



CALIDAD OPERADORES 2023



UCE EUSKADI ANALIZA LA CALIDAD EN LAS TELECOMUNICACIONES A TRAVÉS DE LOS DATOS OFICIALES

1

CUATRO SUSPENSOS EN CALIDAD MÓVIL: ORANGE, MÁSMOVIL, R Y TELECABLE.

2

MOVISTAR VUELVE A LIDERAR LA CALIDAD DEL SERVICIO FIJO, MÓVIL Y LA GLOBAL.

3

R PRESENTA EL MAYOR ÍNDICE DE AVERÍAS EN INTERNET Y TARDA HASTA 153 HORAS EN REPARAR LAS AVERÍAS DE TELÉFONO FIJO.

4

VODAFONE Y YOIGO TIENEN EL MAYOR VOLUMEN DE RECLAMACIONES EN SERVICIOS CONVERGENTES Y EN FIJO.

5

LA ASIMETRÍA EN VELOCIDADES ES INTENSA EN EUSKALTELYR.

CLASIFICACIÓN GLOBAL

	MOVISTAR	VODAFONE	Grupo ORANGE	Grupo MASMOVIL	EUSKALTEL/ R/ TELECABLE
FIJO	8,13	7,01	6,65	7,39	7,51/5,80/6,16 6,49
MÓVIL	6,22	5,90	3,61	4,60	5,30/3,76/2,31 3,79
MEDIA	7,17	6,45	5,13	5,99	6,41/4,90/4,24 5,14

La **Unión de Consumidores de Euskadi-UCE** ha evaluado la **calidad de los operadores de telecomunicaciones** según los **datos publicados por la** secretaria de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (**SETID**) y las estadísticas de reclamaciones registradas en la Oficina de Atención de los Usuarios de las Telecomunicaciones y Servicios Digitales (**OAUTEL**).

Al tratarse de un análisis de calidad en lugar del tradicional análisis de precios, variable sometida a una gran volatilidad, se obtiene información valiosa para el mercado. Además, la calidad necesita inversiones que consoliden sus avances, lo que a su vez contribuye a arrojar resultados más estables que los relativos a precios.

Puntuaciones

La **CALIDAD GLOBAL** es fruto de analizar los datos oficiales publicados sobre calidad y reclamaciones en telefonía fija, telefonía móvil e Internet: tiempo de suministro, averías, tiempo de reparación de las mismas, caudal de carga y descarga, reclamaciones en fijo y móvil, etc.

MOVISTAR se sitúa, un año más, como **el primer clasificado tanto en calidad del servicio fijo, móvil y global**. Es relevante que el operador que soporta la prestación del servicio universal sigue siendo el mejor en términos de calidad, con diferencias del 40% en fijo sobre **el peor de la tabla, R** con 5,80 puntos; hasta el 169% en móvil, respecto a **TELECABLE** (2,31 puntos) y hasta el 69% en la media, también en relación con **TELECABLE** (4,24 puntos).

En el **servicio fijo**, **MOVISTAR** alcanza **8,13 puntos**. Le siguen **VODAFONE**, **MASMOVIL** y **EUSKALTEL** que obtienen entre 7 y 7,51 puntos. El resto recorre la franja de los 6 puntos, salvo **R (5,80)**.

En el **servicio móvil suspenden cuatro operadores**: el grupo **ORANGE**, el grupo **MASMOVIL**, **R** y **TELECABLE** que solo obtiene 2,31 puntos. **VODAFONE** consigue 5,90 puntos. **MOVISTAR lidera con 6,22 puntos**.



Con estos datos, la **Calidad Global** la encabeza **MOVISTAR** (7,17 puntos); las puntuaciones más bajas son para **R** y **TELECABLE** que **suspenden**. **VODAFONE** no llega al 6,5; **ORANGE** aprueba raspado y **MASMOVIL** se acerca a los 6 puntos..

AVERÍAS

Según la SETID, **el mayor porcentaje de averías en Internet corresponde a EUSKALTEL y R**, 2,15% y 2,20%, únicos operadores que superan la barrera del 2%. **MASMOVIL, ORANGE y TELECABLE** oscilan aproximadamente entre el 1,60% y el 1,80%. **MOVISTAR** (0,66%) **es el mejor en este capítulo**. Le sigue **VODAFONE** (0,72%).

En telefonía fija cuatro operadores, **TELECABLE, VODAFONE, MASMOVIL y ORANGE**, se mueven entre el 1,40% y el 1,84%. Entre el 0,53% y el 0,81%, **EUSKALTEL, R y MOVISTAR**.

Sin embargo, tan preocupante como el porcentaje de averías es el **tiempo empleado en la reparación**. **En telefonía fija**, por encima de las 100 horas se hallan **EUSKALTEL, ORANGE** y finalmente **R, que se eleva a 153 horas**, icasi 6 días y medio! En el lado opuesto, **MOVISTAR y VODAFONE, con 46 y 36 horas respectivamente**. **En Internet**, los tiempos nos son tan amplios, aunque cerca de las 100 horas o más está **ORANGE, R, TELECABLE y EUSKALTEL** (102 horas).

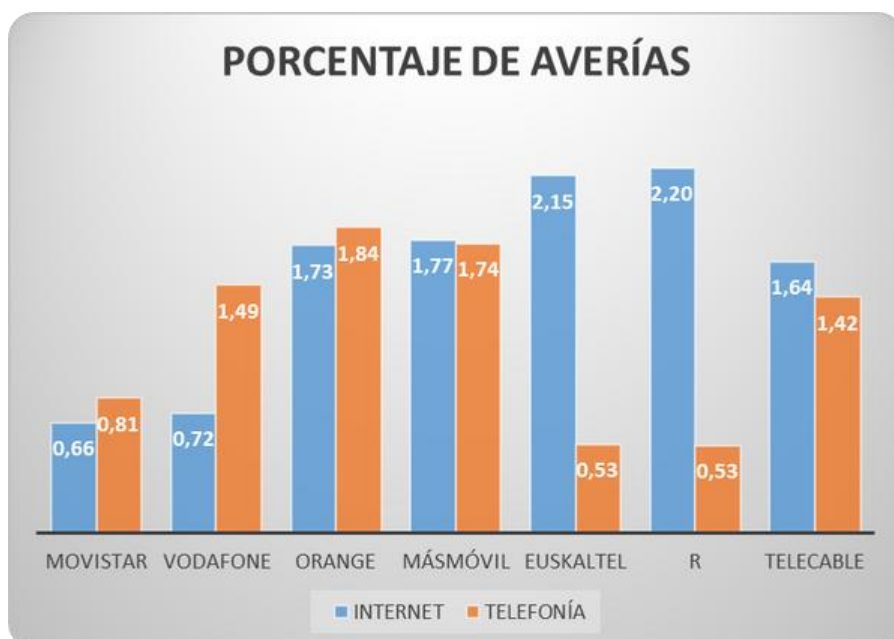
Preocupante también es el **porcentaje de averías reparadas en el tiempo objetivo en telefonía fija** (48 horas). Mientras **MOVISTAR se aproxima al 100%**, **VODAFONE al 97% y MASMOVIL al 92%**, el resto de operadores repara entre el 85% y el 90%, excepto **R que no llega ni al 80%**. Tratándose de **Internet**, de nuevo destaca **MOVISTAR, reparando el 99%**, seguido de **VODAFONE (94%)**. En este caso, **el resto de operadores oscilan entre el 85% y el 89%**.

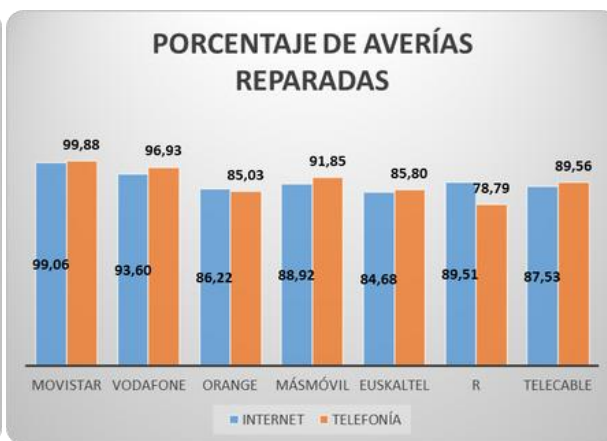
1,84%

Orange obtiene el peor dato en el servicio fijo

2,20%

R obtiene el peor dato en internet





RECLAMACIONES

Lo primero que conviene aclarar es **¿por qué resulta importante el dato de reclamaciones presentadas ante la OAUTEL?** Las reclamaciones de los usuarios ante la Oficina pone de manifiesto el grado de insatisfacción de los mismos, hasta el extremo de hacerles persistir en su reclamación una vez tramitada ante cada uno de los operadores.

Según la OAUTEL, en las **reclamaciones en el servicio fijo** destaca el volumen del **grupo MASMOVIL (12,60 de media)** con **YOIGO** (20,01) y **MASMOVIL** (14,53). **R** (17,50), **VODAFONE** (16,12) y el **grupo ORANGE**, que ronda el 11 (con **JAZZTEL** y **ORANGE** cerca de ese umbral). **MOVISTAR**, **PEPEMOBILE** (también del grupo MASMOVIL) y **EUSKALTEL son los mejores** (6,79, 3,28 y 1,47 respectivamente).

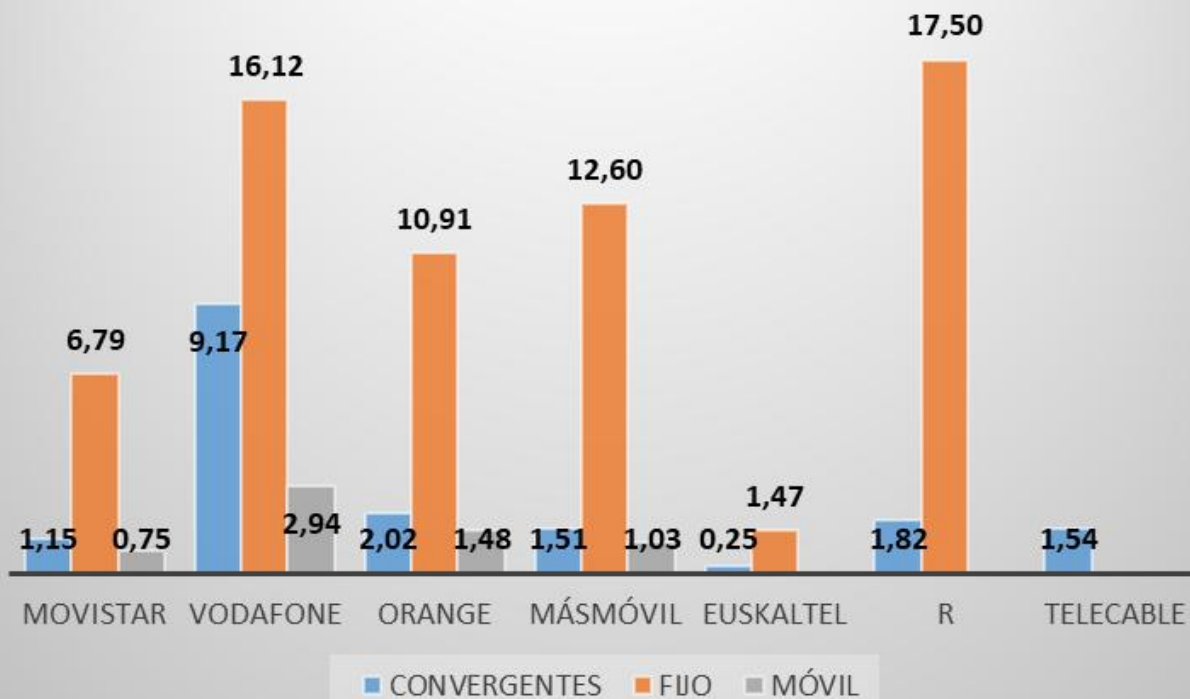
En **servicios convergentes**, **los mejores datos son de EUSKALTEL y PEPEMOBILE del grupo MASMOVIL** (0,25) y **MOVISTAR** (1,15). **En el polo opuesto, VODAFONE** (9,17). El resto entre un volumen del 1,31 de **JAZZTEL** y el 2,72 de **ORANGE**, siendo la media del grupo 2,02. **MASMOVIL** y **YOIGO** alcanzan 2,60 y 1,69. En fin, **VODAFONE** multiplica por 36 el dato de **EUSKALTEL** y por 8 el de **MOVISTAR**.

En cuanto a las **reclamaciones móviles**, la OAUTEL sitúa a **VODAFONE con el peor registro** (2,94) y a **MOVISTAR con el mejor** (0,75). **YOIGO** y **ORANGE** se mueven en un volumen que va del 1 al 1,5.

En relación con las **quejas sobre la atención al cliente**, los registros del organismo señalan que **MOVISTAR presenta el menor volumen**, 0,17. **VODAFONE** y **EUSKALTEL** rondan 0,5.



VOLUMEN RECLAMACIONES OAUTEL



Según la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales - SETID, la **frecuencia de las reclamaciones sobre el servicio móvil** oscilan entre el **0,035% de VODAFONE** hasta más del **2,5% de MOVISTAR** y **ORANGE**. **EUSKALTEL**, **R** y **MASMOVIL** van del 0,14% al 0,60%. En la **facturación prepago** fluctúan entre el **0,075% de MOVISTAR** y el **2% de VODAFONE**. Mientras que en las referidas a contrato se invierten los papeles, del 0,037% hasta el 1,5%.

Los tiempos de resolución de reclamaciones en el servicio móvil van desde los casi **20 días de TELECABLE** a casi **1,50 días de VODAFONE**, pasando por los 11 de **MOVISTAR**, los más de 9 de **MASMOVIL** y **EUSKALTEL** o los casi 5,5 de **ORANGE**.

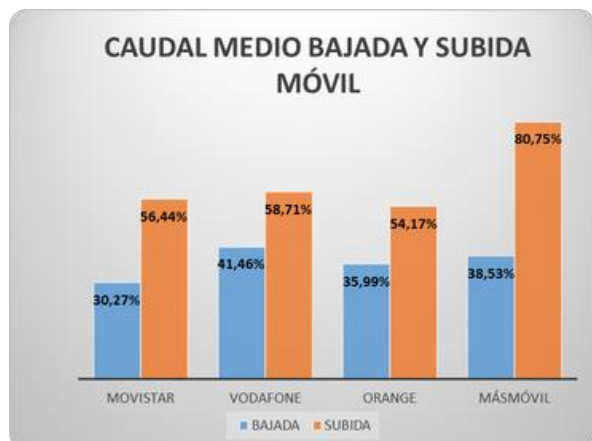
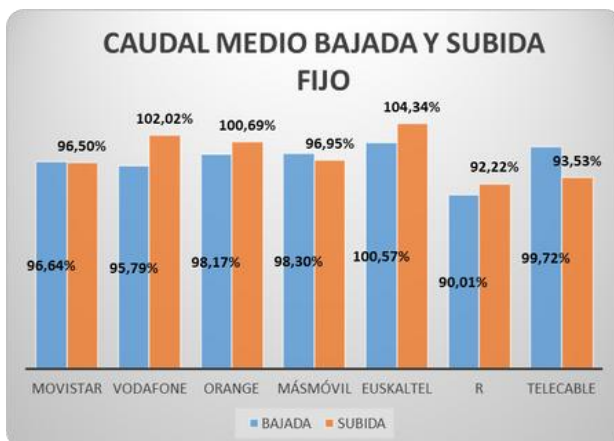
En lo relativo a la **frecuencia de las reclamaciones sobre el servicio fijo**, la SETID muestra una horquilla desde el **0,50% de MÁSMÓVIL** hasta entre el 2% y algo más del **2,5% de TELECABLE, VODAFONE** y **MOVISTAR**. **ORANGE, EUSKALTEL** y **TELECABLE** superan el 1%. **Los tiempos de resolución** van de los **4,25 días de VODAFONE** hasta los casi casi **19 de R**, 16 de **MASMOVIL** o 13 de **MOVISTAR**. El resto entre casi 7 días y 8,5.

BANDA ANCHA

En primer lugar, es necesario señalar que frente a la simetría de ofertas en Mbps de las velocidades de subida y bajada que presentan los operadores de ámbito estatal (1024/1024; 600/600; 300/300; 100/100; 50/50), aunque hay alguna excepción como las ofertas de VODAFONE de 600-300/100 Mbps; los que operan solo en algún territorio (EUSKALTEL, R y TELECABLE) presentan asimetrías muy intensas (500/50; 300/30; 200/20; 100/10 y 50/5) con alguna excepción como los 100/100 Mbps de TELECABLE. Desaparecen las mediciones sobre ADSL.

Dicho esto, el **caudal medio de descarga en las ofertas de fibra y cable**, va desde el **100% de ORANGE y EUSKALTEL** al **90% de R**. Por su parte, el **caudal medio de subida en las mismas ofertas**, fluctúa entre el **104% de EUSKALTEL** hasta el **92% de R**.

Respecto a los **caudales medios de bajada y subida en banda ancha móvil**, los datos reflejan porcentajes del entre 30% y el 41% en la **descarga (MOVISTAR y VODAFONE, respectivamente)**, y entre el 54% y el 81% en la **subida**, correspondientes a **ORANGE y MASMOVIL**.



90%

R obtiene el peor dato en **caudal de descarga**

92%

R obtiene el peor dato en **caudal de subida**

30%

MOVISTAR obtiene el peor dato en **caudal móvil**

NOTA METODOLÓGICA

Los datos utilizados para evaluar la calidad de la telefonía e Internet son de elaboración propia a partir de los publicados por la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) correspondientes a 2022, que aportan los operadores, y los proporcionados por la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del mismo ejercicio.

Las puntuaciones se obtienen otorgando 10 puntos al mejor operador en cada parámetro y el resto obtiene una puntuación proporcional; salvo en los casos, por ejemplo, de las velocidades de Internet (caudales de descarga o subida) en el que se puntúa el valor medio en relación con la velocidad comprometida.

En los grupos compuestos por 2 o más operadores se recogen todas las puntuaciones de sus integrantes y se haya la media.

Grupos de los que se registran datos: MOVISTAR, VODAFONE, ORANGE (ORANGE y JAZZTEL), MÁSMÓVIL (MÁSMÓVIL, YOIGO y PEPEPHONE, LEBARA y LAYCAMOB IL). Los operadores que operan en un ámbito territorial restringido (EUSKALTEL, R y TELECABLE) aparte.



Euskal Herriko Kontsumitzaileen Batasuna-EHKB
Union de consumidores de Euskadi-UCÉ