

La calidad en las telecomunicaciones a través de los datos oficiales, por UCGAL

La calidad móvil deja cuatro suspensos: ORANGE, MASMOVIL, R y TELECABLE

- *Movistar vuelve a liderar la calidad del servicio fijo, móvil y la global.*
- *En el fijo: un operador roza los 8 puntos, dos superan los 7 y el resto está en la franja de los 6.*
- *Las diferencias porcentuales llegan al 40% en el fijo, 169% en el móvil y hasta al 69% en la media.*
- *R supera las 150 horas para reparar averías en fijo y ORANGE se aproxima a las 110. En Internet varios operadores rondan o superan las 100 horas.*
- *Los mayores índices de averías en fijo corresponden a ORANGE y MASMOVIL. En Internet, EUSKALTEL, R y TELECABLE y los dos operadores nacionales citados.*
- *Persisten las ofertas de Internet de velocidad asimétrica en EUSKALTEL, R y TELECABLE.*

Introducción

La Unión de Consumidores de Galicia ha evaluado la calidad de los operadores de telecomunicaciones 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 y Servicios Digitales (OAUTEL).

Al tratarse de un análisis de calidad en lugar del tradicional análisis de precios, variable sometida a una gran volatilidad, se obtiene información valiosa para el mercado. Además, la calidad necesita inversiones que consoliden sus avances, lo que a su vez contribuye a arrojar resultados más estables que los relativos a los precios.

Puntuaciones

La Calidad Global es fruto de analizar los datos oficiales publicados sobre calidad y reclamaciones en telefonía fija, telefonía móvil e Internet: tiempo de suministro, averías, tiempo de reparación de las mismas, caudal de carga y descarga, reclamaciones en fijo y móvil, etc.

MOVISTAR se sitúa, un año más, como el primer clasificado tanto en calidad del servicio fijo, móvil y global. Es relevante que el operador que soporta la prestación del servicio universal sigue siendo el mejor en términos de calidad, con diferencias del 40% en fijo sobre el peor de la tabla, R con 5,80 puntos; hasta el 169% en móvil, respecto a TELECABLE (2,31 puntos) y hasta el 69% en la media, también en relación con TELECABLE (4,24 puntos).

En el servicio fijo, MOVISTAR alcanza 8,13 puntos. Le siguen VODAFONE, MASMOVIL y EUSKALTEL que obtienen entre 7 y 7,51 puntos. El resto recorre la franja de los 6 puntos.

En el Servicio Móvil suspenden cuatro operadores: el grupo ORANGE, el grupo MASMOVIL, R y TELECABLE que obtiene 2,31 puntos. VODAFONE consigue 5,90 puntos. MOVISTAR lidera con 6,22 puntos.

Con estos datos, la Calidad Global la encabeza MOVISTAR (7,17 puntos); las puntuaciones más bajas son para R y TELECABLE que suspenden. VODAFONE no llega al 6,5; ORANGE aprueba raspado y MASMOVIL se acerca a los 6 puntos.

	MOVISTAR	VODAFONE	Grupo ORANGE	Grupo MASMOVIL	EUSKALTEL/ R/ TELECABLE
FIJO	8,13	7,01	6,65	7,39	7,51/5,80/6,16 6,49
MÓVIL	6,22	5,90	3,61	4,60	5,30/3,76/2,31 3,79
MEDIA	7,17	6,45	5,13	5,99	6,41/4,90/4,24 5,14

*EUSKALTEL, R y TELECABLE. Operan en País Vasco, Galicia y Asturias, respectivamente.

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

Averías

Son preocupantes algunos **tiempos empleados en la reparación de averías**. En **telefonía fija**, R, se eleva a 153 horas, ¡casi 6 días y medio!, por encima de las 100 se hallan EUSKALTEL, ORANGE. En el lado opuesto, MOVISTAR y VODAFONE, con 46 y 36 horas respectivamente. En **Internet**, los tiempos rondan las 100 horas o algo más en los casos de ORANGE, R, TELECABLE y EUSKALTEL (102 horas) frente a las 46 de MOVISTAR y las 58 de VODAFONE.

El mayor porcentaje de **averías en Internet** corresponde a EUSKALTEL y R, 2,15% y 2,20%, únicos operadores que superan la barrera del 2%. MOVISTAR (0,66%) es el mejor en este capítulo. Le sigue VODAFONE (0,72%). En **telefonía fija** cinco operadores -TELECABLE, VODAFONE, MASMOVIL y ORANGE- están entre el 1,40% y el 1,84%. Entre el 0,53% y el 0,66%, EUSKALTEL, R y MOVISTAR.

