



UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI-UCE

CALIDAD OPERADORES 2022



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

1

LOS GRUPOS ORANGE Y EUSKALTEL SUSPENDEN EN CALIDAD MÓVIL Y NO ALCANZAN LOS 7 PUNTOS EN CALIDAD FIJA

2

EN CALIDAD GLOBAL, MOVISTAR LOGRA DIFERENCIAS DE HASTA EL 25% POR SU LIDERAZGO EN FIJO Y MÓVIL

3

R PRESENTA EL MAYOR ÍNDICE DE AVERÍAS EN INTERNET. ORANGE Y MÁSMOVIL RONDAN LAS 100 HORAS EN REPARARLAS

4

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

5

LA ASIMETRÍA EN VELOCIDADES ES INTENSA EN TELECABLE Y PERSISTE EN EUSKALTEL DE FORMA MODERADA

CLASIFICACIÓN GLOBAL

	MOVISTAR	VODAFONE	Grupo ORANGE	Grupo MASMOVIL	EUSKALTEL, R, TELECABLE
FIJO	7,42	7,32	6,71	7,26	6,55
MÓVIL	6,39	5,68	4,45	5,79	4,38
MEDIA	6,90	6,50	5,58	6,52	5,46

La Unión de Consumidores de Euskadi-UCE ha evaluado la calidad de los operadores de telecomunicaciones según los datos publicados por la Secretaría 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 (OAUTEL).

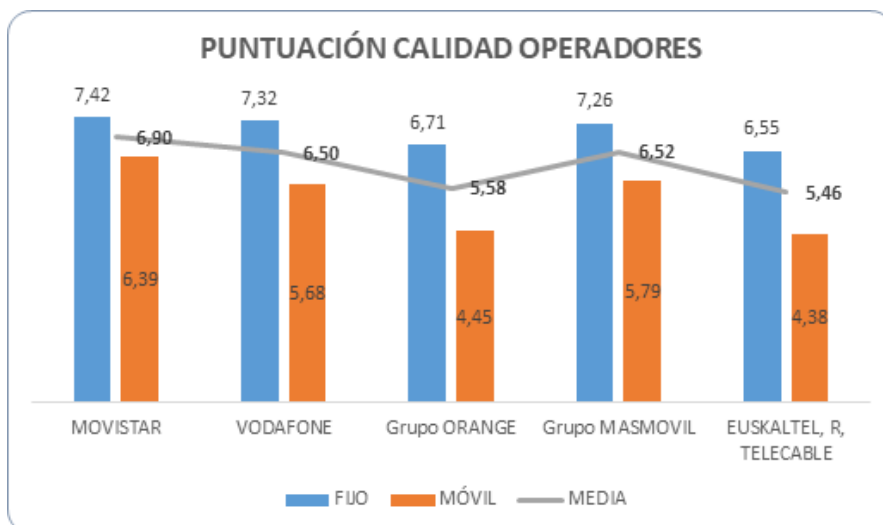
Todos los parámetros recogidos por las fuentes oficiales transmiten información valiosa sobre la forma de proceder de los operadores en el mercado. Además, los datos sobre calidad son relevantes en la elección de operador porque aportan estabilidad frente a otros parámetros más volátiles (como los precios), al requerir inversiones continuas para que los progresos se consoliden.

Puntuaciones

La **CALIDAD GLOBAL** es fruto de analizar los datos de 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, con casi de 7 puntos es el líder de la clasificación. Es relevante que el operador que soporta la prestación del servicio universal sigue siendo el mejor en términos de calidad, con diferencias de hasta el 25% sobre el peor de la tabla, grupo **EUSKALTEL**, que obtiene 5,46 puntos, que al igual que el grupo **ORANGE** (penúltimo del ranking con 5,58 puntos) se queda por debajo de los 6 puntos. **VODAFONE** y **MÁSMOVIL** rondan los 6,50 puntos.

En el **SERVICIO MÓVIL** suspenden el grupo **EUSKALTEL** con 4,38 puntos y el grupo **ORANGE** con 4,45. En ambos casos castigados por los malos datos de reclamaciones. Solo **MOVISTAR** se aproxima al 6,4; mientras que el Grupo **MÁSMOVIL** y **VODAFONE** se mueven alrededor de 5,75, perdiendo este último casi un punto respecto a la anterior edición.



En el **SERVICIO FIJO** ningún operador logra 8 puntos: **MOVISTAR**, **VODAFONE** y el grupo **MÁSMOVIL** se mueven entre el 7,50 y el 7,25 aproximadamente. Grupo **EUSKALTEL** y Grupo **ORANGE** por debajo de los 7 puntos.

AVERÍAS

En **TELEFONÍA FIJA** es el grupo **ORANGE** (2,42%) el que presenta un mayor porcentaje de averías. En el polo opuesto, **EUSKALTEL** y **R**, ambos por debajo del 1%. El resto entre 1,36% y el 2%. En Internet, **R** supera el 3,20%. **EUSKATEL** y **ORANGE** se encuentran próximos al 2,25%. En la frontera del 2%, **MÁSMOVIL**. Con el índice más bajo, **VODAFONE** (1%). El resto oscila entre el 1,5% y el 1,75%.

Por su influencia en el grado de satisfacción, el **TIEMPO EMPLEADO EN LA REPARACIÓN** de averías es trascendente. En relación con la **telefonía fija** **ORANGE**, **MÁSMOVIL** tardan en reparar alrededor de 100 horas (algo más de 4 días). **VODAFONE** y **MOVISTAR** lo hacen aproximadamente en la mitad o menos. En **Internet** las cosas no son muy diferentes, **MÁSMOVIL** supera las 100 horas y **ORANGE** se aproxima a ellas. El resto casi 3 días o algo más, excepto **VODAFONE** y **MOVISTAR** que están por debajo de las 60 horas.

Por su parte, respecto al **PORCENTAJE DE AVERÍAS REPARADAS EN EL TIEMPO OBJETIVO** en **telefonía fija** (48 horas), **MOVISTAR** supera el 99%. **EUSKALTEL**, **ORANGE** y **R** solo reparan un 85% aproximadamente. Tratándose de **Internet**, **MOVISTAR** y **VODAFONE** rozan el 96%, mientras que **TELECABLE** y **R** se acercan al 92%. El resto de operadores se mueven entre el 86% y el 89% de averías reparadas en el tiempo objetivo

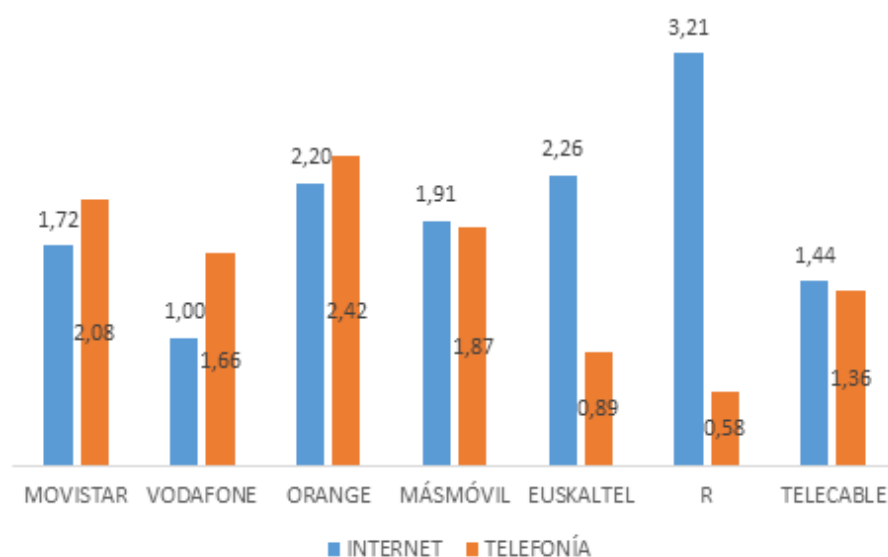
2,42%

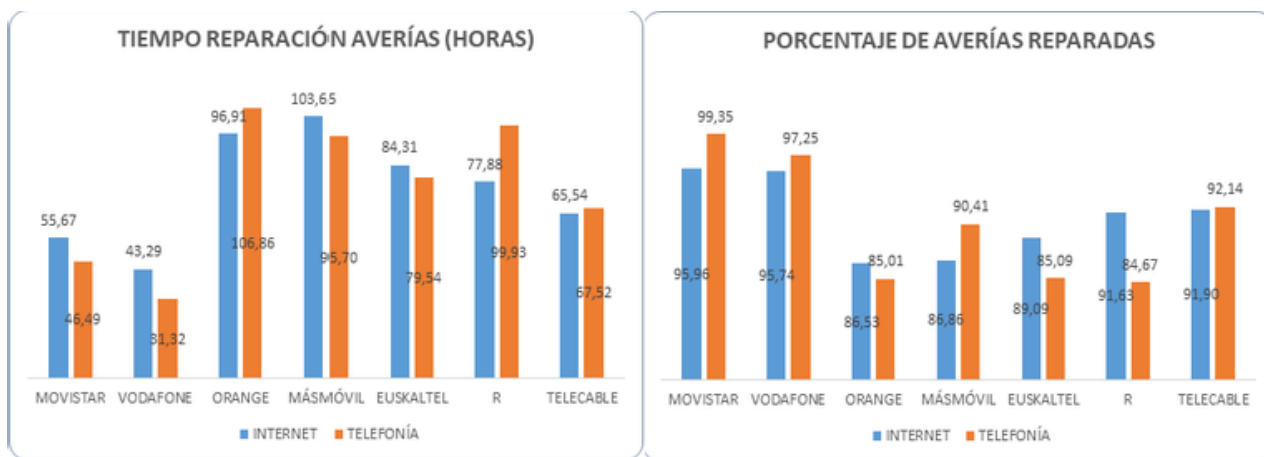
Orange obtiene el peor dato en el servicio fijo

3,20%

R obtiene el peor dato en internet

PORCENTAJE DE AVERÍAS





RECLAMACIONES

En este capítulo, hay que señalar que las reclamaciones ante la **OAUTEL** son importantes porque ponen en evidencia el grado de insatisfacción de los usuarios hasta el extremo de persistir en su reclamación una vez tramitada ante cada uno de los operadores.

Según la OAUTEL, el volumen de reclamaciones de **servicios convergentes**, oscilan entre el 1,26 de **MOVISTAR** y 11,26 de **VODAFONE**, situándose el resto de operadores entre 1,50 de **EUSKALTEL** y el 4,71 de **R**. Hay que considerar que el 84% de las líneas fijas (el 85% si solo se consideran las que tienen banda ancha) y el 87% de las móviles soportan servicios convergentes.

En cuanto a las **reclamaciones en móviles**, la OAUTEL, sitúa a **VODAFONE** con el peor índice de las reclamaciones (4,23) y a **MOVISTAR** con el mejor (1,19).

Siguiendo con los datos de la OAUTEL, ahora en referencia a las **reclamaciones del servicio fijo**, estas presentan un volumen que va desde el 4,75 de **EUSKALTEL** hasta el 24,84 del Grupo **MÁSMÓVIL** (aunque este operador dentro del Grupo alcanza el 43,06).

En relación con las **QUEJAS SOBRE LA ATENCIÓN AL CLIENTE**, los registros del organismo señalan que **MOVISTAR** presenta el menor volumen, 0,33 y **TELECABLE**, en el otro extremo alcanza 1,30.

11,26%

VODAFONE
obtiene el peor dato en **servicios convergentes**

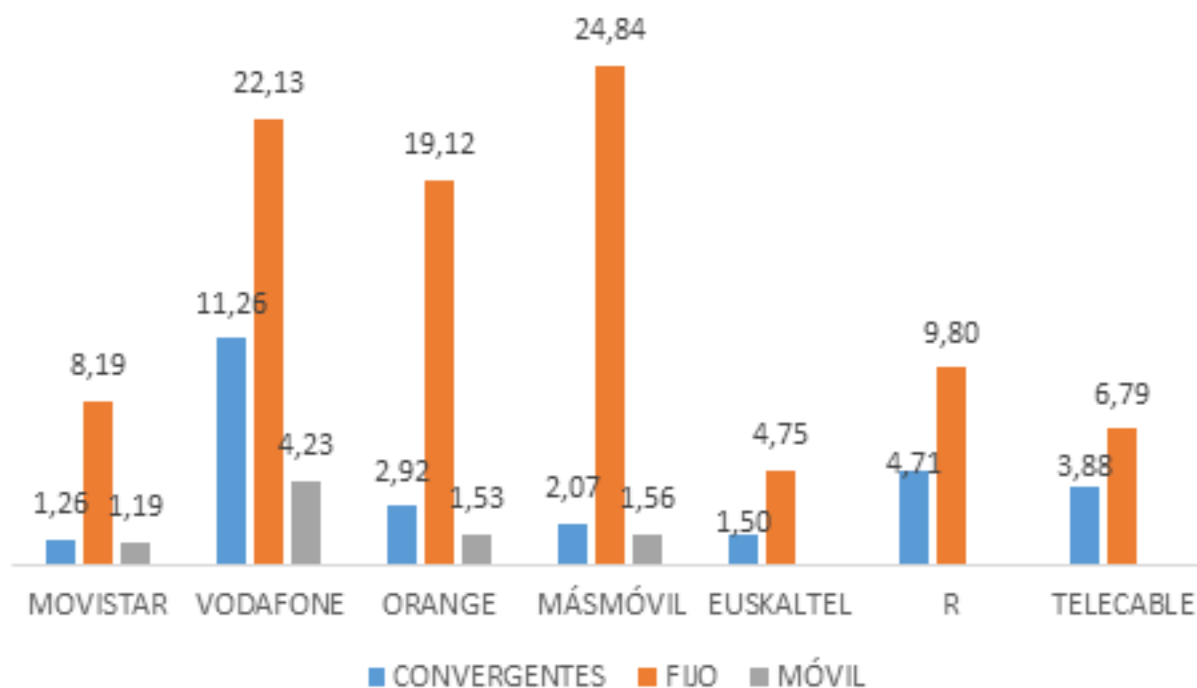
4,23%

VODAFONE
obtiene el peor dato en el **servicio móvil**

24,84%

MASMOVIL
obtiene el peor dato en el **servicio fijo**

VOLUMEN RECLAMACIONES OAUTEL



Por otra parte, según la **SETID**, la **FRECUENCIA DE LAS RECLAMACIONES sobre el servicio móvil** oscila entre el 0,30% de **VODAFONE** a cerca 4% de **MOVISTAR**.

La frecuencia **relativa a la facturación en las cuentas prepago** fluctúan entre el 0,09% de **MOVISTAR** y el 2,02% de **VODAFONE**. Mientras que en las referidas a contrato se invierten los papeles, del 0,037% hasta el 2,61%.

En lo relativo a la **frecuencia de las reclamaciones sobre el servicio fijo**, la SETID muestra una horquilla desde el 0,71% de **MÁSMÓVIL** hasta alrededor del 3,60% de **R** y **MOVISTAR**. En cuanto a los **tiempos de resolución** se mueven entre los 4 días de **VODAFONE** hasta los casi 23 de **R**.

Por último, las **reclamaciones sobre factura en el servicio fijo** presentan unos registros desde el 0,13% de **MÁSMÓVIL** hasta el 1,31% de **MOVISTAR**.

