

Tercer estudio de la Banda Ancha Móvil

Hacia la imparable convergencia de servicios

17/07/14

La Asociación de Internautas (AI) presenta su tercer estudio sobre la situación de la Banda Ancha Móvil (BAM) en España en un momento en el que se producen movimientos en el sector para reforzar la competencia en las ofertas con mayor convergencia de servicios, tecnologías y dispositivos. El presente estudio se sustenta en los datos de calidad publicados por los operadores con red y las distintas ofertas de los operadores.

El Tercer estudio de AI sobre Banda Ancha Móvil llega en un escenario imparable de convergencia de servicios

MOVISTAR PRESENTA LA MEJOR RELACIÓN CALIDAD PRECIO

- La diferencia porcentual entre el mejor, MOVISTAR, y el peor, YOIGO, es del 27%
- Velocidades y fiabilidad puntos muy sensibles de la calidad de algunos operadores

La Asociación de Internautas (AI) presenta su tercer estudio sobre la situación de la Banda Ancha Móvil (BAM) en España en un momento en el que se producen movimientos en el sector para reforzar la competencia en las ofertas con mayor convergencia de servicios, tecnologías y dispositivos. El presente estudio se sustenta en los datos de calidad publicados por los operadores con red y las distintas ofertas de los mismos.

La BAM por operadores

La puntuación media global de la BAM es de 6,15 puntos sobre 10. MOVISTAR se alza con la primera posición con una nota global de 7,13 puntos. Le sigue ORANGE (6,28), VODAFONE (5,96). Cierra la lista YOIGO con 5,24. Una diferencia que tiene sus causas en el caudal de descarga en relación con la velocidad ofertada, en la fiabilidad del servicio (conexiones y transmisiones fallidas) y en los precios y prestaciones.

OFERTAS BÁSICAS

CLASIFICACIÓN	MOVISTAR	ORANGE	VODAFONE	YOIGO	MEDIA
puntuación	7,13	6,28	5,96	5,24	6,15

A tenor de la composición de cada oferta, de los niveles de calidad en la prestación del servicio, la clasificación registra unas diferencias entre el mejor y el peor próximas al 27%. La diferencia respecto a la media se aproxima al 20%.

Elementos claves de la calidad

Porcentaje de descarga: En primer lugar, conviene poner de manifiesto que en términos porcentuales mientras en las ofertas de 7,2 y 10,8Mbps, el caudal medio se eleva hasta 87% y 79% respectivamente, en las ofertas de 21 y 42 Mbps se aproxima al 40%.

En las ofertas de 7,2 Mbps MOVISTAR con un porcentaje de descarga próximo al 99% supera en 33 puntos a VODAFONE, el peor en esta velocidad y en 3 puntos porcentuales a ORANGE.

Los 10,8 Mbps solo los ofrece VODAFONE que consigue una descarga media del 79%.

En los 21 Mbps, el caudal medio de ORANGE es del 56% y el de YOIGO del 27%.

En los 42 Mbps, VODAFONE y MOVISTAR superan el 42% y ORANGE roza el 34%.

Los pobres ratios de la alta velocidad evidencian que todavía queda mucho por hacer.

En relación con el **Servicio de Atención al Cliente** los tiempos medios de respuesta se sitúan en 29 segundos, YOIGO está por encima en 4 segundos. En cuanto a las reclamaciones, VODAFONE es el peor con 2,15%, un punto por encima de la media. Los demás están por debajo del 1%. También VODAFONE presenta más reclamaciones de tarjeta, 1,78%, más de un punto por encima de la media (0,59%), los mejores en este aspecto ORANGE y MOVISTAR (0,03% y 0,04%). En las reclamaciones de factura la media es del 0,50%, siendo superada por VODAFONE (0,71%) y YOIGO (0,85%). En cuanto a la resolución de reclamaciones, la media se sitúa en 15 días. Por debajo de esta ratio YOIGO y VODAFONE.

Por otra parte, a tenor de las **Conexiones con éxito** la media es del 99%. MOVISTAR roza el 100%, mientras que YOIGO sólo consigue el 97,5%. En las **transmisiones fallidas**, la media es del 0,06%. ORANGE, el peor, con 0,17% multiplica por 90 el resultado de MOVISTAR 0,002%.

En relación con del despliegue de la red **4G**, la información disponible resulta todavía demasiado fragmentaria y parcial para poder elevar conclusiones. No obstante, es preciso señalar a la Administración como la principal responsable de su lento despliegue por no liberar las frecuencias que lo hagan posible por parte de los operadores. Una lentitud inexplicable con efectos en el desarrollo de servicios.

