

UCGAL analiza la calidad de los grupos de telecomunicaciones a través de datos oficiales

Los grupos ORANGE Y EUSKALTEL únicos que suspenden en calidad móvil y no alcanzan los 7 puntos en calidad del servicio fijo

- *En calidad global MOVISTAR logra diferencias de hasta el 25% por su liderazgo tanto en fijo como en móvil*
- *R presenta el mayor índice de averías en Internet. ORANGE y MASMOVIL rondan las 100 horas en repararlas*
 - *VODAFONE y MASMOVIL: mayor volumen de reclamaciones en servicios convergentes y servicio fijo*
 - *La asimetría en velocidades es intensa en TELECABLE y persiste en EUSKALTEL de forma moderada*

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 al Usuario de Telecomunicaciones (OAUTEL).

Los datos sobre calidad son relevantes en la elección de operador porque aportan estabilidad frente a otros parámetros más volátiles (como los precios), al requerir inversiones continuas para que los progresos se consoliden,

Puntuaciones

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

MOVISTAR, con casi 7 puntos es el líder de la clasificación. Es relevante que el operador que soporta la prestación del servicio universal sigue siendo el mejor en términos de calidad, con diferencias de hasta el 25% sobre el peor de la tabla, grupo EUSKALTEL, que obtiene 5,46 puntos, que, al igual que el grupo ORANGE (penúltimo del ranking con 5,58 puntos) se queda por debajo de los 6 puntos. VODAFONE y MÁSMOVIL rondan los 6,50 puntos.

En el Servicio Móvil suspenden el grupo EUSKALTEL con 4,38 puntos y el grupo ORANGE con 4,45. En ambos casos castigados por los malos datos de reclamaciones. Solo MOVISTAR se aproxima al 6,4; mientras que MÁSMOVIL y VODAFONE se mueven alrededor de 5,75, perdiendo este último casi un punto respecto a la anterior edición.

En el Servicio Fijo ningún operador logra 8 puntos: MOVISTAR, VODAFONE y el grupo MÁSMOVIL se mueven aproximadamente entre 7,50 y el 7,25 aproximadamente. Grupo EUSKALTEL y Grupo ORANGE por debajo de los 7 puntos.

	MOVISTAR	VODAFONE	Grupo ORANGE	Grupo MASMOVIL	EUSKALTEL, R, TELECABLE
FIJO	7,42	7,32	6,71	7,26	6,55
MÓVIL	6,39	5,68	4,45	5,79	4,38
MEDIA	6,90	6,50	5,58	6,52	5,46

Averías

Según la SETID, en **telefonía fija** es el grupo ORANGE (2,42%) el que presenta un mayor **porcentaje de averías**. En el polo opuesto, EUSKALTEL y R, ambos por debajo del 1%. El resto entre 1,36% y el 2%. En **Internet**, R supera el 3,20%. Al otro lado, VODAFONE (1%). El resto oscila entre el 1,5% y el 2,5%.

Por su influencia en el grado de satisfacción el **tiempo empleado en la reparación** de averías es trascendente. En relación con la **telefonía fija** ORANGE, MÁSMOVIL y R tardan en reparar alrededor de 100 horas (algo más de 4 días). VODAFONE y MOVISTAR lo hacen aproximadamente en la mitad o menos. En **Internet** las cosas no son muy diferentes, MÁSMOVIL supera las 100 horas y ORANGE se aproxima a ellas. El resto casi 3 días o algo más, excepto VODAFONE y MOVISTAR que están por debajo de las 60 horas.

Por su parte, respecto **al porcentaje de averías reparadas en el tiempo objetivo en telefonía fija** (48 horas), MOVISTAR supera el 99%. ORANGE, EUSKALTEL y R solo el 85%. En **Internet**, MOVISTAR y VODAFONE rozan el 96%, mientras que resto de operadores se mueven entre el 86% y el 92%.

Reclamaciones

En este capítulo hay que señalar que las reclamaciones ante la OAUTEL son importantes porque ponen en evidencia el grado de insatisfacción de los usuarios, hasta el extremo de persistir en su reclamación una vez tramitada ante cada uno de los operadores.

Según la **OAUTEL**, el volumen de reclamaciones de **servicios convergentes**, oscilan entre el 1,26 de MOVISTAR y 11,26 de VODAFONE. Es preciso considerar que el 84% de las líneas fijas (el 85% si solo se consideran las que tienen banda ancha) y el 87% 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, 0,33 y TELECABLE, en el otro extremo alcanza 1,30.

En cuanto a las **reclamaciones móviles**, la OAUTEL, sitúa a VODAFONE con el peor índice (4,23) y a MOVISTAR con el mejor (1,19).

Siguiendo con los datos de la OAUTEL, ahora en referencia a las **reclamaciones del servicio fijo**, estas presentan un volumen que va desde el 4,75 de EUSKALTEL hasta el 24,84 del Grupo MÁSMOVIL, (aunque este operador dentro del Grupo alcanza el 43,06).

Según la **SETID**, la **frecuencia de las reclamaciones sobre el servicio móvil** oscila entre el 0,45% de VODAFONE a cerca 4% de MOVISTAR.

Las relativas a la facturación en las cuentas prepago fluctúan entre el 0,09% de MOVISTAR y el 2,02% de VODAFONE. En las referidas a **contrato** se invierten los papeles del 0,037% hasta el 2,61%.

Los **tiempos de resolución de reclamaciones** van desde los 23 días de R o los 17 días de MASMOVIL o los 1,78 días de VODAFONE.

En lo relativo a la frecuencia de las reclamaciones sobre el **servicio fijo**, la SETID muestra una horquilla desde el 0,71% de MÁSMOVIL hasta alrededor del 3,60% de R y MOVISTAR. En cuanto a los **tiempos de resolución** se mueven entre los 4 días de VODAFONE hasta los casi 23 de R.

Por último, las **reclamaciones sobre factura en el servicio fijo** presentan unos registros desde el 0,13% de MASMOVIL hasta el 1,31% de MOVISTAR.

Banda ancha

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), excepto los 100/100 Mbps de TELECABLE.

Dicho esto, el **caudal medio de descarga en las ofertas de fibra y cable**, va desde el 101% de VODAFONE hasta el 90% de R. Por su parte, el **caudal medio de subida en las mismas ofertas**, fluctúa entre el 101% de VODAFONE hasta el 71% de TELECABLE.

Respecto a las **ofertas de ADSL** (20/1 Mbps) solo dos operadores ofrecen datos. El **caudal de subida** va del 78% de MOVISTAR al 63% de ORANGE; en tanto que en el de **bajada** van del 72% al 81%.