

¿Por qué se examina conjuntamente la banda ancha, tanto la móvil como la fija?

Es evidente que el análisis de la BA, hoy en España, pasa inexcusablemente por examinar las ofertas de convergencia. Día a día crecen la demanda de ofertas de cuatro y cinco servicios.

En el IV trimestre de 2015, según la CNMC, los paquetes de cuatro servicios (telefonía fija, BAF, telefonía móvil, BAM) se incrementaron en 300.000 desde los 5,8 millones de 2014. Los empaquetamientos de cinco servicios (incluye tv) alcanzaron los 3,6 millones, 1,4 millones más que en 2014. Ninguna de estas ofertas existía en 2011.

¿Qué parámetros se tienen en cuenta para evaluar la banda ancha, fija o móvil?

En banda ancha fija (BAF) obtenida por el análisis de las condiciones de las ofertas (precios, minutos de voz desde le fijo con destino a fijos o móviles, etc.) las velocidades, las averías y reparaciones, las reclamaciones, etc. y en banda ancha móvil (BAM) el examen de parámetros cualitativos semejantes (velocidades, reclamaciones, tiempo de resolución de las mismas, etc.) y las condiciones de las ofertas (megas a máxima velocidad, precios, minutos de voz desde el móvil y SMS gratuitos, coste de megas adicionales o de los minutos y SMS no gratuitos, etc.).

¿Cuál es la puntuación Global que refleja el estudio?

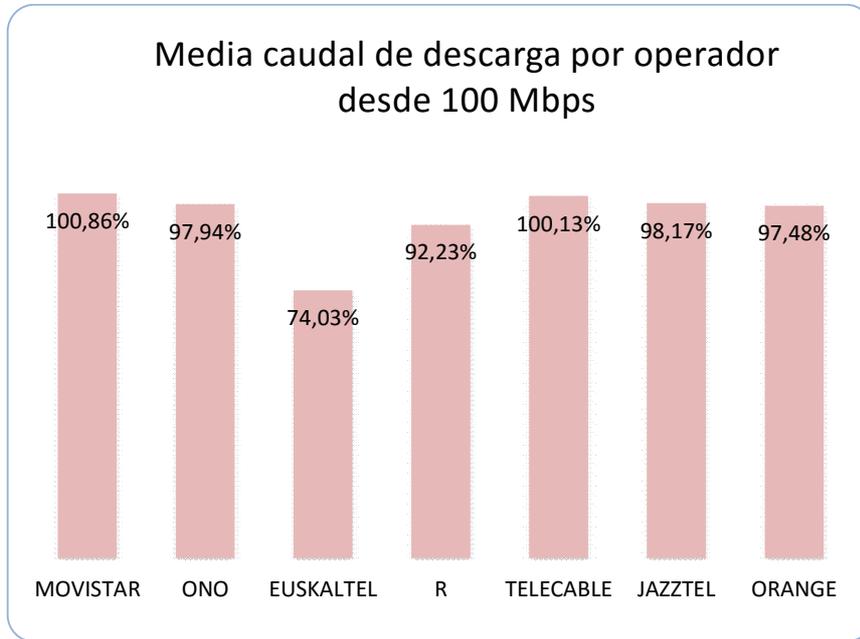
La puntuación global de la banda ancha en España, obtenida a través del examen de la calidad de la BAF y BAM y las condiciones de las ofertas , arroja una puntuación media global de 6,66 puntos sobre 10, aunque las diferencias entre el mejor MOVISTAR (8,32) Y EL PEOR EUSKALTEL, se incrementan en 12 puntos, hasta el 34%.

¿Por capítulos, cuáles han sido las puntuaciones obtenidas por los operadores?

	MOVISTAR	ONO	TELECABLE	R	JAZZTEL	VODAFONE	ORANGE	EUSKALTEL	YOIGO
Calidad BAF	8,18	7,51	7,03	7,23	6,61	5,84	5,23	8,20	
Calidad BAM	7,51					3,91	4,00	2,88	7,76
Condiciones ofertas BAF productos combinados	7,80	7,65	6,48	6,19	6,80	7,77	7,46	7,12	
Condiciones ofertas BAF productos básicos	9,93	6,94		6,53				3,18	
Condiciones ofertas BAM contrato y tarjeta	8,17					6,14	5,63	6,23	5,93
PUNTUACIÓN GLOBAL	8,32	7,37	6,76	6,65	5,92	5,92	5,58	5,52	6,85

