

Banda Zabal Mugikorrari buruzko azterketa: Erabateko Baterakuntzaren bila MOVISTAR NAGUSI DUGU BANDA ZABAL MUGIKORREAN,

- **2 puntu baino gehiago atzerago VODAFONE eta YOIGO ditu. ORANGE da azkena ia 3 puntu atzerago.**
- **VODAFONE da azken sailkatua bateratze handieneko eskaintzetan eta klasikoetan**
- **Emaitzen gakoak: abiadura, prezioak eta prestazioak, eta bezeroarekiko arreta**

Euskadiko Kontsumitzaileen Batasunaren (EKB) eta Internauten Elkartearen (IE) artean egindako hitzarmenaren testuinguruan, bigarren urtez jarraian Banda Zabal Mugikorraren (BZM) egoera aztertu dugu Espainian, zerbitzuak, teknologiak eta gailuak bateratzeko joera garbia dagoela igar daitekeen une batean. Azterlan hau sare-operadoreek argitaratutako kalitate-datuetan oinarritua dago, ia ezinezkoa baita lurralde-eremu zabal batean Banda Zabal Mugikorreko (BZM) teknologia guztien laginen bolumen nahikoa biltzea. Gainera, operadoreen eskaintzak ere aztertzen dira.

BZMren Balioespen Orokorra operadoreen arabera

BZMren batez besteko puntuazio orokorra 6,41 puntukoa da 10etik. MOVISTAR dugu lehen tokian, 8,10 puntuko nota orokorrarekin. VODAFONE eta YOIGO bi puntutara ditu, eta 2,7 puntutik gorako aldea du ORANGEekin. Halako aldearen arrazoiak, hain zuzen ere, eskaintako abiadurarekiko deskarga-emia, bezeroarekiko arreta-zerbitzua eta eskaintza klasikoaren prezio eta prestazioak izan dira, telefonia finko eta mugikorreko eta banda zabal finko eta mugikorreko produktu konbinatuetan elementu horiei igartzen zaien aldean baino gehiago.

Aldeak: deskarga-emia, bezeroarekiko arreta eta BZM eskaintza klasikoak

Lehenik, 7,2 Mb/s-etan **deskarga-portzentaje**an dauden alde nabarmenak azpimarratu behar dira. MOVISTARrek % 101 lortzen duen bitartean, VODAFONEren batez bestekoa % 64ra jaisten da eta ORANGEk % 78 erdiesten du. Egia da MOVISTARrek ez duela beste operadore batzuen abiadura-aukerarik, baina ikusi egin behar da 4G sarea hedatzen duenean alde horiei eusten dien.

VODAFONE eta ORANGE konpainien ratio xumeak are okerragoak dira 43 Mb/s-etan, horietan % 39 eta % 31 baitira, hurrenez hurren. VODAFONE % 73ra iristen da 10,8 Mb/s-etan.

21 Mb/s-etan, ORANGEk % 43 erdiesten du, baina YOIGOn emaitzak denetan txarrenak dira, % 25, eta horrek esan nahi du 5,24 Mb/s-ko batez besteko abiadura bakarrik lortzen duela.

Abiadura handiaren ratio kaskarrekin oraindik ere gauza asko hobetzeko daudela islatzen dute.

Operadore mugikorren **Bezeroarekiko Arreta Zerbitzuarekin** loturik (erreklamazioei erantzuteko batez besteko denbora eta erreklamazioen maiztasuna eta arreta), datuek 5,9ko batez besteko puntuazioa adierazten dute. Horren azpitik, ORANGE (5,4) eta, batez ere, VODAFONE (4) daude. YOIGO da nagusi apartatu honetan, 8 puntu baititu, eta atzetik MOVISTAR du, 6,2rekin, erreklamazioei erantzuteko behar dituen 21 egunek zigortua.

Bestalde, **BZM eskaintza klasikoak**, txartelekoak izan nahiz kontratukoak izan, operadoreen sailkapenean ikusten diren aldean beste arrazoietako bat dira. Batez besteko puntuazioa 6,21 da. MOVISTAR 8 puntu eskas da, YOIGO (6,03) baino bi puntu gorago eta VODAFONE (5,04) baino ia hiru. ORANGE 5,76 puntutara iristen da.

Abiadura-mugarik gabeko MBen batez besteko kostua MOVISTARren Internet kontratuko 0,0065 €/MBetik hasi eta VODAFONEren txarteleko kontratuko 0,17 €/MBraino doa. Eskaintza klasiko batzuei gehitutako mugikorren deietako minutuak VODAFONEren txarteleko eskaintza baten 20etatik hasi eta operadore guztien zenbait eskaintzetan ageri diren mugarik gabeko minutuetaraino doaz. Doako SMSekin ere berdin gertatzen da, eta hala, VODAFONEren doako 20etatik hasi eta operadore beraren edo MOVISTARren mugarik gabekoetaraino doaz. Ez ORANGEk eta ez YOIGOk ere eskaintzen dute horrelako aukerarik.

Eskaintza konbinatuak

Batez besteko puntuazioa 6,60 puntu dira 10etik. Batez bestekoaren oso gainetik dago MOVISTAR (8 puntu). Ia bi puntutara aurkitzen da ORANGE eta, azkenik, VODAFONE ia 2 puntu eta erdira. YOIGOk ez du horrelako eskaintzarik.

Hiru operadoreek nahiko emaitza onak lortzen dituzte prezioen eta prestazioen azterketan, baina BAZ eta abiaduretan aldeak nabarmenagoak dira. Batez besteko balioetan ondorengo datuak erregistratzen dira: Abiadura-mugarik gabeko megen kostua, 0,047 €/Mb, telefonia finkotik mugikorrerako doako minutuak 528 dira; mugikorretiko minutuak, 822; banda zabal finkoaren abiadura (55 Mb/s) eta doako SMSak (944). Prestazio horiei beste batzuk gehitzen zaizkie MOVISTAR eta VODAFONEren zenbait produktutan, hala nola TBko kanalak eta hodeian biltegitratzea, hurrenez hurren.

Alderdi metodologikoak

Puntuazioak 10en gainean eginak daude. Aztertzen den parametro motaren arabera, operadorerik onenari 10 puntu emanez lortzen dira, eta gainerakoek puntuazio proportzionalak erdietsiko dituzte, edo bestela, operadoreak hitz emandako helburuari 10 puntu emanez eta balio horren arabera proportzionalki lortzen duen emaitza puntuatuz, esaterako abiadurarenean.

Eskaintzen kategorია bakoitzean (kontratua edo txartela nabigatzeko, nabigatu eta hitz egiteko...) eskaintza desberdinak egon daitezke, eta horietan guztietan, parametro berak ebaluatzen dira (MBaren kostua edo, hala egokituz gero, eskaintako doako minutuak, SMSak eta abar). Lortutako emaitzek osatuko dute kategoría bakoitzaren batez bestekoa.

Arrazoi sistematikoak direla eta, grafikoetan ageri diren 2.000 minutuko deiek edo 1.550 SMSek berez mugarik gabeko eskaintzak adierazten dituzte. Operadore guztiek dute horrelakoren bat.

2013ko lehen eta bigarren hiruhilekorako SETSIn datuak aztertu dira, gaur arte argitaratu diren azkenak.

Batez besteko abiadurak eta batez besteko deskarga-abiadurak ez dira guztiz berdinak. Lehen datuak operadore batek lortutako batez besteko abiadurari egiten dio aipamen, SETSIn ageri denaren arabera; bigarrenak, berriz, batez besteko abiaduraren, gehienekoaren eta gutxienekoaren artean lortutako batez besteko deskarga adierazten du.

PUNTUAZIO OROKORRA

Zerbitzuaren fidagarritasuna

**Batez besteko abiadurak eta deskarga-
emaria**

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua

Kontratuko eskaintzak

- 1.500 SMS finkatzen dira ondorio praktikoetarako, nahiz eskaintza mugagabea den.

- 1.500 SMS finkatzen dira ondorio praktikoetarako, nahiz eskaintza mugagabea den.

Txarteleko eskaintzak

Eskaintza konbinatuak