Preocupante también es el **porcentaje de averías reparadas en el tiempo objetivo en telefonía fija** (48 horas): MOVISTAR se aproxima al 100%, VODAFONE al 97% y MASMOVIL al 92%. El resto de los operadores repara entre el 85% y el 90%, excepto R que no llega ni al 80%. Tratándose de **Internet**, destaca MOVISTAR (99%), le sigue VODAFONE (94%). El resto oscilan entre el 85% y el 89%.

Reclamaciones

Según la **OAUTEL**¹, (organismo ante el que los usuarios persisten en su reclamación, después de hacerlo ante el operador, mostrando su insatisfacción) en los **servicios convergentes** el volumen de reclamaciones es del 1,15 en MOVISTAR y 0,25 en EUSKALTEL y PEPEMOBILE (del grupo MASMOVIL, cuyos otros componentes alcanzan hasta 2,60). El peor, VODAFONE (9,17) que multiplica por 36 el dato de EUSKALTEL y por 8 el de MOVISTAR.

¹ Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones y Servicios Digitales

En las reclamaciones del **servicio fijo** destaca el volumen del grupo MASMOVIL (12,60 de media) con YOIGO (20,01) y MASMOVIL (14,53). R (17,50), VODAFONE (16,12) y el grupo ORANGE, que ronda el 11 (con JAZZTEL y ORANGE cerca de ese umbral). MOVISTAR, PEPEMOBILE (también del grupo MASMOVIL) y EUSKALTEL son los mejores (6,79, 3,28 y 1,47 respectivamente).

En **reclamaciones móviles**, la OAU TEL sitúa a VODAFONE con el peor registro (2,94) y a MOVISTAR con el mejor (0,75). YOIGO y ORANGE se mueven en un volumen que va del 1 al 1,5.

MOVISTAR presenta el menor volumen (0,17) de **quejas de atención al cliente**. VODAFONE (0,51) y TELECABLE 0,04.

Según la SETID², la **frecuencia de las reclamaciones sobre el servicio móvil** oscila entre el 0,035% de VODAFONE hasta más del 2,5% de MOVISTAR y ORANGE. En la **facturación prepago** fluctúan entre el 0,075% de MOVISTAR y el 2% de VODAFONE. Mientras que en las referidas a **contrato** se invierten los papeles, del 0,037% y 1,5%, respectivamente. Los **tiempos de resolución de reclamaciones** van desde los casi 20 días de TELECABLE a casi 1,50 días de VODAFONE.

Las **reclamaciones sobre el servicio fijo**, según la SETID, están en una horquilla que va desde el 0,50% de MÁSMOVIL hasta entre el 2% y algo más del 2,5% de TELECABLE, VODAFONE y MOVISTAR. Los **tiempos de resolución** van de los 4,25 días de VODAFONE hasta los 19 de R o 16 de MASMOVIL. Por último, las **reclamaciones sobre factura en el servicio fijo** presentan unos registros desde el 0,09% de MASMOVIL al 0,83% de MOVISTAR.

Banda ancha

Primero, es necesario señalar que frente a la simetría de ofertas en Mbps de las velocidades de subida y bajada que presentan los operadores de ámbito estatal (1024/1024; 600/600; 300/300; 100/100; 50/50), los que operan solo en algún territorio (EUSKALTEL, R y TELECABLE) presentan **asimetrías muy intensas** (500/50; 300/30; 200/20; 100/10 y 50/5) con alguna excepción como los 100/100 Mbps de TELECABLE. Dicho esto, el **caudal medio de descarga en las ofertas de fibra y cable**, va desde el 100% de ORANGE y EUSKALTEL y al 90% de R. Por su parte, el **caudal medio de subida en las mismas ofertas**, fluctúa entre el 104% de EUSKALTEL hasta el 92% de R.

Respecto a los **caudales medios de bajada y subida en banda ancha móvil**, los datos reflejan porcentajes del entre 30% y el 41% en la descarga (MOVISTAR y VODAFONE, respectivamente), y entre el 54% y el 81% en la subida, correspondientes a ORANGE y MASMOVIL.

Para más información
981 56 64 11 (Miguel)
prensa@consumidores.gal

² Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales