



Unión Consumidores Euskadi

KONTSUMITZALE CONSUMIDOR

Zb.-Nº 66

III ESTUDIO DE BANDA ANCHA FIJA Y MÓVIL

MOVISTAR lidera la Banda Ancha en España con 7,49 puntos

- Encabeza tanto la BAF (8,25) como la BAM (6,72), sustentado esta posición en la calidad
- La media global es de 6,19 puntos a -17% del primero. En el último puesto, ORANGE, con 4,94 puntos está a una distancia de -34%.

En BAF, ORANGE (5,67) es último, a -31% del mejor. Otros están entre -20% y -25%.

BAM: por debajo del 5, R, VODAFONE, EUSKALTEL y ORANGE, entre -30% y -40%



El III *ESTUDIO DE BANDA ANCHA FIJA Y MÓVIL*, bajo el título: *LA CALIDAD SUSTENTA LA DIFERENCIA* constata, de facto, que la calidad aporta un factor diferencial entre operadores al dotar su valoración de estabilidad frente a la volatilidad de los precios, de la que también se hace

eco el estudio. El motivo es que la calidad requiere inversiones continuas para que los progresos se consoliden. La volatilidad se ha visto agudizada por los cambios regulatorios (roaming) y la compra de contenidos.)

La **puntuación global** de la banda ancha en España arroja una media de 6,19 puntos sobre 10, aunque las diferencias entre operadores alcanzan hasta -34%, como ocurre entre MOVISTAR (7,49 puntos) y ORANGE, que con 4,94 puntos es el único operador que no consigue llegar a los 5 puntos.

La puntuación global de la banda ancha en España, está compuesta por las condiciones (precios y prestaciones de las ofertas de los operadores en BAF, productos básicos y combinados; y BAM, prepago y contrato) y aspectos cualitativos como las velocidades, las averías y reparaciones, las reclamaciones, etc. en cada producto, no es, por tanto una medida de medias.

En BAM, es preciso señalar que los operadores sin red, arrastran el comportamiento cualitativo y por tanto la puntuación del operador que les da soporte. Pueden diferenciarse en otros aspectos como el tratamiento de las reclamaciones.



LA CALIDAD CLAVE

En **calidad de BAF**, MOVISTAR (8,48 puntos) es el único operador que supera esa cota. La media está en 7,26 puntos, a -14%. Del resto de operadores sólo ONO, R y EUSKALTEL superan la media. Por debajo de los 7 puntos, TELECABLE y ORANGE, éste no llega ni al 6 y ocupa la última posición a -30%.

En cuanto a **calidad de la BAM** (tanto los productos de móvil como los que también incluyen estos paquetes), YOIGO repite posición, con 6,79 puntos, seguido de MOVISTAR con 6,21. Los peores ORANGE y VODAFONE a una distancia del mejor del 43% y del 39% respectivamente.

En cuanto al **caudal de descarga⁴ de la BAF**, en las velocidades iguales o superiores a los 100 Mbps, ya sean prestadas sobre cable o fibra, MOVISTAR se aproxima al 100%, y ONO supera el 95%. Ni R, ni TELECABLE llegan al 90%. EUSKALTEL resulta escaso al no llegar ni al 80%.

En referencia al **caudal de subida** sobre cable o fibra, correspondiente a las ofertas más altas de los operadores de las que AI tiene medidas las cosas reflejan, en general buenos porcentajes. Desde el 101% de MOVISTAR a más del 97 de ONO, ORANGE y EUSKALTEL. Los niveles se debilitan con R, poco más del 90%, pero especialmente preocupante es de TELECABLE, un pobre 63%.

En las ofertas de cable o fibra desde 30 hasta 100 Mbps en el **caudal de descarga** hay un comportamiento más homogéneo. Aunque siguen destacando MOVISTAR y ONO, a los que se une JAZZTEL, con registros próximos al 100%. El resto de operadores ronda el 95%, aunque R se queda un poco descolgado de este porcentaje.

El **caudal de subida** de las ofertas de cable de 3 a 10 Mbps, los porcentajes oscilan entre el 95% de R y el 97% de ONO. Un comportamiento bastante homogéneo.