OFERTAS BÁSICAS BAM

PARÁMETROS	MOVISTAR	ORANGE	VODAFONE	YOIGO
VELOCIDADES MEDIAS	7,04	6,17	6,25	2,70
CONEXIONES Y CORTES	9,98	4,99	5,76	4,88
COMPOSICIÓN OFERTAS	5,04	6,04	8,44	8,54
ATENCIÓN RECLAMACIONES	6,48	7,91	3,37	4,86
PUNTUACIÓN	7,13	6,28	5,96	5,24

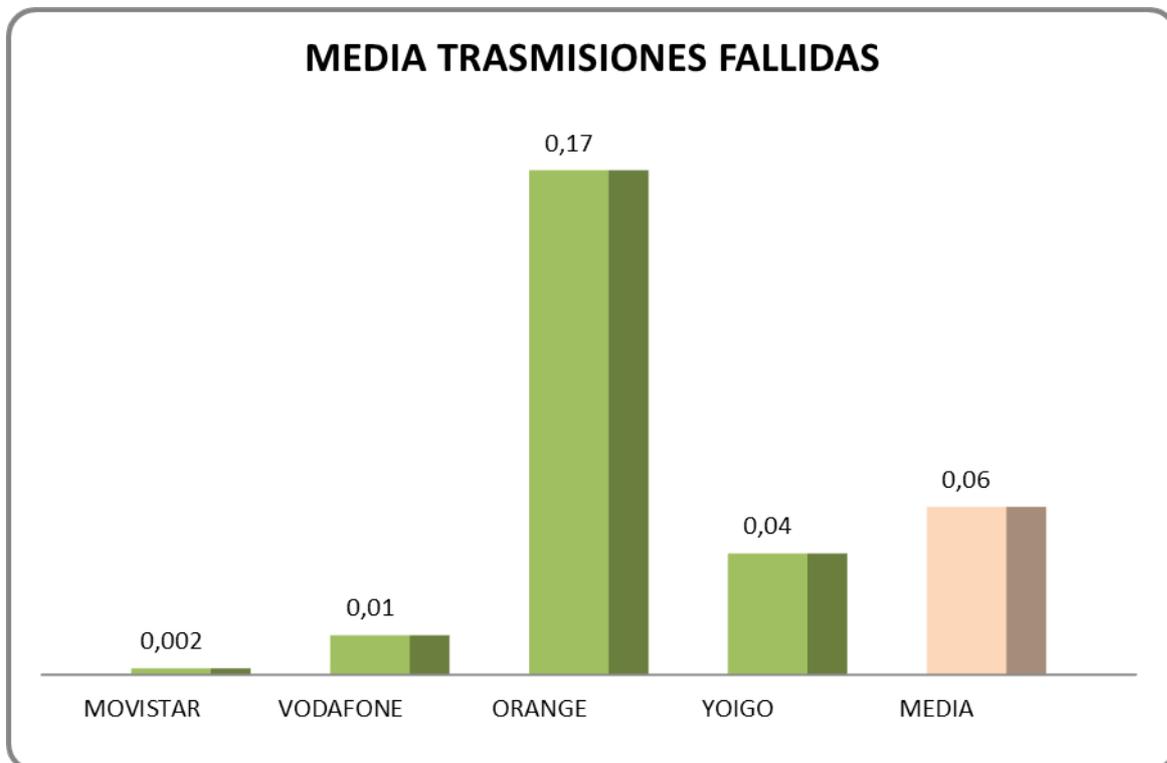
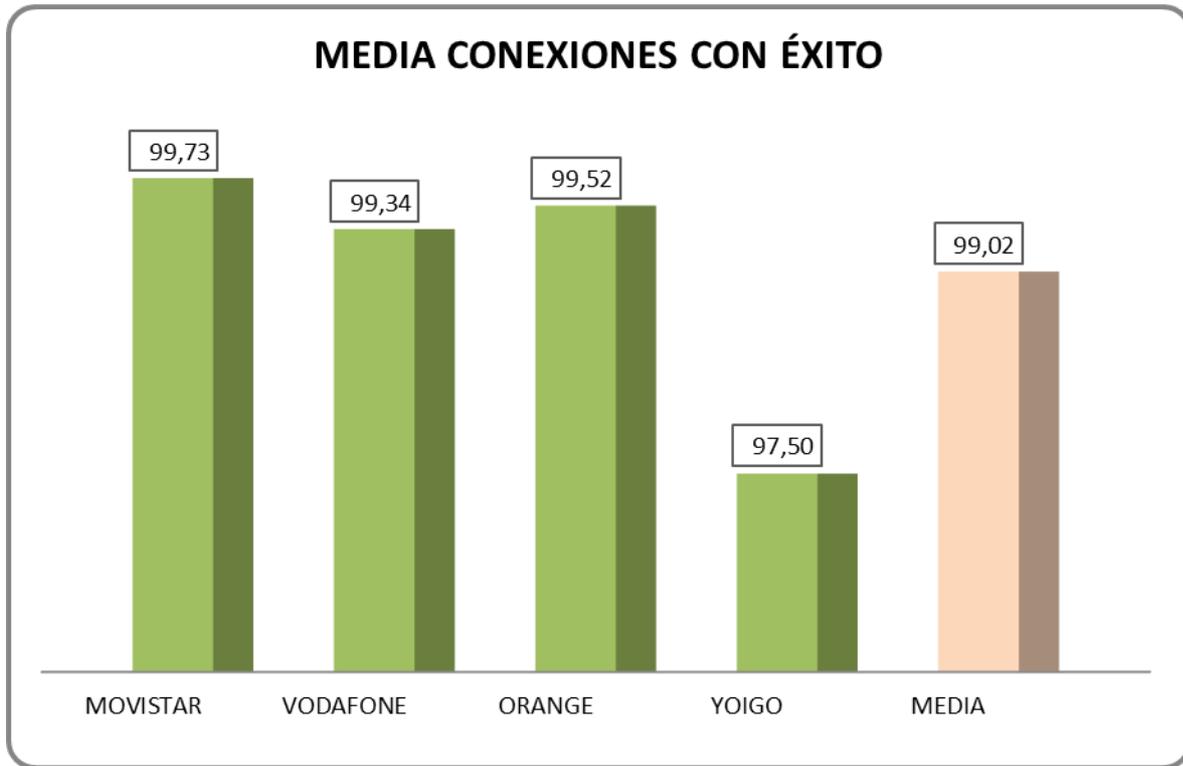
Ofertas básicas: prestaciones, precios y clasificación

Los operadores están optando claramente por la migración de clientes de banda ancha móvil hacia sus ofertas convergentes. Esto explica la simplificación de ofertas de banda ancha móvil de los operadores más implicados con esta modalidad de servicio.

