

Asociación de Internautas

V ESTUDIO SOBRE CALIDAD EN INTERNET FIJO

*La calidad de la banda ancha:
algo más que la velocidad*

Quinto Estudio de AI sobre Calidad en Internet Fijo: la Calidad de la banda ancha, algo más que la velocidad

LA NOTA MEDIA SE APROXIMA AL SIETE. SÓLO MOVISTAR SUPERA LOS OCHO PUNTOS Y LIDERA LA CALIDAD POR ENCIMA DE TODOS LOS OPERADORES

ORANGE, VODAFONE y R no llegan a los 6 puntos, a un 35% del mejor

MOVISTAR y ONO superan el 90% de velocidad media de descarga

Los 20 Mbps, con el 58% y el 66% de descarga penalizan a JAZZTEL, ORANGE y VODAFONE

TELECABLE defrauda en todas las velocidades. R y EUSKALTEL en las de fibra

Velocidad media de subida: entre el 75% de ORANGE y el 94% de MOVISTAR

Los operadores nacionales acumulan hasta 5 veces más reclamaciones que MOVISTAR

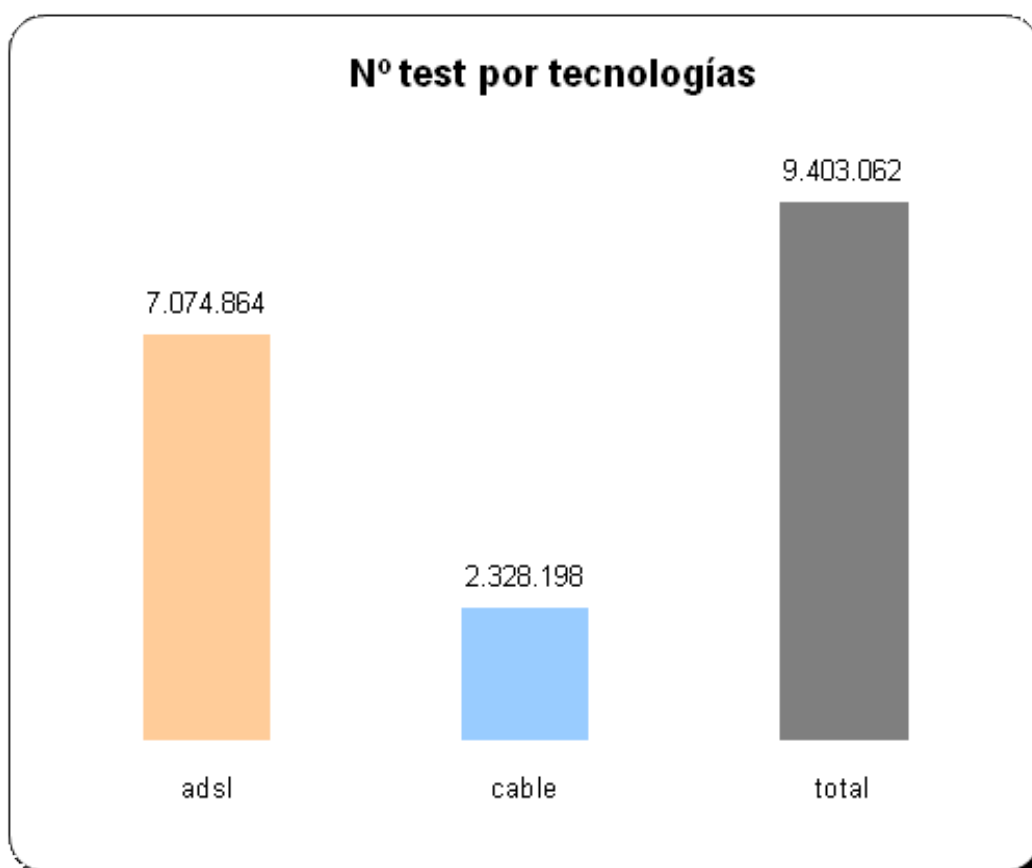
Suministro de Internet: VODAFONE y R tardan alrededor de 25 días

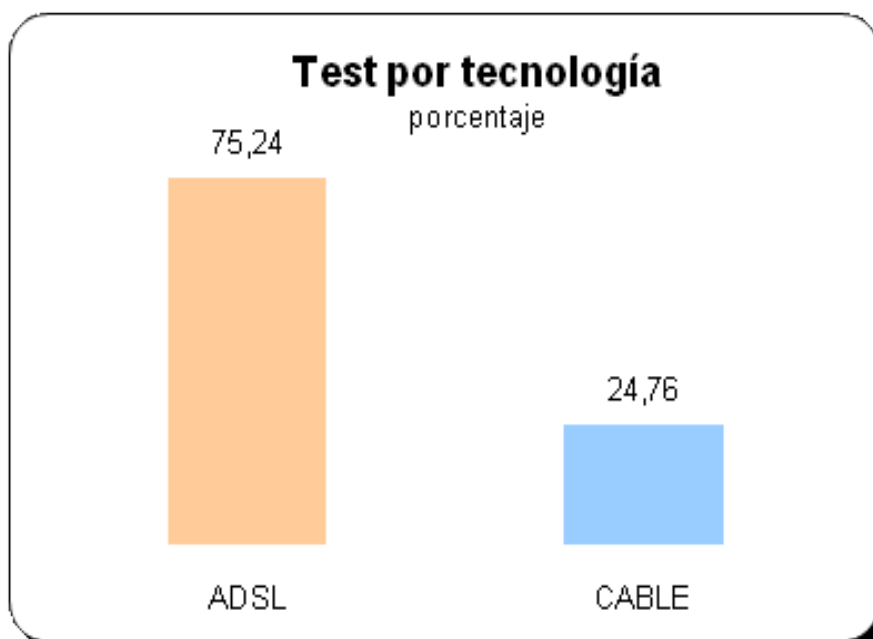
R y TELECABLE registra un 7% y un 5% de avisos de avería por líneas fijas

Transmisiones fallidas: R y TELECABLE duplican la media

La Asociación de Internautas (AI) ha realizado el *Quinto Estudio sobre la Calidad de los Operadores de Internet en España*. Para ello ha examinado 9,4 millones de mediciones desde julio de 2012 hasta abril de 2013.

La *Velocidad de* descarga y de subida se evalúa a través *del test* disponible en www.internautas.org y del grupo de panelistas de la asociación para los productos de fibra. A este parámetro se añade el examen de otros como *reclamaciones, provisión de línea*, etc. extraídos de fuentes oficiales, porque la calidad de la banda ancha es algo más que la velocidad.

