

II ESTUDIO DE BANDA ANCHA FIJA Y MÓVIL

MOVISTAR continúa liderando la banda ancha fija y móvil; obtiene 8,32 puntos sobre 10

- Siguen creciendo las diferencias de calidad en banda ancha entre los operadores: este año llegan al 36% en fija y al 63% en móvil
- Con una puntuación inferior a 6, ni VODAFONE ni ORANGE alcanzan la media global situada en 6,6

Fruto del acuerdo de colaboración con la **Asociación de Internautas (AI)**, la **Unión de Consumidores de Euskadi-CAUCE** da a conocer los datos del *II estudio de BANDA ANCHA FIJA Y MÓVIL: profundizando en la convergencia y en las diferencias* (julio 2016). Elaborado por AI, el estudio arroja un balance paradójico, ya que a pesar de que pudiera dar la impresión de que los operadores tienden a igualarse, lo realmente destacable es que en prestaciones, propiedades y calidad de servicios y productos hay más diferencias. El estudio se presenta en un momento de intensa reordenación de precios y servicios, que afecta a todos los operadores desde 2015.

PUNTUACIÓN GLOBAL

La puntuación global de la banda ancha en España, obtenida a través del examen de la calidad de la BAF y BAM y las condiciones de las ofertas¹, arroja una **puntuación media global** de 6,66 puntos sobre 10, aunque las diferencias entre el mejor MOVISTAR (8,32) Y EL PEOR EUSKALTEL, se incrementan en 12 puntos, hasta el 34%.

	MOVISTAR	ONO	TELECABLE	R	JAZZTEL	VODAFONE	ORANGE	EUSKALTEL	YOIGO
Calidad BAF	8,18	7,51	7,03	7,23	6,61	5,84	5,23	8,20	
Calidad BAM	7,51					3,91	4,00	2,88	7,76
Condiciones ofertas BAF productos combinados	7,80	7,65	6,48	6,19	6,80	7,77	7,46	7,12	
Condiciones ofertas BAF productos básicos	9,93	6,94		6,53				3,18	
Condiciones ofertas BAM contrato y tarjeta	8,17					6,14	5,63	6,23	5,93
PUNTUACIÓN GLOBAL	8,32	7,37	6,76	6,65	5,92	5,92	5,58	5,52	6,85

YOIGO: sólo computa como operador móvil.

El resultado final es fruto de examinar la **calidad de la BAF y BAM y las condiciones en las condiciones de las ofertas**. Es decir, se examinan las velocidades de bajada y subida, las averías, las reclamaciones, etc.

LA CALIDAD

¹ Las ofertas de BAF examinadas son las combinadas (siempre que ofrezcan Internet) y básicas. Las ofertas de BAM son las básicas de tarjeta y contra para navegar o hablar y navegar.

En **BAF**, EUSKALTEL y MOVISTAR presentan niveles de calidad prácticamente idénticos. Son los únicos operadores (uno de ámbito autonómico y otro nacional) que se sitúan por encima de los 8 puntos en calidad de BAF. El peor registro es para ORANGE con 5,23 puntos, a una diferencia del 36%.

También en la calidad de la **BAM**, dos operadores YOIGO (7,76) y MOVISTAR (7,51) presentan valores similares (aunque YOIGO, como se sabe, presta sus servicios sobre la red móvil de MOVISTAR), muy alejados del resto de operadores. Además, es preciso aclarar que el resto de operadores fijos estarían afectados por las valoraciones de los operadores móviles que les alquilan su red (aspecto que los usuarios deberán tener en cuenta), el hecho de que EUSKALTEL facilite datos propios sobre calidad móvil, obliga a no incorporar sin más los datos de los arrendadores de red para no perjudicar la posición de un operador que facilita datos propios.

	MOVISTAR	ONO	TELECABLE	R	JAZZTEL	VODAFONE	ORANGE	EUSKALTEL	YOIGO
Calidad BAF	8,18	7,51	7,03	7,23	6,61	5,84	5,23	8,20	
Calidad BAM	7,51					3,91	4,00	2,88	7,76
Condiciones ofertas BAF productos combinados	7,80	7,65	6,48	6,19	6,80	7,77	7,46	7,12	
Condiciones ofertas BAF productos básicos	9,93	6,94		6,53				3,18	
Condiciones ofertas BAM contrato ytarjeta	8,17					6,14	5,63	6,23	5,93
PUNTUACIÓN GLOBAL	8,32	7,37	6,76	6,65	5,92	5,92	5,58	5,52	6,85

Uno de los factores que determina la calidad es el **caudal de descarga de la BAF**, en las velocidades iguales o superiores a los 100 Mbps, ya sean prestadas sobre cable o fibra, MOVISTAR y TELECABLE superan el 100%, ONO JAZZTEL y ORANGE se aproximan y R y EUSKALTEL se quedan alejados de esa cota, con caudales del 74% y 92% respectivamente.

En las ofertas de velocidades desde 30 Mbps hasta 60 Mbps, sólo el caudal de descarga de EUSKALTEL (82%) se queda lejos de cualquier expectativa razonable para un operador de cable. Por su parte, los 20 Mbps siguen siendo los principales causantes de los problemas para los operadores con este producto: VODAFONE y ORANGE, apenas superan el 70% de caudal y JAZZTEL se queda en el 59%.