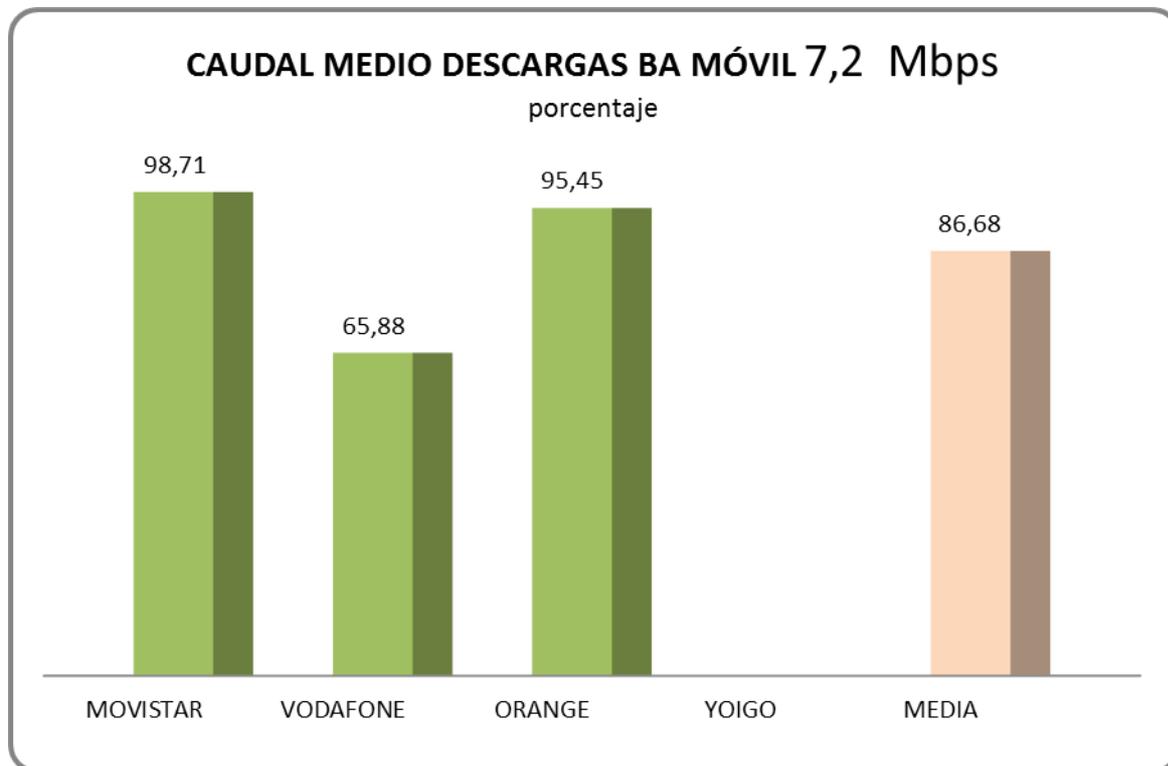
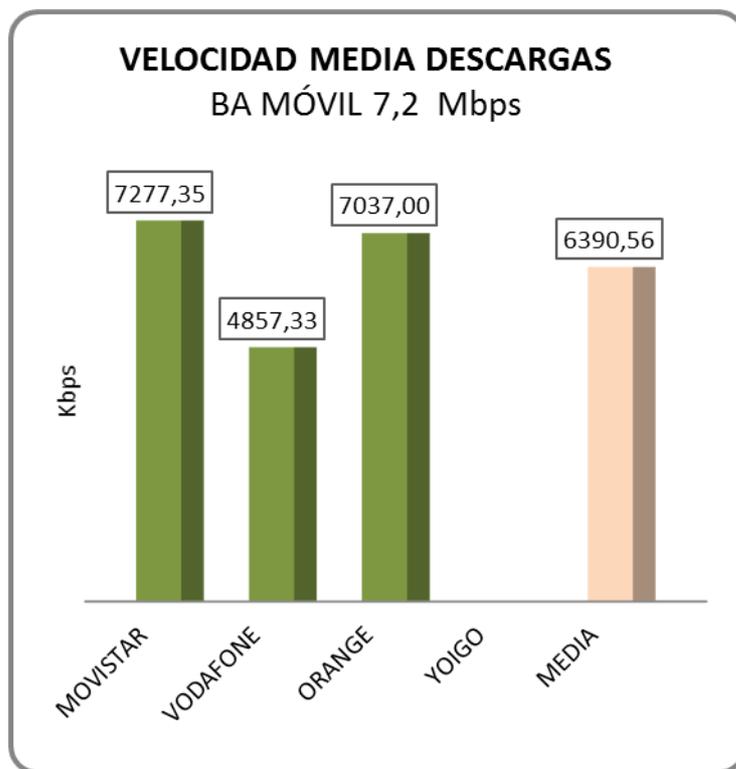
La convergencia es una tendencia imparable. En el móvil, a finales de 2011 las líneas de voz y banda ancha eran casi 11,8 millones, un 26% del total de líneas. Dos años después son 29,5 millones, es decir, el 59%. En fijo, en esas mismas fechas, el empaquetamiento de servicios pasaba del 49% al 56%.

En las ofertas básicas se pueden encontrar, con diferentes tipos de prestaciones y según sean de contratos o tarjeta para datos o voz y datos, una gran diversidad de precios, desde 1,45 euros hasta cerca de los 50; que incorporan desde los 100 MB a los 4 GB para navegar y desde 0 SMS hasta ilimitados. En las opciones de voz y datos las modalidades básicas ofrecen un abanico de minutos gratis desde los 20 a los ilimitados.

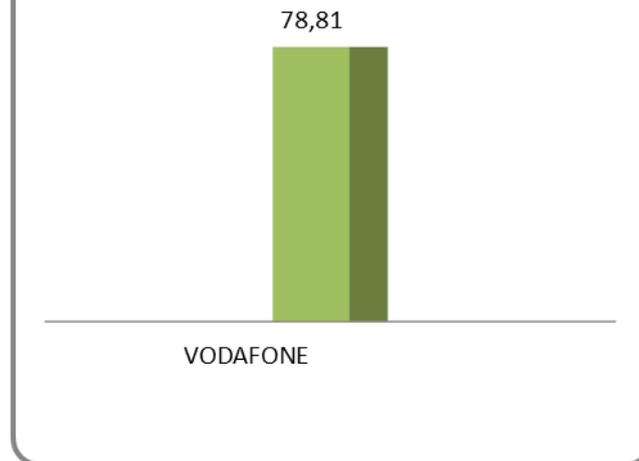
Fiabilidad del servicio



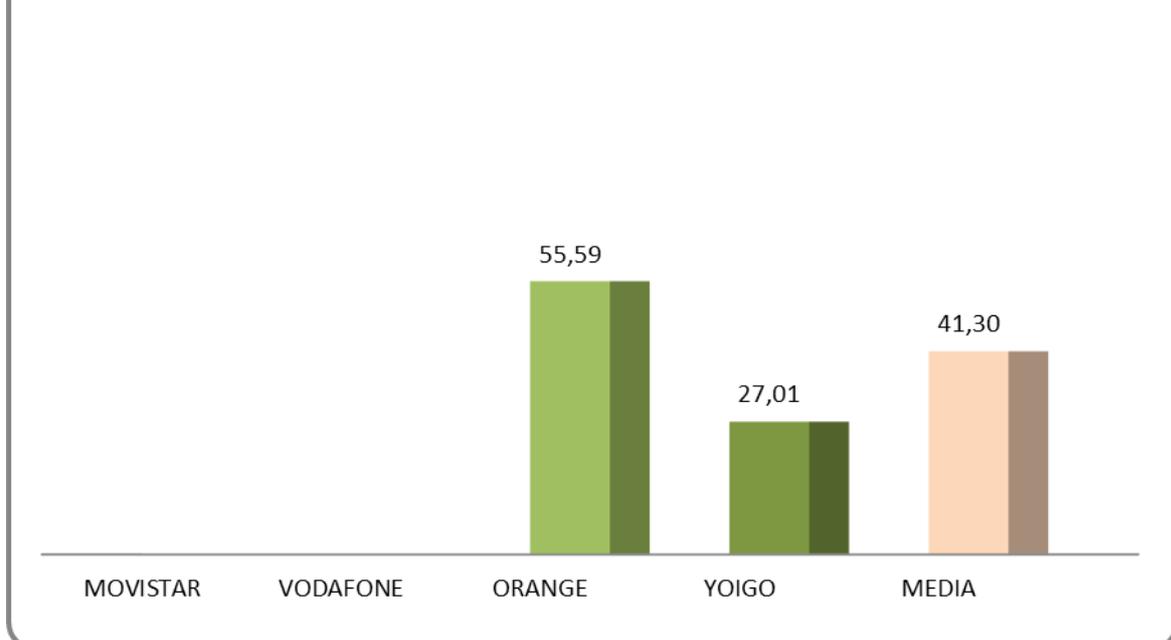
Velocidades medias y caudal de descarga

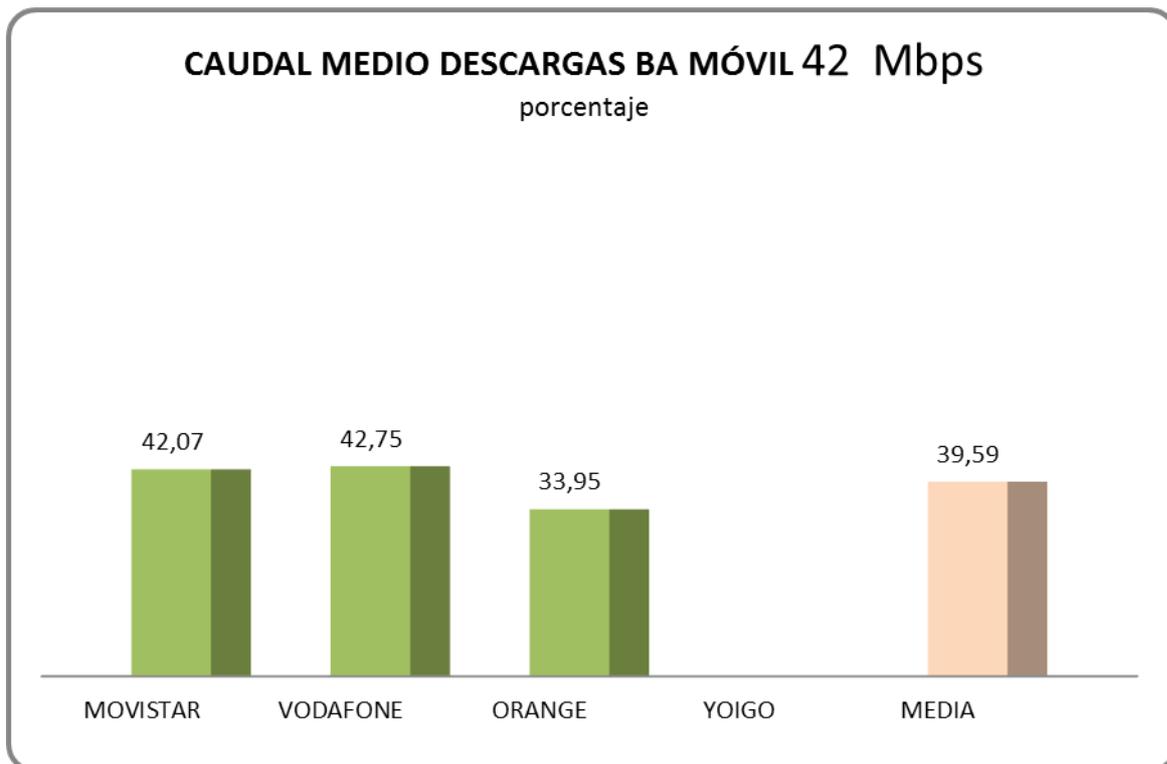
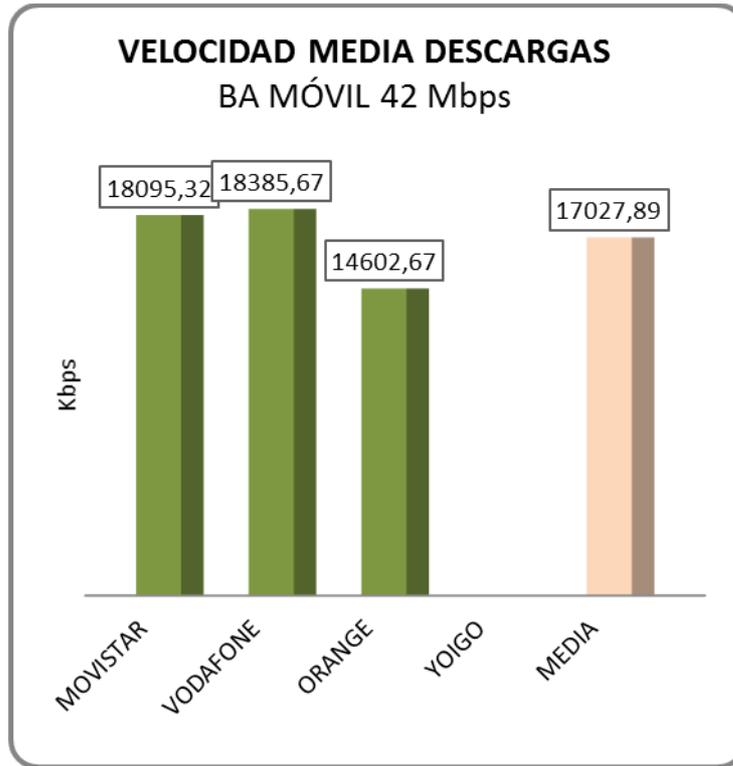