Los datos reflejan una caída de los **caudales de descarga** en las ofertas de ADSL menores de 30 Mbps. Una vez más los operadores se ven lastrados por las ofertas de 20 Mbps en las que superan con dificultad el 70%, JAZZTEL se queda en un 58%. En el cable las cosas son diferentes los registros de ONO y R rondan y sobrepasan el 100%.

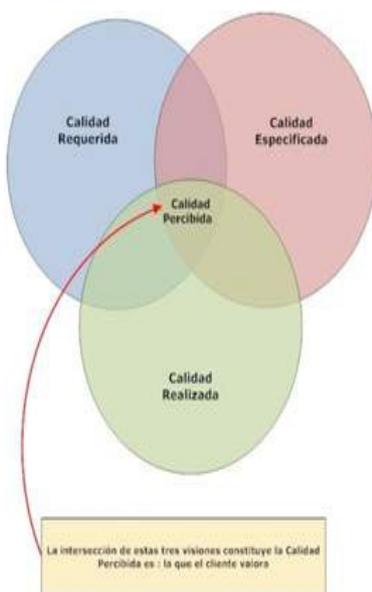
En los **caudales de descarga medios** de **BAM**, sólo MOVISTAR supera el 60% en los 21 Mbps, y YOIGO se aproxima. Por su parte, VODAFONE está por debajo del 50% en su oferta de 42 Mbps y ORANGE en el 55%. EUSKALTEL, R y TELECABLE arrastran el comportamiento del operador que les da soporte de red, ORANGE.

También en los **caudales de subida de la BAM**, MOVISTAR supera el 60%, aunque la gran mayoría de operadores supera o se aproxima al 55%. Sólo VODAFONE se queda por debajo del 50%.

En las **reclamaciones de BAF** hay magnitudes muy dispares desde el 1,43% de JAZZTEL hasta el 10% de ONO o más del 3% de operadores como R o TELECABLE.

La **BAM** refleja una dispersión significativa en el porcentaje de **reclamaciones**, desde el 0,46% de YOIGO hasta el 2,35 de R, más de 5 veces el ratio del primero.

Fuente: AI
YOIGO: sólo computa como operador móvil





AVERÍAS

ONO, MOVISTAR y TELECABLE, sitúan su porcentaje de avisos por debajo del 3%. VOAFONE, EUSKALTEL, JAZZTEL y ORANGE supera ese umbral. Por encima del 4% solo está R.

El tiempo comprometido en la resolución es de 48 horas, excepto ORANGE, 72 y EUSKALTEL, 47. Los que más reparan en ese plazo son MOVISTAR y ONO, que superan el 96%. Los que menos VODAFONE y TELECABLE, el primero supera el 85%, el segundo se queda en el 81%.

Pero tan importante o más que lo anterior es saber el **tiempo que tarda cada operador en reparar**. ORANGE, tarda en reparar 111 horas, casi 5 días. Por encima de los 4 días, VODAFONE, R, JAZZTEL y TELECABLE. Supera los dos días, EUSKALTEL y por debajo de ellos, ONO y MOVISTAR.

CONDICIONES DE LAS OFERTAS BA

Teniendo en cuenta las condiciones en las que se comercializan las ofertas combinadas (Megas a máxima velocidad en móvil, minutos disponibles fijo móvil o desde móvil, etc.) sólo MOVISTAR supera los 8,5 puntos y ONO y VODAFONE están por encima del 7,5. JAZZTEL sólo logra 3,76 puntos y EUSKALTEL y TELECABLE superan ligeramente los 5. La media, 6,37 puntos, está a -27% del mejor y JAZZTEL a -56%.

Los **minutos de llamadas a fijos nacionales desde el teléfono fijo**⁵ son ilimitados en todos los operadores. No así, las llamadas de fijo a móvil a todos los destinos, que oscilan entre los 100 minutos de TELECABLE y los casi ilimitados¹ de ONO y VODAFONE. Todavía permanecen algunas restricciones para hacer uso de esos minutos fijo-móvil, ya sean en la disponibilidad de días (se permite un mayor uso en los fines de semana) o de horas (se concentra el uso en determinadas horas).

