

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

## Las averías y las reclamaciones definen la calidad

ORANGE: solo 5,70 puntos en calidad media. En móvil suspende junto a MÁSMÓVIL

Las reclamaciones en servicios convergentes merman la puntuación de VODAFONE

Los operadores territoriales continúan con su intensa asimetría de velocidades en Internet

MOVISTAR encabeza, la calidad en fijo y móvil y la media, con diferencias de hasta un 31%

### Introducción

La Unión de Consumidores de Galicia ha evaluado la calidad de los operadores de telecomunicaciones<sup>1</sup> según los datos publicados por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) y las estadísticas de reclamaciones registradas en la Oficina de Atención de los Usuarios de las Telecomunicaciones (OAU TEL).

Los datos transmiten información valiosa de la actuación en el mercado. Además, el examen de la calidad aporta estabilidad frente a la volatilidad de los precios, al requerir inversiones que consoliden los progresos, por tanto, es relevante en la elección de operador.

### **Puntuaciones**

La Calidad Global es fruto de analizar los datos de calidad y reclamaciones en telefonía fija, telefonía móvil e Internet: tiempo de suministro, averías, tiempo de resolución de éstas, caudal de carga y descarga, reclamaciones en fijo y móvil, etc.

MOVISTAR con 7,49 alcanza la mayor puntuación. Resulta significativo que el operador que soporta la prestación del servicio universal siga siendo el mejor en términos de calidad.

La puntuación más baja es para ORANGE, con 5,70 puntos, a un 31% del líder. Solo VODAFONE supera los 7 puntos, situándose en segunda posición, mientras que el Grupo MASMOVIL y EUSKALTEL se mueven alrededor de los 6,5 puntos.

En el Servicio Móvil suspende ORANGE con 4,43 puntos y el grupo MÁSMÓVIL y el grupo EUSKALTEL superan por poco los 5 puntos. Solo MOVISTAR y VODAFONE superan los 6 puntos, el primero con 6,64 y el segundo con 6,36.

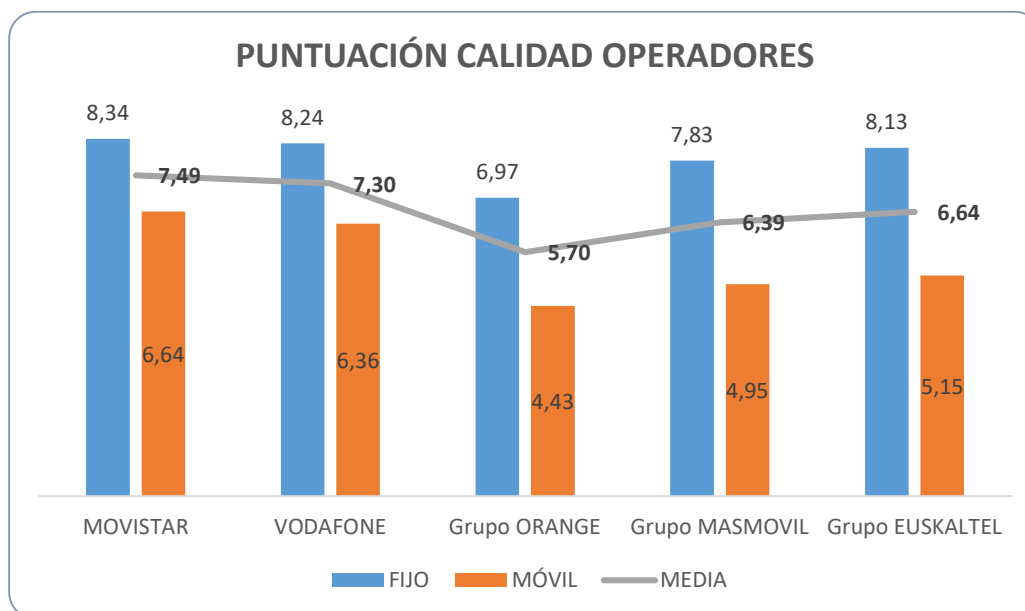
En el Servicio Fijo tres operadores consiguen más de 8 puntos: MOVISTAR (8,34), VODAFONE (8,24) y el grupo EUSKALTEL (8,13). ORANGE, repite la peor puntuación con 6,97 puntos.

<sup>1</sup> \*Grupo EUSKALTEL: EUSKALTEL, R y TELECABLE. Opera en País Vasco, Galicia y Asturias.

Resto: todo el territorio. ORANGE (ORANGE y JAZZTEL), MÁSMÓVIL (MÁSMÓVIL, YOIGO, PEPEPHONE y LEBARA).



	MOVISTAR	VODAFONE	Grupo ORANGE	Grupo MÁSMOVIL	Grupo EUSKALTEL
FIJO	8,34	8,24	6,97	7,83	8,13
MÓVIL	6,64	6,36	4,43	4,95	5,15
MEDIA	7,49	7,30	5,70	6,39	6,64



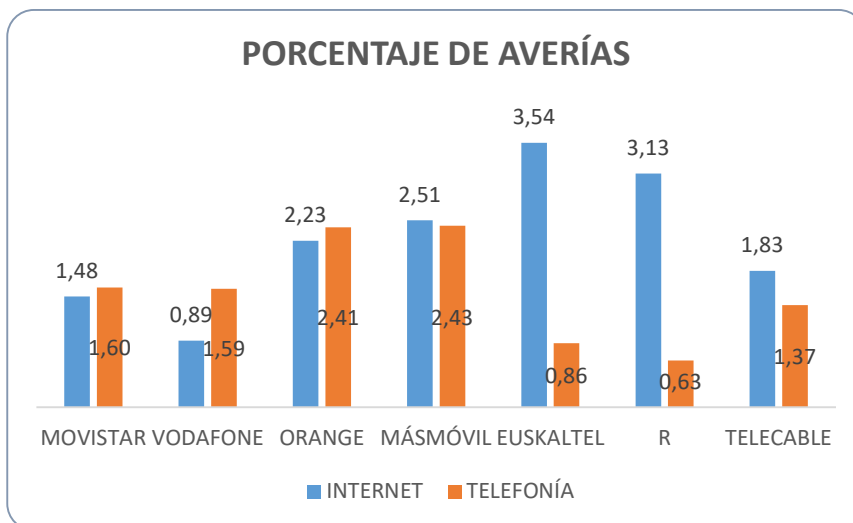
### Averías

En **telefonía fija** el **porcentaje de averías** se mueve alrededor del 2,50% (MASMOVIL y ORANGE) y el 0,63% de R.

El **tiempo empleado en la reparación** de averías va desde las 46 horas de MOVISTAR a las casi 118 de ORANGE (cerca de 5 días) o las 97 horas de MASMOVIL. R y TELECABLE rondan las 90 horas.

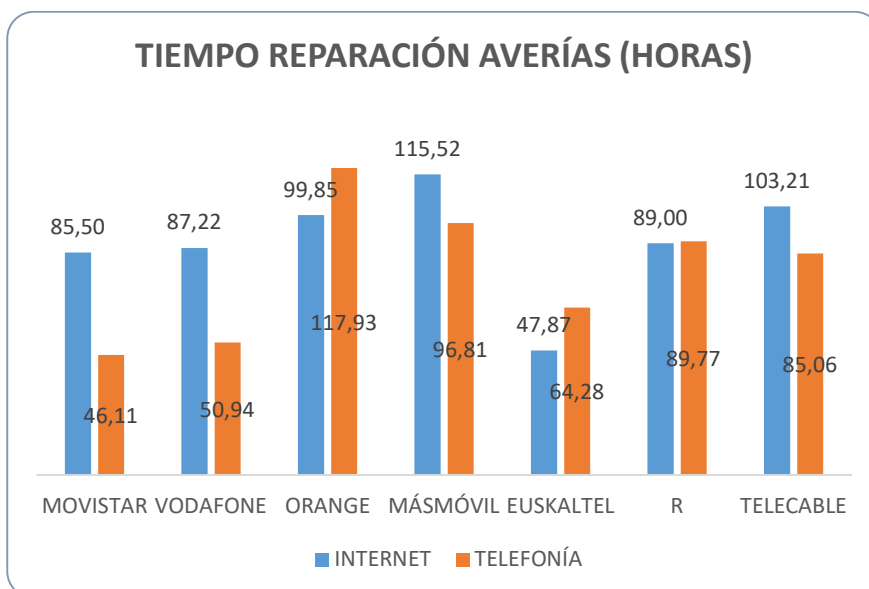
Por su parte, el **porcentaje de averías reparadas en el tiempo objetivo** que comprometen (48 horas a excepción de MOVISTAR que lo establece en 46 horas) se aproxima al 97% en el caso de MOVISTAR y no llegan al 90% ORANGE, MASMOVIL, R y TELECABLE.