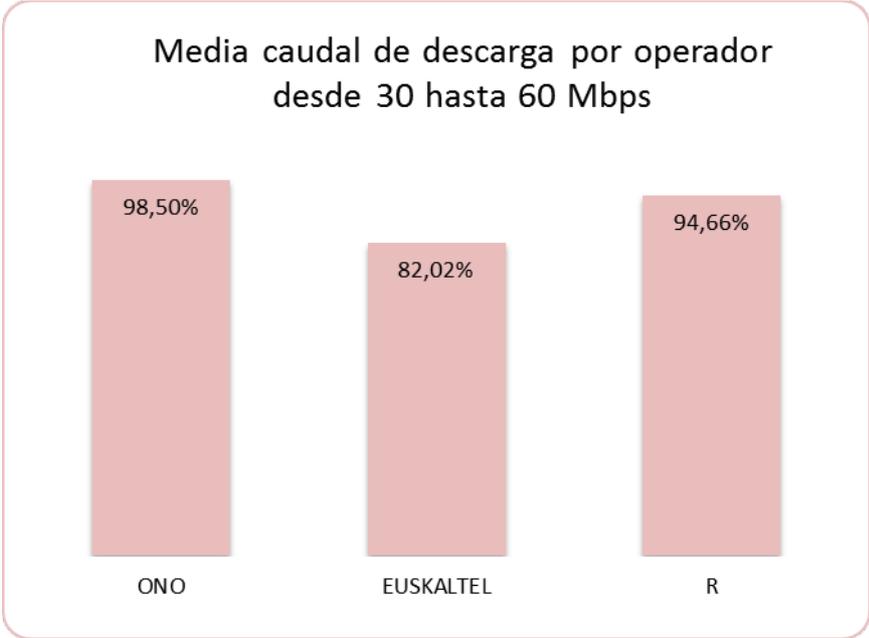
Por capítulos, como se comportan los operadores, por ejemplo, ¿cuál es el porcentaje de descarga en banda ancha fija desde 100 Mb/s?

En cuanto al caudal de descarga, en las velocidades iguales o superiores a los 100 Mbps, ya sean prestadas sobre cable o fibra, MOVISTAR y TELECABLE superan el 100%, ONO JAZZTEL y ORANGE se aproximan y R y EUSKALTEL se quedan alejados de esa cota, con caudales del 74% y 92%.



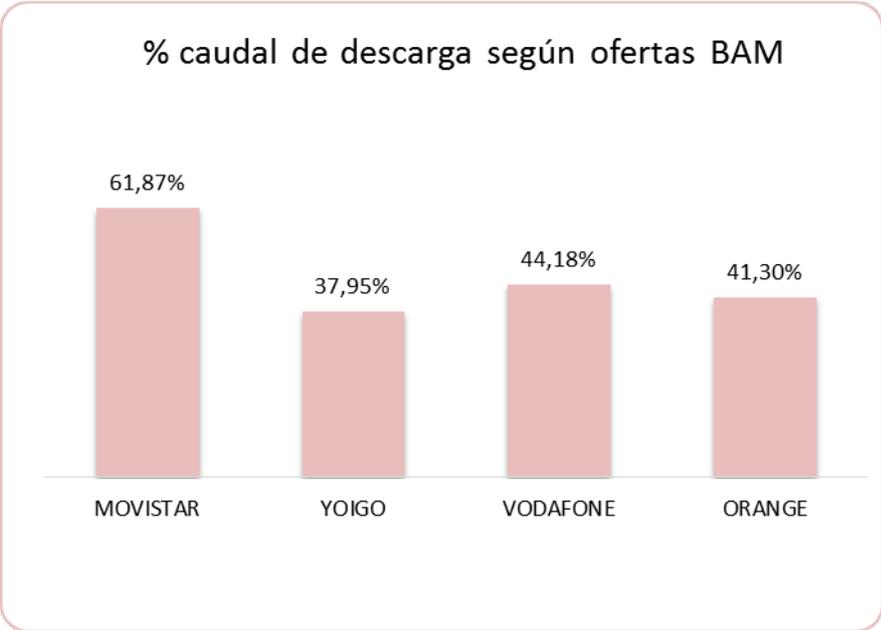
Las ofertas de 20 Mbps, lastran los caudales de descarga de los operadores con tecnología ADSL (ORANGE, VODAFONE y JAZZTEL) en las que no consiguen o apenas superan el 70%.

Por su parte, en los operadores de cable de 30 Mbps a 60 Mbps, EUSKALTEL se queda descolgado con un caudal del 82%.



¿Y el porcentaje de descarga en banda ancha móvil, cuáles son los resultados?

En los caudales de descarga medios de BAM, según los datos de la SETSI, sólo MOVISTAR supera el 60% de los 21 Mbps, en tanto que YOIGO, en esta misma velocidad no alcanza el 40%. Por su parte, VODAFONE y ORANGE están por debajo del 45% en su oferta de 42 Mbps.



