

LA CALIDAD MÓVIL SE CONVIERTE EN UN LASTRE PARA VODAFONE, R Y GRUPO ORANGE
EN CALIDAD FIJA E INTERNET LAS PUNTUACIONES VAN DESDE LOS 6,65 A LOS 8,17 PUNTOS
LA CLASIFICACIÓN DE LA CALIDAD MEDIA LA ENCABEZA MOVISTAR Y LA CIERRA EL GRUPO ORANGE
LAS CLAVES DE LAS DIFERENCIAS: AVERÍAS Y RECLAMACIONES. LAS VELOCIDADES PESAN, PERO POCO

- Porcentaje de averías: desde el 0,25% al 2,59%
- El tiempo de reparación: desde menos de 2 días a más de 5 días
 - El porcentaje de averías reparadas: del 78% al 100%
- Las reclamaciones en fijo pueden superar el 2,6% y tardar 31 días en resolverse
- Las reclamaciones en móvil llegan hasta el 1,3% y casi 24 días de resolución

Introducción

La Unión de Consumidores de Galicia en colaboración con ADECES (Asociación pro Derechos Civiles, Económicos y Sociales), ha analizado la calidad de los operadores de telecomunicaciones según los datos de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales sobre telefonía fija, móvil e Internet y las estadísticas de reclamaciones registradas por la OAUT (Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones y Servicios Digitales).

Puntuaciones

En el servicio fijo, MOVISTAR alcanza 8,17. Una puntuación que se sustenta en un bajo nivel de averías, tanto en telefonía fija como Internet, en la rápida resolución de las mismas y en el altísimo porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo de 48 horas. El grupo MásMóvil se sitúa al final de la clasificación con 6,65 puntos. El resto se aproxima a los 7 puntos o los rebasa ligeramente. La máxima diferencia en las notas es del 23%.

En el Servicio Móvil, la calidad se convierte en un lastre para R, Vodafone (a pesar de su buen comportamiento en relación con el número de reclamaciones y su tiempo de resolución) y el grupo Orange, que con poco más de 3,5 puntos cierra la clasificación en esta categoría. MásMóvil y Euskaltel obtienen 5,91 y 5,26 puntos respectivamente. Movistar logra una nota de 6,27 puntos. La máxima diferencia en las notas es del 70%.

Así, la Calidad Global la encabeza MOVISTAR (7,22 puntos); las puntuaciones más bajas son para el grupo Orange, Vodafone y R, entre 5,23 y 5,84 puntos. Euskaltel logra 6,20 puntos. la diferencia porcentual entre el primero y el último es del 38%.

	MOVISTAR	VODAFONE	Grupo ORANGE	Grupo MASMOVIL	EUSKALTEL	R	TELECABLE
FIJO	8,17	7,10	6,78	6,65	7,14	6,82	7,13
MÓVIL	6,27	4,59	3,69	5,91	5,26	4,32	-
MEDIA	7,22	5,84	5,23	6,28	6,20	5,57	**

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

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

**Telecable no computa en la telefonía móvil porque tan solo ofrece registros para un solo parámetro.

Averías

El mayor porcentaje de **averías en Internet** es para Telecable (2,59%), seguido muy de cerca por Euskaltel (2,54%). En el polo opuesto Movistar (0,25%), al que sigue Vodafone (0,64%).

El **tiempo empleado en la reparación de averías** también juega un papel determinante, de él depende la reanudación del servicio en caso de incidencia. En **Internet**, los tiempos pueden superar las 100 h (4 días), como ocurre con el grupo Orange o Euskaltel. En este campo los mejores son Movistar (46 h) y Telecable (52 h).

En **telefonía fija**, R, supera los 5 días (130 h) y el grupo Orange se acerca a ellos (113 h). Cerca de los 4 días el grupo Másmóvil y Euskaltel. Los mejores, Vodafone (30 h) y Movistar (47 h).

En cuanto al **porcentaje de averías reparadas en el tiempo objetivo en Internet** (48 horas, generalmente, excepto Euskaltel que lo estipula en 47 horas), las diferencias son muy abultadas. Mientras Movistar se aproxima al 100%, Euskaltel y los grupos Orange y Másmóvil se mueven alrededor del 85% y Vodafone, R y Telecable superan por poco el 90%. En **telefonía fija**, de nuevo Movistar se aproxima al 100%, acompañado de cerca por Vodafone (98%). El resto de los operadores no llega al 90% o lo supera ligeramente (Telecable). Mención aparte para R que muestra un registro muy bajo (78%).

Reclamaciones

Según **la OAUT**, el grupo Orange (6,29), tiene el menor **volumen de reclamaciones en el servicio fijo**, seguido de Movistar (8,44); por encima de la decena Vodafone y el grupo Másmóvil.

En **servicios convergentes**, el menor volumen es para Movistar (1,10), registro que Vodafone multiplica por 6. El resto de los operadores presenta un volumen próximo a 2 o a 1,50.

En cuanto a las **reclamaciones móviles**, el grupo Másmóvil y Movistar registran una magnitud similar de reclamaciones ante la OAUT (alrededor de 0,80). Vodafone duplica esa referencia y el grupo Orange lo multiplica por más de 4 veces.

Por su parte, los datos de la SETID hablan de un porcentaje de **reclamaciones fijo** que sitúa al grupo Másmóvil como el mejor (0,41%), seguido de Euskaltel (0,67%). Entre 0,78% y 1,63% el resto de operadores a excepción de Movistar (2,62%), que también presenta el peor dato en **reclamaciones de móvil** (1,32%), el grupo Orange también supera el 1%. En este servicio Euskaltel tiene el mejor porcentaje (0,06%).

En relación con los **tiempos de resolución de reclamaciones tanto en fijo como en móvil**, los mejores datos corresponden a Vodafone (4,20 y 0,55 días, respectivamente), las peores cifras son las de R, que con 31 días en fijo y 24 en móvil no tienen comparación posible con ningún operador.

Banda ancha

En primer lugar, es necesario señalar que en 2023 todavía persistían ofertas asimétricas como las de Vodafone de 600-300/100 Mbps o Euskaltel y R (600/50 y 300/30 Mbps), pero es, sobre todo, Telecable el que tiene más productos con asimetría (600-500-300-200-100/50 Mbps).

En segundo lugar, hay que precisar que las velocidades ya no son determinantes en las diferencias de calidad entre operadores. Por ejemplo, el **caudal medio de descarga y subida en las ofertas de fibra y cable** está en el rango del 95% o lo supera (Telecable y Orange). Tan sólo se alejan de ese rango Vodafone en la descarga (92%) y, sobre todo, Telecable en la subida (89%).

En **banda ancha móvil**, los **caudales medios de bajada** oscilan entre el 31% (grupo Orange) y el 46% del grupo Más móvil. **En la subida**, se mueven entre el 47% de Vodafone y el 85% del grupo Más móvil. No obstante, es necesario aclarar que los datos del grupo Más móvil se basan en ofertas de 111/37,5 Mbps, en tanto que las del resto de operadores son de 150/50 Mbps.

Ver estudio

<https://www.adeces.org/las-claves-de-las-diferencias-averias-y-reclamaciones-las-velocidades-pesan-pero-poco-2/>