

Examen a los operadores atendiendo a los datos de calidad y reclamaciones en telefonía fija y móvil, y banda ancha fija

## VODAFONE ocupa los últimos puestos en calidad móvil y en la global

R es el peor en móvil, siendo el único operador que suspende

Movistar obtiene la mejor valoración global con 8,63 puntos

La Unión de Consumidores de Euskadi-CAUCE ha evaluado la calidad de los operadores de telecomunicaciones según los datos depositados por los mismos SETSI y las estadísticas de reclamaciones de la Oficina de Atención de los Usuarios de las Telecomunicaciones (OAUTEL).

La regularidad determina la puntuación final. Vodafone es el último operador nacional en calidad móvil, 5,52 puntos sobre 10, solo R obtiene peor resultado (4,86 puntos). En términos globales (fijo y móvil) también está en las últimas posiciones (6,94), acompañado de Orange, 6,69.

### PUNTUACIÓN GLOBAL

El resultado es fruto de analizar los datos de calidad y reclamaciones en telefonía fija, banda ancha fija y telefonía móvil: tiempo de conexión, averías, tiempo de resolución de las mismas, caudal de carga y descarga, reclamaciones en fijo y móvil, etc.).

GRUPO MOVISTAR	GRUPO VODAFONE	GRUPO ORANGE	EUSKALTEL	R	TELECABLE
8,63	6,94	6,69	8,58	7,14	7,21

#### Operadores nacionales

##### Grupo Movistar

**Fortalezas. Fiabilidad en la red.** La operadora presenta un bajo índice de averías tanto en Internet (2,29%) servicio en el que tiene el mejor registro; como en telefonía (1,25%). Esta fiabilidad se ve reforzada por la **calidad del servicio técnico**. En ambos servicios registra pocas horas para reparar y alto porcentaje de reparación en el tiempo comprometido.

Su caudal de descarga y subida está próximo al **80% en ADSL**. En móviles es del 69% y del 60% respectivamente con diferencias de hasta 23 puntos en la bajada en relación con sus competidores y 9 puntos en la subida. En FTTH, los porcentajes son del 95% y del 90%.

Presenta el **menor índice de reclamaciones en servicios móviles de prepago y en servicios convergentes**. La OAUTEL refleja un volumen en telefonía fija y convergentes de hasta tres veces menos que el de otros operadores. Lo mismo pasa con su atención al cliente.

**Debilidades.** Los **tiempos de resolución de reclamaciones en fijo y móvil**, alrededor de los 15 días 8 (alineados con otros); y las reclamaciones de telefonía móvil ante la OAUTEL (2,80).

**Grupo Vodafone:** Integra los datos correspondientes a **Ono y Vodafone**.

**Fortalezas.** En general, el Grupo presenta muy pocos índices aceptables: los **tiempos de resolución de reclamaciones en fijo y móvil** (casi 7 y 5 días respectivamente), quizá como contrapeso a su alto volumen. Los en los caudales de descarga y subida en banda ancha fija. Discreto en descarga en ADSL (73%) y mejor en la subida (80%). En cable supera el 95%.

**Debilidades.** En el resto de parámetros los datos son discretos o pobres. **Alto nivel de averías en telefonía fija** (3,21%) y cerca del 3% en Internet.

La respuesta técnica tampoco destaca. El **tiempo de reparación supera las 60 horas en telefonía y se aproxima a las 68 en Internet**. Y solo repara en un 90% y un 80% en el tiempo comprometido.

Es el **operador que más reclamaciones declara en fijo, facturación de móvil y en los servicios de prepago**, entre el 1% y el 4%.

Las reclamaciones de los usuarios ante la OAUTEL confirman esta tendencia. En fijo registra un 11%, cerca del 7% en reclamaciones sobre servicios convergentes; es el segundo operador con más reclamaciones en móvil (2,29%) y en atención al cliente.

**Grupo Orange:** Formado por **Orange y Jazztel**.

**Fortalezas.** Predominan los datos discretos. **Bajo nivel de reclamaciones ante la OAUTEL en móvil** (1,64%) y las velocidades de descarga en tecnología ADSL (81%) y FTTH (99%). En las subidas registra menores caudales, 72% y 97% respectivamente.