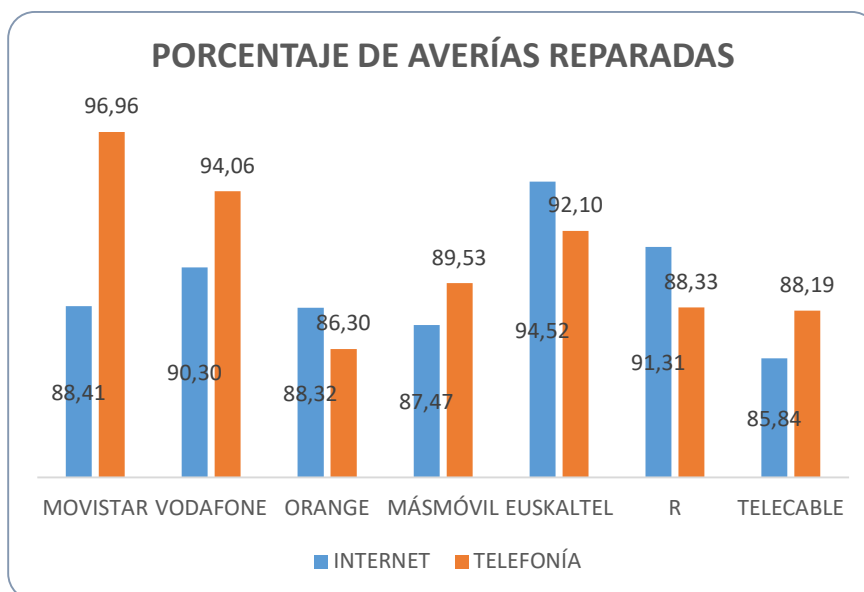
En **Internet**, el **porcentaje de averías** de EUSKALTEL supera el 3,50% y R el 3,10%, entre el 2,20% y el 2,50% se sitúan ORANGE y MASMOVIL. En el lado opuesto VODAFONE, 0,89%.



MASMOVIL supera las 115 horas en el **tiempo de reparación de averías** y TELECABLE las 103. ORANGE se aproxima a las 100 horas. En el otro extremo, EUSKALTEL emplea 47 horas.

En cuanto a las **averías reparadas en el plazo objetivo** (48 horas, excepto EUSKALTEL, 47), EUSKALTEL supera el 94,50% y R el 91%. El resto de operadores rondan el 90%, aunque TELECABLE se queda algo descolgada con el 86%.





### **Banda ancha**

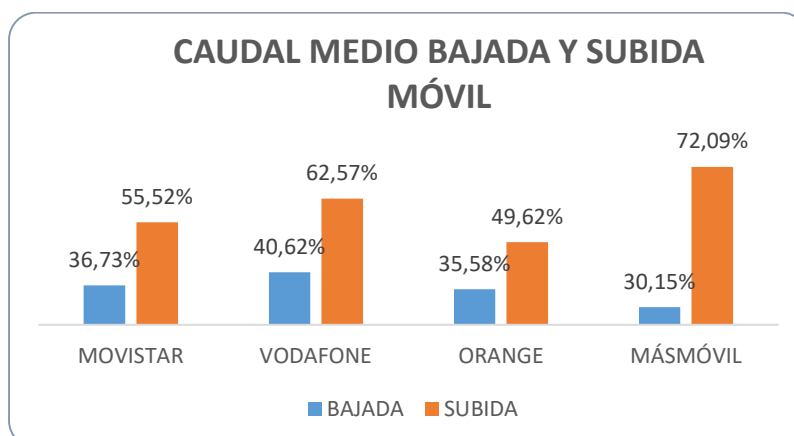
En primer lugar, es necesario señalar que frente a la simetría en Mbps de las velocidades de subida y bajada que presentan los operadores de ámbito estatal (600/600; 300/300; 100/100; 50/50); los que operan en solo en algún territorio (EUSKALTEL, R y TELECABLE) presentan asimetrías muy intensas (500/50; 300/30; 200/20; 100/10 y 50/5).

Dicho esto, el **caudal medio de descarga en las ofertas de fibra y cable**, va desde el 104% y el 101% de VODAFONE y TELECABLE respectivamente, hasta el 92% y el 95% de R y EUSKALTEL.

Por su parte, el **caudal medio de subida en las mismas ofertas**, fluctúa entre el 102% y el 101% de VODAFONE y TELECABLE, hasta alrededor del 95,20% de R.

Respecto a las **ofertas de ADSL** (generalmente 20/1 Mbps) el caudal de bajada se sitúa entre el 87% de MASMOVIL y el 73% de MOVISTAR; en tanto que el de subida oscila entre el 89% de MASMOVIL y el 69% de ORANGE.

Respecto a los **caudales medios de bajada y subida en banda ancha móvil**, los datos reflejan porcentajes del entre 41% y el 30% en la descarga (VODAFONE y MASMOVIL, respectivamente); y entre el 72% y el 36% en la subida correspondientes a MASMOVIL y ORANGE.