En los caudales medios de **descarga de BAM**, según los datos de la SETSI, sólo MOVISTAR supera el 60% de los 21 Mbps, en tanto que YOIGO, en esta misma velocidad no alcanza el 40%. Por su parte, VODAFONE y ORANGE están por debajo del 45% en su oferta de 42 Mbps.

Es preciso mencionar la amplia horquilla de máximos y mínimos en las velocidades que se encuentran los usuarios, hasta 16.000 Kbps en los 21 MB y hasta 24.000 Kbps en las ofertas de 42 MB.

AVERÍAS

Atendiendo al tiempo empleado en la resolución de averías, ONO repara en poco más de 36 horas y MOVISTAR en 42,5. En este capítulo ORANGE es el peor con diferencia casi alcanza las 175 (muchos días, siete) le sigue TELECABLE (100) y R que se aproxima a ese umbral.

Por otra parte, ORANGE, no es sólo el que más tarda en reparar, sino que en 72 horas solo llega al 83%. También son muy bajos los porcentajes de reparación en 48 horas de TELECABLE o VODAFONE. Muy alejados todos ellos del 98% de MOVISTAR.

RECLAMACIONES

Respecto a las reclamaciones de **BAF**, la Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones (OAUTEL) en su último informe publicado, recoge que JAZZTEL (1,72) multiplica por 3 el número de las que registra MOVISTAR (0,58). El resto de operadores nacionales, excepto VODAFONE (1,00) presentan más del doble de reclamaciones por cada 10.000 clientes.

Según la misma fuente, las reclamaciones de los usuarios sobre voz y datos en fijo oscilan entre las 3,86 de MOVISTAR y las 17,74 de JAZZTEL y 12,77 de ONO, es decir, entre 3 y 4 veces más que el primero. VODAFONE y ORANGE están alrededor del doble.

Por lo que se refiere a la **BAM**, según OAUTEL, los menores porcentajes de reclamaciones sobre acceso a Internet móvil corresponden a YOIGO y MOVISTAR (levemente por encima del 0,90). En las reclamaciones sobre voz y datos de móvil Movistar registra 0,10, seguido de YOIGO (0,18) casi el doble. Los peores niveles en ambos capítulos los presenta ORANGE, que llega a multiplicar por 5 los de MOVISTAR.

Los datos de la SETSI sobre frecuencia de reclamaciones, revelan el mal comportamiento de, sobre todo, ONO (5,16), al que acompañan ORANGE (3,78) y VODAFONE (3,01).

En BAM, los peores porcentajes de reclamaciones son los de VODAFONE (2,22%), ORANGE, y EUSKALTEL superan el 1% y multiplican por 7 y por 3 el porcentaje que presenta YOIGO (0,31%).

CONDICIONES DE LAS OFERTAS BA

Teniendo en cuenta las condiciones en las que se comercializan las ofertas combinadas (Megas a máxima velocidad en móvil, minutos desde móvil, etc.) cinco operadores superan los 7 puntos: MOVISTAR, ONO, VODAFONE, ORANGE y EUSKALTEL (estos últimos más cerca de los siete puntos que de los 8). Por debajo de los 7 se quedan TELECABLE, R y JAZZTEL. La diferencia porcentual entre el mejor y el peor se aproxima al 21%.

Los minutos de llamadas a fijos nacionales desde el **teléfono fijo** son ilimitados en todos los operadores. No así, las llamadas de fijo a móvil a todos los destinos, que oscilan entre los 75 minutos de EUSKALTEL y los ilimitados de ONO y VODAFONE. Todavía permanecen algunas restricciones para hacer uso de esos minutos fijo-móvil, ya sean en la disponibilidad de días (se permite un mayor uso en los fines de semana) o de horas (se concentra el uso en determinadas horas).

En cuanto a la **BAM** incorpora, en sus productos combinados, una media de minutos disponibles que oscila entre los 2300 de VODAFONE y los 1500 de YOIGO. Respecto a los SMS, hay ofertas combinadas de MOVISTAR, ONO y VODAFONE que los incorporan de forma ilimitada.

El examen de los **canales de TV** se ha realizado tomando como referencia el número de los que componen la oferta básica. En este apartado, MOVISTAR con una media de 86 canales representa la mejor opción. En el otro extremo se halla ORANGE con 35 canales y R con 28.

Por su parte, la media de **velocidad de descarga de la BAF** que ofertan los operadores va de los 115 Mbps de JAZZTEL u ORANGE a los 400 de TELECABLE. La media de la **velocidad de subida**, según las ofertas, oscila entre los 165 MB de MOVISTAR y los 13 de EUSKALTEL. En los dúos pasa exactamente lo mismo. En los productos básicos de BAF, la media de Mbps de bajada y subida oscilan entre los 65/60 de MOVISTAR y los 2/0,26 de EUSKALTEL.

En las **ofertas combinadas** la media del **precio por operador** supera los 68 euros con TELECABLE y los 64 con VODAFONE. En el otro extremo se sitúa JAZZTEL, 43 euros. El resto de operadores oscila entre los 45 y los 55 euros. Los precios medios de los **dúos** se mueven entre los 35 euros de EUSKALTEL y los 69 de TELECABLE. Por su parte, los precios medios de los **productos básicos** están entre los 41 y los 45 euros.

Por su parte, los precios medios de los productos de **contrato móvil** están entre los 16 euros de MOVISTAR y los 35 euros de VODAFONE. Mientras que los de **prepago** se encuentran entre los 7,44 de MOVISTAR y YOIGO y los casi 18 de EUSKALTEL.