

La Unión de Consumidores de Galicia colabora con la Asociación de Internautas en la presentación de una nueva edición del **Análisis de la calidad de la Banda Ancha en España**

## Los cambios en la gestión aumentan las diferencias entre operadores

### **MOVISTAR lidera la calidad en Banda Ancha Fija y Móvil con más de 9 puntos en cada segmento**

Buen comportamiento en todos los parámetros. Las reclamaciones en fijo, su puntuación más moderada

**TELECABLE, la peor nota.** Muy penalizado por la atención al cliente y quejas sobre servicios convergentes

### **EUSKALTEL y R más de 7 puntos. Sus lastres: averías y tiempo de reparación, hasta 165 horas**

Las reclamaciones sobre fijo y servicios convergentes añaden penalizaciones a R. Persisten las asimetrías de la red de EUSKALTEL, R y TELECABLE: desde 100/10 Mbps hasta 500/50 Mbps.

### **VODAFONE y ORANGE, no alcanzan los 7 puntos de media, su diferencia con el líder es del 34%**

Las reclamaciones en fijo y servicios convergentes sus puntos débiles. Las de móviles y atención al cliente gravan a VODAFONE y el tiempo de reparación de averías a ORANGE.

### **MASMOVIL alcanza 7,63 puntos, penalizado por un alto índice de averías y reclamaciones en el fijo**

La Unión de Consumidores de Galicia colabora con la Asociación de Internautas en la presentación de una nueva edición del estudio sobre la Banda Ancha en España, fruto del acuerdo de colaboración entre ambas organizaciones. Pocas veces como en esta edición se ven los efectos de los cambios introducidos en los procedimientos de gestión, ya sea por efecto de las adquisiciones o por voluntad del operador. El resultado es revelador, la integración de esos cambios en la cultura empresarial arroja buenos resultados para MOVISTAR, EUSKALTEL, R y TELECABLE.

### Las auténticas prioridades de la conectividad

Antes de profundizar en el análisis de la calidad, conviene sintetizar cuáles son en la actualidad, según la Asociación de Internautas (AI), las auténticas prioridades de la digitalización, una vez que conocemos la solvencia de las infraestructuras:

- Diferencias en el acceso a las conexiones de red por parte de los usuarios.
- Dificultad de acceso a los dispositivos necesarios.
- Nivel insuficiente de formación y conocimiento en el uso de la tecnología.
- No obstante, el mantenimiento de las infraestructuras requiere una contribución equilibrada de todos los agentes que se benefician de la transformación digital, incluidas las grandes plataformas digitales que hacen un uso intensivo de las redes, so pena de poner en riesgo la sostenibilidad de unas redes que requieren cada vez de mayor inversión y que, de no producirse, afectaría a la calidad de la experiencia de todos los usuarios.
- Además, para avanzar en la cohesión social y territorial es necesaria la plena conectividad de alta velocidad, representada por las tecnologías de fibra óptica y de 5G en todo el territorio, incluyendo los municipios de menor tamaño. Por ello, AI considera imprescindible impulsar e incentivar la colaboración público-privada para universalizar el acceso a la conectividad y cumplir los objetivos del Plan España Digital 2026.

Es en este contexto en el que AI examina la CALIDAD de la BANDA ANCHA, que valora a los grupos que operan en el mercado, diferenciando redes (fibra y cable) y tipos de acceso (móvil y fijo).

### La calidad de la Banda Ancha. Puntuación media

La CALIDAD de la BANDA ANCHA 2022, atendiendo a las velocidades de descarga y subida, los datos de reclamaciones, averías, etc. arroja la siguiente puntuación global:

	MOVISTAR	VODAFONE	ORANGE	Grupo MASMÓVIL	EUSKALTEL	R	TELECABLE	Grupo EUSKALTEL
FIJO	9,06	7,60	6,50	7,37	7,97	6,29	7,50	7,25
MÓVIL	9,19	6,02	7,27	7,90	6,35	8,46	2,54	5,78
MEDIA	9,12	6,81	6,88	7,63	7,16	7,38	5,02	6,52

Fuente: AI  
Grupo ORANGE: ORANGE y JAZZTEL. Grupo MÁSMÓVIL: MÁSMÓVIL, PEPEPHONE, YOIGO. Antiguo Grupo EUSKALTEL<sup>1</sup>: EUSKALTEL, R y TELECABLE.

La puntuación global viene determinada por las puntuaciones de cada operador tanto en Banda Ancha Fija (BAF) y Banda Ancha Móvil (BAM). En cuanto al **valor medio**, MOVISTAR (9,12) lidera la clasificación, mientras que VODAFONE y ORANGE ocupan la última posición entre los operadores nacionales con menos de 7 puntos, lo que representa una diferencia de hasta el 34% con el primer clasificado.