Hablaremos ahora de otros aspectos interesantes: reclamaciones y averías

#### **Oficina de Atención al Usuarios de las Telecomunicaciones (OAUTEL): BAF .-**

JAZZTEL (1,72) multiplica por 3 el número de las que registra MOVISTAR (0,58). El resto de operadores nacionales, excepto VODAFONE (1,00) presentan más del doble de reclamaciones por cada 10.000 clientes.

#### **OAUTEL: Voz y datos en fijo .-**

Las reclamaciones oscilan entre las 3,86 de MOVISTAR y las 17,74 de JAZZTEL y 12,77 de ONO, es decir, entre 3 y 4 veces más que el primero. VODAFONE y ORANGE están alrededor del doble.

#### **OAUTEL: BAM.-**

Los menores porcentajes de reclamaciones sobre acceso a Internet móvil corresponden a YOIGO y MOVISTAR (levemente por encima del 0,90).

#### **OAUTEL: Voz y datos en móvil .-**

Movistar registra 0,10, seguido de YOIGO (0,18) casi el doble. Los peores niveles en ambos capítulos los presenta ORANGE, que llega a multiplicar por 5 los de MOVISTAR.

#### **SETSI: frecuencia de reclamaciones fijo.-**

Mal comportamiento de, sobre todo, ONO (5,16), al que acompañan ORANGE (3,78) y VODAFONE (3,01).

#### **SETSI: frecuencia de reclamaciones BAM.-**

Los peores porcentajes de reclamaciones son los de VODAFONE (2,22%), ORANGE, y EUSKALTEL superan el 1% y multiplican por 7 y por 3 el porcentaje que presenta YOIGO (0,31%).

#### **SETSI: AVERÍAS.-**

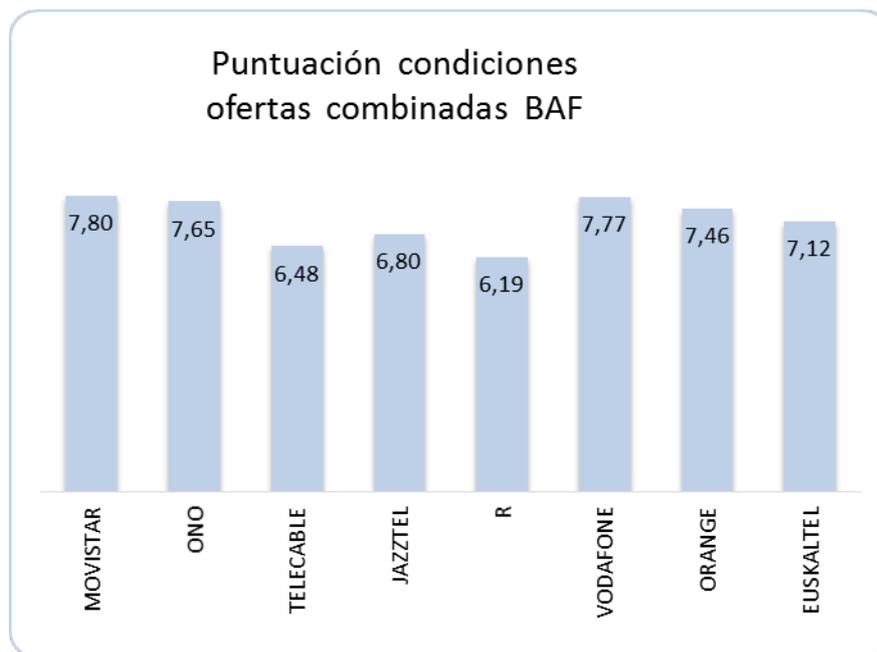
Atendiendo al tiempo empleado en la resolución de averías, ONO repara en poco más de 36 horas y MOVISTAR en 42,5. En este capítulo ORANGE es el peor con diferencia, casi alcanza las 175 (muchos días, siete) le sigue TELECABLE (100) y R que se aproxima a ese umbral.

Por otra parte, ORANGE, no es sólo el que más tarda en reparar, sino que en 72 horas solo llega al 83%. También son muy bajos los porcentajes de reparación en 48 horas de TELECABLE o VODAFONE. Muy alejados todos ellos del 98% de MOVISTAR.

¿Qué se examina en las ofertas combinadas y cuál es la clasificación en las mismas?