**CAUDAL MEDIO DESCARGAS
BA MÓVIL 10,8 Mbps**
porcentaje

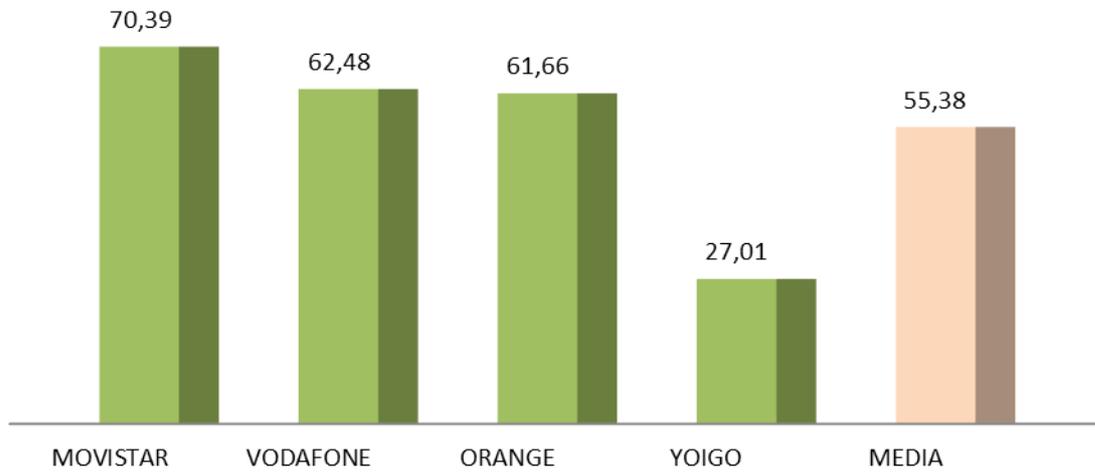


CAUDAL MEDIO DESCARGAS BA MÓVIL 21 Mbps
porcentaje

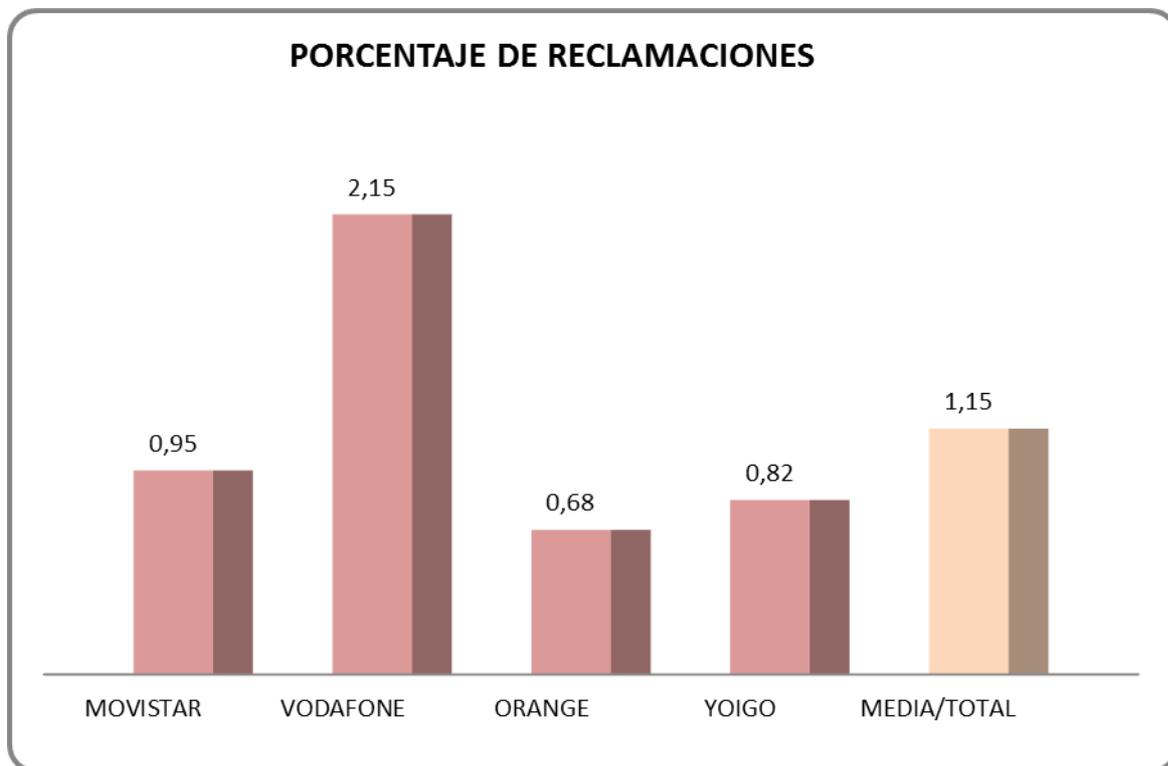
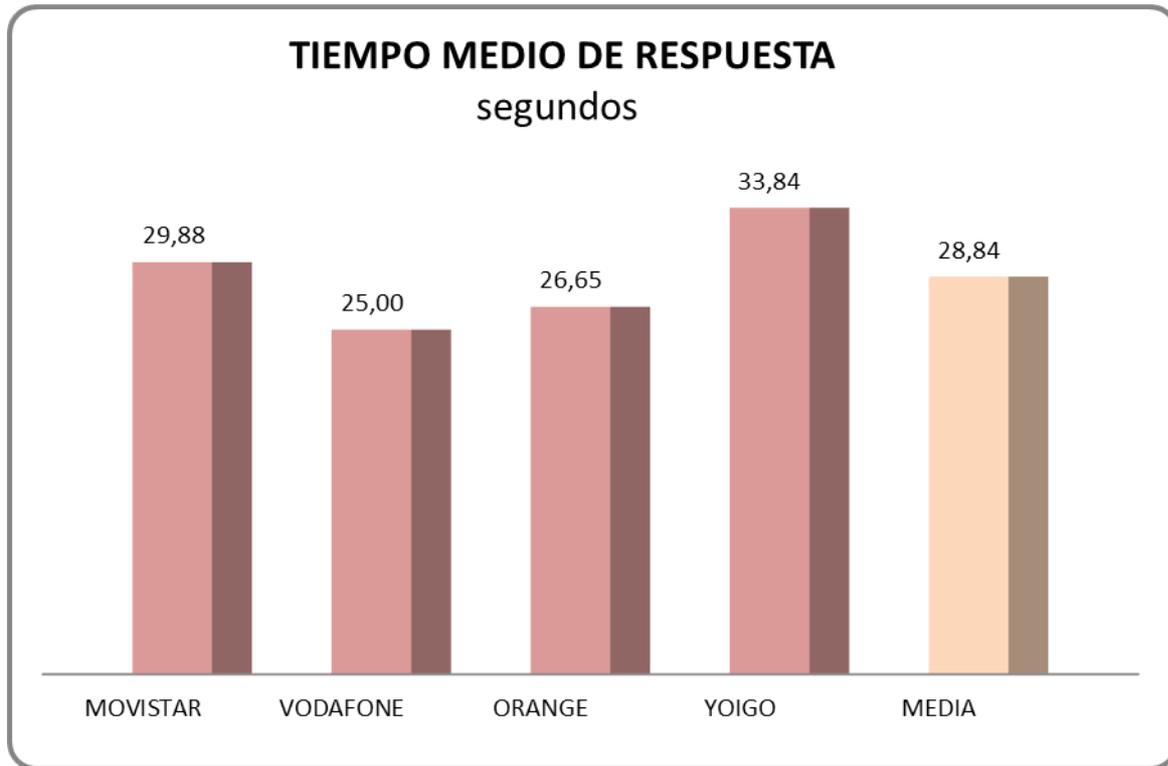




