

# Banda Ancha Móvil

---

---

Hacia la convergencia total

24/09/2013

**Estudio de la Banda Ancha Móvil: Hacia la Convergencia Total**  
**MOVISTAR LIDERA LA BANDA ANCHA MÓVIL EN ESPAÑA,**

- **Le sigue a más de 2 puntos VODAFONE y YOIGO. ORANGE es el último a casi 3 puntos de distancia.**
- **VODAFONE es el último clasificado en ofertas de máxima integración y en las más clásicas**
- **Las claves de los resultados: velocidad, precios y prestaciones y atención al cliente**

En el marco de acuerdo celebrado entre la Unión de Consumidores de Euskadi (UCE) y la Asociación de Internautas (AI) hemos examinado, por segundo año consecutivo, la situación de la Banda Ancha Móvil (BAM) en España en un momento en el que se aprecia una clara tendencia a la convergencia de servicios, tecnologías y dispositivos. El presente estudio se sustenta en los datos de calidad publicados por los operadores con red, ya que resulta casi imposible reunir un volumen suficiente de muestras de todas las tecnologías de Banda Ancha Móvil (BAM) en un amplio ámbito territorial. Además, se estudian las ofertas de los operadores.

**Valoración Global de la BAM por operadores**

La puntuación media global de la BAM es de 6,41 puntos sobre 10. MOVISTAR se alza con la primera posición con una nota global de 8,10 puntos. A dos puntos de VODAFONE y YOIGO y a más de 2,7 puntos de diferencia de ORANGE. Una diferencia que tiene sus causas en el caudal de descarga en relación con la velocidad ofertada, en el servicio de atención al cliente y los precios y prestaciones de las ofertas clásicas más que en las diferencias que de estos elementos se aprecian en los productos combinados de telefonía fija y móvil y banda ancha fija y móvil.

CLASIFICACIÓN	MOVISTAR	VODAFONE	YOIGO	ORANGE	MEDIA
<b>PUNTUACIÓN GLOBAL</b>	<b>8,10</b>	<b>6,09</b>	<b>6,09</b>	<b>5,38</b>	<b>6,76</b>

## Las diferencias: caudal de descarga, atención al cliente y ofertas de BAM clásicas

Primero, hay que reseñar las grandes diferencias en el **porcentaje de descarga** en los 7,2 Mbps. Mientras MOVISTAR logra el 101%, la media de VODAFONE baja al 64% y ORANGE consigue el 78%. Ciertamente MOVISTAR no presenta la variedad de velocidades de otros operadores, habrá que ver si cuando despliegue su red 4G mantiene las diferencias.

Los pobres ratios de VODAFONE y ORANGE son peores en los 42 Mbps, en los que alcanzan el 39% y el 31% respectivamente. VODAFONE llega al 73% en los 10,8 Mbps.

En los 21 Mbps, ORANGE consigue un 43%, pero las cifras de YOIGO son las peores de todas, 25%, lo que significa que solo logra una velocidad media de 5,24 Mbps.

Los pobres ratios de la alta velocidad evidencian que todavía queda mucho que hacer.

En relación con el **Servicio de Atención al Cliente de los operadores móviles** (tiempos medios de resolución de reclamaciones y atención y frecuencia de reclamaciones), los datos reflejan una puntuación media de 5,9. Por debajo ORANGE (5,4) y, sobre todo, VODAFONE (4). YOIGO encabeza este apartado con 8 puntos y le sigue MOVISTAR, 6,2, penalizado por los 21 días en los que resuelve las reclamaciones.

Por su parte, las **ofertas clásicas de la BAM**, de tarjeta o contrato, son el otro gran pilar en el que se sustentan las diferencias en la clasificación de los operadores. La puntuación media es de 6,21. MOVISTAR roza los 8 puntos, dos por encima de YOIGO (6,03) y casi tres de VODAFONE (5,04). ORANGE alcanza 5,76 puntos.

