

UCGAL examina la calidad de los grupos de telecomunicaciones a través de los datos oficiales

- **MÁSMÓVIL, suspende en calidad global y en el servicio fijo**
  - **En el servicio móvil, ORANGE no llega al aprobado**

- A nivel nacional MOVISTAR vuelve a liderar la calidad con diferencias de hasta el 83%
- Los operadores territoriales presentan diferencias significativas en reclamaciones e Internet

### Santiago de Compostela, 6 de noviembre de 2020

La Unión de Consumidores de Galicia (UCGAL) evalúa la calidad de los operadores de telecomunicaciones según los datos de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) y los de reclamaciones de la Oficina de Atención de los Usuarios de las Telecomunicaciones (OAUTEL).

#### CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

1. Todos los parámetros examinados dan información sobre la actuación de los operadores en el mercado.
2. La calidad aporta estabilidad a las valoraciones: requiere inversiones continuas para consolidar progresos.

#### Puntuaciones

La Calidad Global se conforma con el análisis de los datos de telefonía móvil, fija y banda ancha.

3. MOVISTAR con 7,75 alcanza la mayor puntuación entre los operadores presentes en todo el territorio, más de 3,5 puntos por encima del peor, la diferencia porcentual es del 83%.
4. MOVISTAR está un 28% por encima de la media del resto operadores de carácter nacional (6,04).
5. Es significativo que el operador que soporta el servicio universal siga siendo el mejor en términos de calidad después de dieciocho ediciones de este estudio.
6. El único suspenso lo registra el grupo MÁSMÓVIL, que obtiene una puntuación de 4,24. VODAFONE con 7,61 ocupa la segunda plaza. A bastante distancia, con menos de 6,30 puntos se encuentra ORANGE.
7. En Calidad del servicio Fijo, suspende MÁSMÓVIL (2,97) y ORANGE en Calidad del servicio Móvil no llega al aprobado (4,95)

GRUPOS	MOVISTAR	VODAFONE	ORANGE	MÁSMÓVIL	EUSKALTEL
CALIDAD MÓVIL	6,68	6,32	4,95	5,51	7,22
CALIDAD FIJO	8,82	8,89	7,61	2,97	8,35
<b>Calidad Global</b>	<b>7,75</b>	<b>7,61</b>	<b>6,28</b>	<b>4,24</b>	7,79

#### OPERADORES PRESENTES EN TODO EL TERRITORIO vs. OPERADORES PRESENTES SOLO EN ALGÚN TERRITORIO

Se diferencian grupos que operan en todo el territorio: MOVISTAR, VODAFONE (VODAFONE y ONO), ORANGE (ORANGE y JAZZTEL); MÁSMÓVIL (incluye además a YOIGO y PEPEPHONE). Y el Grupo EUSKALTEL que junto a R y TELECABLE operan en parte del territorio: País Vasco, Galicia y Asturias respectivamente.

### El servicio sobre la red móvil

8. La **media del caudal de descarga** de MOVISTAR se aproxima al 49%, la de VODAFONE, ORANGE y MÁSMOVIL están por debajo del 40%. La **media del caudal de subida** va desde casi el 50% de ORANGE al 59% de VODAFONE.
9. ORANGE tiene cerca del 5% de **reclamaciones móviles**<sup>1</sup> según la SETID. En el otro extremo VODAFONE (menos del 0,5%), MÁSMOVIL supera el 2% y MOVISTAR se queda por debajo de esa cota.
10. El porcentaje de **reclamaciones sobre cuentas prepago** es de 0,058% en el caso de MOVISTAR. El peor dato corresponde a VODAFONE que se acerca al 2%.
11. Las **reclamaciones sobre facturas** se aproximan al 1% en el caso de ORANGE. El mejor ratio corresponde a VODAFONE (0,085), el resto de operadores se encuentran entre 0,32% y 0,66%.
12. En los **tiempos de resolución** VODAFONE se aproxima a 4,5 días y MOVISTAR roza los 17.
13. En OAUTEL, VODAFONE es el peor en reclamaciones (4,20) y ORANGE presenta el mejor dato (1,27).
14. En **servicios convergentes**<sup>2</sup>, las reclamaciones van desde 1,87 de MOVISTAR a 11,25 de VODAFONE.
15. MOVISTAR presenta el menor volumen de **quejas sobre la atención al cliente** (0,19). VODAFONE, casi triplica es nivel (0,49).

### El servicio sobre red fija

16. El volumen de **reclamaciones** ante la OAUTEL de MÁSMOVIL (64) casi multiplica por 7 el de MOVISTAR (9,97), que también tiene menos en la SETID (2,53%); VODAFONE se acerca al doble (4,57%).
17. Las **reclamaciones sobre facturas** de VODAFONE son el 0,7%, ORANGE se aproxima al 1%. VODAFONE resuelve sus reclamaciones en 6,27 días; MOVISTAR en 16 días.
18. En cuanto a las **averías** por línea fija, ORANGE es el peor operador a nivel nacional (2,48%); VODAFONE, está en el otro extremo (1,62%). El menor **plazo objetivo de reparación de averías**, es el de MOVISTAR (46 horas); VODAFONE y ORANGE fijan su plazo en 48 horas. También MOVISTAR presenta el mayor **porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo** (94,65%), siete puntos más que ORANGE (87,44%). El **tiempo máximo registrado** para la reparación oscila entre las 57,48 horas de MOVISTAR y las 94,84 de ORANGE (casi cuatro días), pasando por las 88,13 de VODAFONE (más de 3 días y medio).
19. En *Internet* las cosas son muy poco diferentes. VODAFONE presenta un **índice de averías** de 1,08%. ORANGE y MOVISTAR están ligeramente por encima de los 2,50. MOVISTAR roza el 95% de **averías reparadas en el plazo objetivo** (48 horas) frente al 87% de ORANGE 86% y al 92% de VODAFONE. Los **tiempos máximos registrados** para la reparación oscilan entre menos de 53 horas de MOVISTAR y las casi 96 de ORANGE, pasando por más de 71 horas de VODAFONE.
20. En relación con los caudales medios de las **velocidades de subida y bajada** hay que diferenciar entre *redes de fibra o cable*, en las que todos los operadores nacionales se sitúan cerca o por encima del 95% hasta los 104%-101% respectivamente de ORANGE. En el ADSL, el mayor caudal medio de subida es el de MOVISTAR (81%) y el menor de ORANGE (69%). En las descargas el caudal medio de ORANGE es del 81%, seguido de VODAFONE (79%) y MOVISTAR (73%).

---

<sup>1</sup> Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID)

<sup>2</sup> El 78% del número de líneas soporta servicios convergentes en España, según la CNMC.

OPERADORES PRESENTES SOLO EN ALGUN TERRITORIO

**Datos sobre servicio fijo y móvil**

En el servicio fijo, el caudal medio de **subida** de TELECABLE registra un pobre 81% (18 puntos menos que en la descarga). EUSKALTEL alcanza el 102%. En **bajada**, oscilan entre el 90% de R y el 99% de TELECABLE.

Según OAUTEL, el volumen de **reclamaciones** va de un 4,41 de R al 2,43 de EUSKALTEL. Los datos de la SETID, profundizan en esa imagen: R<sup>3</sup> (4,56%) y los otros dos operadores por encima del 2,50%. En las **reclamaciones sobre facturas** R se aproxima al 1% y los otros dos operadores están por encima del 0,5%. Los **tiempos de resolución** van desde los 26 días de R a los 16 de TELECABLE.

Las **averías** en *telefonía fija*, según la SETID, fluctúan entre el 0,83% de R hasta el 1,60% de TELECABLE. EUSKALTEL **repara** más del 97% en 47 horas, los otros operadores reparan sobre el 92% en 48 horas. El **tiempo máximo** de reparación supera las 60 horas (R y TELECABLE). EUSKALTEL lo baja a 32 horas. En *Internet*, las **averías** oscilan entre el 3,86% R y el 1,70% de EUSKALTEL. En los plazos objetivos, TELECABLE **repara** un 88% y EUSKALTEL un 96%. R registra **tiempos máximos de reparación de** 98 horas (más de cuatro días) y de 80 horas en TELECABLE (más de 3 días).

En ausencia de otros datos sobre móvil por ser operadores virtuales, las reclamaciones por **servicios convergentes**<sup>2</sup> ante la OAUTEL es lo más destacado, siendo 3,54 el volumen de TELECABLE.

En conclusión, en los ámbitos territoriales autonómicos, la Calidad Global que logra el Grupo EUSKALTEL (integrado por este operador, R y TELECABLE) es de 7,79 puntos. En Calidad Móvil es de 7,22 y 8,35 en Calidad del servicio Fijo.

---

<sup>3</sup> UCGAL, aunque ha puntuado el apartado de reclamaciones de R, se ve en la obligación de tomar con reserva sus datos, a raíz de la denuncia que la asociación ha formulado sobre el tratamiento de este operador con las enviadas a través de Internet.