

NOTA DE PRENSA

UCGAL examina a calidade dos grupos de telecomunicacións a través dos datos oficiais

- **MÁSMÓVIL, suspende en calidade global e no servizo fixo**
 - **No servizo móbil, ORANGE non acada o aprobado**

- A nivel nacional MOVISTAR liderar de novo a calidade con diferenzas de ate o 83%
- Os operadores territoriais presentan diferenzas significativas en reclamacións e Internet

Santiago de Compostela, 6 de novembro de 2020

A Unión de Consumidores de Galicia (UCGAL) avalía a calidade dos operadores de telecomunicacións segundo os datos da Secretaría de Estado de Telecomunicacións e Infraestruturas Dixitais (SETID) e os de reclamacións da Oficina de Atención aos Usuarios das Telecomunicacións (OAUTEL).

CONCLUSIÓNS DO ESTUDO

1. Todos os parámetros examinados dan información sobre a actuación dos operadores no mercado.
2. A calidade aporta estabilidade ás valoracións: require investimentos continuos para consolidar progresos.

Puntuacións

A Calidade Global confórmase coa análise dos datos de telefonía móbil, fixa e banda larga.

3. MOVISTAR con 7,75 acada a maior puntuación entre os operadores presentes en todo o territorio, máis de 3,5 puntos por riba do peor, a diferenza porcentual é do 83%.
4. MOVISTAR está un 28% por riba da media do resto de operadores de carácter nacional (6,04).
5. É significativo que o operador que soporta o servizo universal siga a ser o mellor en termos de calidade despois de dezaioito edicións deste estudo.
6. O único suspenso rexístrao o grupo MÁSMÓVIL, que obtén unha puntuación de 4,24. VODAFONE con 7,61 ocupa a segunda praza. A bastante distancia, con menos de 6,30 puntos, ORANGE.
7. En Calidade do servizo Fixo, suspende MÁSMOVIL (2,97) e ORANGE en Calidade do servizo móbil non chega ao aprobado (4,95).

GRUPOS	MOVISTAR	VODAFONE	ORANGE	MÁSMÓVIL	EUSKALTEL
CALIDADE MÓBIL	6,68	6,32	4,95	5,51	7,22
CALIDADE FIXO	8,82	8,89	7,61	2,97	8,35
Calidade Global	7,75	7,61	6,28	4,24	7,79

OPERADORES PRESENTES EN TODO o ESTADO vs OPERADORES PRESENTES SOLO NALGÚN TERRITORIO

Diferenciamos grupos que operan en todo o territorio do estado: MOVISTAR, VODAFONE (VODAFONE e ONO), ORANGE (ORANGE e JAZZTEL); MÁSMÓVIL (inclúe ademais a YOIGO e PEPEPHONE). E o Grupo EUSKALTEL que xunto a R e TELECABLE operan en parte do territorio: Euskadi, Galicia e Asturias respectivamente.

O servizo sobre a rede móbil

8. A **media do caudal de descarga** de MOVISTAR aproxímase ao 49%, a de VODAFONE, ORANGE e MÁSMOVIL están por baixo do 40%. A **media do caudal de subida** vai desde case o 50% de ORANGE ao 59% de VODAFONE.
9. ORANGE ten preto do 5% de **reclamacións móbiles**¹ segundo a SETID. No outro extremo VODAFONE (menos do 0,5%), MÁSMOVIL supera o 2% e MOVISTAR queda por baixo desa cota.
10. A porcentaxe de **reclamacións sobre contas prepago** é do 0,058% no caso de MOVISTAR. O peor dato corresponde a VODAFONE que se achega ao 2%.
11. As **reclamacións sobre facturas** aproxímase ao 1% no caso de ORANGE. A mellor *ratio* corresponde a VODAFONE (0,085), o resto de operadores atópanse entre 0,32% e 0,66%.
12. Nos **tempos de resolución** VODAFONE aproxímase a 4,5 días e MOVISTAR roza os 17.
13. Na OAUTEL, VODAFONE é o peor en reclamacións (4,20) e ORANGE presenta o mellor dato (1,27).
14. En **servizos converxentes**², as reclamacións van desde 1,87 de MOVISTAR a 11,25 de VODAFONE.
15. En canto ao volume de **queixas sobre a atención ao cliente** o peor dato é para VODAFONE (0,49) que case triplica o nivel do mellor, Movistar (0,19).

O servizo sobre rede fixa

16. O volume de **reclamacións** ante a OAUTEL de MÁSMOVIL (64) case multiplica por 7 o de MOVISTAR (9,97), que tamén ten menos na SETID (2,53%); VODAFONE achégase ao dobre (4,57%).
17. As **reclamacións sobre facturas** de VODAFONE son o 0,7%, ORANGE aproxímase ao 1%. VODAFONE resolver as súas reclamacións en 6,27 días; MOVISTAR en 16 días.
18. No tocante ás **avarías** por liña fixa, ORANGE é o peor operador a nivel nacional (2,48%); VODAFONE, está no outro extremo (1,62%). O menor **prazo obxectivo de reparación de avarías**, é o de MOVISTAR (46 horas); VODAFONE e ORANGE fixan o seu prazo en 48 horas. Tamén MOVISTAR presenta a maior **porcentaxe de avarías reparadas no prazo obxectivo** (94,65%), sete puntos máis que ORANGE (87,44%). O **tempo máximo rexistrado** para a reparación oscila entre as 57,48 horas de MOVISTAR a as 94,84 de ORANGE (case catro días), pasando polas 88,13 de VODAFONE (máis de 3 días e medio).
19. En *Internet* as cousas son pouco diferentes. VODAFONE presenta o menor **índice de avarías** de 1,08%. ORANGE e MOVISTAR están lixeiramente por riba dos 2,50. MOVISTAR roza o 95% de **avarías reparadas no prazo obxectivo** (48 horas) fronte ao 87% de ORANGE 86% e ao 92% de VODAFONE. Os **tempos máximos rexistrados** para a reparación oscilan entre menos de 53 horas de MOVISTAR e as case 96 de ORANGE, pasando polas máis de 71 horas de VODAFONE.
20. En relación cos caudais medios das **velocidades de subida e baixada** hai que diferenciar entre *redes de fibra ou cable*, nas que todos os operadores nacionais sitúanse preto ou por riba do 95% ate os 104%-101% respectivamente de ORANGE. No ADSL, o maior caudal medio de subida é o de MOVISTAR (81%) e o menor de ORANGE (69%). Nas descargas o caudal medio de ORANGE es do 81%, seguido de VODAFONE (79%) e MOVISTAR (73%).

¹ Secretaría de Estado de Telecomunicacións e Infraestruturas Dixitais (SETID)

² O 78% do número de liñas soporta servizos converxentes en España, segundo a CNMC.

OPERADORES PRESENTES SO NALGÚN TERRITORIO

No **servizo fixo**, o caudal medio de **subida** de TELECABLE rexistra un pobre 81% (18 puntos menos que na descarga). EUSKALTEL acada o 102%. Na **baixada**, oscilan entre o 90% de R e o 99% de TELECABLE.

Segundo OAUTEL, o volume de **reclamacións** vai dun 4,41 de R ao 2,43 de EUSKALTEL. Os datos da SETID, afondan nesa imaxe: R³ (4,56%) e os outros dous operadores por riba do 2,50%. Nas **reclamacións sobre facturas** R aproxímase ao 1% e os outros dous operadores están por riba do 0,5%. Os **tempos de resolución** van desde os 26 días de R aos 16 de TELECABLE.

A **avarías** en *telefonía fixa*, segundo a SETID, flutúan entre o 0,83% de R ate o 1,60% de TELECABLE. EUSKALTEL **repara** máis do 97% en 47 horas, os outros operadores reparan preto do 92% en 48 horas. O **tempo máximo** de reparación supera as 60 horas (R e TELECABLE). EUSKALTEL redúceo a 32 horas. En *Internet*, as **avarías** oscilan entre o 3,86% de R e o 1,70% de EUSKALTEL. Nos prazos obxectivos, TELECABLE **repara** un 88% e EUSKALTEL un 96%. R rexistra **tempos máximos de reparación** de 98 horas (máis de catro días) e de 80 horas en TELECABLE (máis de 3 días).

En ausencia doutros datos sobre móbil por seren operadores virtuais, as reclamacións por **servizos converxentes**² ante a OAUTEL é o máis destacado, sendo 3,54 o volume de TELECABLE.

En conclusión, nos ámbitos territoriais autonómicos, a Calidade Global que acada o Grupo EUSKALTEL (integrado por este operador, R e TELECABLE) é de 7,79 puntos. En Calidade Móbil é de 7,22 e na Calidade do servizo Fixo é de 8,35.

Para máis información
Unión de Consumidores de Galicia
prensa@consumidores.gal
+34 981 56 64 11

³ UCGAL, aínda que puntuou o apartado de reclamacións de R, vése na obriga de tomar con reserva os seus datos, logo da denuncia que a asociación ven de formular sobre o tratamento que este operador fai das reclamacións remitidas desde a área de cliente.