La nota media del grupo EUSKALTEL es de 6,52, con puntuaciones entre el 5,02 de TELECABLE y el 7,38 de R.

### Averías

Solo dos operadores están por debajo del 1%: VODAFONE (0,76%) y MOVISTAR (0,99%). El resto, entre el 1,40% de TELECABLE y el 1,83% de ORANGE, excepto EUSKALTEL que es el peor del estudio con un 2,33%.

En cuanto a las horas empleadas en reparar las averías, destaca MOVISTAR que emplea 46 horas. En el extremo opuesto R con 165 horas (casi 7 días). Aproximándose a las 120 horas está EUSKALTEL y cerca de las 100, ORANGE.

En relación con el porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo (normalmente 48 horas, EUSKALTEL 47) MOVISTAR supera el 99%. Ni ORANGE (86%) ni EUSKALTEL (82%) ni TELECABLE (87%) llegan al 90%. El peor, R (75%).

### Caudal de descarga y subida

En **BAF** los caudales de descarga y subida (velocidad media/velocidad ofertada) no son factores determinantes de las diferencias entre operadores. De hecho, respecto al caudal de descarga todos los operadores superan el 90%. Siendo el menor R (91,22%) y el mejor TELECABLE (98,11%).

En el caudal de subida, EUSKALTEL supera el 100%, en tanto que TELECABLE se aproxima al 93%. El resto de operadores oscilan entre el 93% y el 98%.

Hay que insistir en la asimetría del antiguo grupo EUSKALTEL tanto en las ofertas de menor velocidad (100/10 Mbps) como en las de mayor velocidad (500/50 Mbps).

En **BAM** el caudal de descarga o subida es un punto crítico. Así en la máxima velocidad de descarga (150 Mbps) VODAFONE obtiene un 35%, MOVISTAR el 34% y ORANGE el 26%. MÁSMÓVIL, en su oferta de 111 Mbps, consigue un 28%. En tanto que en las ofertas de velocidad de 42 Mbps, VODAFONE y ORANGE consiguen caudales del 41% y 40%.

El caudal de subida en los 50 Mbps, MOVISTAR obtiene un porcentaje del 54% frente al 55% de VODAFONE o al 46% de ORANGE. En la oferta de velocidad de 37,5 Mbps de subida, MASMÓVIL obtiene un caudal del 70%. Por último, VODAFONE y ORANGE alcanzan un caudal de subida en sus ofertas de 5,7 Mbps del 66% y del 63% respectivamente.

Las medias de los caudales de descarga y subida conseguidas en BAM hablan de este punto crítico. En descarga se sitúan entre el 28% y el 38%. Y las de subida oscilan entre el 70% y el 53%.

<sup>1</sup> Cada integrante del grupo EUSKALTEL opera en una Comunidad Autónoma. Ver nota metodológica.

## Reclamaciones

Según la Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones (OAUTEL), MASMOVIL es el operador con mayor volumen de reclamaciones en fijo (43,06), siendo MOVISTAR (8,19) el que mejor comportamiento tiene entre los operadores de ámbito nacional. VODAFONE y ORANGE presentan un volumen entre el 22 y el 28. El que menos volumen registra es EUSKALTEL (4,75).

Por su parte, las reclamaciones sobre servicios convergentes, cuyas ofertas de 4 y 5 servicios, representan casi el 80% sobre el total de líneas con banda ancha (15,9 M) registran un volumen de 9 en el caso de VODAFONE, multiplicando casi por 8 el volumen de MOVISTAR (1,24). R presenta un volumen de 4,35; mientras que ORANGE se aproxima a 4 y TELECABLE supera el 3,5.

En cuanto a las reclamaciones en móvil, Solo los operadores nacionales tienen registros en la OAUTEL. Su volumen va desde 1,19 de MOVISTAR al 4,23 de VODAFONE, pasando el 1,50 de ORANGE y MASMOVIL.

La OAUTEL también registra las quejas relativas a los servicios de Atención al Cliente, siendo TELECABLE y VODAFONE los que presentan el mayor volumen, prácticamente igualados en 1,30 y MOVISTAR el menor (0,33), seguido de R (0,39). El resto entre 0,51 y 0,59.

Acceso al estudio: [https://www.internautas.org/archivos/Estudio\\_calidad-BA-2022.pdf](https://www.internautas.org/archivos/Estudio_calidad-BA-2022.pdf)