

Observatorio calidad precio de los operadores de telecomunicaciones

POR PRIMERA VEZ NINGÚN OPERADOR SUSPENDE EN CALIDAD

**VODAFONE, JAZZTEL Y ORANGE, AL LÍMITE DEL APROBADO. ONO
APRUEBA SIN COMPLICACIONES**

**MOVISTAR LIDERA LA RELACIÓN CALIDAD – PRECIO, CON
DIFERENCIAS DE HASTA EL 24%**

El observatorio de la Unión de Consumidores sobre la relación calidad-precio de los operadores de telecomunicaciones en el ámbito nacional reafirma el liderazgo de MOVISTAR que lidera la puntuación de calidad con diferencias de puntuación de hasta el 37%, aunque registra un leve descenso en su nota.

Por primera vez ningún operador suspende en calidad, aunque VODAFONE, JAZZTEL y ORANGE están al límite del aprobado. ONO aprueba sin complicaciones. EUSKALTEL consigue remontar el descenso que experimentó el año pasado y auparse en el País Vasco a la primera posición, aunque sus altos precios hacen que en la puntuación global (calidad-precio) se sitúe detrás de MOVISTAR. En este aspecto R es el último de la fila, a 1,6 puntos del mejor.

El cuanto al precio se detectan incrementos y descensos más o menos intensos. Entre los operadores nacionales VODAFONE y ONO son los más caros. Si se incluyen en la comparación los autonómicos, R y EUSKALTEL ocupan los primeros puestos.

Singularidades del estudio

El Estudio se elabora a partir de los datos de calidad publicados por la Secretaria de Estado para las Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (SETSI) y los precios básicos, sin descuentos ni compensación alguna, recogidos de las páginas web.

Por primera vez se considera el tiempo medio para facilitar la conexión de acceso a Internet. Hasta ahora tan sólo se analizaba el de la de telefonía fija.

Análisis de la calidad en 2010

VODAFONE es el operador que más tarda en proveer de línea a sus clientes, 80 días, le sigue ORANGE con poco más de dos meses. ONO y MOVISTAR lideran este apartado con 13 y 15 días respectivamente.

En los avisos de averías TELECABLE vuelve a empeorar su registro hasta el 5%. Le sigue MOVISTAR y JAZZTEL, ambos por encima del 3%.

El tiempo empleado para reparar el 95% de las averías de menor duración es de 111 horas, casi 5 días, en el caso de ORANGE. JAZZTEL y VODAFONE se acercan a los 3 días. Los mejores MOVISTAR y ONO, 47 horas.

El menor tiempo objetivo de reparación lo ofrece MOVISTAR con 46 horas y el mayor ORANGE con 72 horas, aún así, este operador sólo repara en el plazo objetivo el 80% de las averías, por el 95% de MOVISTAR. En 48 horas VODAFONE repara el 84%, JAZZTEL el 91%, ONO el 95% y R el 96%. EUSKALTEL, en 47 horas, alcanza el 97%.

MOVISTAR, con el 0,09% tiene el menor porcentaje de llamadas nacionales fallidas. JAZZTEL, en el otro extremo, supera el 0,5%. Respecto a las llamadas internacionales fallidas los mejores son MOVISTAR y ORANGE con porcentajes próximos al 0,5%. Los peores: JAZZTEL, 3,5%, ONO, 3% y EUSKALTEL y R, ambos por encima del 2% y VODAFONE, 1,5%. En las llamadas fallidas a móviles ONO, ORANGE y JAZZTEL se aproximan al 1%. El resto supera el medio punto, el mejor es MOVISTAR, 0,6%.

Es preocupante el porcentaje de 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 vuelve a ser VODAFONE, 7%. ORANGE empeora sus resultados hasta el 4% y R y MOVISTAR se sitúan en el 3%. El mejor TELECABLE, algo menos del 1%.

En conclusión: El análisis global de la calidad revela que MOVISTAR, 7,48 a nivel nacional y EUSKALTEL en el País vasco, 8,05 encabezan, como en ejercicios anteriores, el capítulo de la calidad, mientras que R, 7,47 y TELECABLE, 7,07 se aproximan a ambos operadores.

En el ámbito estatal y por noveno año consecutivo MOVISTAR, vuelve a liderar el ranking de la calidad con diferencias respecto a otros operadores de hasta el 37%. Es preciso reconocer el esfuerzo que esto representa, sobre todo, teniendo en cuenta que como prestador del servicio universal es el operador que da servicio en las condiciones geográficas más desfavorables.

Le sigue ONO, 6,50 puntos. ORANGE, JAZZTEL y VODAFONE se mueven alrededor del 5,5.

El precio

El precio medio de los 1.000 minutos de comunicación es de 74 euros. R sigue siendo con diferencia el operador más caro, por encima de los 105 euros, le sigue EUSKALTEL, 79 y después los operadores nacionales VODAFONE, ORANGE y ONO que se mueven en el entorno de los 73 euros. JAZZTEL se sitúa ligeramente por encima de los 60 euros y MOVISTAR en los 68.

Tabla 1: Calidad

Año 2010		MOVISTAR	ONO	ORANGE	JAZZTEL	VODAFONE	EUSKALTEL	TELECABLE	R
Conexión (días)	Percentil 95	14,63	12,58	36,38	18,63	80,00	26,63	20,25	24,13
% Averías por línea	Avisos averías por 100 líneas	3,40	2,39	2,73	3,11	2,41	1,33	5,12	1,48
Tiempo reparación averías (horas)	Plazo objetivo	46,00	48,00	72,00	48,00	48,00	47,00	48,00	48,00
	Percentil 95	47,26	47,62	111,33	63,79	67,88	34,68	65,51	39,46
	Reparadas en plazo objetivo	94,45	95,26	80,38	91,95	84,80	96,96	90,75	96,07
% Llamadas fallidas	Nacionales	0,09	0,39	0,36	0,53	0,31	0,11	0,14	0,10
	Internacionales	0,57	2,93	0,39	3,52	1,50	2,11	2,13	0,72
	Móviles	0,60	0,84	0,96	0,92	0,74	0,68	0,71	0,61
Tiempo establecimiento llamadas (seg)	Nacionales	1,28	1,21	2,23	1,93	2,08	0,78	0,65	1,38
	Internacionales	6,30	8,50	9,61	7,71	7,55	5,28	7,36	7,14
	Móviles	5,23	4,59	5,28	5,22	3,44	3,85	4,33	4,54
Reclamaciones	% frecuencia	3,00	1,67	4,19	2,01	6,95	1,66	0,98	3,08

Conclusiones

En la relación **calidad/precio**, MOVISTAR mantiene la primera posición con 8,21 puntos. Su diferencia respecto al peor operador nacional, VODAFONE, 6,87, es del 20% y del 18% en relación con ORANGE (6,97). Esta diferencia se amplía hasta el 24% respecto a R, 6,60.

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 2010

PUNTUACIÓN DE OPERADORES SEGÚN LA RELACIÓN CALIDAD PRECIO								
OPERADORES	MOVISTAR	ONO	ORANGE	JAZZTEL	VODAFONE	EUSKALTEL	TELECABLE	R
CALIDAD 2010	7,48	6,50	5,65	5,55	5,47	8,05	7,07	7,47
PRECIOS BÁSICOS	8,94	8,33	8,29	10	8,27	7,70	9,04	5,73
RELACIÓN CALIDAD PRECIO	8,21	7,42	6,97	7,78	6,87	7,88	8,06	6,60