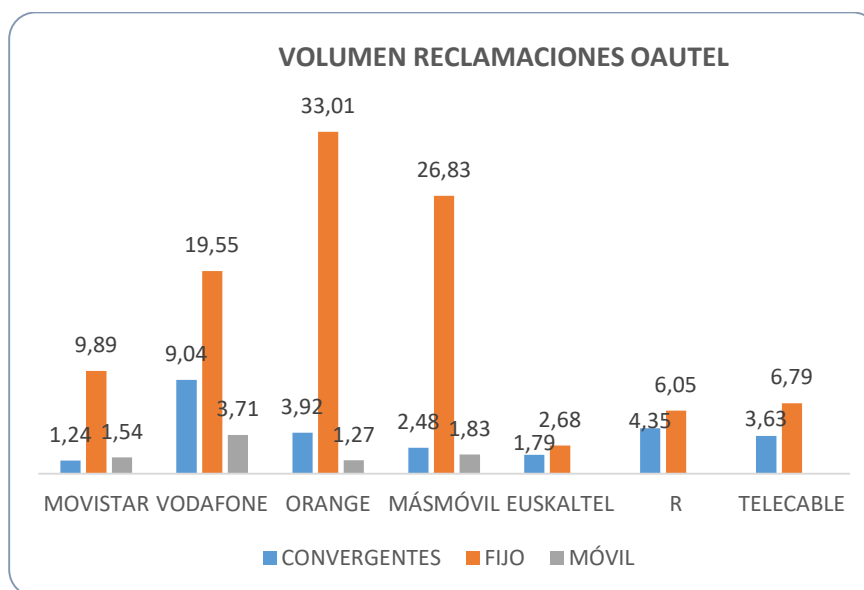


### Reclamaciones

Según la **OAUTEL**, el volumen de reclamaciones de **servicios convergentes**, oscilan entre el 1,24 de MOVISTAR y 9,04 de VODAFONE, situándose el resto de operadores entre 1,79 de EUSKALTEL y el 4,35 de R. Hay que considerar que el 81% de las líneas fijas y el 86% de las móviles soportan servicios convergentes.

En relación con las **quejas sobre la atención al cliente**, los registros del organismo señalan que MOVISTAR presenta el menor volumen, 0,17 y VODAFONE triplica el dato (0,51).

En cuanto a las **reclamaciones móviles**, la OAUTEL, sitúa a VODAFONE con el peor índice de las reclamaciones (3,71) y a ORANGE con el mejor (1,27).



Si siguiendo con los datos de la OAUTEL, ahora en referencia a las **reclamaciones del servicio fijo**, estas presentan un volumen que va desde el 2,7 de EUSKALTEL hasta el 33 de ORANGE, pasando por el 27 de MASMOVIL y el 19,5 de VODAFONE.

Según la **SETID**, las **reclamaciones sobre el servicio móvil** oscilan entre el 0,45% de VODAFONE a cerca del 2,5% de ORANGE y MOVISTAR. **En las cuentas prepago** fluctúan entre el 0,087% de MOVISTAR y el 2,22% de VODAFONE.

Las **relativas a facturas** se encuentran entre el 0,057% de VODAFONE y un 1% de MOVISTAR.

Los **tiempos de resolución de reclamaciones** van desde los 23 días de R, o los más de 14 días de MASMOVIL a los 2,71 de VODAFONE.

En lo relativo a las reclamaciones sobre el **servicio fijo**, la SETID muestra una horquilla que va desde el 0,96% de MÁSMOVIL hasta más del 5% de R y TELECABLE. En cuanto a los **tiempos de resolución** se mueven entre los 5,30 días de VODAFONE hasta los casi 20 de MASMOVIL y R.

Por último, las **reclamaciones sobre factura en el servicio fijo** presentan unos registros desde el 0,20% de MASMOVIL hasta el 1,41% de TELECABLE.



UNIÓN DE  
CONSUMIDORES  
DE GALICIA

# CALIDAD TELECO 2021

## Nota metodológica

Los datos utilizados para evaluar la calidad de la telefonía e Internet son de elaboración propia a partir de los publicados por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) correspondientes a 2020 y por la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del mismo ejercicio. Tanto de uno como de otro organismo se toman los datos que facilitan de cualquier operador, a veces sólo uno o dos, como ocurre con TELECABLE en móvil.

Las puntuaciones se obtienen otorgando 10 puntos al mejor operador en cada parámetro y el resto obtiene una puntuación proporcional; salvo en los casos, por ejemplo, de las velocidades de Internet (caudales de descarga o subida) en el que se puntúa el valor medio en relación con la velocidad comprometida.

En los grupos compuestos por 2 o más operadores se recogen todas las puntuaciones de sus integrantes y se haya la media.

Grupos de los que se registran datos: MOVISTAR, VODAFONE, ORANGE (ORANGE y JAZZTEL), MÁSMÓVIL (MÁSMÓVIL, YOIGO y PEPEPHONE y LEBARA únicos miembros del grupo sobre los que se ofrece información) y EUSKALTEL (EUSKALTEL, R y TELECABLE).