

Informe sobre banda ancha fija y móvil de la Asociación de Internautas (AI)

MOVISTAR tiene la mejor Banda Ancha (Fija y Móvil) del mercado y supera los 7,5 puntos en puntuación global, con diferencias de hasta el 22%. En calidad presenta diferencias de hasta el 34%.

Dentro del marco de las relaciones de colaboración que mantenemos con la Asociación de Internautas (AI), desde la Unión de Consumidores de Andalucía (UCA-UCE) queremos divulgar las principales conclusiones y valoraciones del estudio “Banda ancha fija y móvil: vivimos en convergencia” de la Asociación de Internautas (AI).

Dada la cada vez más intensa convergencia de los servicios, en dicho estudio se han unificado los análisis del acceso fijo y el móvil, que tradicionalmente la AI presentaba por separado cada año. El estudio, además, se presenta en un momento en el que los reguladores han dado el visto bueno a adquisiciones entre operadores, algo que incidirá, sin duda, en la reducción de oferta en este ámbito.

PUNTUACIÓN GLOBAL

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 (la puntuación global de YOIGO solo se corresponde con BAM y , en consecuencia, no integra la media de puntuación global que refleja la tabla), arroja una puntuación media global de 6,42 puntos sobre 10, aunque las diferencias entre operadores pueden aproximarse al 22%, como ocurre entre MOVISTAR (7,59 puntos) y ORANGE (5,92).

La puntuación global está compuesta por la correspondiente a la BAF obtenida por el análisis de las condiciones de las ofertas, las velocidades, las averías y reparaciones, las reclamaciones, etc., que refleja una puntuación media de 6,80 puntos sobre 10, aunque las diferen-

cias entre operadores pueden aproximarse al 22%, como ocurre entre MOVISTAR (7,93) puntos y ORANGE (6,16). Por su parte, en la 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 y SMS gratuitos, coste de megas adicionales o de los minutos y SMS no gratuitos, etc.) se salda con una puntuación media de 5,63, aunque las diferencias entre operadores pueden llegar a superar el 35%, como ocurre entre MOVISTAR (6,76 puntos) y TELECABLE (4,36).

LA CALIDAD

MOVISTAR sustenta su posición en su alta puntuación en calidad de BAF en las que obtiene 8,52 puntos con diferencias próximas al 35% sobre ORANGE, que consigue 5,59 puntos. Sólo EUSKATEL supera ligeramente los 8 puntos. R, VODAFONE, TELECABLE y ONO se mueven entre poco más de los 7 puntos y los 7,85. Mientras tanto, JAZZTEL se queda en 6,95 puntos.

En la calidad de la BAM también MOVISTAR encabeza la clasificación con 7,28 puntos. El resto de operadores fijos están afectados por las valoraciones de los operadores móviles que les alquilan su red. Así, ONO, R, TELECABLE y VODAFONE que les presta el servicio obtienen 5,17 puntos; mientras que EUSKATEL, JAZZTEL y ORANGE que les arrienda la red consiguen 5,54 puntos. Las diferencias llegan hasta casi el 30%.

	MOVISTAR	ONO	VODAFONE	EUSKATEL	R	TELECABLE	JAZZTEL	ORANGE	YOIGO	MEDIA
PUNTUACIÓN GLOBAL	7,59	6,71	6,46	6,35	6,16	6,12	6,07	5,92	6,3 (1)	6,42

	MOVISTAR	ONO	VODAFONE	EUSKALTEL	R	TELECABLE	JAZZTEL	ORANGE	YOIGO	MEDIA
Calidad BAF	8,52	7,85	7,30	8,04	7,09	7,54	6,95	5,59		7,36
Calidad BAM	7,28	5,17	5,17	5,54	5,17	5,17	5,54	5,54	6,31	5,57
Condiciones ofertas BAF productos combinados	7,17	7,58	7,15	5,88	6,32	6,79	5,56	6,31		6,60
Condiciones ofertas BAF productos básicos	8,76	8,03	8,24	7,52	7,17	7,54	6,78	7,22		7,66
Condiciones ofertas BAM	6,23	4,90	4,42	4,76	5,05	3,56	5,54	4,95	6,30	5,08
PUNTUACIÓN GLOBAL	7,59	6,71	6,46	6,35	6,16	6,12	6,07	5,92	6,30	6,42

CAUDAL DE DESCARGA BAF y BAM

En cuanto al caudal de descarga de la BAF, en las velocidades iguales o superiores a los 100 Mbps, ya sean prestadas sobre cable o fibra, MOVISTAR se aproxima al 98%, TELECCABLE supera el 97% y ONO el 96%. R (91%), pero sobre todo EUSKALTEL (77%) decepcionan.

En la oferta desde 30 Mbps hasta 100 Mbps que presta EUSKALTEL sólo logra un caudal del 89%.

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 ni el 70%.

En la oferta de cable de hasta 30 Mbps, EUSKALTEL tiene un caudal inferior al 90%, en tanto que ONO llega al 98% y R al 93%.

En BAM, independientemente de los valores medios conseguidos por los operadores (en los que destaca MOVISTAR), lo que llama la atención es la gran horquilla entre los valores máximos y mínimos, dependientes de la cobertura, etc. Así, por ejemplo, en las ofertas de 7,2 Mbps de descarga la horquilla se mueve entre los 17.984 de Mbps MOVISTAR y los 2.414 de VODAFONE.

Lo mismo ocurre con las ofertas de 10,8 Mbps de VODAFONE que registra extremos 12.625 Mbps y 3.321. En los 21 Mbps se registran oscilaciones similares que van desde los 15.991 Mbps de ORANGE a los máxima velocidad hasta los 4.835 de YOIGO. Finalmente, las ofertas de 42 Mbps no se libran de estas oscilaciones extremas y registran valores que van de 27.434 Mbps a los 6.694, ambos con VODAFONE.

AVERÍAS

En cuanto a las averías de BAF, R presenta el peor dato (7,59%), le sigue TELECCABLE (4,28%) y VODAFONE (4,19%). ONO (1,85%) está en el otro extremo.

Atendiendo al tiempo empleado en la resolución de averías, MOVISTAR repara el 97% en poco más de 40 horas, un poco peores son los datos de EUSKALTEL (47 horas, 95%). Mientras, TELECCABLE solo repara el 68% en 133 horas. También con un mal registro, VODAFONE, que en 66 horas repara el 83% de las averías. El resto de operadores, solucionan entre 53 y 84 horas, entre el 87% y el 94% del volumen de averías.

ONO, VODAFONE, R, TELECCABLE, EUSKALTEL y JAZZTEL se mueven entre los 6 y 6,5 puntos.

ORANGE se sitúa por debajo del 6.

VODAFONE Y TELECCABLE suspenden en BAM.

EUSKALTEL, ORANGE, R, ONO Y JAZZTEL apenas superan el 5.

Sólo MOVISTAR y YOIGO rebasan los 6 puntos.

RECLAMACIONES

Respecto a las reclamaciones de BAF en la Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones (OAUTEL) hay que indicar que VODAFONE (2,11) multiplica por 4 el número de las que registra MOVISTAR (0,54). El resto de operadores nacionales presentan 3 veces más reclamaciones por cada 10.000 clientes.

Según los datos de la SETSI los peores porcentajes de reclamaciones en BAF, corresponden a ORANGE (9,4%), el resto de operadores superan el 2% en una horquilla que va desde alrededor del 2,15% de MOVISTAR y EUSKALTEL hasta el 3,40% de VODAFONE.

Por lo que se refiere a la BAM, según OAUTEL, YOIGO y VODAFONE están cerca del 0,1%. Por su parte ORANGE alcanza 0,16 y MOVISTAR 0,15.

Según los datos de la SETSI, para la BAM, los peores porcentajes de reclamaciones corresponden a VODAFONE (3,52%) y ORANGE, que supera el 1%, multiplicando por 10 y por 3 respectivamente el porcentaje que presenta YOIGO (0,35%).