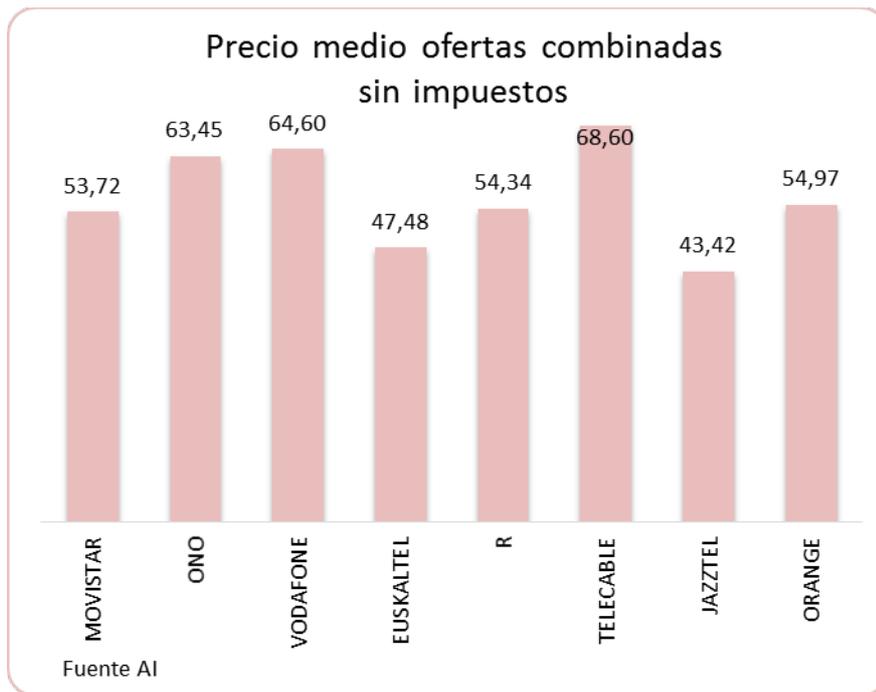
Teniendo en cuenta las condiciones en las que se comercializan las ofertas combinadas (Megas a máxima velocidad en móvil, minutos desde móvil, etc.) cinco operadores superan los 7 puntos: MOVISTAR, ONO, VODAFONE, ORANGE y EUSKALTEL (estos últimos más cerca de los siete puntos que de los 8). Por debajo de los 7 se quedan TELECABLE, R y JAZZTEL. La diferencia porcentual entre el mejor y el peor se aproxima al 21%.

Las condiciones de las otras ofertas podéis verlas consultando el estudio (hacer link).

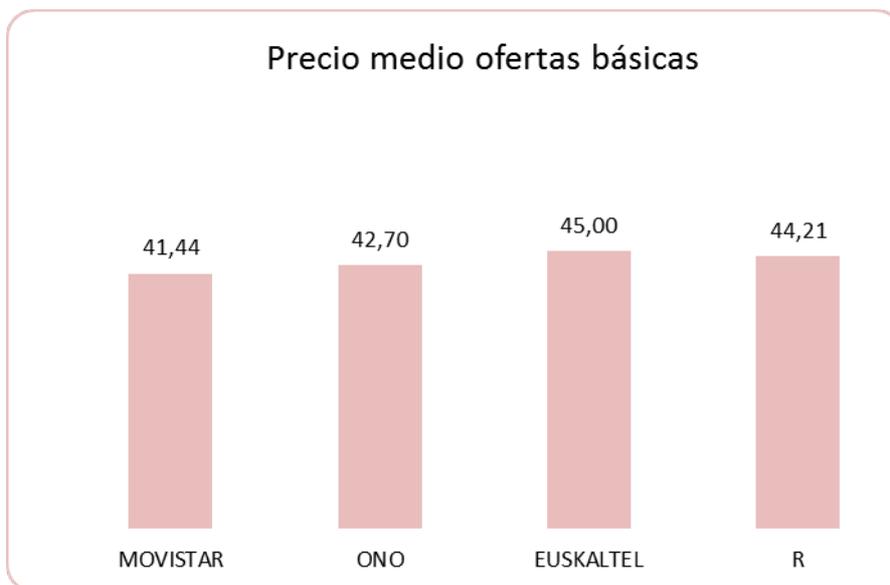


¿Cuál es el precio de las ofertas combinadas?

En las ofertas combinadas la media del precio por operador supera los 68 euros con TELECABLE y los 64 con VODAFONE. En el otro extremo se sitúa JAZZTEL, 43 euros. El resto de operadores oscila entre los 45 y los 55 euros.



Por su parte, los precios medios de los productos básicos están entre los 41 y los 45 euros.



Las condiciones de las otras ofertas podéis verlas consultando el estudio ([hacer link](#)).