¹ A efectos de este estudio, por razones sistemáticas, se consideran ilimitados los 3.000 minutos de llamadas o de envío de SMS.

En cuanto a la **BAM** incorpora, en sus productos combinados una media de minutos disponibles que oscila entre los 2300 de VODAFONE y los 1500 de YOIGO. Respecto a los **SMS**, hay ofertas combinadas de MOVISTAR, ONO y VODAFONE que los incorporan de forma casi ilimitada. Otros operadores, TELECABLE, R y EUSKALTEL no los incorporan.

Para el examen de los **canales de TV** se toman en consideración los que integran las ofertas más básicas dentro de los productos combinados como las ofertas más amplias. En este apartado, MOVISTAR con una media de 104 canales representa la mejor opción. En el otro extremo se halla JAZZTEL con 35 canales.

Por su parte, la **media de velocidad de descarga de la BAF que ofertan** los operadores va de los 339 Mbps de TELECABLE a los 76 de JAZZTEL. En la **velocidad de subida**, ORANGE oferta de media 239 Mbps, seguido de ONO, 204. En este apartado llama la atención la escasa subida media que oferta EUSKALTEL, R, TELECABLE y JAZZTEL (entre 14 y 29 Mbps) y la gran asimetría de todos estos operadores, pero sobre todo de TELECABLE.

En los **productos básicos de BAF**, la media de Mbps de bajada va de los 200 Mbps de R y los 82 de JAZZTEL. En la subida los polos los representan los 16 de EUSKALTEL y los 157 de VODAFONE y ONO.

La **media de los MB de navegación sin restricciones en BAM** de los productos combinados se halla entre los más de 12.000 de ONO y VODAFONE y algo más de 3.500 de JAZZTEL y EUSKALTEL.

En cuanto a los **precios**, las *ofertas combinadas de dos servicios* la media supera los 70 euros en el caso de ONO y VODAFONE y ronda los 60 con EUSKALTEL y TELECABLE. Es preciso señalar que no todos los productos son homogéneos, aunque se requiere que incorporen la BAF. En las *combinadas de tres servicios* el precio puede oscilar entre los 61 y los 71 euros. La **media de precios de las ofertas con máxima integración**, va desde los 75 euros de EUSKALTEL o JAZZTEL, a los más de 100 de ONO, MOVISTAR y VODAFONE. Las grandes diferencias en este caso se hallan en los contenidos televisivos y el número de canales. En las *ofertas básicas de los distintos operadores* hay diferencias de hasta 12 euros, como entre TELECABLE y VODAFONE-ONO.

En este mismo apartado, en la **BAM**, en los productos de *contrato* los precios pueden oscilar entre los cerca de 19 y los 26 euros, mientras en los de *prepago* se hallan entre los 5 y los 15.

LA BANCA ADVIERTE SOBRE LOS FONDOS DE INVERSIÓN

Fondos de Inversión



En España hay más de ocho millones de personas que tiene contratado un fondo de inversión. El importe acumulado a través de esta fórmula jurídica es inferior a 20.000 € en el 80% de los casos. Sin embargo, este carácter popular de los fondos puede desaparecer si se aplica la nueva directiva europea sobre mercados de instrumentos financieros (conocida como MiFid 2).

Esa es la advertencia que ha lanzado Inverco, la asociación que aglutina a las gestoras de fondos que operan en España. Tras debatir el asunto con las patronales bancarias -AEB (bancos), CECA (antiguas cajas de ahorros) y Unacc (cooperativas de crédito)-, consideran que la transposición en España de esta directiva debe recoger las peculiaridades del modelo español de distribución de fondos. En concreto, un supuesto específico que bendiga la venta de fondos en sucursales de bancos, que es la opción más habitual en la comercialización de este producto. Según el presidente de Inverco, D. Ángel Martínez-Aldama, si se ponen nuevos cortapisas, muchísimas personas podrían

verse privadas del acceso a fondos de inversión.

En España las gestoras de fondos administran los fondos, por lo que cobran una comisión al partícipe que va del 1% al 2,5%. Sin embargo,

del dinero que ingresan, dos terceras partes se redirigen a la entidad que ha vendido el fondo, que suele ser una sucursal bancaria. El 90% de los fondos distribuidos en España llegan al cliente final a través de comercialización, y solo el

10% restante llega vía asesoramiento o con contratos de delegación de carteras.

El principio general de MiFid 2 es que las entidades que distribuyen fondos solo puedan cobrar en caso de que aporten al cliente un valor añadido. La directiva hace una lista con tres supuestos en los que se puede considerar que hay valor añadido, pero permite que cada normativa nacional recoja otros supuestos, para reflejar correctamente la idiosincrasia de cada mercado.

El Congreso de los Diputados está ahora tramitando la transposición de Mifid 2. La pretensión de Inverco y de la banca es que se recoja un cuarto supuesto: el banco que vende el fondo podría cobrar comisiones siempre que ofreciera al particular "una herramienta que permitiera filtrar opciones de inversión disponibles y delimitar las alternativas que más se adaptaran a su inversión", explica Martínez-Aldama.

Además, se exigiría en este cuarto supuesto que el comercial de la oficina informara sobre cada una de las alternativas de inversión (que podría incluir, además de fondos, bonos o acciones). Una vez que el cliente lo contratara, el banco debería prestar asistencia para el mantenimiento y seguimiento de sus inversiones, ofreciendo "información periódica sobre rentabilidades y gastos, además de comparativas con otras inversiones".

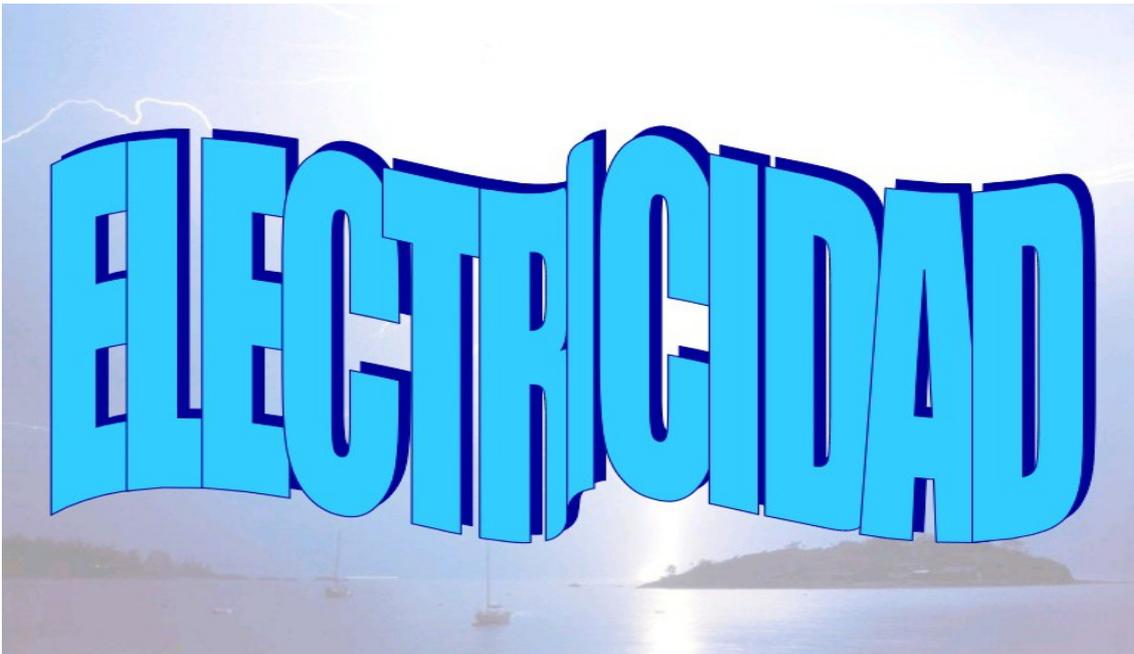
Si este cuarto supuesto sale adelante, la banca española podrá mantener su modelo. La gestora lanza y administra los fondos y cobra las comisiones, y buena parte de estas comisiones se retroceden a la red de sucursales. Cuando se comience a aplicar MiFid 2 (a

comienzos de 2018, en teoría), el cliente deberá ser informado con exactitud de en manos de quién acaba el dinero que paga en comisiones.