Debilidades. Los índices de averías en fijo e Internet próximos al 3,5%, son de los mayores. Igual que el tiempo de las reparaciones, más de 90 horas. El porcentaje de averías reparadas supera ligeramente el 85%; tanto en telefonía como Internet.

Discreto también es el índice de reclamaciones en fijo y en móvil, 2,55% y 1,70% respectivamente y los 19 días que tardan en resolverlas en el primero de los casos. Los servicios convergentes y el servicio fijo reúnen casi el 3,60% y el 17% respectivamente de las reclamaciones ante la OAUTEL.

#### Operadores autonómicos

Ninguno de los operadores que actúan en el ámbito autonómico, están sometidos a la OAUTEL, por lo que no es posible conocer los niveles de reclamaciones de sus usuarios y compararlos con los datos que los mismos operadores ofrecen al citado órgano.

**Euskaltel: Fortalezas.** El operador presenta un bajo índice de averías en fijo e Internet. Datos que se ven acompañados por un servicio técnico que solventa las averías en 29 y 48 horas respectivamente, consiguiendo un índice de reparación del 98% y del 95% respectivamente. Con tecnología cable módem, el operador consigue una velocidad de descarga del 91% y una velocidad de subida del 97%. Presenta un bajo índice de reclamaciones en el servicio fijo (1,86%) y móvil (0,82%).

Debilidades. En este capítulo, se halla el porcentaje de reclamaciones en prepago, que se aproxima al 0,2% y un tiempo de resolución de reclamaciones, próximo a los 12 días tanto en fijo como en móvil.

**R: Fortalezas.** Buen índice de averías en el servicio fijo y nivel aceptable de reparaciones, 92% en 48 horas. Tiene el menor índice de reclamaciones sobre facturas de móvil (0,30). El caudal de descarga y subida con tecnología HFC es del 94% y 97% respectivamente.

Debilidades. Peor registro de averías de Internet y la reparación de averías se eleva a 64 y 74 horas. Las reclamaciones sobre telefonía fija y el tiempo de resolución de todas, ronda los 20 días.

**Telecable: Fortalezas.** Es el segundo mejor índice de averías en Internet (2,53%). El caudal de descarga en FTTH alcanza el 97%. No hay más fortalezas.

Debilidades. El caudal de subida en FTTH es del 65% un nivel asimétrico y pobre. Ocupa la cuarta posición en porcentaje de averías en fijo (1,81%) y tarda en reparar averías entre 82 y 101 horas según se trate de telefonía e Internet. Solo soluciona el 89% y el 83% en el tiempo comprometido. Las reclamaciones en telefonía fija son elevadas (2,82%) con un tiempo de resolución superior a los 12 días.

#### **PUNTUACIÓN CALIDAD MÓVIL**

Atendiendo exclusivamente a los datos sobre el servicio móvil para poder evaluar al Grupo MásMóvil, la primera posición también la ocupa el operador Movistar (7,65) al que sigue MásMóvil con 7,64. No alcanza el 5, R, y el resto (Grupo Vodafone, Grupo Orange y Euskaltel) se mueven alrededor del 5,6.

**Grupo MásMóvil:** compuesto por Yoigo, Pepephone, MÁSMÓVIL, y Llamaya. A pesar de contar con más de 500.000 líneas de banda ancha fija minorista, cien mil menos que EUSKALTEL, solo facilitan datos relativos al móvil y solo los correspondientes a las dos primeras marcas.

Fortalezas. Bajo índice de reclamaciones de móvil (0,89%) y de facturación (0,25%), datos que confirma OAUTEL (1,09%), en donde también registra el segundo mejor dato de atención al cliente (0,1%). Velocidades de descarga y subida del 61% y 58% respectivamente.

Debilidades. Presenta los más altos niveles de reclamaciones en prepago y el tiempo de resolución de reclamaciones es alto.

Las puntuaciones registradas en calidad móvil son las siguientes:

GRUPO MOVISTAR	GRUPO VODAFONE	GRUPO ORANGE	EUSKALTEL	R	MÁSMÓVIL
7,65	5,54	5,68	5,63	4,87	7,64