OFERTAS DE CONTRATO Y TARJETA INTERNET/INTERNET+TLF					
PRECIOS Y PRESTACIONES + SAC+ DESCARGA	MOVISTAR	YOIGO	ORANGE	VODAFONE	MEDIA
puntuación	7,99	6,03	5,76	5,04	6,21

El coste medio de los MB sin limitación de velocidad va de los 0,0065 €/MB en el contrato de Internet de MOVISTAR hasta los 0,17 en una tarjeta de VODAFONE. Los minutos de llamadas desde el móvil incorporados a algunas de las ofertas clásicas van desde los 20 en una oferta de tarjeta de VODAFONE hasta los minutos ilimitados que figuran en algunas ofertas de todos los operadores. Con los SMS gratuitos pasa lo mismo, registrándose desde los 20 gratuitos de VODAFONE hasta los ilimitados de este mismo operador o de MOVISTAR. Ni ORANGE ni YOIGO ofrecen esta posibilidad.

OFERTAS DE CONTRATO Y TARJETA INTERNET/INTERNET+TLF					
PRECIOS Y PRESTACIONES	YOIGO	MOVISTAR	ORANGE	VODAFONE	MEDIA
puntuación	7,60	7,30	6,79	5,11	6,70

## Las ofertas combinadas

La puntuación media es de 6,60 puntos sobre 10. Muy por encima de la media está MOVISTAR (8 puntos). A casi dos puntos se encuentra ORANGE y finalmente VODAFONE a casi 2 puntos y medio. YOIGO carece de esta oferta.

Los tres operadores salen bastante bien parados en el examen de precios y prestaciones, pero el SAC y las velocidades aumentan las diferencias. En valores medios se registran los siguientes datos: Coste de los megas sin límite de velocidad, 0,047 €/Mb, minutos gratuitos de telefonía fija a móvil es de 528; de minutos desde el móvil, 822; la velocidad de la banda ancha fija (55 Mbps) y los SMS gratis (944). A estas prestaciones se añaden otras en algunos productos de MOVISTAR y VODAFONE, canales de Tv y almacenamiento en la nube respectivamente.

OFERTAS COMBINADAS: BAM y BA FIJA + LLAMADAS DESDE FIJO y MÓVIL				
PRECIOS Y PRESTACIONES + SAC+ DESCARGA	MOVISTAR	ORANGE	VODAFONE	MEDIA
<b>puntuación</b>	<b>8,00</b>	<b>6,12</b>	<b>5,67</b>	<b>6,60</b>

OFERTAS COMBINADAS: BAM y BA FIJA + LLAMADAS DESDE FIJO y MÓVIL				
PRECIOS Y PRESTACIONES	ORANGE	MOVISTAR	VODAFONE	MEDIA
<b>puntuación</b>	<b>7,87</b>	<b>7,35</b>	<b>6,99</b>	<b>7,40</b>

## **Aspectos metodológicos**

Las puntuaciones están realizadas en base 10. Dependiendo del tipo de parámetro del que se trate se obtienen otorgando 10 puntos al mejor operador y el resto consiguen puntuaciones proporcionales o también, otorgando 10 puntos al objetivo comprometido por el operador y puntuando su resultado proporcionalmente a dicho valor, es el caso de la velocidad.

En cada categoría de ofertas (contrato o tarjeta para navegar, navegar y hablar...) puede haber distintas ofertas, en todas ellas se evalúan los mismos parámetros (coste del MB, o, en su caso, minutos gratuitos ofertados, SMS, etc.). Los resultados obtenidos componen la media de dicha categoría.

Por cuestiones sistemáticas, los 2.000 minutos de llamadas o los 1.500 SMS que se reflejan en los gráficos en realidad expresan ofertas de carácter ilimitado. Todos los operadores tienen alguna.

Se estudian los datos de la SETSI del primer y segundo trimestre de 2013, últimos publicados a la fecha de hoy.

Las velocidades medias son ligeramente diferentes a las medias de descarga. El primer dato hace referencia a la velocidad media obtenida por un operador según la refleja la SETSI; el segundo recoge la media de descarga obtenida entre la velocidad media, la máxima y la mínima.

# **PUNTUACIÓN GLOBAL**



**Fiabilidad del servicio**

**Velocidades medias y caudal de descarga**











# **Servicio de Atención al Cliente**

# Ofertas de contrato

- Se fijan 1500 SMS a efectos prácticos, aunque la oferta es ilimitada

- **Se fijan 1500 SMS a efectos prácticos, aunque la oferta es ilimitada**

# **Ofertas de tarjeta**



## **Ofertas combinadas**

