

X Observatorio calidad-precio de los operadores de telecomunicaciones

JAZZTEL, ORANGE tienen los mil minutos de llamadas sin bonificar más caros

CALIDAD: DIFERENCIAS HASTA DEL 31%. VODAFONE APRUEBA RASPADO

MOVISTAR LIDERA LA CALIDAD Y LA RELACIÓN CALIDAD/PRECIO DE LOS OPERADORES NACIONALES. EUSKALTEL RETROCEDE

En el décimo Observatorio de la Unión de Consumidores sobre los operadores de telecomunicaciones, MOVISTAR reafirma su liderazgo en la relación calidad-precio entre los operadores estatales de telecomunicaciones con 7,86 puntos sobre 10. En el polo opuesto está JAZZTEL. EUSKALTEL ocupa el cuarto lugar, un puesto más abajo que en la anterior edición. En su ámbito, TELECABLE se sitúa en cabeza.

En el apartado de calidad, VODAFONE y ORANGE se mueven al límite del aprobado. MOVISTAR obtiene la máxima puntuación entre los operadores nacionales (7,45) y supera incluso en sus territorios a EUSKALTEL (6,67), que retrocede casi un punto y medio; a R (6,45) que también se deja un punto y a TELECABLE que baja hasta 6,86.

El cuanto al precio, los más caros son JAZZTEL, ONO y ORANGE entre los operadores nacionales. R también se suma a este grupo si se añaden los operadores territoriales.

Singularidades del décimo estudio

El Estudio se elabora a partir de los datos de calidad publicados por la Secretaría 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 de los operadores.

Tal y como se anticipó en la pasada edición, en esta se incorporan tres nuevos parámetros sobre calidad: el tiempo de resolución de reclamaciones, el tiempo medio de atención al cliente y el porcentaje de reclamaciones tramitadas ante la Oficina de Usuarios de las Telecomunicaciones del Ministerio que sólo afecta a los operadores nacionales, ya que no hay datos homologables en las Comunidades con operador propio.

Las tarifas son las de 2011 (igual que la calidad) o, en su caso, las de final de año, y se corresponden con las de línea propia. La distribución de minutos se referencia en esta edición al tráfico por tiempo del sector residencial, según datos de la CMT, lo que influye en los costes finales obtenidos.

Análisis de la calidad en 2011

VODAFONE tarda 30 días en proveer de línea a sus clientes, ORANGE, 21 y 23 días según se trate de telefonía o Internet. ONO y MOVISTAR lideran este apartado con 14 y 19 días en telefonía y 8 y 10 días en Internet.

En los avisos de averías, TELECABLE es el que tiene un peor comportamiento (5%), JAZZTEL y MOVISTAR rondan el 3%. VODAFONE, en el otro extremo, registra un 1,16%.

El tiempo empleado para reparar el 95% de las averías de menor duración es de 137 horas, casi 6 días, en el caso de ORANGE, que vuelve a empeorar. VODAFONE supera los 3 días y JAZZTEL se aproxima a ellos. Los mejores EUSKALTEL y MOVISTAR con 41 y 42 horas respectivamente.

Averías reparadas: MOVISTAR repara el 97% de las averías en el menor tiempo objetivo (46 horas). El peor operador es ORANGE que con un compromiso de reparación de 72 horas sólo repara en ese plazo el 75% de las averías (menos que en la edición pasada). En 48 horas VODAFONE también repara menos, 77%, mientras que JAZZTEL y TELECABLE alcanzan el 90% y ONO el 95%. En 47 horas, EUSKALTEL logra reparar el 96%.

En llamadas fallidas, ONO es el peor operador porque presenta el mayor porcentaje de llamadas internacionales y nacionales fallidas (2,7% y 0,41%) y el tercer peor ratio de llamadas fallidas a móviles (0,65%). Le siguen en las llamadas internacionales, EUSKALTEL (2%), JAZZTEL y TELECABLE (1,75%). En los destinos a móviles, EUSKALTEL falla en el 0,8% de las ocasiones y ORANGE en el 0,67%.

MOVISTAR es el operador que menos fallos registra en llamadas nacionales (0,11%), ORANGE en las internacionales (0,23%), mientras que en las llamadas a móviles los que menos fallan son R y MOVISTAR, 0,5%.

Es preocupante el índice de fallos en las llamadas internacionales y a móviles porque son caras y no entran en la cesta de comunicaciones gratuitas.

En el apartado de frecuencia de reclamaciones, VODAFONE empeora su registro, llegando al 7,6%, también lo hace ORANGE (5,5%). El mejor en este apartado TELECABLE (1,3%). En cuanto al tiempo medio de resolución de reclamaciones VODAFONE es el peor con 33 días, le sigue ORANGE con 10. Los mejores en este capítulo son JAZZTEL y MOVISTAR (3,6 y 4,8 días respectivamente).

Las reclamaciones ante la OAUT señalan a VODAFONE y ONO como los peores operadores.

Conclusión: MOVISTAR lidera nuevamente el ranking de la calidad, alcanzando 7,45 puntos sobre 10 con diferencias respecto a otros operadores de hasta el 31%. Entre 6,5 y 6,9 puntos se encuentran JAZZTEL, EUSKALTEL, ONO y TELECABLE. R se queda un poco rezagado (6,45). Los peores son VODAFONE (5,2) y ORANGE (5,4).

El precio

Con los precios básicos JAZZTEL, que ahora comercializa su línea propia, tiene los mil minutos de comunicación no bonificados más caros, 176 euros. Entre 135 y 145 euros se encuentra ORANGE, ONO y R. Por debajo de los 135 euros, MOVISTAR y EUSKALTEL. VODAFONE y TELECABLE superan los 110 euros.

Tabla 1: Calidad

Año 2011		MOVISTAR	ONO	ORANGE	JAZZTEL	VODAFONE	EUSKALTEL	TELECABLE	R
Conexión tlf (días)	Teléfono	19,75	14,25	21,25	19,00	30,00	42,50	14,75	27,25
	Internet	10,25	8,20	23,50	18,50	30,00	30,00	10,50	11,25
Averías	%	3,17	2,11	1,25	2,92	1,16	1,69	4,98	1,31
Reparación de averías (horas)	Plazo Reparación	46,00	48,00	72,00	48,00	48,00	47,00	48,00	48,00
	Percentil 95	41,90	46,91	137,07	68,12	79,50	40,73	62,38	47,21
	Reparadas en plazo objetivo	96,73	95,20	75,13	90,60	77,80	96,41	90,64	95,31
% Llamadas fallidas	Nacionales	0,11	0,41	0,36	0,35	0,25	0,12	0,13	0,16
	Internacionales	0,62	2,72	0,23	1,74	0,40	2,03	1,75	0,80
	Móviles	0,53	0,65	0,67	0,65	0,64	0,80	0,62	0,51
Tiempo establecimiento llamadas (seg)	Nacionales	1,31	1,11	2,22	1,93	3,05	0,76	0,66	1,33
	Internacionales	7,05	8,35	9,45	7,57	10,25	5,06	7,29	7,64
	Móviles	5,23	4,24	5,46	4,92	5,66	3,76	4,33	4,46
Reclamaciones	% frecuencia	3,55	1,81	5,48	1,43	7,62	2,92	1,26	3,28
	Tiempo medio resolución (días)	4,48	7,13	9,50	3,61	32,75	13,07	8,13	8,73
Atención al cliente	Tiempo medio (seg)	30,37	33,78	48,80	18,91	45,25	26,17	25,98	27,80
% Reclamaciones OAUT		1,07	2,85	2,63	2,42	2,89*	NO DISPONIBLE		

*Datos relativos al primer semestre de 2012, únicos disponibles.

Conclusiones

En **calidad/precio**, MOVISTAR es el mejor entre los operadores nacionales con 7,86 puntos y supera en sus territorios a EUSKALTEL (7,51) y R (7,09). Su diferencia respecto al peor, JAZZTEL, 6,41 puntos se aproxima al 20%. Sólo TELECABLE, en su territorio, altera la primacía de MOVISTAR, con 8,43 puntos, por la actualización de precios de éste último.

Para elegir operador, la calidad aporta estabilidad frente a la volatilidad de los precios, al requerir inversiones continuas para que los progresos se consoliden.

Tabla 2: Ranking de operadores según la relación calidad precio en 2011

PUNTUACIÓN DE OPERADORES SEGÚN LA RELACIÓN CALIDAD PRECIO								
OPERADORES	MOVISTAR	ONO	ORANGE	JAZZTEL	VODAFONE	EUSKALTEL	TELECABLE	R
CALIDAD	7,45	6,71	5,41	6,51	5,17	6,67	6,86	6,45
PRECIOS BÁSICOS	8,28	7,94	8,08	6,32	9,90	8,35	10	7,74
RELACIÓN CALIDAD PRECIO	7,86	7,32	6,75	6,41	7,54	7,51	8,43	7,09