Se teme que pueda ocurrir como en Reino Unido hace cuatro años, con la aplicación rigurosa de MiFid 2, por la que se prohibió la retrocesión de comisiones y como consecuencia, muchos clientes con menos de 50.000 libras acumuladas en fondos de inversión (55.500 €), fueron rechazados por sus agentes financieros (la fórmula más utilizada allí para vender estos productos).

Los agentes pasaron a cobrar comisiones explícitas por asesoramiento, en lugar de comisiones implícitas por comercialización. Dado que el asesoramiento implica dedicar más tiempo y recursos, los agentes prefirieron dejar de dar servicios a particulares con bajos patrimonios. Si no se recogiera el cuarto supuesto y se pretendiera que todas las entidades fueran al asesoramiento puro, habría millones de personas que no interesarían a las entidades que distribuyen fondos. No sería rentable ni para el cliente ni para la entidad", según Martínez-Aldama.

La Unión de Consumidores de Euskadi-CAUCE, informa que el 50 % de los españoles no sabe si está en el mercado regulado o libre



La Unión de Consumidores de Euskadi-CAUCE, informa que según los datos del cuarto trimestre de 2016 del Panel de Hogares CNMC, un 16,2% de los hogares españoles ha contratado una nueva oferta de gas natural en los últimos dos años, mientras que un 15,8% hizo lo mismo con la electricidad. Estos cambios de oferta pueden conllevar un cambio de operador o simplemente suceder cuando el hogar sustituye su oferta actual con otra de su operador habitual.

La mayoría de estos cambios se realizaron directamente con un comercial que se dirigió al hogar en su domicilio sin previo aviso: un 40,9% de las veces en el caso de la electricidad y un 46,7% para el gas natural. En otras ocasiones, fueron las llamadas telefónicas imprevistas de las suministradoras las que propiciaron los cambios.

No obstante, uno de cada cinco usuarios que cambiaron de contrato de electricidad la buscaron activamente empleando un comparador de ofertas, como por ejemplo [el comparador de la CNMC](#). En el caso de gas natural la cifra es de un 14,4%.

Y, aunque tres de cada cuatro hogares declara haber entendido los términos de la nueva oferta, dos de cada diez no los entendió. De hecho, la CNMC ha publicado [recomendaciones](#) que pueden ayudar al consumidor a comprender las ofertas energéticas y a escoger con un mejor entendimiento la más conveniente en cada caso.

Además, siete de cada diez usuarios vieron cumplirse las condiciones de su nuevo contrato, pero en dos de cada diez casos el usuario percibió incumplimientos de las condiciones contractuales. De hecho, alrededor del 16% de los usuarios que cambiaron de contrato se encontraron servicios adicionales facturados sin que ellos lo supieran anticipadamente.

En una línea similar, los datos del último trimestre de 2016, continúan mostrando el desconocimiento que tienen algunos usuarios sobre las condiciones que tienen contratadas. Por ejemplo, el 44,2% de los hogares declara desconocer el tipo de tarifa eléctrica que tiene contratada y el 24,2% no sabe cuál es su potencia.

Por último, la mitad de los hogares con gas natural tienen el mismo operador para sus suministros de electricidad y gas natural debido, principalmente, a los descuentos que ofrecen las compañías al contratar ambos servicios. Por operadores, es Gas Natural Fenosa el que se lleva el mayor número de hogares con contratos en ambos servicios, seguido por Endesa e Iberdrola.

Estos resultados forman parte del [Panel de Hogares CNMC](#), una encuesta a hogares e individuos de periodicidad semestral. La CNMC busca recopilar información directamente de los ciudadanos a través de encuestas y análisis de las facturas de los servicios.

