

Estudio sobre calidad precio de los operadores de telecomunicaciones

# Fuerte descenso de la calidad de Vodafone y “R”

Por primera vez la UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI-UCE analiza la relación calidad/precio de los operadores de telecomunicaciones, basándose en los datos para la calidad suministrados por los mismos a la Secretaría de Estado para las Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (SETSI) y los precios obtenidos de las Webs de los operadores. Este tipo de análisis permite ofrecer una evaluación más perdurable al incorporar la calidad como un factor de elección al lado del precio, más volátil.

El estudio muestra el liderazgo de MOVISTAR, en tanto que se observa el preocupante descenso de calidad de VODAFONE y R, a los que acompaña, de forma más moderada EUSKALTEL.

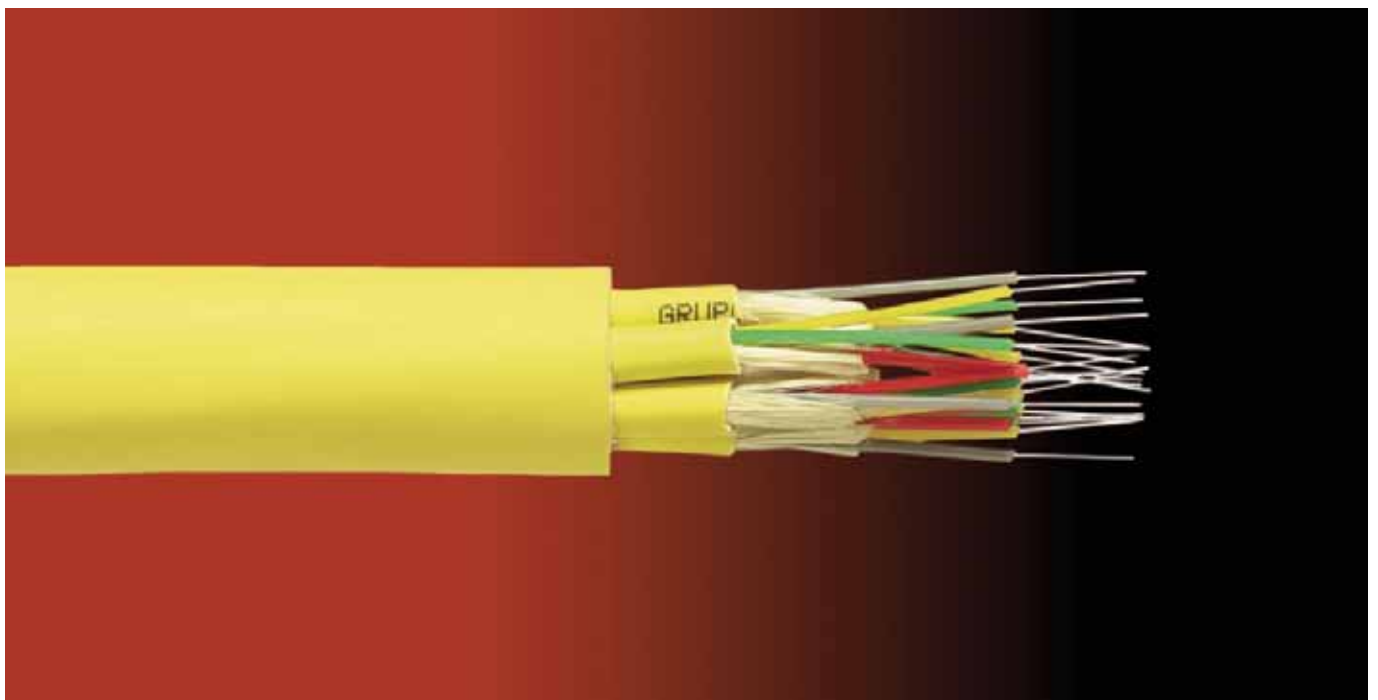
En precios registran subidas R (21%) y TELECABLE (4%), subidas demasiado importantes para los tiempos que corren y para el retroceso de calidad que experimenta R.

## El modelo de análisis

Para confeccionar el análisis se han recogido y sistematizado los datos de calidad ofrecidos por la SETSI referidos al ejercicio 2009. La puntuación de cada parámetro de calidad se ha realizado sobre 10, de tal modo que en cada medida se le otorgan 10 puntos al operador que mejor comportamiento tiene y el resto son calificados de forma proporcional. Así, ningún parámetro pondera más que otro, evitando interpretaciones subjetivas.

En cuanto al coste, las puntuaciones son el resultado de aplicar a una cesta típica de mil minutos de comunicación, distribuidos según los datos de la CMT, los precios básicos, es decir, no se consideran los productos especiales ni descuentos o bonos.

En el apartado de calidad, se contabiliza la “frecuencia de reclamaciones”, un concepto más general que el de “reclamaciones sobre facturación”.



## Análisis de la calidad en 2009

VODAFONE y Orange son los operadores que más tardan en *proveer de línea a sus clientes*, dos meses. EUSKALTEL se aproxima a los 40 días y TELECABLE y R rondan el mes. ONO y MOVISTAR lideran este apartado con 15 y 18 días respectivamente.

En los *avisos de averías* VODAFONE y ORANGE son los peores con un 4%. R les sigue muy de cerca con un 3,5%. El mejor TELECABLE, 1,33%.

