



UNIÓN DE CONSUMIDORES  
DE GALICIA

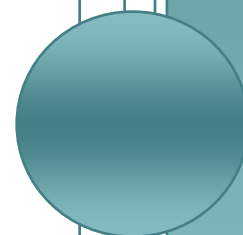
# ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES

*UCGAL examina la calidad de los grupos de  
telecomunicaciones con los datos oficiales*

**El grupo MÁSMÓVIL suspende con 4,40**

**En la calidad global, MOVISTAR, se aproxima a los 8 puntos**

**EUSKALTEL y TELECABLE presentan una aguda asimetría en  
Internet. R apenas supera los 6 puntos en móvil**



## 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 para el Avance Digital (SEAD) y las estadísticas de reclamaciones registradas en la Oficina de Atención de los Usuarios de las Telecomunicaciones (OAUTEL).

Consolidada la formación del Grupo de los operadores de cable este estudio se afronta con 5 grandes grupos de telecomunicaciones: MOVISTAR, VODAFONE, ORANGE, MÁSMÓVIL y EUSKALTEL<sup>1</sup>.

Entre los parámetros analizados todos operadores presentan debilidades y fortalezas que se muestran a continuación, siendo la regularidad o la falta de ella la que determina la posición final de cada operador según sus propios datos. Todos los parámetros recogidos por las fuentes oficiales transmiten información valiosa sobre los operadores, aunque a veces escasa a tenor del número de medidas informadas.

### *PUNTUACIÓN GLOBAL*

La Calidad Global es fruto de analizar los datos de calidad y reclamaciones en telefonía fija, banda ancha fija y telefonía móvil: tiempo de conexión, averías, tiempo de resolución de las mismas, caudal de carga y descarga, reclamaciones en fijo y móvil, etc.

El grupo MÁSMÓVIL es el único que suspende con una nota de 4,40 puntos sobre 10, penalizado fundamentalmente por el altísimo nivel de reclamaciones sobre las comunicaciones fijas en la OAUTEL, como se verá después.

Lidera la clasificación el grupo MOVISTAR con 7,75 puntos, un 23% más que la media de los operadores que actúan en todo el territorio. Le sigue el grupo VODAFONE con 7,24 puntos y el grupo ORANGE que supera ligeramente los 6 puntos en la calidad global. Es decir, las distancias porcentuales con el líder oscilan entre el 6,55% y el 43%. La puntuación media del grupo EUSKALTEL es de 7,16.

---

<sup>1</sup> Ver Metodología.

	GRUPO MOVISTAR	GRUPO VODAFONE	GRUPO ORANGE	GRUPO MÁSMÓVIL	GRUPO EUSKALTEL*
Calidad Móvil	7,30	6,32	5,87	7,16	6,45 <sup>2</sup>
Calidad Fijo	8,19	8,16	6,65	1,64	7,88 <sup>3</sup>
<b>CALIDAD GLOBAL</b>	<b>7,75</b>	<b>7,24</b>	<b>6,26</b>	<b>4,40</b>	<b>7,16</b>

\*Operan en Euskadi, Galicia y Asturias

### OPERADORES PRESENTES EN TODO EL TERRITORIO

Se trata de grupos que operan en todo el territorio prestando servicios de telefonía fija y móvil, banda ancha fija y móvil y, en su caso, televisión. Estos grupos son: MOVISTAR, VODAFONE (VODAFONE Y ONO), ORANGE (ORANGE Y JAZZTEL), MÁSMÓVIL (MÁSMÓVIL, YOIGO y PEPEPHONE, únicos miembros del grupo sobre los que se ofrece información).

### DATOS SOBRE SERVICIO MÓVIL

Los datos de la SEAD sobre las reclamaciones móviles reflejan unos ratios que oscilan entre el 0,91% del grupo MÁSMÓVIL y el 4,04% de ORANGE.

Por su parte, los tiempos de resolución los sitúa el organismo entre los 4,74 días de VODAFONE, los 7 de ORANGE, los 12,72 de MÁSMÓVIL y los 16 días de MOVISTAR.

En cuanto a las reclamaciones sobre facturas sólo ORANGE supera el umbral del 1%; el resto de operadores se encuentran entre 0,32% y 0,66%.

En referencia a las reclamaciones sobre cuentas prepago MOVISTAR con 0,05% es el que presenta mejores datos. En el otro extremo, VODAFONE (1,29%).

<sup>2</sup> Grupo Euskaltel móvil: Euskaltel, 6,78; R, 6,22 y Telecable, 6,35

<sup>3</sup> Grupo Euskaltel fijo: Euskaltel, 9,30; R, 7,06 y Telecable, 7,27.