CONDICIONES DE LAS OFERTAS BAF

Teniendo en cuenta las condiciones en las que se comercializan las ofertas combinadas (Megas a máxima velocidad en móvil, minutos desde móvil, etc.) sólo tres operadores superan los 7 puntos: ONO, MOVISTAR y VODAFONE. El resto consigue puntuaciones próximas a los 6,50 puntos, salvo EUSKALTEL que se queda en 5,88. La diferencia porcentual entre el mejor y el peor ronda el 27%.

Los minutos de llamadas nacionales desde el teléfono fijo (a efectos prácticos de este estudio las ofertas ilimitadas se han equiparado con 3000 minutos) son ilimitados en todos los operadores. No así las al móvil, que van de los 60 minutos de EUSKALTEL a los 1.000 de ORANGE.

TELECABLE y ORANGE presentan restricciones en algunas ofertas para hacer uso de estos minutos, aunque la mayoría de las ofertas de los operadores dan plena libertad para su uso. Por supuesto, también se han examinado el coste del minuto fijo-móvil que excede de la gratuidad.

En las llamadas desde el móvil (a efectos prácticos de este estudio las ofertas ilimitadas se han equiparado con 3000 minutos), la horquilla va de los 780 minutos de EUSKALTEL a los ilimitados de las ofertas más completas. En cuanto a los SMS (a efectos prácticos de este estudio las ofertas ilimitadas se han equiparado con 3000 SMS), las ofertas combinadas de ORANGE, JAZZTEL, TELECCABLE, R y EUSKALTEL no los incorporan. Por su parte, son ilimitados, en algunas ofertas de MOVISTAR, ONO y VODAFONE. También se examinó el coste de los SMS.

El examen de los canales de TV se ha realizado tomando en consideración el número de canales que se integra en la oferta básica. En este apartado, MOVISTAR con 96 canales representa la mejor opción.

Por su parte, la media de velocidad de descarga de la BAF que ofertan los operadores va de los 55 MB de JAZZTEL hasta los 200 de TELECCABLE. La media de la velocidad de subida según las ofertas por operador, oscila entre los 5,63 MB de JAZZTEL y los 15 de TELECCABLE y EUSKALTEL. La media de los MB en BAM que ofertan los operadores está entre los más de 2800 de TELECCABLE y los 512 MB de EUSKALTEL, o algo más de 900 en el caso de ONO y de 1000 en el de JAZZTEL.

El precio medio por operador supera los 60 euros con TELECCABLE. La media de todos los operadores es de 50,93 €. JAZZTEL se sitúa cerca de los 40 euros. El resto, entre los 45 y los 55.

El capítulo de las ofertas básicas (incluyendo en éstas la que también integran llamadas desde fijos) superan los 9 puntos sobre 10, MOVISTAR, ONO, TELECCABLE, VODAFONE y EUSKALTEL. R y JAZZTEL rebasan los 7 puntos y ORANGE se queda con 6,5. La diferencia entre el mejor y el peor se aproxima al 34%.

CONDICIONES DE LAS OFERTAS BAM

La media de MB para navegar que incluyen las ofertas de los operadores va de los 8.943 de YOIGO a los 868 de JAZZTEL, mientras que la media de los paquetes de MB adicionales disponibles se sitúa entre los más de 5 GB de R y los 100 MB de ORANGE; otros operadores como YOIGO y EUSKALTEL no proporcionan MB adicionales sino que reducen la velocidad de navegación.

En cuanto al coste medio de los paquetes adicionales de MB que ofertan los operadores (para determinados operadores como ONO, VODAFONE y ORANGE y se han efectuado cálculos de coste alrededor de los 600 MB y los 1024 MB a fin de tener medidas homogéneas con el resto), oscila entre los 4,96 euros de VODAFONE y ONO y los más de 41 euros de R.

La media de minutos de llamadas desde el móvil integradas en las ofertas comerciales va desde los ilimitados de R hasta los 563 de JAZZTEL. También se examinó el coste de los minutos fuera de oferta.

En cuanto a los SMS, solo cuatro operadores los incluyen en sus ofertas de BAM básica: MOVISTAR, ONO, VODAFONE y TELECCABLE que es el operador que menos ofrece de media, 731. También en este parámetro se tuvo en cuenta el coste de los mensajes.