Por su parte, el *tiempo empleado para reparar el 95% de las averías* de menor duración es de 208 horas (casi 9 días) en el caso de ORANGE. JAZZTEL y VODAFONE se acercan a los 3 días. ONO, MOVISTAR, EUSKALTEL Y TELECABLE reparan en un plazo que va de las 42 horas a las 46.

El *menor tiempo objetivo de reparación* lo ofrece MOVISTAR con 46 horas y el mayor ORANGE con 72 horas. Por fin R ha mejorado su tiempo objetivo al pasar de 72 a 48 horas.

Los operadores que *menos averías reparan en su plazo objetivo* son ORANGE (73%) y VODAFONE (81%). Los mejores son con el 95% MOVISTAR, ONO, EUSKALTEL Y TELECABLE (97%). R y JAZZTEL pasan levemente del 90%.

MOVISTAR, con el 0,08% tiene el menor *porcentaje de llamadas nacionales fallidas*, lejos están el resto de operadores, sobre todo JAZZTEL que se aproxima al 1%. Respecto a las *llamadas internacionales fallidas* muy malos registros de JAZZTEL, cerca de un 5%; tampoco lucen los números de R, ONO y VODAFONE cuyos porcentajes oscilan entre el 2,5% y el 3%, los mejores MOVISTAR y ORANGE con porcentajes próximos al 0,5%. En las *llamadas fallidas a móviles* sólo JAZZTEL supera el 1%, mientras que VODAFONE y MOVISTAR son los mejores con 0,37% y 0,55% respectivamente.

Son preocupantes las llamadas fallidas internacionales y a móviles porque son las más caras y además no entran en la cesta de comunicaciones gratuitas de los productos combinados.

En el apartado de *frecuencia de reclamaciones*, el peor es VODAFONE que con casi el 10%, bate todos los registros. Le sigue TELECABLE con más de un 4% y ORANGE ronda el 3%. El mejor en este apartado R, que no llega al 1%.

En **conclusión**: MOVISTAR, lidera el ranking de la calidad, alcanzando 7,78 puntos sobre 10, con diferencias respecto a otros operadores de hasta el 62%. Le sigue EUSKALTEL con 6,97 puntos y R con 6,34. El peor es ORANGE que suspende con 4,80 puntos. JAZZTEL y VODAFONE superan ligeramente los 5 puntos.

Año 2009		MOVISTAR	ONO	EUSKALTEL	TELECABLE	R	ORANGE	JAZZTEL	VODAFONE
Conexión (días)	Percentil 95	18,25	15,00	36,25	30,00	27,50	60,5	21,75	61,00
	% Averías por línea	Avisos averías por 100 líneas	3,27	2,42	1,56	1,33	3,50	4,55	3,07
Tiempo reparación averías (horas)	Plazo objetivo	46,00	48,00	47,00	48,00	48,00	72,00	48,00	48,00
	Percentil 95	44,01	41,92	46,42	46,06	57,06	208,74	66,03	70,97
	Reparadas en plazo objetivo	95,76	96,42	95,30	97,58	92,99	72,98	91,81	80,81
% Llamadas fallidas	Nacionales	0,08	0,36	0,23	0,47	0,35	0,71	0,89	0,59
	Internacionales	0,60	2,84	1,92	1,66	2,97	0,71	4,72	2,46
	Móviles	0,55	0,69	0,68	0,59	0,58	0,96	1,03	0,37
Tiempo establecimiento llamadas (seg)	Nacionales	1,28	1,27	0,77	1,34	0,62	1,98	1,97	1,60
	Internacionales	5,00	8,98	5,50	7,65	7,49	9,42	6,49	7,88
	Móviles	5,32	5,19	3,95	4,66	4,31	5,21	5,65	3,24
Reclamaciones	% frecuencia	2,18	1,99	1,87	4,37	0,91	2,72	2,44	9,82

Fuente: S<sup>o</sup> de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.



## El precio

Con los precios básicos, los mil minutos de comunicación más caros son los de R que alcanzan los 100 euros, un 21% más respecto al año pasado, debido, sobre todo, al incremento del establecimiento de llamada y a la unificación del precio de las llamadas locales, provinciales y nacionales. Le sigue ORANGE con 80 euros y EUSKALTEL con 70. TELECABLE y ONO superan los 65 euros. MOVISTAR y JAZZTEL superan los 62 y VODAFONE se aproxima a los 60.

## Conclusiones

En la relación **calidad/precio**, MOVISTAR mantiene la primera posición con 8,63 puntos, 33 centésimas más que en el pasado estudio, con lo que aumenta su diferencia respecto al peor, ORANGE (6,10) hasta los 2,53 puntos desde los 2,24, es decir, un 41%. En relación con el resto de operadores las diferencias van desde el 12% hasta el 37%.

A la hora de elegir operador, la calidad aporta estabilidad frente a la volatilidad de los precios, porque requiere esfuerzos continuados de inversión para que los progresos se consoliden.

Tabla 2: Ranking de operadores según la relación calidad precio en 2009

PUNTUACIÓN DE OPERADORES SEGÚN LA RELACIÓN CALIDAD PRECIO								
OPERADORES	MOVISTAR	ONO	EUSKALTEL	TELECABLE	R	ORANGE	JAZZTEL	VODAFONE
CALIDAD 2009	7,78	6,33	6,97	6,71	6,34	4,80	5,22	5,37
PRECIOS BÁSICOS	9,48	8,92	8,44	8,80	5,91	7,40	9,52	10
RELACIÓN CALIDAD PRECIO	8,63	7,63	7,71	7,55	6,31	6,10	7,37	7,68