Por otro lado, los datos de la OAUTEL, contemplan las reclamaciones relativas a las comunicaciones móviles, con un volumen que va del 1,40 de MÁSMÓVIL al 3,49 de VODAFONE.

En relación con los servicios convergentes, el volumen de reclamaciones se mueve entre los 2,18 de MOVISTAR a 9,84 de VODAFONE, seguido muy de cerca por MÁSMÓVIL (9,53).

Por último, los registros del organismo hacen referencia a las quejas sobre la atención al cliente. MOVISTAR presenta el menor volumen, 0,31 y VODAFONE, en el otro extremo, alcanza 0,67.

Los operadores móviles alcanzan medias de descarga que se sitúan entre el 47% en el caso MOVISTAR y el 35% de ORANGE. En las subidas, MÁSMÓVIL se aproxima al 58% y MOVISTAR al 40%.

#### **DATOS SOBRE SERVICIO FIJO**

De todos los operadores que componen el grupo MÁSMÓVIL y de todas las medidas que podía haber facilitado, el grupo solo ofrece los datos a través de la OAUTEL de las reclamaciones en comunicaciones fijas relativas a MÁSMÓVIL y PEPEPHONE (casi 100 y 8,58 respectivamente), lo que arroja una media de 52,41. Seis veces superior a MOVISTAR.

Por su parte, los ratios de la SEAD, relativos a las reclamaciones confirman la mejor posición de MOVISTAR con 1,86%, seguido del grupo VODAFONE (2,35%) y el grupo ORANGE (4,37%).

Los tiempos de resolución de VODAFONE son los más bajos (6,50 días) y también las reclamaciones sobre facturas (0,27%). ORANGE es el único que supera el 1%.

En relación con la telefonía fija MOVISTAR registra un índice de averías de 1,03%, VODAFONE lo eleva a 2,79% y, finalmente, ORANGE presenta un nivel de 3,51%.

En cuanto al volumen de averías reparadas en el plazo objetivo comprometido por cada operador, MOVISTAR alcanza el 90% en 46 horas, frente al 87% de VODAFONE y el 84% de ORANGE en 48 horas.

El tiempo máximo registrado para la resolución oscila entre las 88 horas de VODAFONE y las 120 de ORANGE.

En Internet las cosas son muy poco diferentes. VODAFONE presenta un índice de averías de 2,32%. En el otro extremo, ORANGE, alcanza los 3,70, mientras que MOVISTAR adopta una posición intermedia (3,10%).

En cuanto al volumen de averías reparadas en el plazo objetivo (48 horas), MOVISTAR, repite rozando el 95%, frente al 86% de VODAFONE y el 85% de ORANGE.

El tiempo máximo registrado para la resolución oscila entre las 55 horas de MOVISTAR y las 113 de ORANGE, pasando por las 107 de VODAFONE.

El tiempo de suministro de accesos a la red fija oscila entre los 15 días de ORANGE y los 19 de VODAFONE, situándose MOVISTAR en 18 días.

En relación con el acceso a Internet, el tiempo baja respecto a la red fija en los casos de VODAFONE (12 días) y de MOVISTAR (17); sin embargo, ORANGE casi lo duplica situándolo en 29 días.

En las redes de fibra o cable todos los operadores nacionales se sitúan por encima del 90% en ambos caudales, hasta los 101% - 97% Mbps en el caso de ORANGE. No ocurre lo mismo con los autonómicos<sup>4</sup>, cuyas descargas van del 89% de R al 101% de TELECABLE. En cuanto a la subida los caudales de TELECABLE superan ligeramente el 82% y EUSKALTEL alcanza el 101%.

En el ADSL, el caudal de descarga, va del 74% de VODAFONE al 81% de ORANGE. En la subida, es MOVISTAR, el operador que registra el 81% y ORANGE el que ocupa el otro extremo con el 68%.

#### *OPERADORES PRESENTES SOLO EN ALGUN TERRITORIO*

---

<sup>4</sup> No se comparan con los nacionales porque los datos no son homogéneos al provenir de ámbitos geográficos diferentes.

Se trata del grupo EUSKALTEL, compuesto por este operador, R y TELECABLE. Operan solo en algún ámbito territorial (País Vasco, Galicia y Asturias), prestando servicios de telefonía y banda ancha fija, servicios móviles de telefonía y datos (como operadores virtuales) y, en su caso, televisión.

#### DATOS SOBRE SERVICIO FIJO

Según la SEAD el peor dato de reclamaciones lo registra R (3,47%), seguido de TELECABLE (2,85%), cerca del 2% se halla EUSKALTEL.

Los tiempos de resolución de TELECABLE se elevan a más de 18 días, frente a los más de 14 días de R y EUSKALTEL.

Las reclamaciones sobre facturas se sitúan entre el 0,35% de EUSKALTEL y el 0,62% de R.