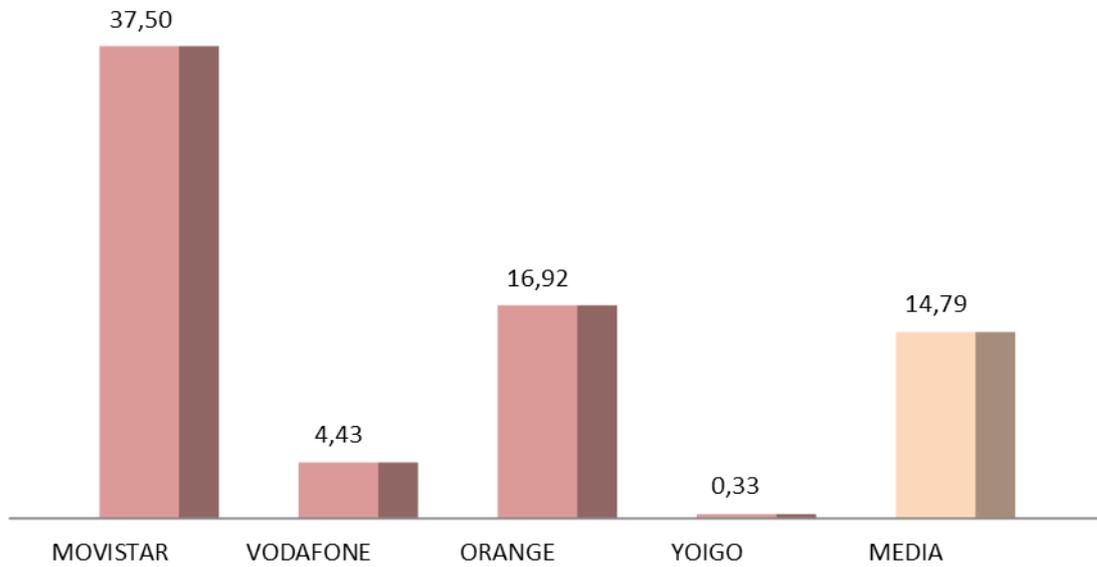
MEDIA CAUDALES VELOCIDADES DESCARGA BA MÓVIL