El estudio es de naturaleza multisectorial y recoge datos relativos a los mercados de las telecomunicaciones, audiovisuales, energía, postal y transporte, entre otros. La encuesta de esta cuarta oleada se llevó a cabo en el cuarto trimestre de 2016 e incluyó a 4.814 hogares y 9.163 individuos. Esta herramienta aporta una información amplia y diversa, y facilita a la CNMC conocer el punto de vista de los consumidores.



LA UNIÓN DE CONSUMIDORES ALERTA DE LA CONTRATACIÓN DE APARTAMENTOS TURÍSTICOS



Ante la proximidad de la Semana Santa en la que muchos ciudadanos optan por la opción de alquilar apartamentos, recuerda los derechos que tienen los consumidores si contratan este tipo de alojamiento. El reglamento que regula las viviendas turísticas en nuestra Comunidad establece los requisitos que deben cumplir estos apartamentos, tales como la comunicación e inscripción en un Registro tanto por parte de las empresas gestoras de viviendas turísticas como por personas físicas o jurídicas que cedan un apartamento turístico.

Los ciudadanos que opten por alquilar un **apartamento turístico** tienen que saber que en el precio están comprendidos los servicios de conserjería y recepción, reparaciones y mantenimiento y los suministros de agua, energía eléctrica, combustible. También quedan incluidas en el precio, la utilización de las instalaciones de

parques infantiles, piscinas, jardines y terrazas comunes; y en el caso de que se ofrezcan servicios complementarios no incluidos en el precio del apartamento, deberán darse la debida publicidad de los precios de los mismos y no será obligatoria su utilización por el cliente.

Los propietarios, titulares o empresas gestoras de viviendas turísticas podrán exigir el depósito de una cantidad. El derecho a la ocupación del alojamiento comienza a las 17 horas del primer día de estancia y termina a las 10 del día en que ésta finalice.

Los usuarios respetarán las instalaciones de los apartamentos y de los elementos comunes de los edificios en el que se ubiquen y no podrán realizar actividades que impidan la convivencia y el normal descanso de los otros vecinos del inmueble. Esta es una de las cuestiones que genera más malestar, y que cada vez está más

generalizado debido a la proliferación de apartamentos turísticos explotados por propietarios y que se anuncian en plataformas de alojamientos turísticos.

La **Unión de Consumidores de Euskadi-CAUCE**, recuerda que esta normativa regula los derechos y obligaciones que tienen los usuarios que alquilan un apartamento turístico y las empresas y particulares que exploten dichas viviendas. No obstante, para poder llevar a cabo y ejercer estos derechos es necesario que se firme un contrato por escrito o documento donde quede establecido las condiciones en las que se ofrece el alojamiento. Esta documentación es fundamental para posteriormente llevar a cabo cualquier reclamación.

Por último, los consumidores deben rechazar y sospechar de cualquier sistema de reserva de alojamiento, en la que no entreguen justificantes de la entrega de dinero en concepto de reserva o que no faciliten por escrito las condiciones de la prestación del servicio, ya que no ofrecen las suficientes garantías al usuario de que se va a prestar el servicio en las condiciones pactadas. La **UCE-CAUCE** recuerda que ante cualquier problema puede dirigirse a los organismos de consumo de consumo de la administración o a la Unión de Consumidores de Euskadi-CAUCE en las oficinas que tiene en los tres Territorios Históricos.

EUSKAL HERRIKO KONTSUMITZAILEEN BATASUNA **UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI-CAUCE**

NORTZUK GARA?

Hiru probintzi elkartetoinarritutako autonomi alorreko Federazio bat gara.

Hiru elkarteok zerbitzuen prestatzaileak dira eta Euskal Herriko Elkarte

Autonomoko hiru lurralde historikoetan kokaturik daude.

Erakundearen ezaugarriak:

-Izaera pribatu du.

-Botere publiko, ekonomiko eta sozialen aurrean da.

-irabazi-asmorik gabekoa.

HELBURUAK

- Hiritarren bizi kalitatea hobetzea, kontsumitzaile eta erabiltzaile moduan.

- Kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskaerak bildu eta bideratzea, hiritarren

bizi kalitatea era aurrekoian hobetzeko borrokan.

- Kontsumitzaile eta erabiltzaileen banako eta taldeko interesak defenditu

eta bultzatzea.

