

La Unión de consumidores de Galicia colabora con la Asociación de Internautas en su estudio anual para analizar la calidad de la Banda Ancha en España de las operadoras

Las averías y su gestión marcan la diferencia entre operadores en la banda ancha fija

El caudal de subida y descarga solo es relevante en el móvil, pero relativamente poco

Otros factores relevantes son las reclamaciones por conflictos entre los operadores y usuarios, y las quejas por el servicio de atención al cliente

En calidad global, Movistar se coloca a la cabeza de la clasificación con casi 8 puntos, y Vodafone al final sin llegar a los 6

La Unión de consumidores de Galicia colabora con la Asociación de Internautas para examinar la calidad de la Banda Ancha en España en 2025, sirviéndose para ello de los datos oficiales de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones (OAUT) y sus propias evaluaciones sobre las velocidades de transmisión (casi 8 millones) en fijo y móvil efectuadas por 40 panelistas.

CALIDAD GLOBAL Y FACTORES DETERMINANTES

En **calidad global**, como media de las puntuaciones en Banda Ancha Fija (BAF) y Móvil (BAM), Movistar se coloca a la cabeza de la clasificación con casi 8 puntos, y Vodafone al final sin llegar a los 6. Con más o menos holgura, el resto de los operadores recorre la franja de los 6 puntos.

El estudio revela que las averías y los factores ligados a su gestión marcan las diferencias en la BAF, mientras que las velocidades de descarga y subida son relevantes en la BAM...pero poco.

LAS AVERÍAS Y SU GESTIÓN, LA GRAN DIFERENCIA EN BAF

Movistar presenta un bajo porcentaje de averías (0,20%) frente a Orange, Másmovil y Digi, que superan el 1,5%, mientras R y Telecable se aproximan a 3,30%. Los peores: Vodafone (4,46%) y Euskaltel (4,20%).

El **tiempo de resolución de averías**, profundiza en las diferencias. Frente a las 46 horas de Movistar, el resto de los operadores van desde las 120 horas (5 días) de Digi, a las más de 160 (casi 7 días) de Orange, R y Telecable. Vodafone y Euskaltel se aproximan a las 150 horas (casi 6 días).

En cuanto al **porcentaje de averías reparadas**, Movistar supera el 99%, el resto de los operadores oscila entre el 77% y el 79%, excepto Vodafone (casi 81%) y Digi que se aproxima al 68%.

CUADRO DE PUNTUACIONES

	MOVISTAR	VODAFONE	ORANGE	Grupo MASMÓVIL	EUSKALTEL	R	TELECABLE	DIGI
--	----------	----------	--------	----------------	-----------	---	-----------	------

FIJO	8,12	5,45	5,79	5,53	5,84	6,55	6,06	7,19
MÓVIL	7,38	5,97	6,86	6,62	6,70	6,81	6,58	6,31
MEDIA	7,75	5,71	6,33	6,08	6,27	6,68	6,32	6,75

Fuente: AI

LAS VELOCIDADES CONSEGUIDAS, RELEVANTES, PERO POCO...Y SOLO EN BAM

Las medias de las **velocidades de descarga y subida en BAF** se sitúan por encima del 95%. En **bajada** se registran caudales medios desde el 96% (Másmovil), hasta el 101% de Orange y Movistar; el resto superan el 98%. En **subida**, el rango va desde el 96% de Másmovil, hasta el 99% de Orange.

En **BAM** el **caudal medio de descarga** sobre la oferta de 150 Mb va desde el 51% de Orange hasta el 53,46% de Másmovil, es decir, una muy leve diferencia. En la **subida**, sí se aprecia una diferencia mayor como, por ejemplo, la que reflejan los datos de Movistar (82%) u Orange (81%) y Vodafone (74%).

LAS RECLAMACIONES Y QUEJAS

Los **servicios convergentes**, según la CNMC, representan el 97% de las líneas fijas y el 90% de las líneas móviles de postpago. Por ello, reúnen la mayor parte de las reclamaciones de los usuarios ante la OAUT. En este capítulo el mejor comportamiento corresponde a DIGI con 0,26 por cada 10.000 usuarios. En el extremo contrario, Vodafone con 2,96. Los operadores bajo la órbita de la fusión Másmovil y Orange (estos y Euskaltel, R y Telecable) se sitúan en 1,38. Por último, Movistar registra 1,15. En **atención al cliente** las quejas de los usuarios sitúan a R como el mejor operador con un volumen de 0,021 por 10.000 abonados. Por debajo del 0,1 se encuentran Digi, Euskaltel, Orange y Movistar. Vodafone presenta un volumen de 0,13 y Másmóvil un 0,15 por cada 10.000 abonados.

CONCLUSIONES

- Es preciso seguir haciendo los mayores esfuerzos para mantener la fiabilidad de las redes y, en consecuencia, contener los porcentajes de averías especialmente en aquellos operadores que superan el 1%.
- El carácter esencial de las redes requiere tiempos de reparación prudentes, superar los 5 días o aproximarse a los 7 es ahondar en la incomunicación.
- Quedarse por debajo del 90% o no alcanzar el 95% de las reparaciones realizadas en el tiempo comprometido supone un servicio deficiente o mal dimensionado.
- Las reclamaciones ponen de manifiesto que es preciso mejorar la primera línea de atención a los clientes que radica en las propias empresas. Las averías y su mala gestión incrementan la insatisfacción de los clientes y socaban la defensa de sus derechos.
- Las mediciones de velocidad que revelan los caudales de descarga y subida no arrojan grandes diferencias en BAF, siendo algo más acusadas en BAM, aunque en este caso la limitación es que los caudales son escasos en relación con las velocidades ofertadas.
- Las auténticas prioridades de la digitalización son: promover el acceso a las conexiones de red por parte de los usuarios y el acceso a dispositivos necesarios, e incrementar la formación y el conocimiento en el uso de la tecnología.

Además, el mantenimiento de las infraestructuras requiere una contribución equilibrada de todos los agentes, incluidas las grandes plataformas digitales que hacen un uso intensivo de las redes, so pena de poner en riesgo la sostenibilidad de las mismas y, por tanto, la calidad de la experiencia de todos los usuarios.

- Por otra parte, al objeto de avanzar en la cohesión social y territorial es necesario promover la plena conectividad de alta velocidad, actualmente representada por las tecnologías de fibra óptica y de 5G en todo el territorio, incluyendo a los municipios de menor tamaño. En este sentido la Asociación de Internautas (AI) considera imprescindible impulsar e incentivar los mecanismos de colaboración público-privada para universalizar el acceso a la conectividad y cumplir los objetivos del Plan España Digital 2026.