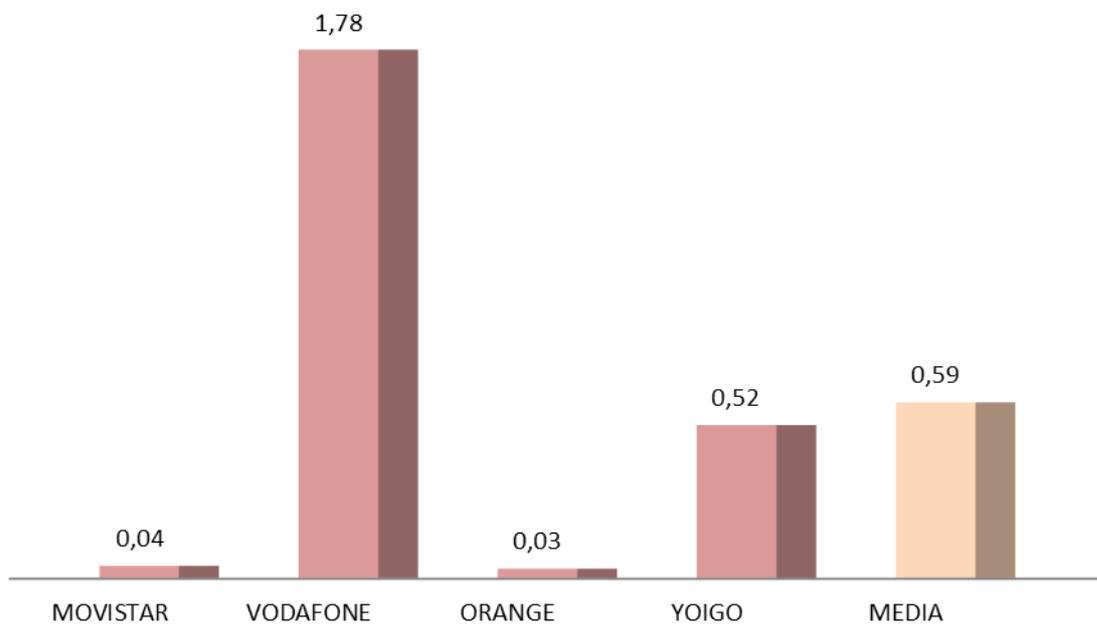
Servicio de Atención al Cliente



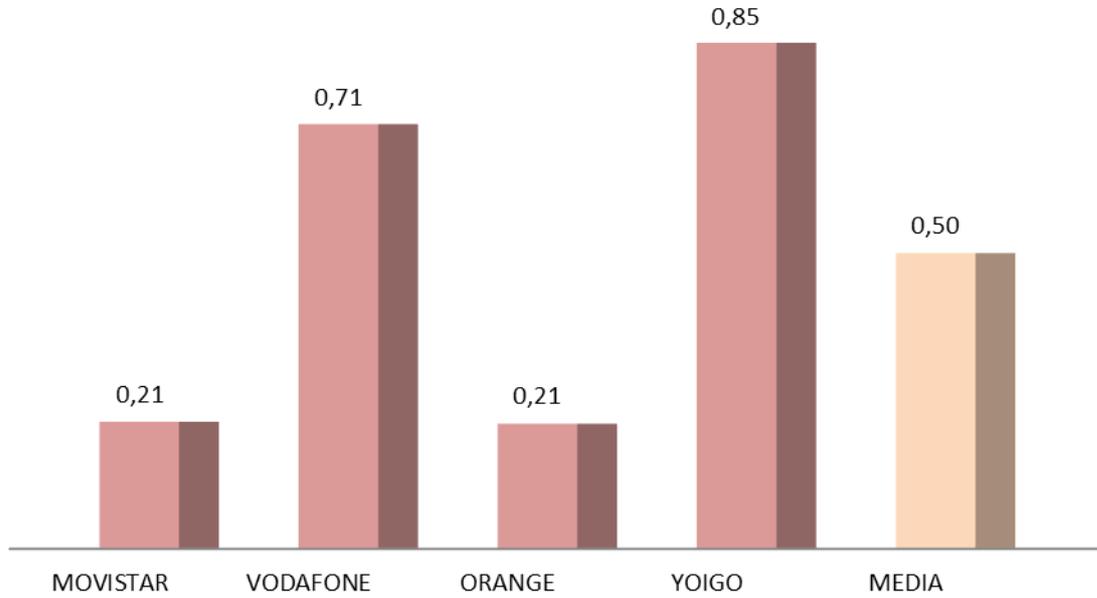
RESOLUCIÓN RECLAMACIONES DÍAS



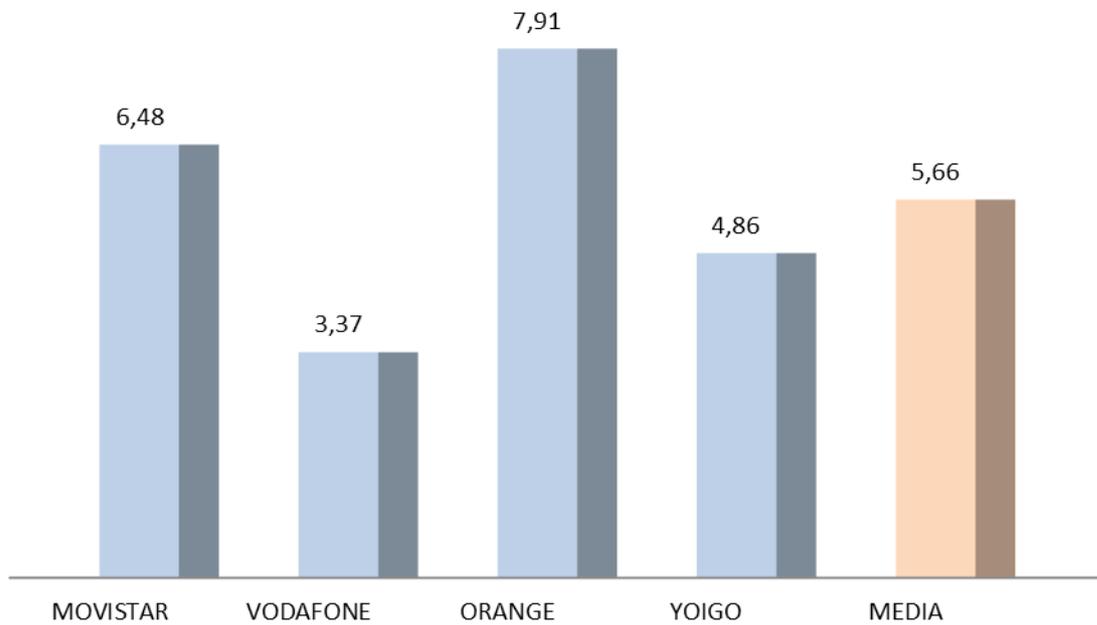
PORCENTAJE DE RECLAMACIONES DE TARJETA



PORCENTAJE DE RECLAMACIONES DE FACTURA



PUNTUACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



Puntuaciones por capítulos

OFERTAS BÁSICAS BAM			
PARÁMETROS	MOVISTAR	ORANGE	VODAFONE
VELOCIDADES MEDIAS	7,04	6,17	6,25
CONEXIONES Y CORTES	9,98	4,99	5,76
COMPOSICIÓN OFERTAS	5,04	6,04	8,44
ATENCIÓN RECLAMACIONES	6,48	7,91	3,37
PUNTUACIÓN	7,13	6,28	5,96