



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

As avarías e as reclamacións definen a calidade

ORANGE: solo 5,70 puntos en calidade media. En móbil suspende xunto a MÁSMOVIL

As reclamacións nos servizos converxentes merman a puntuación de VODAFONE

Os operadores territoriais continúan coa súa intensa asimetría de velocidades na Internet

MOVISTAR encabeza, a calidade en fixo e móbil e a media, con diferenzas de ate un 31%

Santiago de Compostela, 3 de novembro de 2021

Introdución

A Unión de Consumidores de Galicia ven de avaliar a calidade dos operadores de telecomunicacións segundo os datos publicados pola Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) e as estatísticas de reclamacións rexistradas na Oficina de Atención de los Usuarios de las Telecomunicaciones (OAUTEL).

Os datos aportan información valiosa da actuación no mercado. Ademais, o exame da calidade aporta estabilidade fronte á volatilidade dos prezos, ao requirir investimentos que consoliden os progresos, por tanto, é relevante na elección de operador.

Puntuacións

A Calidade Global é froito de analizar os datos de calidade e reclamacións na telefonía fixa, telefonía móbil e Internet: tempo de conexión, avarías, tempo de resolución destas, caudal de carga e descarga, reclamacións en fixo e móbil, etc.)

MOVISTAR con 7,49 acada a maior puntuación. Resulta significativo que o operador que soporta a prestación do servizo universal siga a ser o mellor en termos de calidade.

A puntuación máis baixa é para ORANGE, con 5,70 puntos, a un 31% do líder. Só VODAFONE supera os 7 puntos, situándose na segunda posición, mentres que o Grupo MÁSMOVIL e EUSKALTEL móvense arredor dos 6,5 puntos.

No Servicio Móbil suspende ORANGE con 4,43 puntos e o grupo MÁSMOVIL e o grupo EUSKALTEL superan por pouco os 5 puntos. Só MOVISTAR e VODAFONE superan os 6 puntos, o primeiro con 6,64 e o segundo con 6,36.

No Servizo Fixo tres operadores acadan máis de 8 puntos: MOVISTAR (8,34), VODAFONE (8,24) e o grupo EUSKALTEL (8,13). ORANGE, repite a peor puntuación con 6,97 puntos.

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

*Grupo EUSKALTEL: EUSSKALTEL, R e TELECABLE. Opera en Euskadi, Galicia e Asturias.

Resto: todo o territorio. ORANGE (ORANGE e JAZZTEL), MÁSMÓVIL (MÁSMÓVIL, YOIGO, PEPEPHONE e LEBARA).



Avarías

Na **telefonía fixa** a **porcentaxe de avarías** vai do 2,40% (MASMOVIL e ORANGE) ao 0,63% de R.

O **tempo empregado na reparación** de avarías vai desde as 46 horas de MOVISTAR ás case 118 de ORANGE (preto de 5 días) ou as 97 horas de MASMOVIL. R e TELECABLE roldan las 90 horas.

Pola súa banda, a **porcentaxe de avarías reparadas no tempo obxectivo** que comprometen (48 horas coa excepción de MOVISTAR que o establece en 46 horas) aproxímase ao 97% no caso de MOVISTAR e non chegan ao 90% ORANGE, MASMOVIL, R e TELECABLE.

En **Internet**, a **porcentaxe de avarías** de EUSKALTEL supera o 3,50% e R o 3,10%, entre o 2,20% e o 2,50% sitúanse ORANGE e MASMOVIL. No lado oposto VODAFONE, 0,89%.

MASMOVIL supera as 115 horas no **tempo de reparación de avarías** e TELECABLE as 103. ORANGE aproxímase ás 100 horas. No outro extremo, EUSKALTEL emprega 47 horas.

No relativo ás **avarías reparadas no prazo obxectivo** (48 horas, excepto EUSKALTEL, 47), EUSKALTEL supera o 94,50% e R o 91%. O resto de operadores roldan o 90%, aínda que TELECABLE quedase algo descolgada co 86%.

Banda larga

En primeiro lugar, cómpre sinalar que fronte á simetría en Mbps das velocidades de subida e baixada que presentan os operadores de ámbito estatal (600/600; 300/300; 100/100; 50/50); os que operan en só en algún territorio (EUSKALTEL, R e TELECABLE) presentan asimetrías moi intensas (500/50; 300/30; 200/20; 100/10 y 50/5).

Dito isto, o **caudal medio de descarga nas ofertas de fibra e cable**, vai do 104% e o 101% de VODAFONE e TELECABLE respectivamente, ate o 92% e o 95% de R e EUSKALTEL.

Pola súa parte, o **caudal medio de subida nas mesmas ofertas**, oscila entre o 102% e o 101% de VODAFONE e TELECABLE, ate arredor do 95,20% de R.

Respecto ás **ofertas de ADSL** (polo xeral 20/1 Mbps) a baixada está entre o 87% de MASMOVIL e o 73% de MOVISTAR e a subida oscila entre o 89% de MASMOVIL e o 69% de ORANGE.

Na **banda larga móbil** os **caudais medios de baixada e subida**, están entre 41% e o 30% na descarga (VODAFONE e MASMOVIL, respectivamente); e entre o 72% e o 36% na subida correspondentes a MASMOVIL e ORANGE.

Reclamacións

Segundo **OAUTEL**, o volume de reclamacións de **servicios converxentes**, vai do 1,24 de MOVISTAR e 9,04 de VODAFONE, situándose o resto de operadores entre 1,79 de EUSKALTEL e o 4,35 de R. Hai que considerar que o 81% das liñas fixas e o 86% das móbiles soportan servizos converxentes.

En relación cas **queixas sobre a atención ao cliente**, os rexistros do organismo sinalan que MOVISTAR presenta o menor volume, 0,17 e VODAFONE triplica o dato (0,51).

En canto ás **reclamacións móbiles**, a OAUTEL, sitúa a VODAFONE co peor índice de reclamacións (3,71) e a ORANGE co mellor (1,27).

Seguindo cos datos da OAUTEL, agora en referencia ás **reclamacións do servizo fixo**, estas presentan un volume que vai do 2,7 de EUSKALTEL ate o 33 de ORANGE, pasando polo 27 de MASMOVIL e o 19,5 de VODAFONE.



UNIÓN DE
CONSUMIDORES
DE GALICIA

NOTA DE PRENSA

Segundo a **SETID**, as **reclamacións no móbil** oscilan entre o 0,45% de VODAFONE a case o 2,5% de ORANGE e MOVISTAR. **No prepago** flutúan entre o 0,087% de MOVISTAR e o 2,22% de VODAFONE.

As **relativas a facturas** atópanse entre o 0,057% de VODAFONE e un 1% de MOVISTAR.

Os **tempos de resolución de reclamacións** van desde os 23 días de R, ou os máis de 14 días de MASMOVIL, aos 2,71 de VODAFONE.

No relativo ás reclamacións sobre o **servizo fixo**, a SETID amosa un abano que vai desde o 0,96% ate máis do 5% de R e TELECABLE. Os **tempos de resolución** móvense entre os 5,30 días de VODAFONE ate os case 20 de MASMOVIL e R.

Por último, as **reclamacións sobre factura no servizo fixo** presentan uns rexistros desde o 0,20% de MASMOVIL ate o ,41% de TELECABLE.

Para más información
prensa@consumidores.gal
WhatsApp: 981 56 64 11