- Berauei argibideak eta informazioa ematea.

- Berauen ordezkari lanak egitea, bai ondare eta zerbitzuei, produktuei eta

bai ekintza jakinei dagokienean.

- Berauen presentzia bultzatzea erakunde ofizial, autonomo, estatal eta

europar guztietan.

- Elkartekideen ordezkari bategarritza bereganatzea eta beharrezko ekintzak gauzatzea edonolako prozedura administratibo eta zuzenbidezkoetan berorien defentsan.

ZERBITZUAK

Onuradunak

- Euskadian bizi diren bazkideak. Bazkidearen ezkontidea (edo, bestela,

beroren etxean ezkontide gisa bizi den pertsona).

- Bazkidearen etxean bizi diren eta bi aurrekoen ondorengoak diren adingabekoak.

Prestazioak

Zure esku Kkontsumo teknikari eta abokatu talde zabal bat jarri dugu.

Berauek honako zerbitzu hauen prestazioak bermatzen dituzte:

• Nahi beste aldiz erabiltzea **zuzenbide informazioko eta kontsulta**

harrerako zerbitzua.

• **Kontsumitzailearen aldeko zerbitzuaren**

onuraduna izatea, beronen

baitan ondokoa egonik: Kontsumoko Batzorde Arbitralaren aurrean

eta bide estrajudizialez, erreklamazioez aholkatzea eta

izapidea ematea,

era berean, beharrezko erakundeen aurrean salaketak eta kexak azaltzea

¿QUIÉNES SOMOS?

Una Federación de ámbito Autonómico basada en tres Asociaciones provinciales que son las prestadoras de los servicios y siyudadas en cada uno de los tres Territorios históricos de la comunidad Autónoma del País Vasco.

Características de la Organización

-De carácter privado.
Independiente ante los poderes públicos, económicos y sociales.
-Sin ánimo de lucro.

OBJETIVOS

- Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, como consumidores y usuarios.
- Recoger y servir de cauce de las reivindicaciones del conjunto de consumidores y usuarios en la lucha de una progresiva mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.
- Defender y promover los intereses y derechos individuales y colectivos de los consumidores y usuarios.
- Formar e informar a éstos.
- Su representación, bien con carácter general, bien en relación a los bienes y servicios, productos o actividades específicas.
- Promover su presencia en todos los organismos oficiales, autonómicos, estatales y europeos.

- Asumir la representación de sus asociados y ejecutar la correspondientes acciones en toda clase de procedimientos administrativos y judiciales en defensa de los mismos.

SERVICIOS

Beneficiarios:

- Socios residentes en Euskadi.
- Cónyuge del socio (o, en su caso, la persona que conviva en el domicilio de éste). Descendientes de ambos menores de edad que convivan en el domicilio del socio.

Prestaciones

Ponemos a su disposición un amplio equipo de técnicos de consumo y abogados que garantizan la prestación de los siguientes servicios:

- utilizar cuantas veces se desee el **servicio de información jurídica y atención de consultas.**
- Ser beneficiario del **Servicio de defensa del consumidor**, consistente en el asesoramiento y tramitación de declaraciones por vía extrajudicial **y ante la Junta Arbitral de Consumo, así como la interposición de demandas judiciales.**

BAZKIDEN KOTXEA - FICHA DE SOCIO

IZENA EMATEAREN URTEKO Euskal herriko Kontsumitzaileen Batasunaren bazkide bezala 60 euro da. Argibide gehiago jaso nahi baduzu, formulario hau bete helbide hona bidali ezazu

La cuota anual de inscripción de socio de la Unión de Consumidores de Euskadi-CAUCE es de 60 euros. Si desea recibir más información, rellene este formulario y envíenoslo a la siguiente dirección:

José de Lejarreta, 49 bis - 01003 VITORIA-GASTEIZ

N.A.N./D.N.I.....Izena/Nombre.....
Abizenak/Apellidos.....
Helbidea/Dirección.....
Herria/Ciudad.....Telf./Tel.....

Email.....
Kontuaren zenbakia / número de cuenta.....

Iz:Fdo: