

XI Observatorio calidad-precio de los operadores de telecomunicaciones

MOVISTAR LIDERA LA CALIDAD EN INTERNET Y TELEFONÍA Y LA RELACIÓN CALIDAD/PRECIO, SUPERANDO LOS 8 PUNTOS

RETROCEDEN ONO, EUSKALTEL, TELECABLE Y R QUE NO LLEGA AL 7

En el XI Observatorio de la Unión de Consumidores sobre los operadores de telecomunicaciones, MOVISTAR, con 8,23 puntos sobre 10, lidera la calidad-precio de los operadores de telecomunicaciones, con diferencias hasta cerca del 20%. Asienta su posición en que sus valores de calidad consiguen diferencias hasta un 31% y un 27% en telefonía e Internet respectivamente.

También por encima de los 8 puntos se encuentra TELECABLE, aunque baja un cuarto de punto. El resto de operadores oscila entre los 7,88 puntos y los 7,06, excepto ORANGE (6,91) y R, que se queda en la última posición con 6,70 puntos.

En el apartado de los precios, los más caros son ONO, R y EUSKALTEL.

Singularidades del XI estudio

En este año se han incorporado más datos relativos a la calidad en Internet que como los de la telefonía son los publicados por la SETSI para 2012. En cuanto a los precios básicos, sin descuentos ni compensación alguna, se corresponden con los vigentes al final del período temporal examinado y con una cesta de minutos de comunicación basada en los datos publicados por la CMT.

Calidad en Internet

En Internet, MOVISTAR con 8,04 puntos sobre 10, es el primer clasificado, con una diferencia del 27% respecto al último y del 14% respecto a la media. Su fortaleza reside en la regularidad de todos los valores y en el buen comportamiento de la asistencia técnica y el bajo nivel de reclamaciones.

ONO y VODAFONE rozan los 7,5 puntos y EUSKALTEL se queda en 7,96.

En el último lugar, ORANGE (5,88) y en el penúltimo R (6,42). JAZZTEL y TELECABLE tampoco logran los 7 puntos.

Este grupo de operadores presentan debilidades heterogéneas, aunque se pueden rescatar algunas comunes como el alto índice de averías por línea: TELECABLE roza el 5% y R supera el 7%, ORANGE y JAZZTEL presentan valores por encima del 3%. Tampoco es bueno el tiempo empleado en reparar, casi 4 días con ORANGE y casi 3 JAZZTEL y R. Además, el porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo (48 horas para todos, menos ORANGE que son 72), apenas supera el 90%, sólo VODAFONE tiene peor registro (81%).

Por último, la velocidad media lograda sobre la ofertada en su producto más común, el tomado como referencia, penaliza, sobre todo, a los operadores de ADSL de 20 Mbps, especialmente a JAZZTEL que registra un pobre 60%. ORANGE y VODAFONE solo consiguen un 69%. Entre los operadores de cable, el dato de TELECABLE es significativamente bajo, 77%.

Calidad en telefonía

En telefonía, MOVISTAR también encabeza la clasificación con 7,79 puntos. Respecto al último hay un 31% de diferencia y sobre la media el 16%. Su posición se sustenta en el mismo esquema: regularidad y buen comportamiento del servicio de asistencia técnica: emplea poco tiempo en reparar, 40 horas; y repara mucho, 97% en el menor plazo objetivo de los operadores, 46 horas. Además, tiene un bajo nivel de reclamaciones y una buena atención al cliente, con un tiempo medio de respuesta de 27 segundos y un 80% de las llamadas atendidas en menos de 20.

Le sigue TELECABLE (7,75) y EUSKALTEL (6,99), JAZZTEL (6,63), VODAFONE (6,59), ONO (6,24) y R (6). ORANGE cierra con 5,38.

Las penalizaciones tienen su origen en motivos diversos. TELECABLE presenta un alto índice de averías (5,83). ORANGE emplea mucho tiempo en repararlas, cuatro días, uno más que R y VODAFONE. Éste, además, repara sólo el 76% en el tiempo objetivo que establece (48 horas).

Los tiempos de respuesta de atención al cliente, penalizan a ONO y ORANGE con valores por encima de los 50 segundos.

Por su parte, R sufre las consecuencias de tener un tiempo de resolución de reclamaciones de 25 días.

Por último, las reclamaciones ante la OAUT señalan el peor comportamiento de VODAFONE (5,16 en telefonía y 2,90 en Internet). JAZZTEL (3,52 y 1,67), ONO (3,16 y 2,66) y ORANGE (3,61 y 2,24). En el polo opuesto MOVISTAR (1,44 y 1,24). Atendiendo a los datos facilitados a la SETSI, VODAFONE presenta una frecuencia en porcentaje de 6,16, R (5,70) y ORANGE (5,61).

El precio

Con los precios básicos, los mil minutos de comunicación no bonificados más caros corresponden a ONO (141 €). Por encima de los 130 euros se encuentran R y EUSKALTEL. Superan los 110 euros, ORANGE, JAZZTEL y MOVISTAR y los 105, TELECABLE y VODAFONE.

Tabla 1: Resultados

PUNTUACIÓN DE OPERADORES SEGÚN LA RELACIÓN CALIDAD PRECIO								
OPERADORES	MOVISTAR	TELECABLE	VODAFONE	EUSKALTEL	JAZZTEL	ONO	ORANGE	R
CALIDAD TELEFONÍA	7,79	7,75	6,59	6,99	6,63	6,24	5,38	6,00
CALIDAD INTERNET	8,04	6,79	7,43	7,96	6,57	7,49	5,88	6,42
PRECIOS BÁSICOS	8,85	10,00	9,61	7,91	9,13	7,44	9,46	7,69
RELACIÓN CALIDAD	8,23	8,18	7,88	7,62	7,44	7,06	6,91	6,70

Tabla 2: Calidad

		MOVISTAR	TELECABLE	VODAFONE	EUSKALTEL	JAZZTEL	ONO	ORANGE	R
Conexión (días)	Teléfono	15,50	12,75	22,50	31,75	20,75	14,50	23,25	35,75
	Internet	10,75	9,14	2,80	20,25	17,00	8,98	17,25	21,75
Averías telefonía	%	2,87	5,83	0,51	1,96	2,99	2,04	3,81	1,34
Averías Internet	%	2,65	4,99	2,88	2,63	3,26	2,03	3,12	7,12
Descarga	%	81,30%	77,40%	69,29%	86,63%	60,15%	99,18%	68,98%	92,38%
Reparación de averías telefonía	Plazo Reparación (horas)	46,00	48,00	48,00	47,00	48,00	48,00	72,00	48,00
	Percentil 95 (horas)	40,83	52,17	73,74	42,97	64,37	44,22	94,32	71,69
	Reparadas en plazo objetivo %	97,03	93,46	75,72	96,40	91,69	95,61	89,10	89,64
Reparación de averías Internet	Plazo Reparación (horas)	48,00	48,00	48,00	47,00	48,00	48,00	72,00	48,00
	Percentil 95 (horas)	48,06	60,47	70,97	39,51	68,75	51,90	90,65	68,24
	Reparadas en plazo objetivo %	95,24	92,20	81,20	96,50	90,83	95,01	91,23	92,03
Llamadas fallidas %	Nacionales	0,09	0,15	0,12	0,17	0,33	0,45	0,44	0,14
	Internacionales	0,63	2,14	0,74	1,66	1,70	2,79	0,39	0,80
	Móviles	0,55	0,69	0,55	0,88	0,66	0,82	0,84	0,55
Tiempo establecimiento llamadas (seg)	Nacionales	1,30	0,57	2,83	0,82	1,80	1,19	2,19	1,38
	Internacionales	7,07	7,60	8,00	5,15	7,34	8,37	7,83	7,88
	Móviles	5,15	4,04	4,62	3,88	4,77	3,83	5,07	4,41
Reclamaciones	% frecuencia	3,21	1,39	6,16	2,49	1,77	2,97	5,61	5,70
	Tiempo medio resolución (días)	5,65	5,09	7,20	9,90	3,90	6,14	6,64	25,05
Atención al cliente	Tiempo medio respuesta (seg)	26,61	23,05	26,50	23,68	21,41	53,84	50,96	32,49
	Atención antes de 20 seg %	80,37	77,19	75,89	80,15	76,85	75,26	60,99	60,06
Reclamaciones OAUT telefonía		1,44	sin datos	5,16	sin datos	3,52	3,16	3,61	sin datos
Reclamaciones OAUT Internet		1,24	sin datos	2,90	sin datos	1,67	2,66	2,24	sin datos