El volumen de reclamaciones según la OAUTEL para estos operadores oscila entre el 0,76 de EUSKALTEL y el 4,08 de R. Se pone de manifiesto la concordancia con los datos de la SEAD.

En cuanto al índice de averías en telefonía fija los datos de la SEAD registran unos niveles que van desde 0,97% de R hasta el 1,79% de TELECABLE. Siendo el nivel de averías reparadas superior al 90% en 47 horas (EUSKALTEL) o en 48 horas para los otros dos operadores.

El tiempo máximo registrado para la resolución averías oscila entre las 43 horas de EUSKALTEL y las 74 de R.

En Internet, R, registra un volumen de averías del 3,88% frente a 2,15% y 2,40% de EUSKALTEL y TELECABLE.

En cuanto al volumen de averías reparadas en los plazos objetivos (los ya indicados) TELECABLE se queda en un escaso 86%. Los otros operadores superan el 92%.

El tiempo máximo registrado para la resolución de averías va desde las 39 horas de EUSKALTEL, a las casi 73 de R y las cerca de 86 de TELECABLE.

### CONEXIÓN

El tiempo de suministro de accesos a la red fija es de 17 días para EUSKALTEL y TELECABLE y más de 20 para R.

El tiempo de acceso a Internet es el mismo para R y baja a 10 días en el caso de EUSKALTEL y a 15 en el de TELECABLE.

### DATOS SOBRE SERVICIO MÓVIL

Carentes de datos sobre caudales, sus registros se concentran en las reclamaciones.

Según la SEAD, las reclamaciones móviles de R alcanzan el 1,62% y las de EUSKALTEL el 0,90%.

En relación con los tiempos de resolución, ambos operadores señalan 14,45 días.

En cuanto a las reclamaciones sobre factura móvil, R registra 0,31%, y EUSKALTEL se aproxima al 0,40%.

La OAUTEL no facilita el volumen de reclamaciones sobre comunicaciones móviles de los operadores autonómicos, pero sí, los referidos a otros aspectos.

En relación con los servicios convergentes, el volumen de reclamaciones según el organismo oscila entre los 2,63 de TELECABLE y 0,71 de EUSKALTEL.

Por último, en cuanto a las quejas sobre la atención al cliente, TELECABLE no acumula ninguna y EUSKALTEL, en el otro extremo, tiene un volumen de 0,09.

## METODOLOGÍA

Los datos utilizados para evaluar la calidad de la telefonía e Internet son los publicados por la SEAD para 2018 y por la Oficina de Usuarios de Telecomunicaciones correspondientes al mismo ejercicio. Tanto de uno como de otro organismo se toman los datos que facilitan de cualquier operador, a veces sólo uno o dos, como ocurre con MÁSMÓVIL en fijo o con TELECABLE en móvil.

Las puntuaciones se obtienen otorgando 10 puntos al mejor operador en cada parámetro y el resto obtiene una puntuación proporcional; salvo en los casos, por ejemplo, de los caudales de descarga en el que se puntúa el valor medio en relación con la velocidad comprometida.

Los grupos que operan a nivel nacional se comparan entre sí. En los compuestos por 2 o más operadores se recogen todas las puntuaciones de sus integrantes y se halla la media en cada parámetro. Dicha media es la que se tiene en cuenta para las puntuaciones.

Los grupos que operan a nivel autonómico también se comparan entre sí para obtener la puntuación de cada uno de ellos, con la media de sus puntuaciones se obtiene la puntuación global del Grupo. No se comparan con los operadores nacionales, ya que los datos de unos y otros no son homogéneos por actuar en ámbitos geográficos diferentes.

Grupos de los que se registran datos: MOVISTAR, VODAFONE (VODAFONE Y ONO), ORANGE (ORANGE y JAZZTEL), MÁSMÓVIL (MÁSMÓVIL, YOIGO y PEPEPHONE, únicos miembros del grupo sobre los que se ofrece información) y EUSKALTEL (EUSKALTEL, R y TELECABLE).

Grupo MÁSMÓVIL, compuesto por YOIGO, PEPEPHONE, MÁSMÓVIL y LLAMAYA, a pesar de contar con cerca de 1 millón de líneas entre ADSL y FTTH de banda ancha fija minorista, cuatrocientos mil más que EUSKALTEL, apenas facilitan datos sobre el fijo e Internet (aunque reveladores, como el número de reclamaciones registrado en la OAUTEL). En los datos relativos al móvil solo informan de los correspondientes a las dos primeras marcas.





**UNIÓN DE CONSUMIDORES  
DE GALICIA**

Unión de Consumidores de Galicia

[www.consumidores.gal](http://www.consumidores.gal)