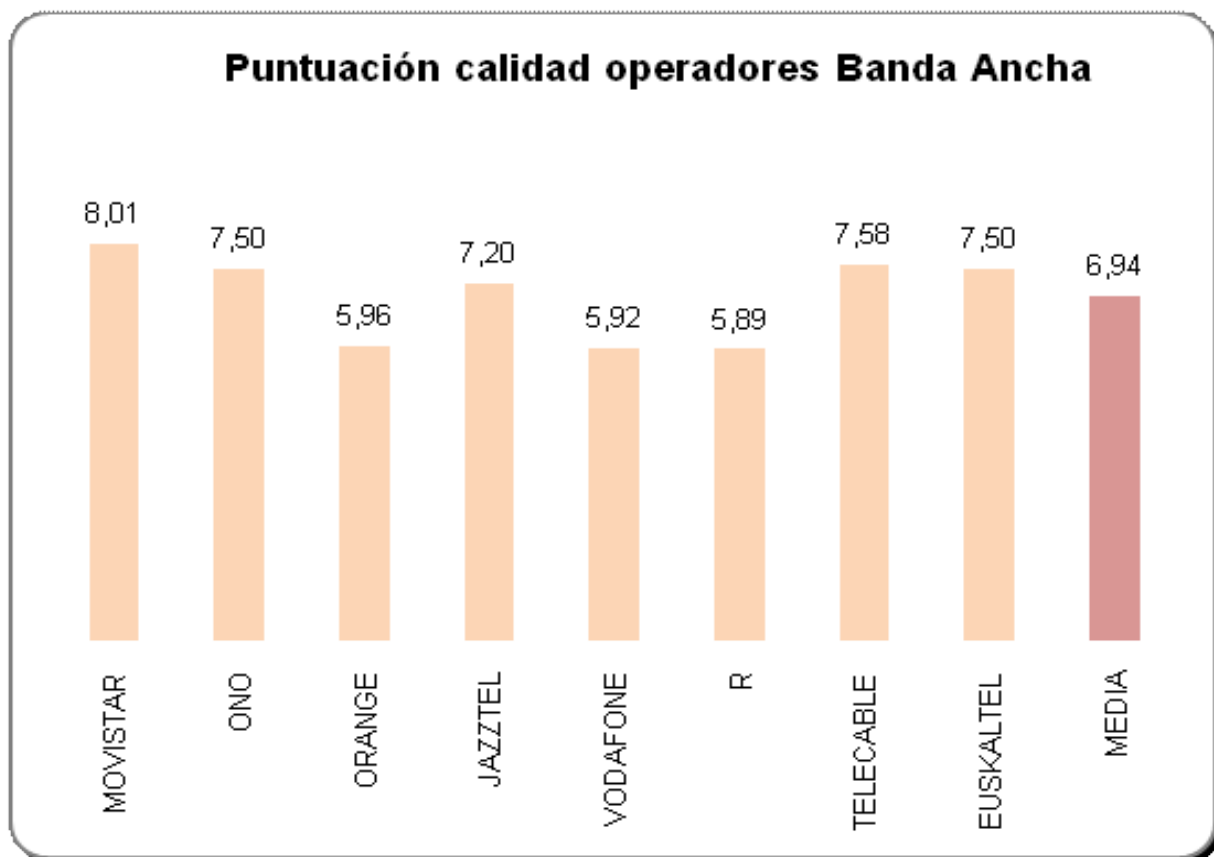




La puntuación global

La nota media se aproxima al siete. Sólo MOVISTAR supera los ocho puntos y lidera la calidad por encima de todos los operadores. Asienta su liderazgo en un comportamiento muy regular de todos los aspectos examinados. Desde este punto de vista resulta un operador estable y fiable.

ORANGE, VODAFONE y R no llegan a los 6 puntos, a un 35% del mejor. Los operadores de cable se mueven en las proximidades del 7,5 siempre penalizados por uno o varios parámetros de los evaluados, como se verá a lo largo del estudio.



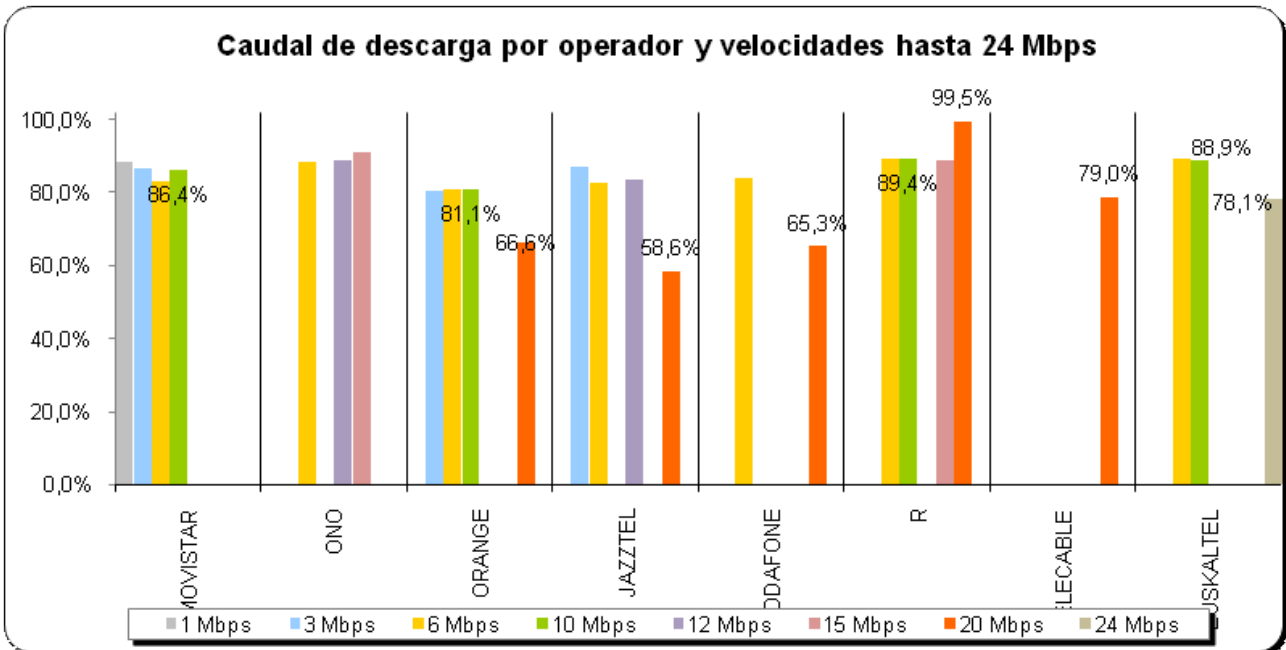
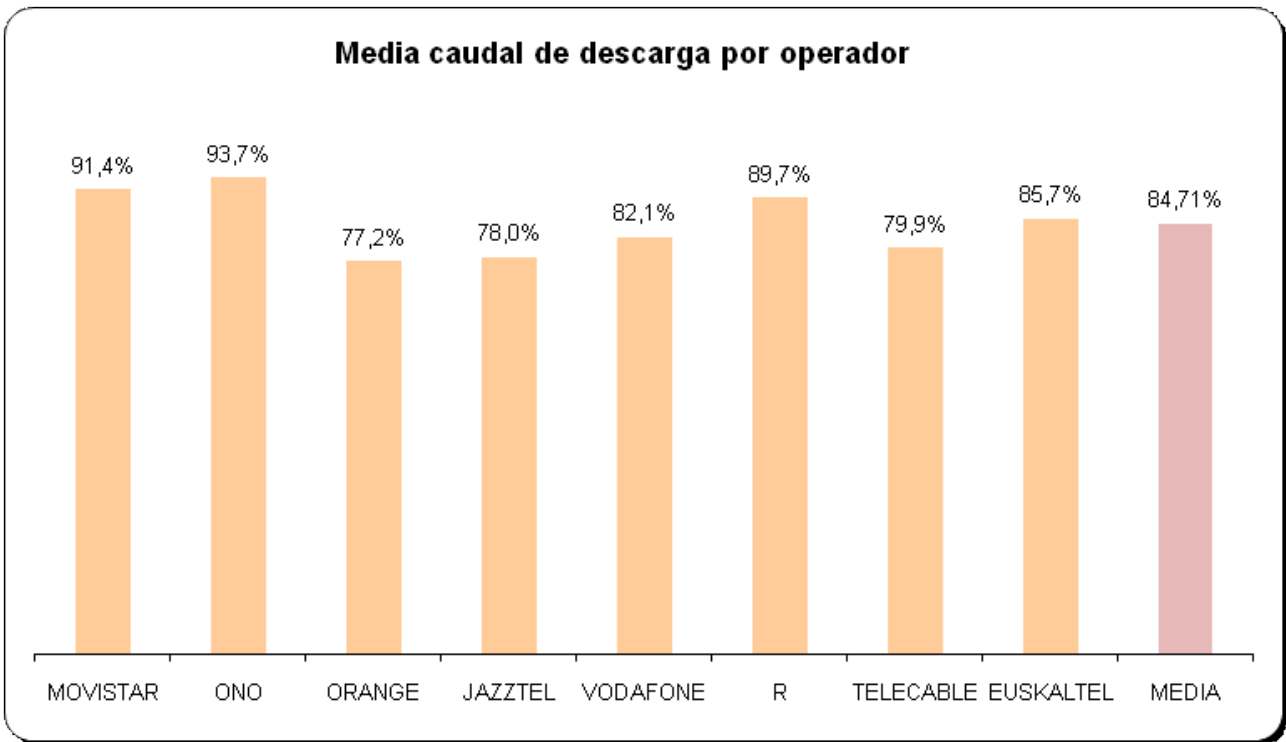
Las ofertas de cada operador y el porcentaje de velocidad de descarga

Sólo MOVISTAR y ONO superan el 90% de velocidad media de descarga.

MOVISTAR consigue un porcentaje de descarga superior al 80% en todas y cada una de sus ofertas de ADSL, lo que permite concluir que el operador se adapta a las posibilidades de la tecnología.

No ocurre así con el resto de competidores de ADSL que se ven muy penalizados por las velocidades de descarga de los 20 Mbps: JAZZTEL, 59% y VODAFONE y ORANGE en torno al 65%. Un síntoma inequívoco de ofertas comerciales agresivas que, según AI, son origen de frustración futura para el usuario.

No obstante, también las penalizaciones alcanzan al cable. En este sentido, TELECABLE presenta un pobre porcentaje de descarga en los 20 Mbps, ya que tan solo alcanza un 79%. Esta tendencia la rompe R consiguiendo uno de los mejores caudales del estudio, 99,5%.

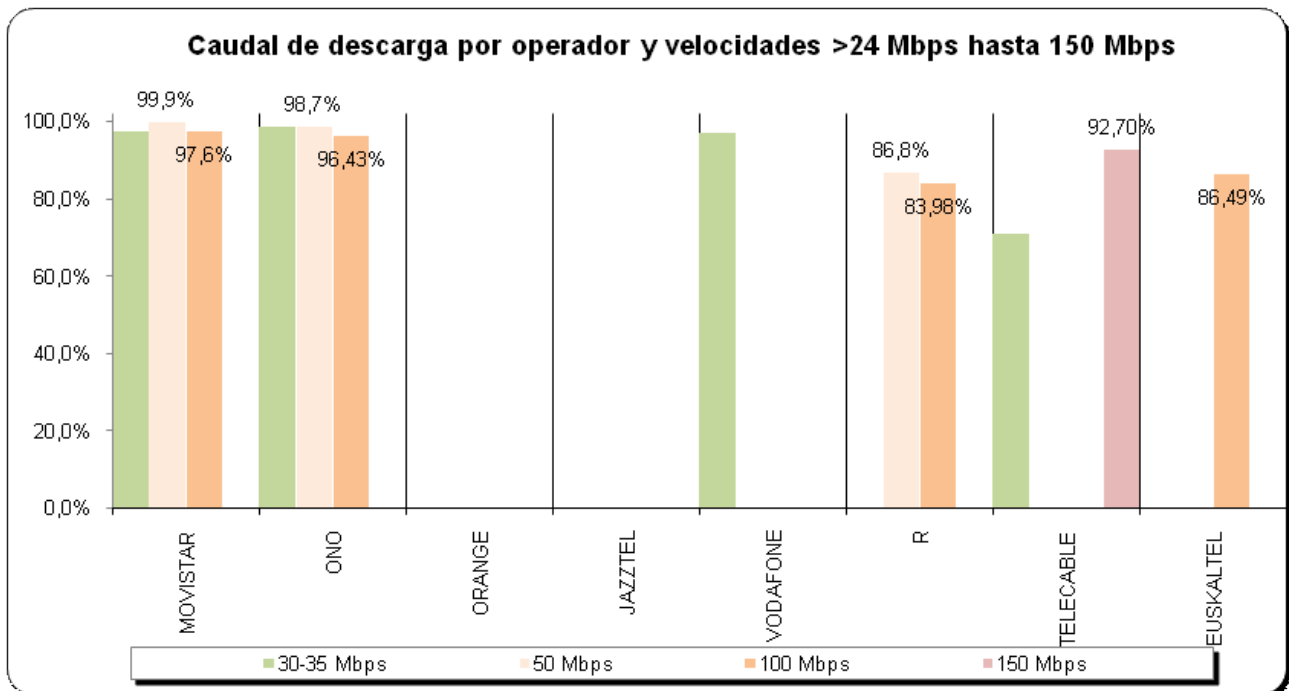


Por otra parte, MOVISTAR presenta un porcentaje de descarga en sus productos de fibra de 50 Mbps y 100 Mbps muy próximos al 100%, semejante al de ONO, lo que permite a ambos operadores situarse bastante por encima de EUSKALTEL, R y TELECABLE, que se quedan descolgados con porcentajes que oscilan entre el 86% y el 92% de la velocidad ofertada en sus productos de fibra.

Muy decepcionantes son los porcentajes de velocidad que logra TELECABLE en sus distintas ofertas. Ni en los 20 Mbps ni en los 30 ni en los 40 Mbps consigue el

operador el 80% de la velocidad comprometida.

También decepcionan R y EUSKALTEL en sus ofertas de 50 y 100 Mbps sobre fibra en los que apenas registran un 85% del compromiso.



Las ofertas de cada operador y el porcentaje de velocidad de subida

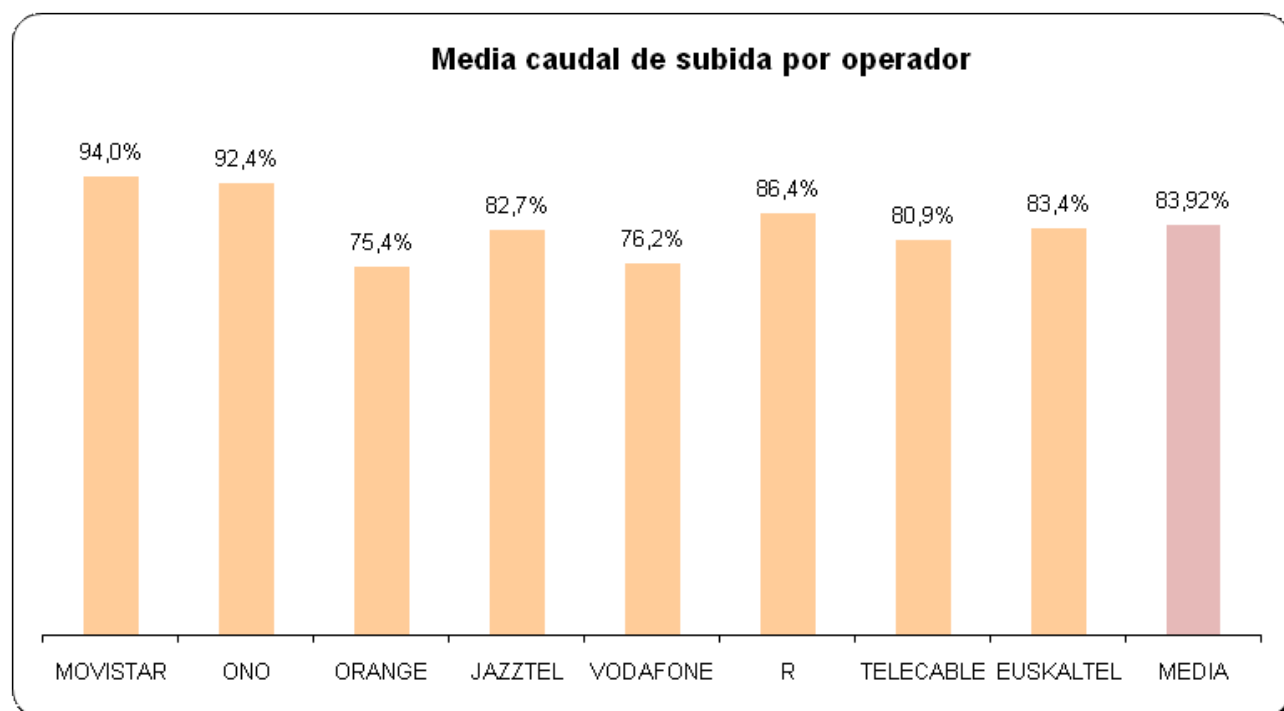
En este capítulo destaca MOVISTAR que consigue un porcentaje medio de velocidades de subida del 94%, con registros que oscila entre el 87% y el 99%.

Le sigue ONO con un 92% y unos registros que van desde el 83% al 99%.