Los **TIEMPOS DE RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES en el servicio móvil** van desde los 23 días de **TELECABLE** o los 17 días de **MÁSMÓVIL** a los 1,78 días de **VODAFONE**.

BANDA ANCHA

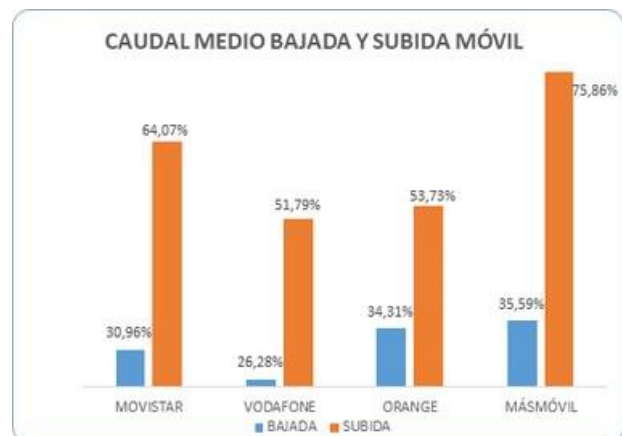
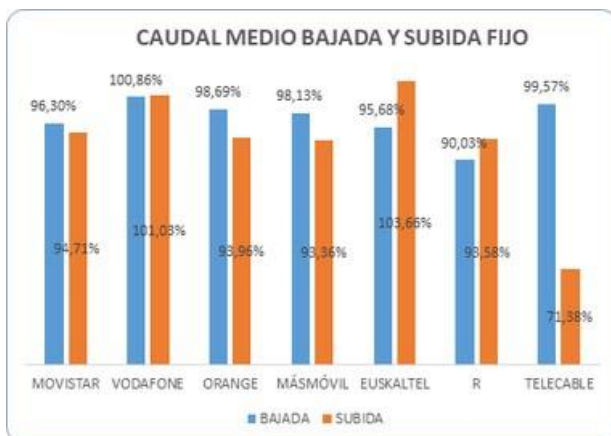
En primer lugar, es necesario señalar que frente a la simetría de ofertas en Mbps de las velocidades de subida y bajada que presentan los operadores de ámbito estatal (1024/1024; 600/600; 300/300; 100/100; 50/50); los que operan solo en algún territorio (**EUSKALTEL**, **R** y **TELECABLE**) presentan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

Dicho esto, el **CAUDAL MEDIO DE DESCARGA EN LAS OFERTAS DE FIBRA Y CABLE**, va desde el 101% de **VODAFONE** hasta el 90% de **R**.

Por su parte, el **caudal medio de subida en las mismas ofertas**, fluctúa entre el 101% de **VODAFONE** hasta el 71% de **TELECABLE**.

Respecto a las ofertas de **ADSL** (20/1 Mbps) solo dos operadores ofrecen datos. El **caudal de subida** va del 78% de **MOVISTAR** al 63% de **ORANGE**; en tanto que en el de **bajada** van del 72% al 81%.

Respecto a los **CAUDALES MEDIOS DE SUBIDA Y BAJADA EN LA BANDA ANCHA MÓVIL**, los datos reflejan porcentajes del entre 36% (**MASMOVIL**) y el 26% (**VODAFONE**) en la descarga; y entre el 76% y el 52% en la subida correspondientes a **MASMOVIL** y **VODAFONE** respectivamente.



90%

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

71%

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

26%

VODAFONE 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 Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) correspondientes a 2021 y por la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del mismo ejercicio. Tanto de uno como de otro organismo se toman los datos que facilitan de cualquier operador.

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 halla la media.

Grupos de los que se registran datos: MOVISTAR, VODAFONE, ORANGE (ORANGE y JAZZTEL), MÁSMÓVIL (MÁSMÓVIL, YOIGO y PEPEPHONE, LEBARA) y EUSKALTEL (EUSKALTEL, R y TELECABLE).