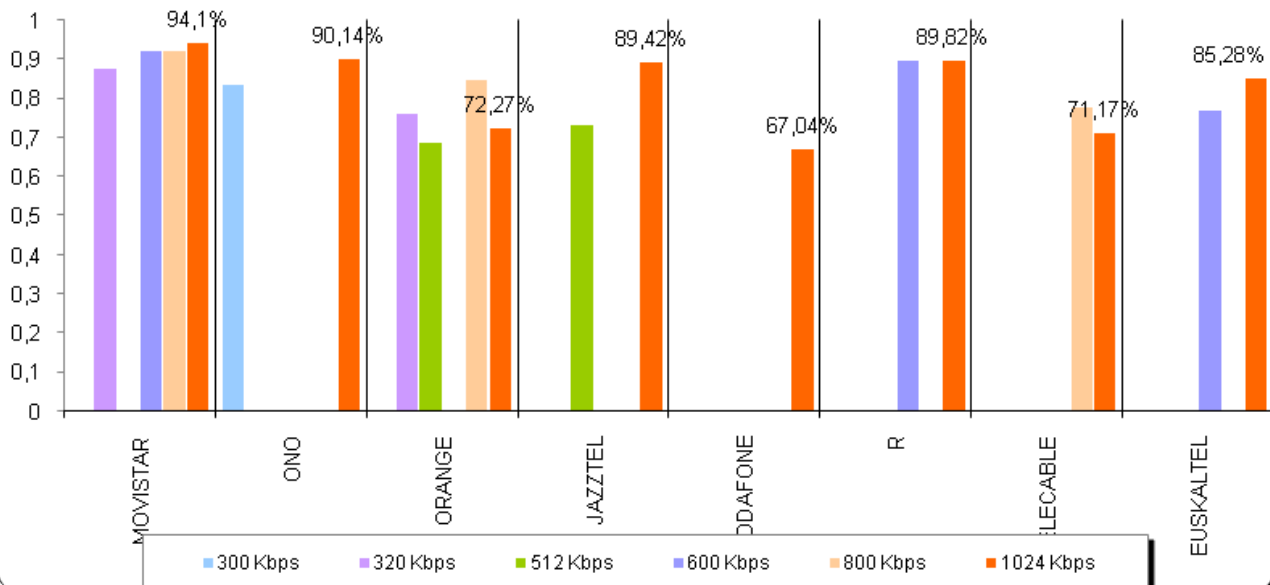
Entre los operadores de ADSL, ORANGE y VODAFONE no logran el 80% de media en su velocidad de subida. Ven su comportamiento lastrado por los 1024 Mbps de subida en los que sólo logran un 72% y un 67% respectivamente.

Tampoco TELECABLE, aunque con tecnología diferente, corre mejor suerte, algo más del 70% en los 1024 Mbps y un 77% en los 800 Mbps, igual que EUSKALTEL en los 600 Mbps. En TELECABLE llama la atención la SEVERA asimetría que se observa en su producto de 150 Mbps de bajada, que se ve acompañada por una subida de 3072 Mbps.

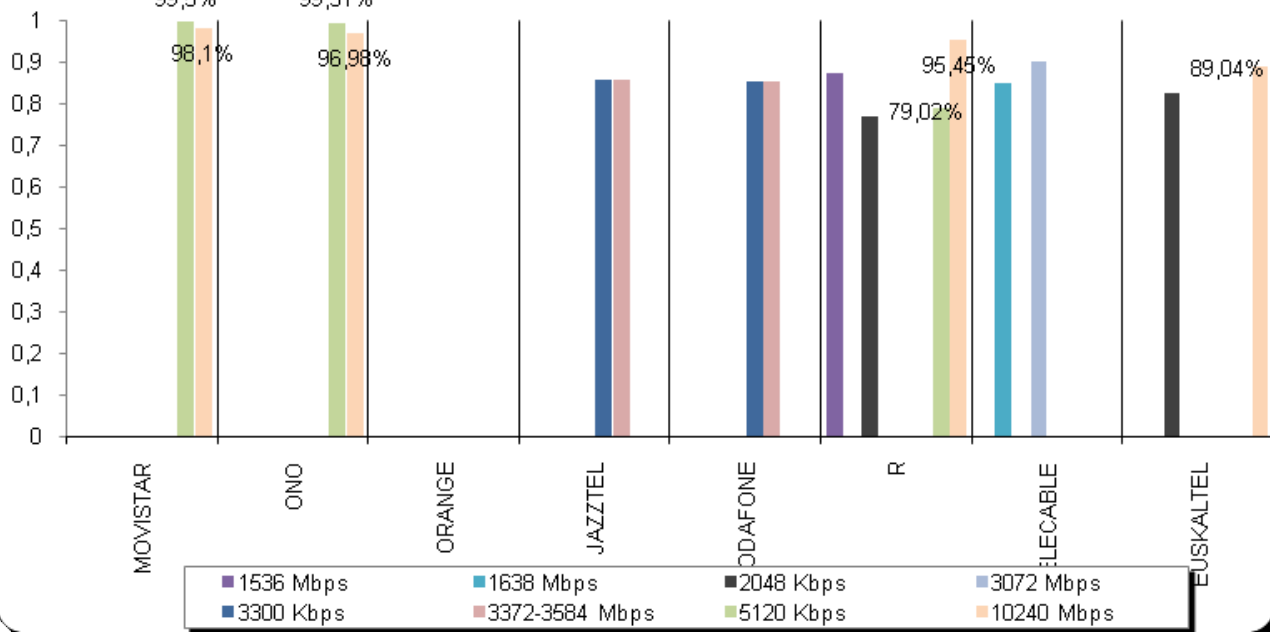
R tampoco se escapa de alguna penalización, como la de los 2048 Mbps en los que consigue un escaso 77% y, en los 5120 Mbps, velocidad en la que se queda con un 79%.



Caudal de subida por operador y velocidades hasta 1024 Mbps



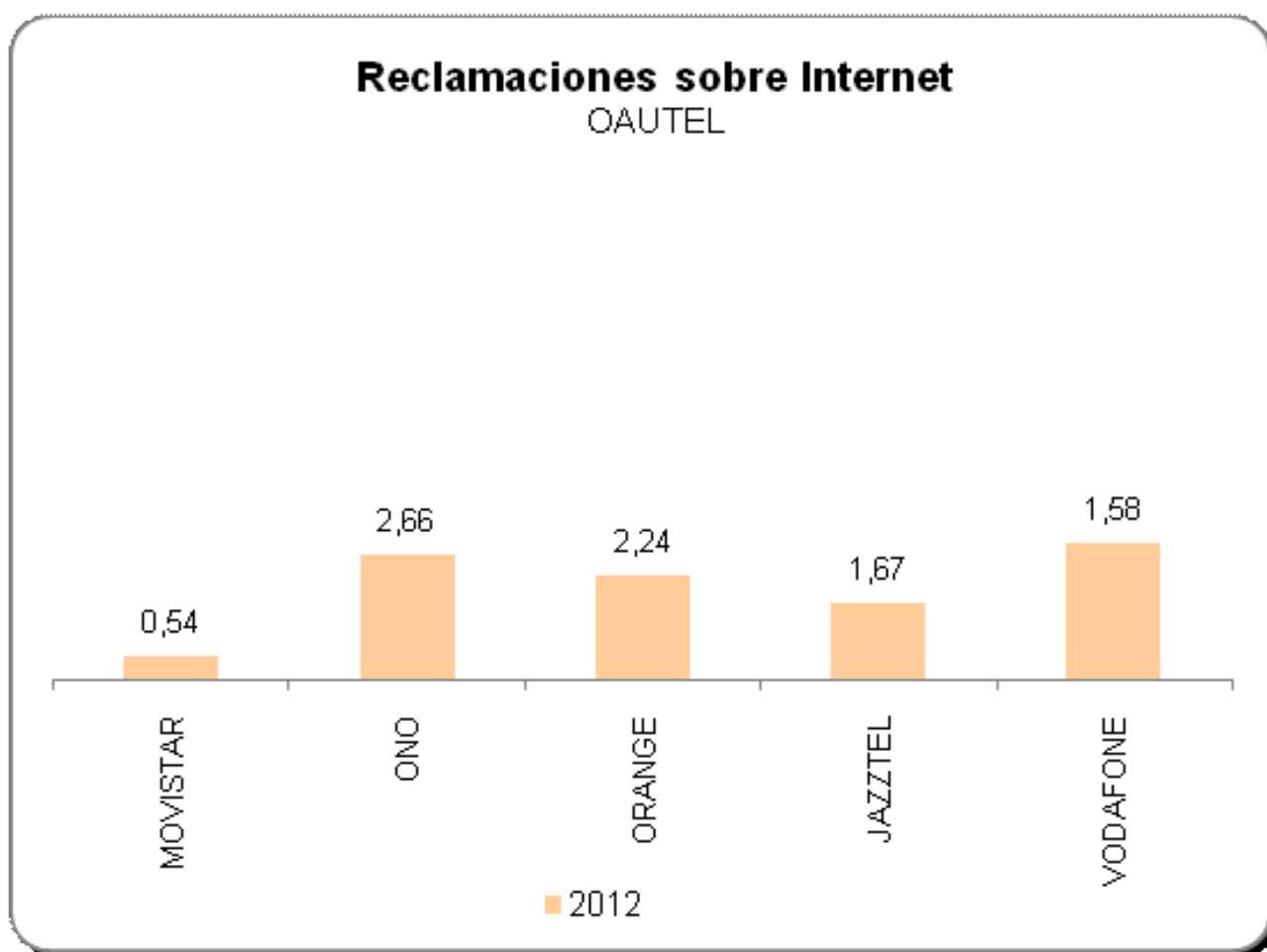
Caudal de subida por operador y velocidades desde 1024 Mbps hasta 10240 Mbps



Las reclamaciones como dato para conocer algo más de los operadores

Aunque la Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones sólo recoge las estadísticas de reclamaciones que tienen como destinatario a los operadores nacionales, los datos son suficientemente ilustrativos para conocer algo más de los proveedores de servicio.

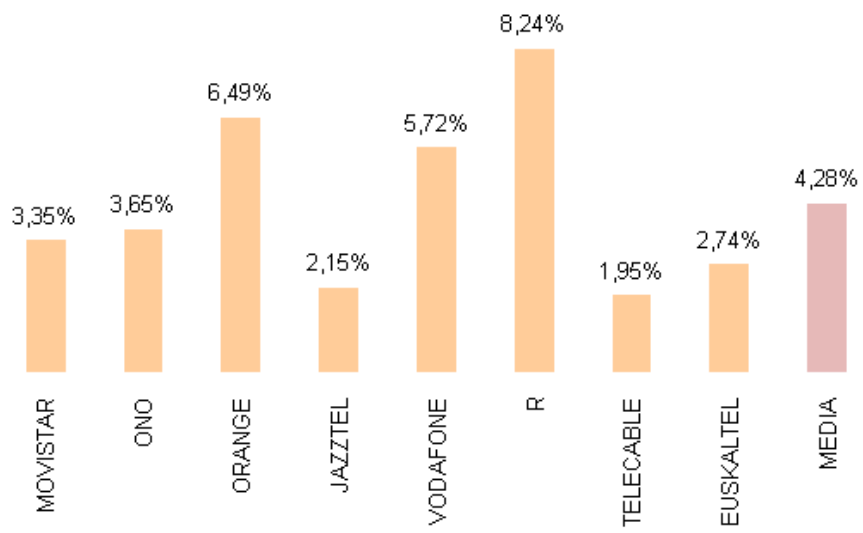
En relación con este aspecto llama la atención que respecto al operador que menos reclamaciones acumula en la Oficina, MOVISTAR, el resto de proveedores registra en la OAUTEL hasta 5 veces más que aquel, como es el caso de ONO.



Para profundizar en este parámetro y, además, conocer los datos correspondientes a los operadores que operan exclusivamente en algunos territorios, es preciso acudir a los datos que los operadores facilitan a la SETSI que ponen de manifiesto el alto volumen de reclamaciones de R, ORANGE y VODAFONE con valores entre el 4% y el 5,5%.

Frecuencia reclamaciones clientes

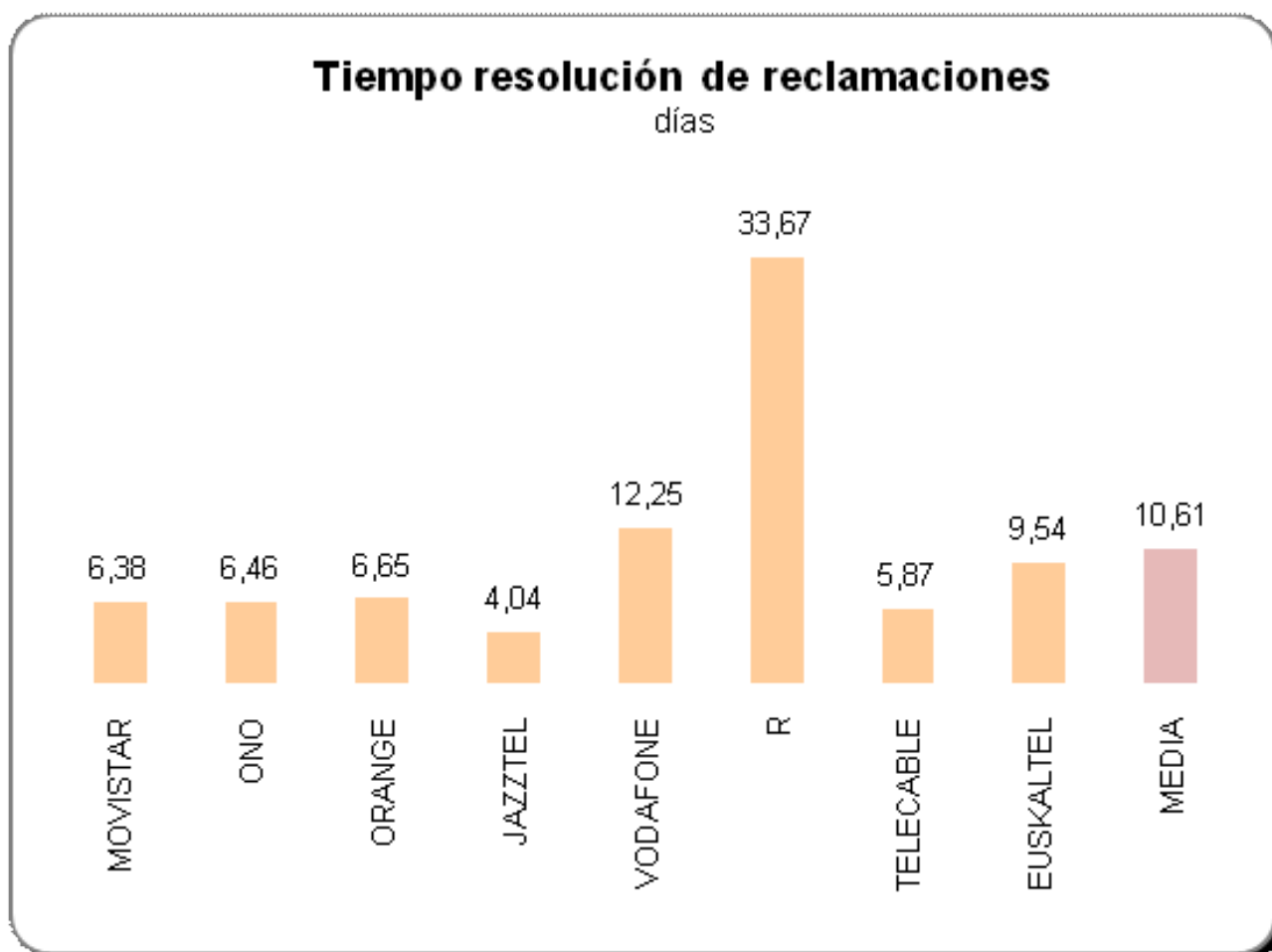
incluye facturación



El tiempo de resolución de las reclamaciones: un factor complementario de información

Conocer el volumen de reclamaciones es una interesante información respecto a la percepción que tienen los usuarios del servicio y del operador que se lo presta. El tiempo que el operador invierte en resolver una reclamación es un complemento informativo que habla de la empatía del operador con su cliente, de la adecuación de los procedimientos establecidos en el seno de la empresa y de la proporción entre recursos y número de usuarios.

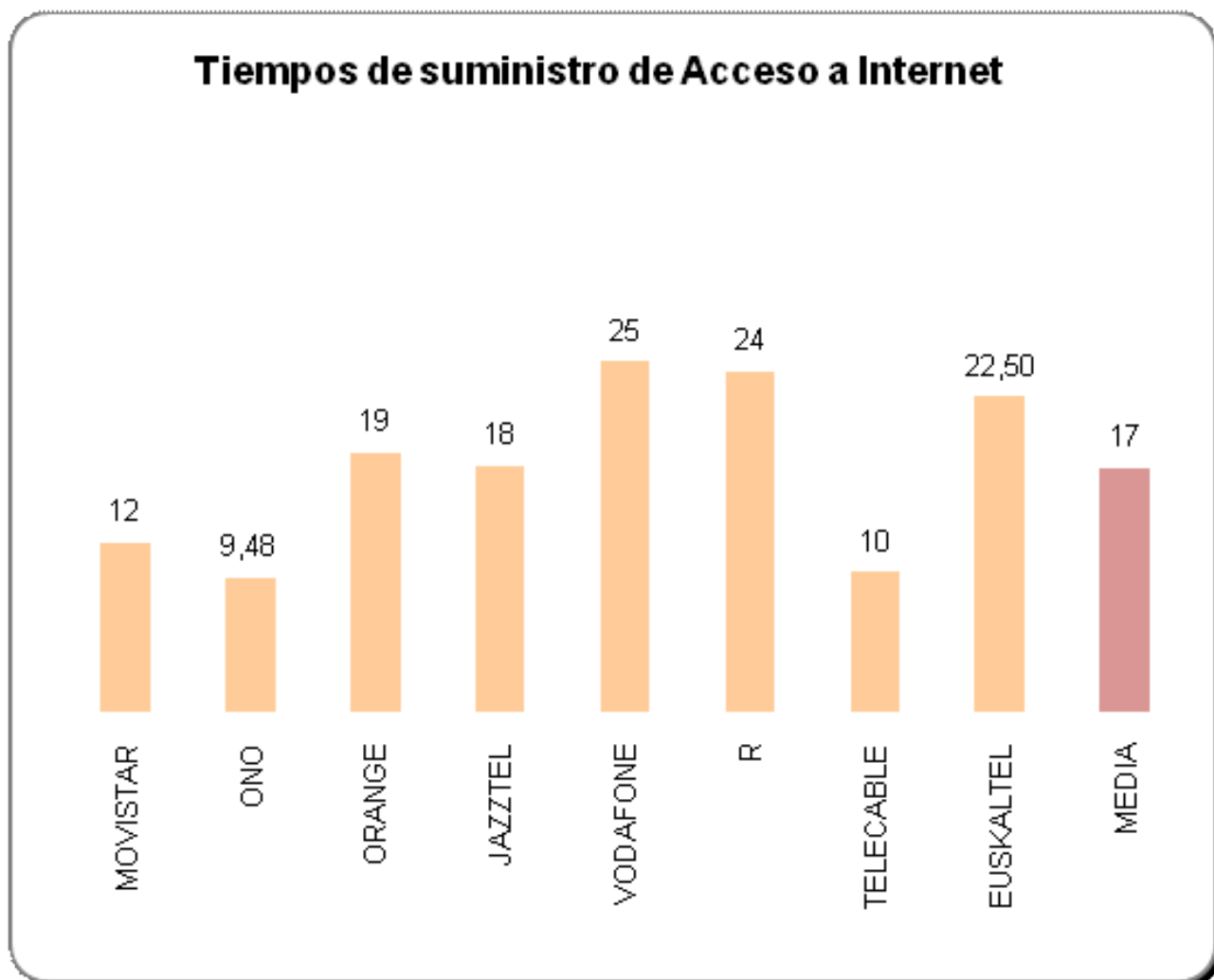
En este apartado cabe destacar el buen registro de JAZZTEL con algo más de 4 días, y por el contrario largo período, más de 30 días, del que hace uso R para resolver las reclamaciones.



El tiempo de suministro de acceso a Internet

En la misma línea que el apartado anterior: proporción entre recursos y número de usuarios, se examina el tiempo de suministro de acceso a Internet.

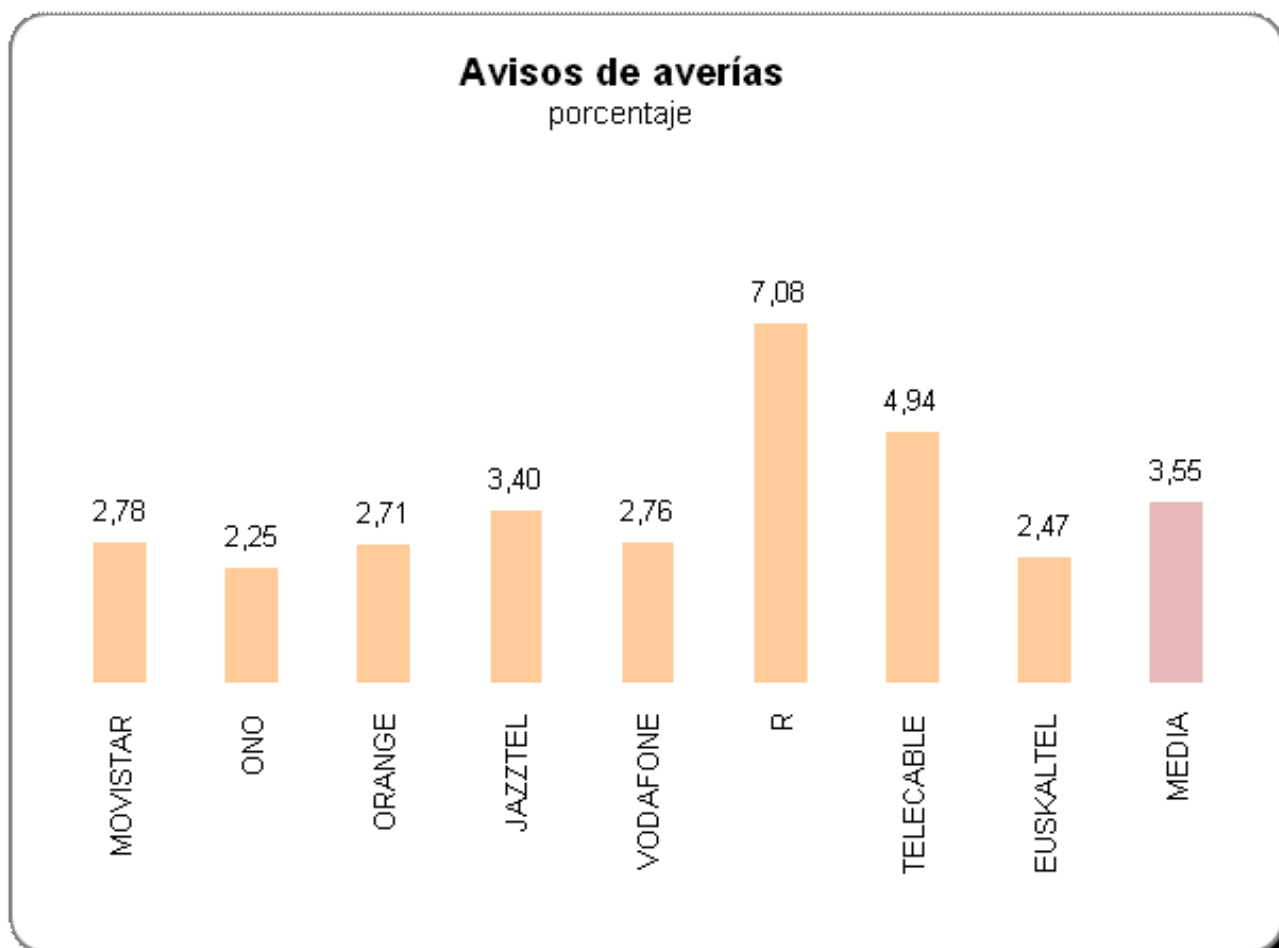
En este capítulo destaca ONO, con menos de 10 días, justo el período que emplea TELECABLE. Por encima de los 20 días en mayor o menor grado, se encuentran VODAFONE, R y EUSKALTEL.



El funcionamiento del servicio: avisos de averías, acceso y transmisiones fallidas

Este apartado aborda, con datos objetivos el funcionamiento del servicio que ofrecen los proveedores.

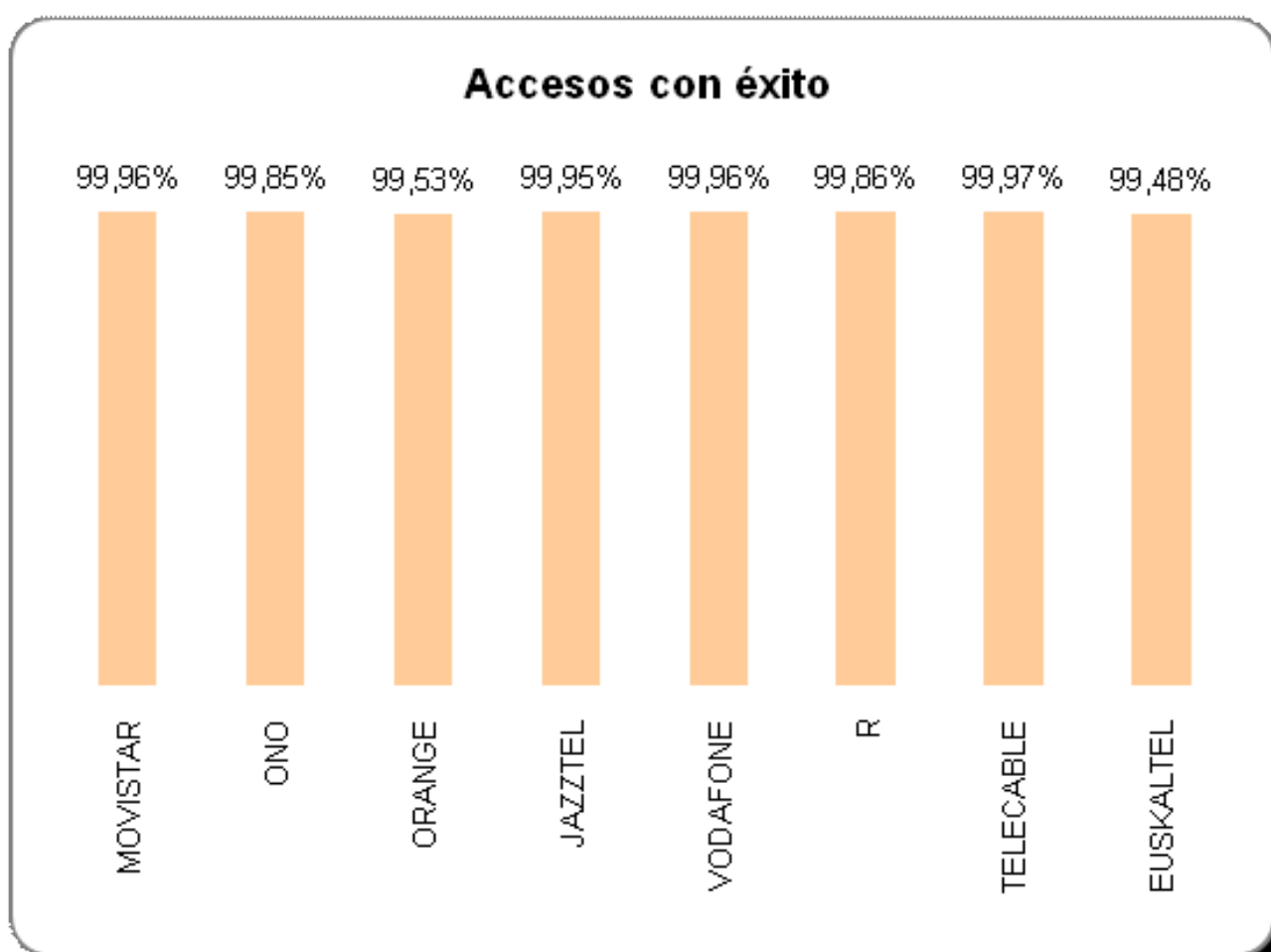
Los avisos de averías constituyen una prueba relevante del grado de fiabilidad del servicio. En este sentido, el siguiente gráfico muestra un alto nivel de avisos de avería para R, TELECABLE, que superan ampliamente la media (3,55%), umbral en el que se encuentra JAZZTEL.



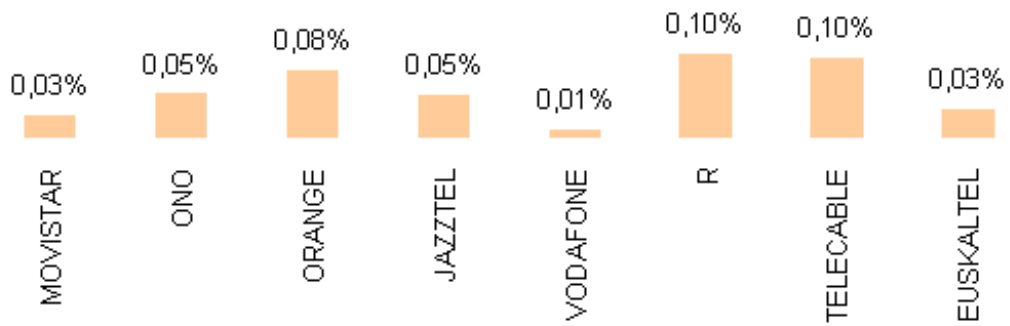
Si las líneas funcionan son los *accesos con éxito* y las *transmisiones fallidas* las que evidencian el buen o mal funcionamiento del servicio.

En cuanto a los *accesos*, el gráfico muestra un nivel bastante elevado de éxito. ONO, ORANGE y R son los que presentan peores registros.

Por su parte, las transmisiones fallidas de TELECABLE y R multiplican por 10 los registros de VODAFONE (0,01) y triplican los de MOVISTAR y EUSKALTEL. ORANGE, con un 0.08 se aproxima a los peores, mientras que ONO y JAZZTEL se quedan a medio camino.



Transmisiones fallidas

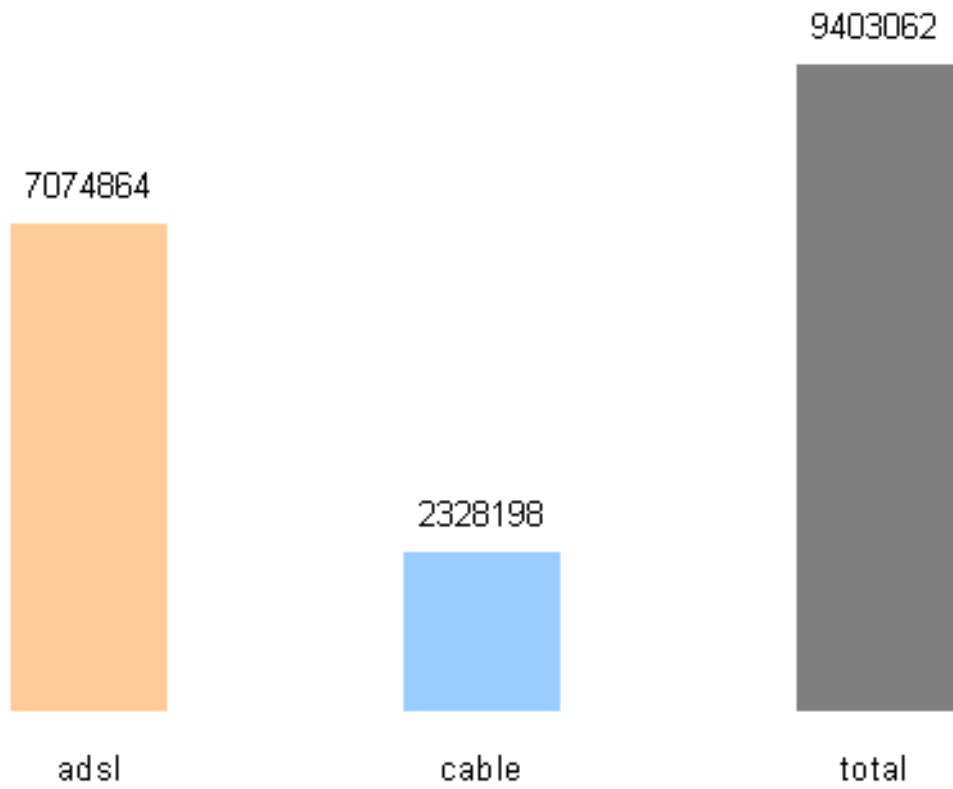


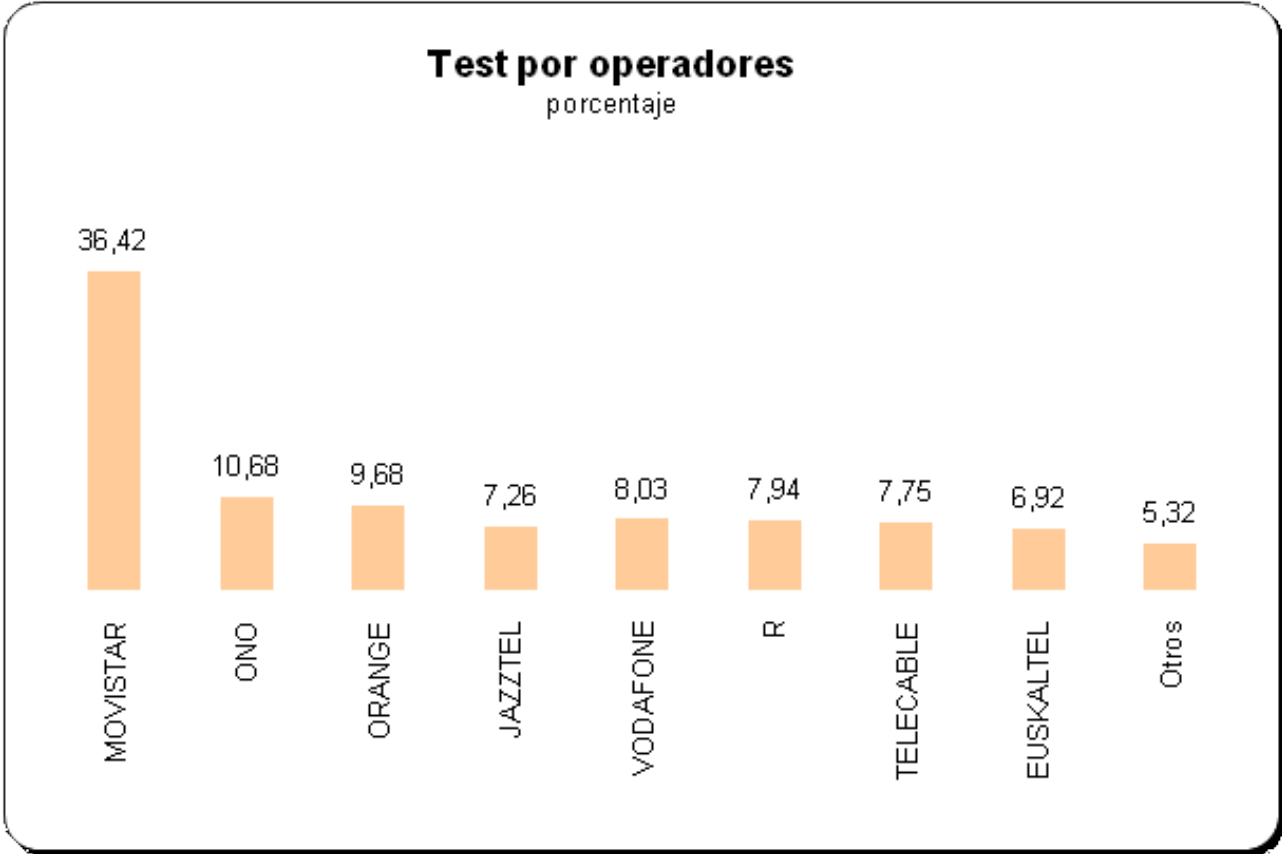
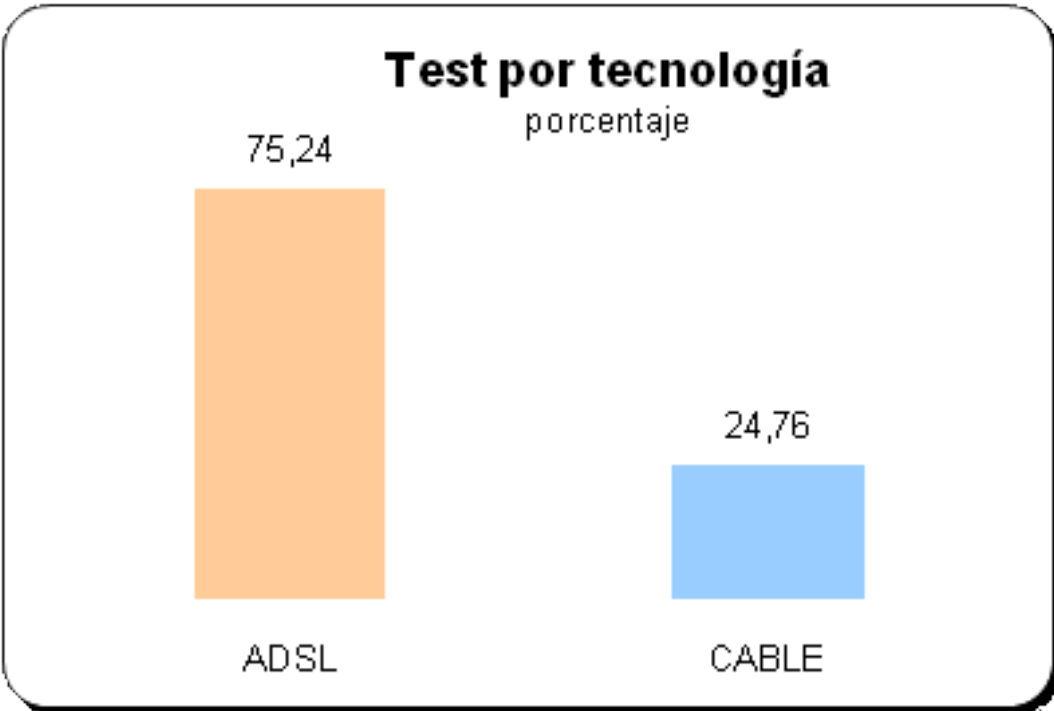
Muestra

Periodo de las mediciones: 01/07/2012 a 30/04/2013

Número de mediciones válidas: 9.403.062

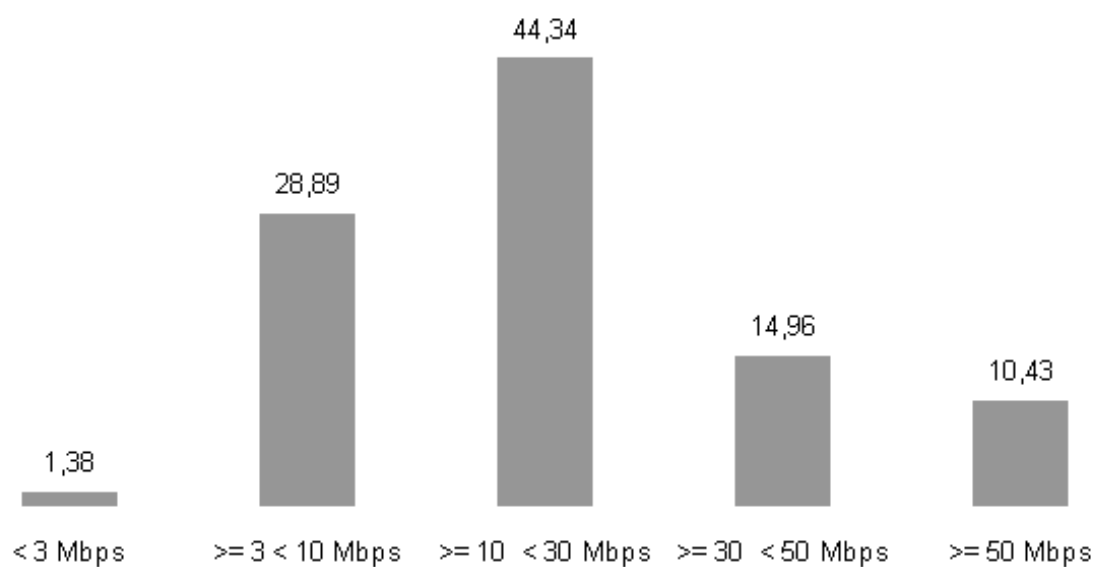
Nº test por tecnologías





Test por Velocidades de Descarga

porcentaje



Metodología

Para la realización de este estudio se han empleado datos provenientes de diversas fuentes: Oficina de Atención a los Usuarios de Telecomunicaciones (OAUT), los datos relevantes sobre Internet recogidos en los informes de calidad publicados por los operadores por obligación legal (contrastados con los del panel de asociados de la AI) y los datos de velocidad derivados de los test realizados por los internautas a través del servidor de AI y su grupo de panelistas para las ofertas soportadas sobre fibra.

La puntuación que se otorga en cada una de las velocidades de descarga o subida es la correspondiente a la puntuación proporcional a la velocidad nominal de la oferta; así por ejemplo, si el resultado medio de las mediciones de un operador es del 50% en una de sus ofertas, la puntuación que obtendrá es de 5 puntos.

En otros datos se califica con un máximo de 10 de puntos al operador que tiene el mejor comportamiento, siendo el resto de las puntuaciones proporcionales a la máxima alcanzada.

Con las puntuaciones obtenidas se halla la media que se corresponde con la nota global en calidad. En la media sólo computan aquellos conceptos sobre los que se tienen datos.

Sobre las velocidades es preciso indicar que:

Los valores se han hallado calculando el tiempo de descarga de un fichero alojado en nuestro servidor (internautas.org).

- Todos los operadores alcanzan un número de mediciones representativo para las velocidades reflejadas en este estudio.
- La asignación de velocidades de descarga a cada oferta de un proveedor se efectúa por estimación, de tal manera que si el test ha registrado una velocidad de 787 Kbps se le atribuye a la oferta de 1 Mbps. Conocida la velocidad de descarga, los datos de subida se asignan a la oferta que corresponda.
- Las contradicciones entre los datos obtenidos y las ofertas disponibles del operador se solventaron eliminando estas mediciones. Sólo se eliminaron 3811 test.
- A las mediciones de cada IP se le asigna la tecnología de acceso características de su proveedor. Aunque en algunos casos esta identidad no es correcta, ya que puede haber accesos de operadores de cable que se presten a través de ADSL que también computan.
- Se permiten repeticiones de muestras provenientes de la misma IP.