



BANDA ANCHA FIJA Y MÓVIL EN ESPAÑA: VIVIMOS EN CONVERGENCIA

CONTEXTO

Hablar en 2015 de la banda ancha fija o móvil (BAF, BAM) en España es hacerlo desde un escenario de convergencia de servicios, ya no se trata de un tránsito o una tendencia, se trata de una realidad como muestran las cifras de la CNMC.

En el IV trimestre de 2011, la oferta convergente de tres servicios (BAF, telefonía fija y televisión) sumaba 1.86 millones de accesos, en tanto que la doble oferta de servicios (BAF y telefonía fija) alcanzaba los 8.2 millones. En el IV trimestre de 2014 la triple oferta había descendido hasta los 706.000 acceso y la doble oferta de servicios se había reducido en más de la mitad, hasta los 3.5 millones.

Estos descenso en el número de accesos de dobles y triples ofertas se han trasladado a las ofertas de cuatro y cinco servicios (telefonía fija, BAF, telefonía móvil, BAM y, en su caso, televisión para completar la oferta quintuple) que en el cuarto trimestre de 2011 no existían y ahora representan 5.8 y 2.2 millones de accesos, es decir, el 62,55% de todos los accesos que incorporan BA.

Así pues, es evidente que el análisis de la BA, hoy en España, pasa inexcusablemente por examinar las ofertas de convergencia, porque ya SOMOS CONVERGENCIA.

Evolución del número de acceso de la BAF						
	IV/2011	IV/2012	IV/2013	IV/2014	IV TRI 2011 SOBRE BA	IV TRI 2014 SOBRE BA
Solo telefonía fija	9.412.436	8.620.813	7.707.945	6.707.286		
Solo TV de pago	2.210.113	2.073.971	1.892.870	1.954.842		
Tel. fija y TV de pago	264.640	215.791	188.428	155.212		
Solo banda ancha fija	882.786	830.242	805.249	565.594	8,02%	4,41%
Tel. fija y banda ancha fija	8.195.737	7.696.525	4.503.869	3.491.958	74,44%	27,21%
Banda ancha fija y TV de pago	65.540	53.586	47.687	41.937	0,60%	0,33%
Tel. fija, banda ancha fija y TV de pago	1.865.517	1.587.621	1.016.748	706.541	16,94%	5,51%
Tel. fija, banda ancha fija, tel. móvil y banda ancha móvil	0	1.062.107	4.988.640	5.826.588	0,00%	45,40%
Tel. fija, banda ancha fija, TV de pago, tel. móvil y banda ancha móvil	0	146.132	699.645	2.201.439	0,00%	17,15%
TOTAL DE ACCESOS	22.896.769	22.286.788	21.851.081	21.651.397		
SÓLO PRODUCTOS CON BA	11.009.580	11.376.213	12.061.838	12.834.057		

Fuente: CNMC

Como se puede apreciar en la tabla, la oferta de cuatro servicios concentra el 45% de los accesos con BA, pero sin duda, el gran salto de crecimiento se está produciendo con la incorporación de la televisión.

En el móvil, los datos tampoco dejan lugar a dudas. De los 50,7 millones de líneas de las que habla la CNMC en telefonía móvil, las asociadas a BAM han pasado de representar 13,7 millones en el IV trimestre de 2011 (después de experimentar un crecimiento de 7 millones desde el I trimestre de ese año) a más de 34,5 millones en el IV trimestre de 2014.

-

MOVISTAR TIENE LA MEJOR BANDA ANCHA (FIJA Y MOVIL) DEL MERCADO

MOVISTAR supera los 7,5 puntos en puntuación global, con diferencias de hasta el 22%. En calidad presenta diferencias de hasta el 34%.

ONO, VODAFONE, R, TELECABLE, EUSKALTEL y JAZZTEL se mueven entre poco más de los 6 puntos y el 6,5.
ORANGE se sitúa por debajo del 6

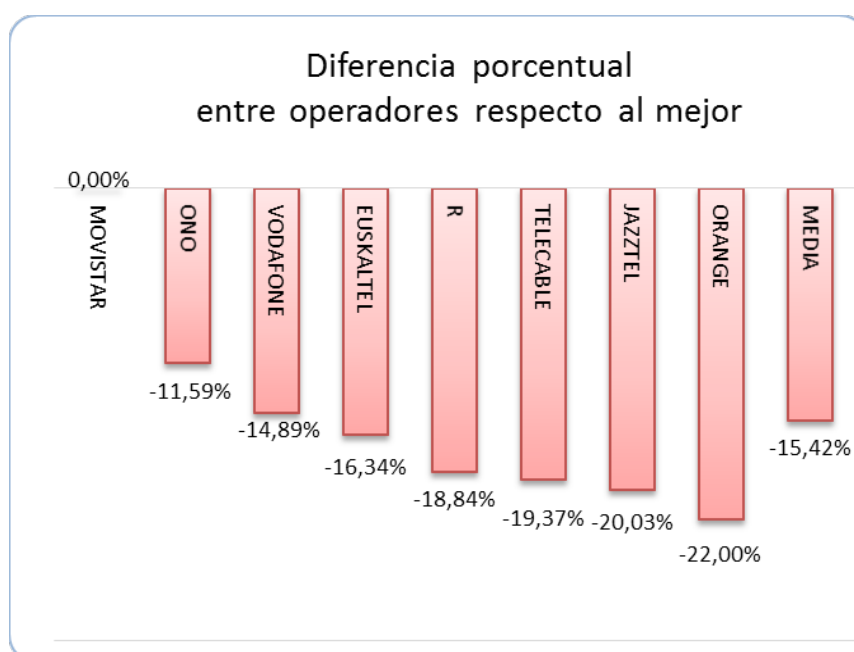
BAM: dos suspensos, VODAFONE Y TELECABLE. EUSKALTEL, ORANGE, R, ONO Y JAZZTEL apenas superan el 5. Sólo MOVISTAR Y YOIGO rebasan los 6 puntos

Bajo el título *BANDA ANCHA FIJA Y MÓVIL: VIVIMOS EN CONVERGENCIA*, la Asociación de Internautas (AI) presenta su I Estudio conjunto sobre ambos tipos de accesos. En realidad el estudio se correspondería con el VII relativo al acceso fijo y el IV sobre acceso móvil. Sin embargo, la cada vez más intensa convergencia de servicios, como se señala en el párrafo anterior, aconseja la unificación de ambos estudios.

El estudio, además, se presenta en un momento en el que los reguladores han dado el visto bueno a las adquisiciones de empresas y se empieza a vislumbrar la reducción de ofertas.

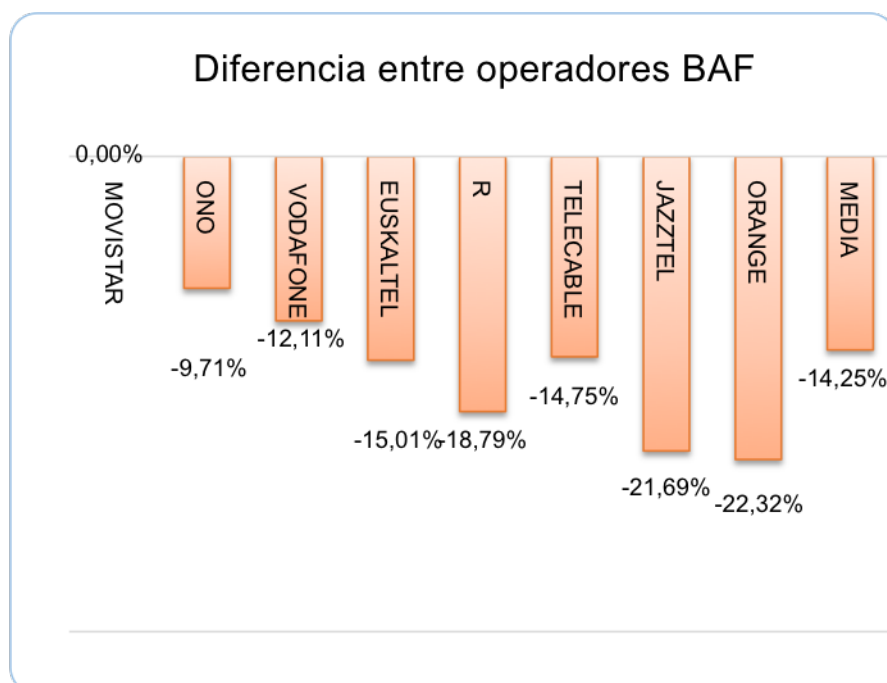
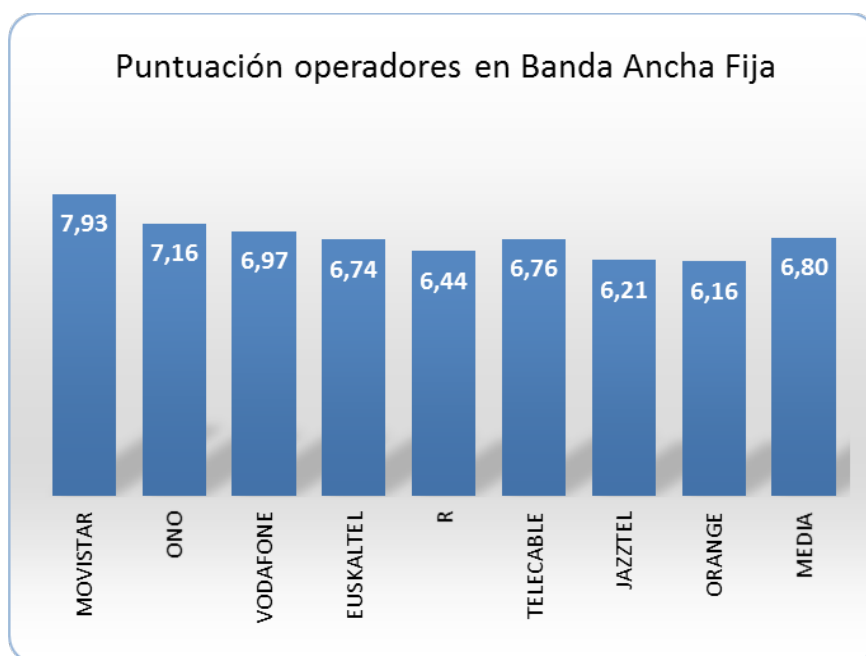
PUNTUACIÓN GLOBAL BANDA ANCHA

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 ofertas¹, 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).



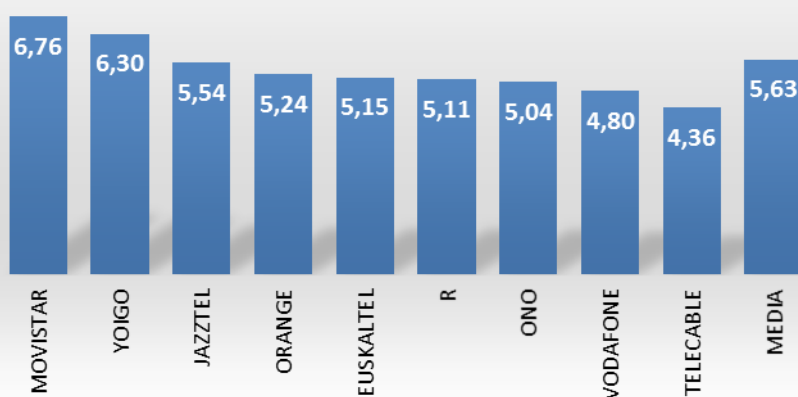
¹ Las ofertas de BAF examinadas son las combinadas (siempre que ofrezcan Internet) y básicas, incluyendo en éstas las que incorporan llamadas desde el fijo. Las ofertas de BAM son las básicas de tarjeta y contrato para navegar o hablar y navegar.

La puntuación global mencionada, está compuesta por la correspondiente a la **BAF** obtenida por el análisis, aparte de las condiciones de las ofertas, de las velocidades, las averías y reparaciones, las reclamaciones, etc. refleja una **puntuación media** de 6,80 puntos sobre 10, aunque las diferencias entre operadores pueden superar el 22%, como ocurre entre MOVISTAR (7,93) puntos y ORANGE (6,16).

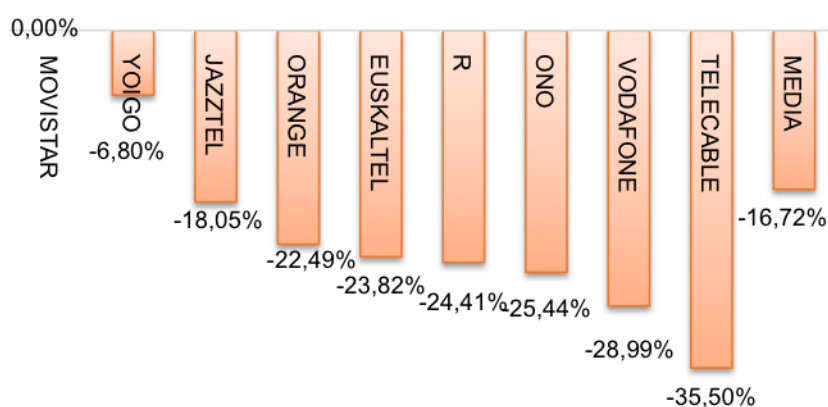


Por su parte, en la **BAM**, el examen de parámetros cualitativos semejantes (velocidades, reclamaciones, tiempo de resolución de las mismas, etc.) y las condiciones de las ofertas (megas a máxima velocidad, precios, minutos y SMS gratuitos, coste de megas adicionales o de los minutos y SMS no gratuitos, 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).

Puntuación operadores Banda Ancha Móvil



Diferencia entre operadores BAM



A continuación se muestra una tabla resumen, con los resultados obtenidos por cada operador².

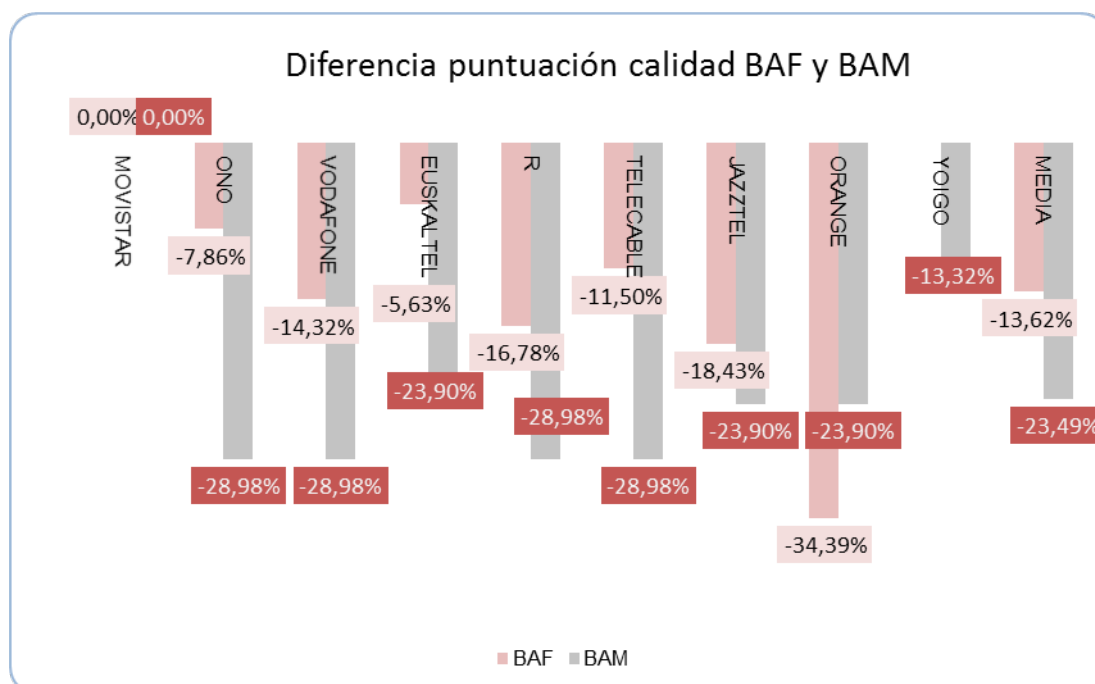
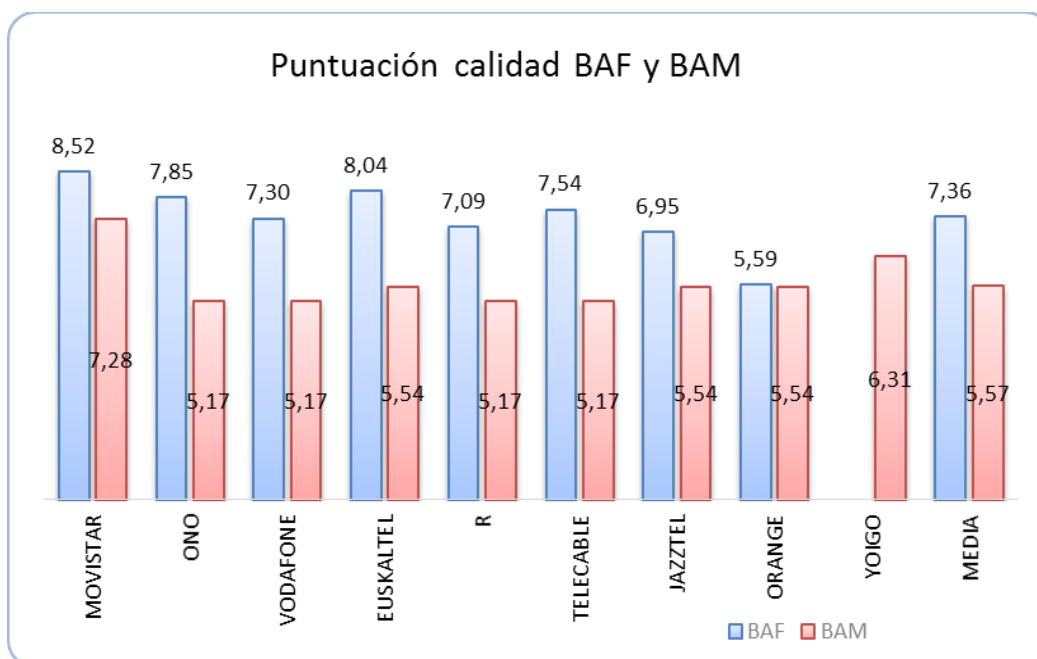
puntuaciones	MOVISTAR	ONO	VODAFONE	EUSKALTEL	R	TELECABLE	JAZZTEL	ORANGE	YOIGO	MEDIA
Calidad BAF	8,52	7,85	7,30	8,04	7,09	7,54	6,95	5,59		7,36
Calidad BAM	7,28	5,17	5,17	5,54	5,17	5,17	5,54	5,54	6,31	5,57
Condiciones ofertas BAF productos combinados	7,17	7,58	7,15	5,88	6,32	6,79	5,56	6,31		6,60
Condiciones 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		6,42

² YOIGO no aparece reflejado en las filas correspondientes a BAF porque en este servicio comercializa un producto de otro operador.

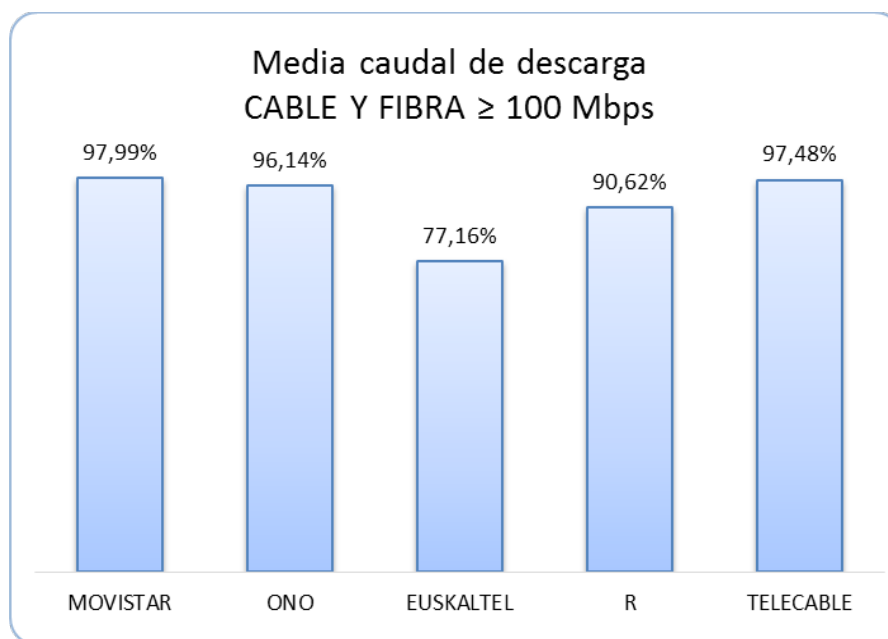
LA CALIDAD

MOVISTAR obtiene 8,52 puntos en **calidad de BAF**, uno de los pilares que sustentan su posición. EUSKALTEL también supera ligeramente los 8 puntos. En el otro extremo ORANGE consigue 5,59 puntos, con una diferencia respecto al mejor próximas al 35%. En este apartado, JAZZTEL (6,95) y ORANGE (5,59) obtienen las peores notas. Por su parte, R, VODAFONE, TELECABLE y ONO alcanzan puntuaciones que van desde los 7,09 puntos a los 7,85.

La calidad de la BAM (los combinados también incluyen en sus ofertas estos productos), refuerza el liderazgo de MOVISTAR, que obtiene 7,28 puntos, logrando diferencias que alcanzan casi el 29% sobre ONO, TELECABLE, VODAFONE y R.



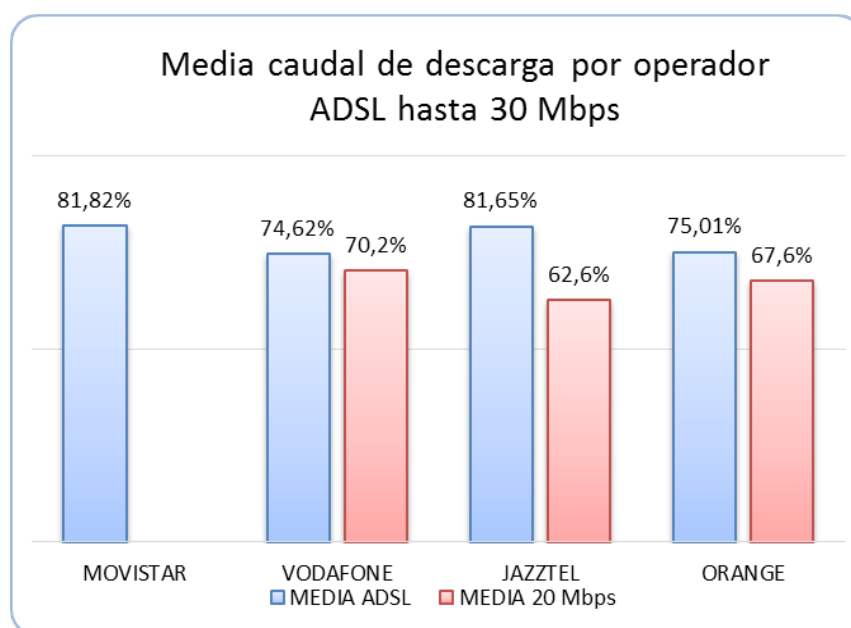
En cuanto al **caudal de descarga**³, en las velocidades iguales o superiores a los 100 Mbps, ya sean prestadas sobre cable o fibra, MOVISTAR se aproxima al 98%, TELECABLE (97,48%) y ONO al 96%. R (91%), pero sobre todo EUSKALTEL (77%) decepcionan.



*MOVISTAR: exclusivamente fibra.

En las ofertas de velocidades desde 30 Mbps hasta 100 Mbps que presta EUSKALTEL, el operador sólo logra un caudal del 89%.

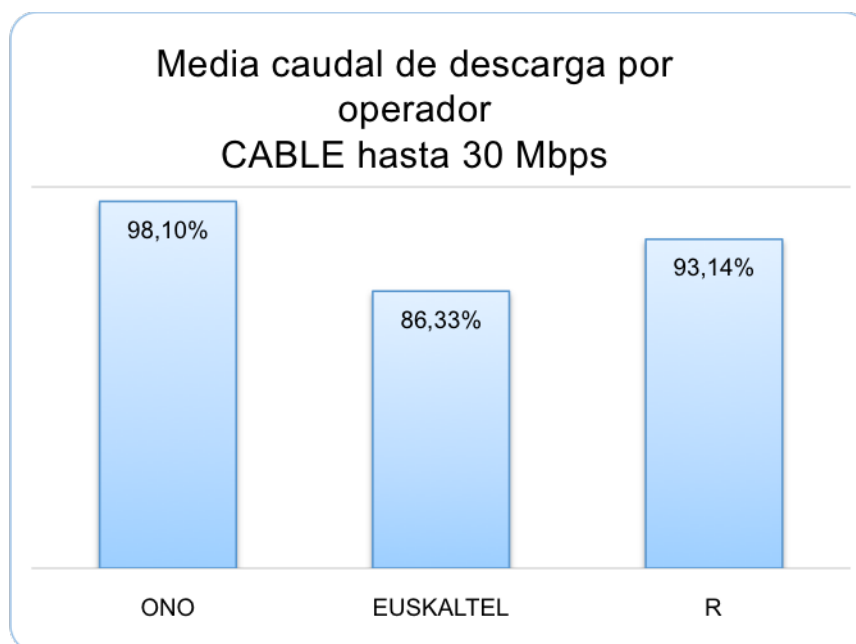
Las ofertas de 20 Mbps, lastran los caudales de descarga de los operadores con tecnología ADSL (ORANGE, VODAFONE y JAZZTEL) en las que no consiguen ni el 70%.



*MOVISTAR no dispone de oferta de 20 Mbps

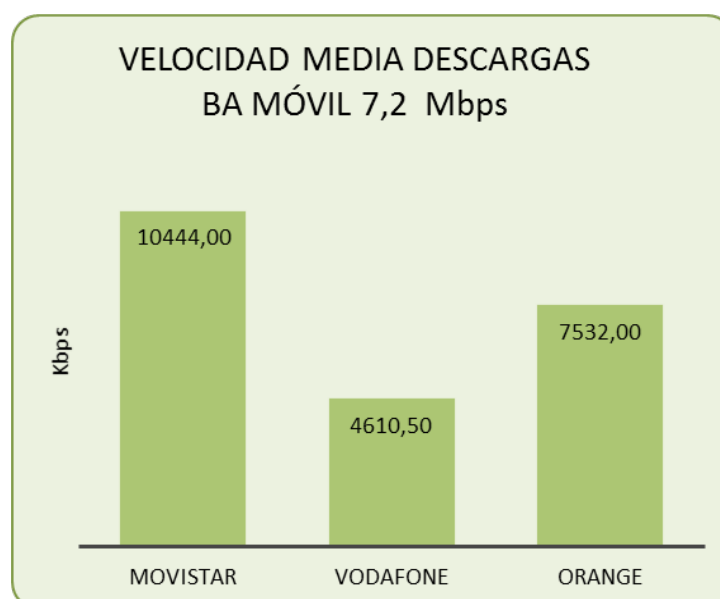
³ Los caudales reflejados responden a ofertas existentes en el período del estudio con test suficientes para su evaluación y capacidad de medición. Ver el capítulo de Metodología (pág.17).

Por su parte, en los operadores de cable hasta 30 Mbps, EUSKALTEL se queda descolgado con un caudal inferior al 90%.



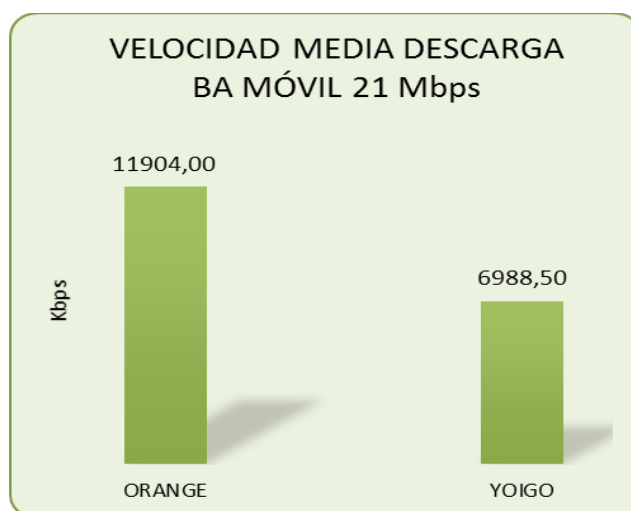
Por lo que se refiere a las velocidades de BAM, aunque en los gráficos solo se presentan los valores medios declarados por cada operador, a la hora de evaluar se ha tenido en cuenta tanto las máximas velocidades conseguidas como las mínimas, a tenor de la enorme horquilla existente entre ambos valores y, porque en definitiva, mientras un usuario de BAF obtendrá siempre valores más o menos similares, un usuario de BAM puede sufrir las oscilaciones que los propios operadores reflejan, dependiendo de la cobertura, etc.

Así, por ejemplo, en las ofertas de 7,2 Mbps de descarga, la horquilla de máximos y mínimos valores se mueve entre los 17.984 Mbps y los 2.414.

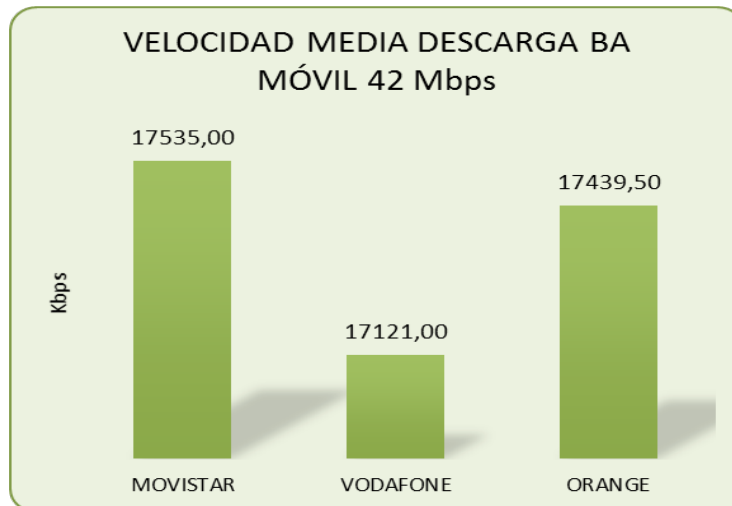


Lo mismo ocurre con las ofertas de 10,8 Mbps, en la que el único operador, VODAFONE, puede moverse entre extremos de 12.625 Mbps y 3.321.

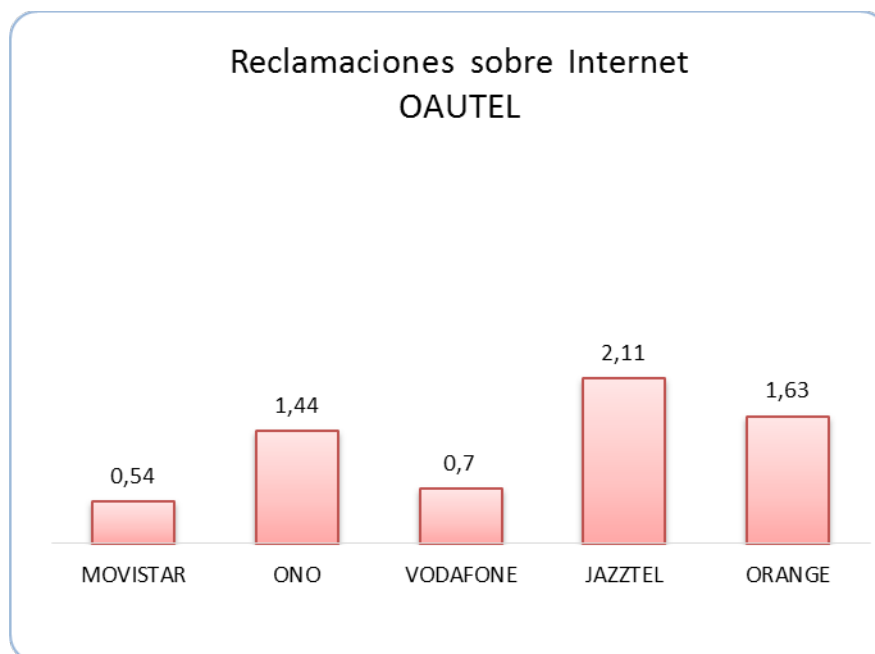
En los 21 Mbps se registran oscilaciones similares que van desde los 15.991 Mbps de máxima velocidad hasta los 4.835.



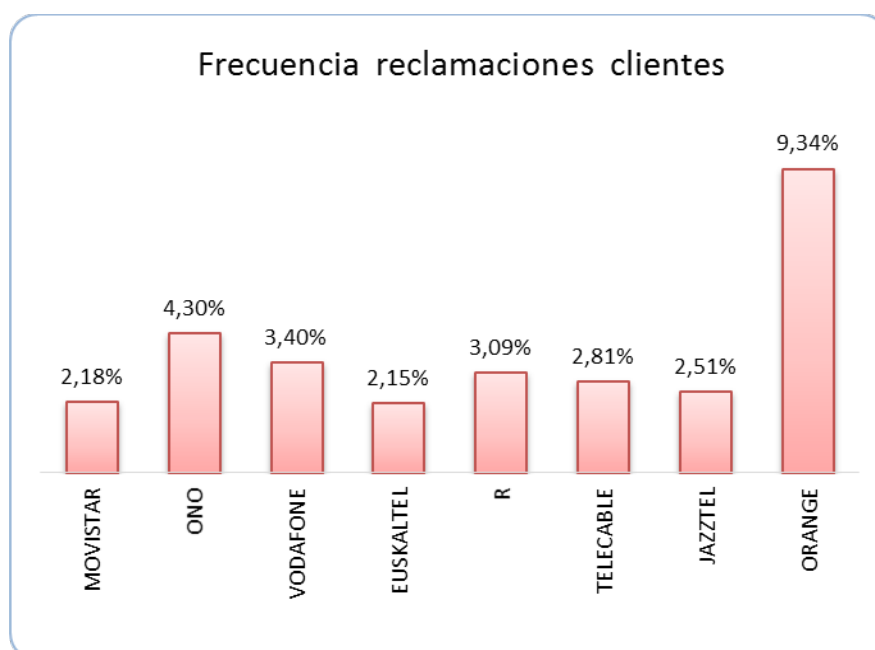
Finalmente, las ofertas de 42 Mbps no se libran de estas variaciones extremas y registran valores que van de los 27.434 de máxima velocidad conseguida y los 6.694 de mínima.



Respecto a las **reclamaciones** de BAF en la Oficina de Atención al Usuarios de las Telecomunicaciones (OAUTEL) hay que indicar que JAZZTEL (2,11) multiplica por 4 el número de las que registra MOVISTAR (0,54). El resto de operadores nacionales, excepto VODAFONE (0,7) presentan 3 veces más reclamaciones por cada 10.000 clientes.

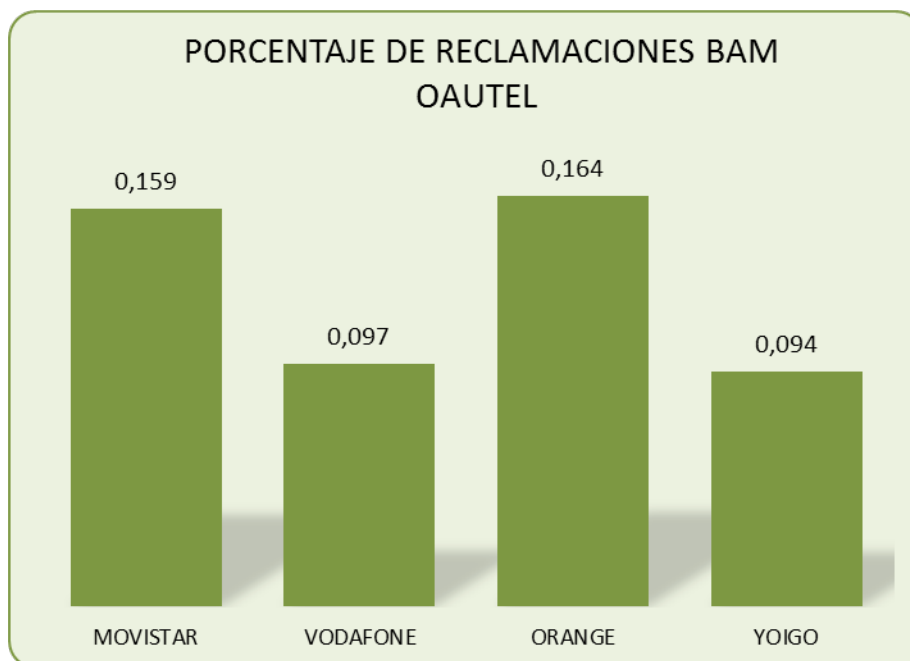


Según los datos de la SETSI los peores porcentajes de reclamaciones en BAF, corresponden a ORANGE (9,4%), el resto de operadores superan el 2% en una horquilla que va desde aproximadamente el 2,15% de MOVISTAR y EUSKALTEL hasta el 3,40% de VODAFONE.



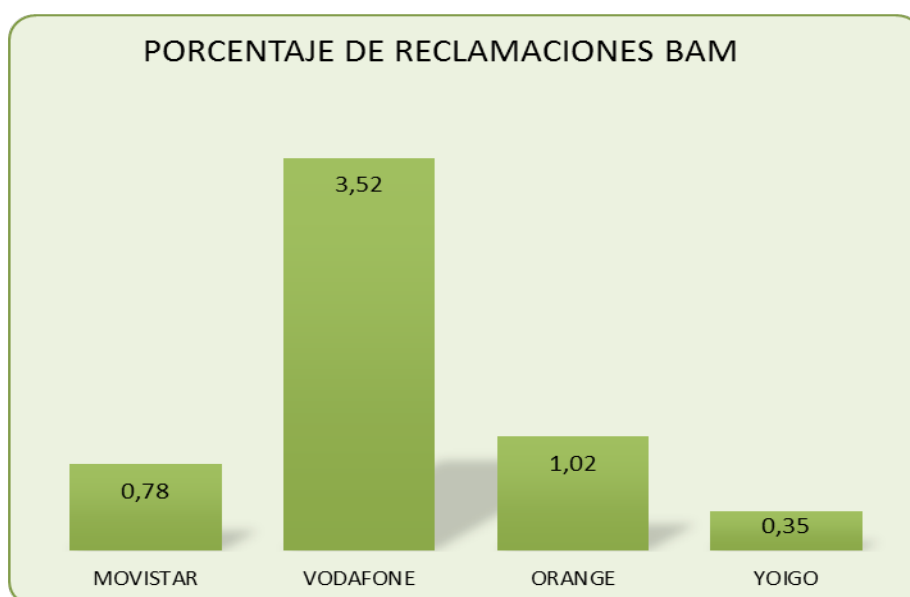
Fuente: SETSI

Por lo que se refiere a la BAM, según datos de OAUTEL, los menores porcentajes de reclamaciones corresponden a YOIGO y VODAFONE. ORANGE y MOVISTAR casi multiplican por dos los citados niveles.



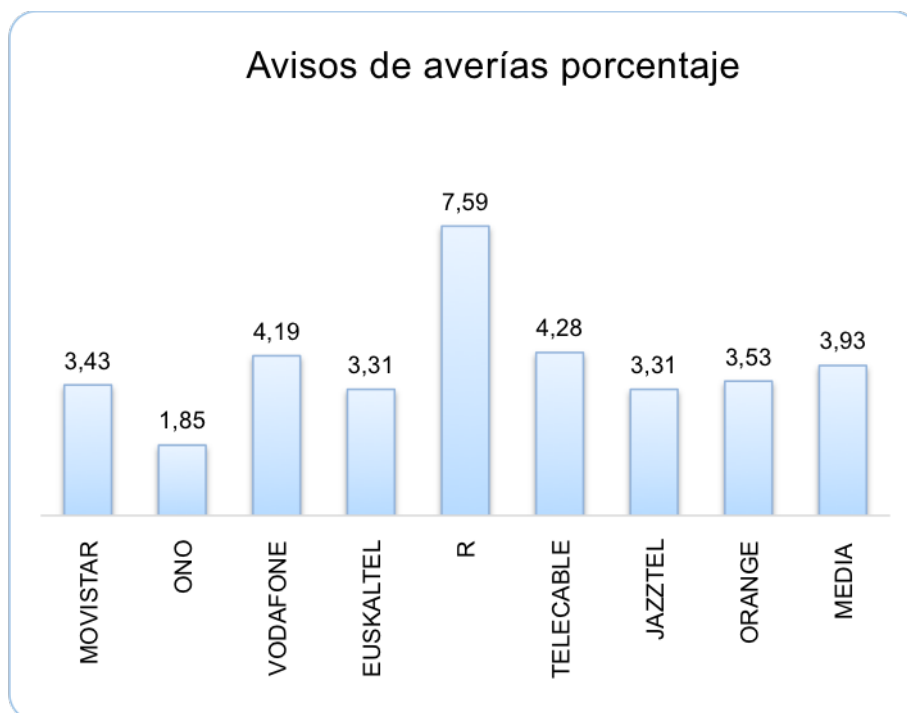
Fuente: SETSI

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 el porcentaje que presenta YOIGO (0,35%).



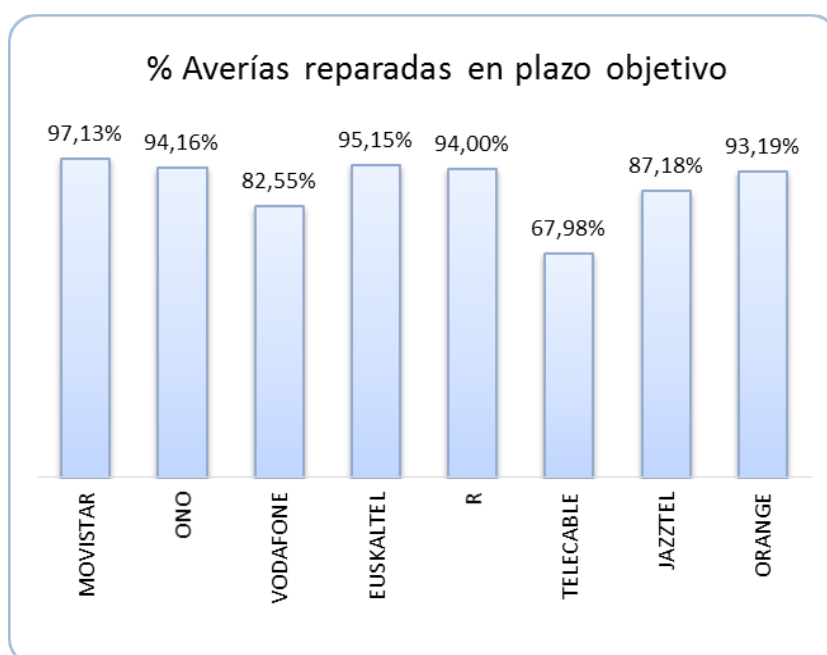
Fuente: SETSI

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



Fuente: SETSI

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, TELECABLE solo repara el 68% en 133 horas. También con un mal comportamiento, VODAFONE, que en 66 horas repara el 83% de las averías. El resto de operadores, solucionan entre 53 y 84 horas, un volumen de averías que oscila entre el 87% y el 94%.



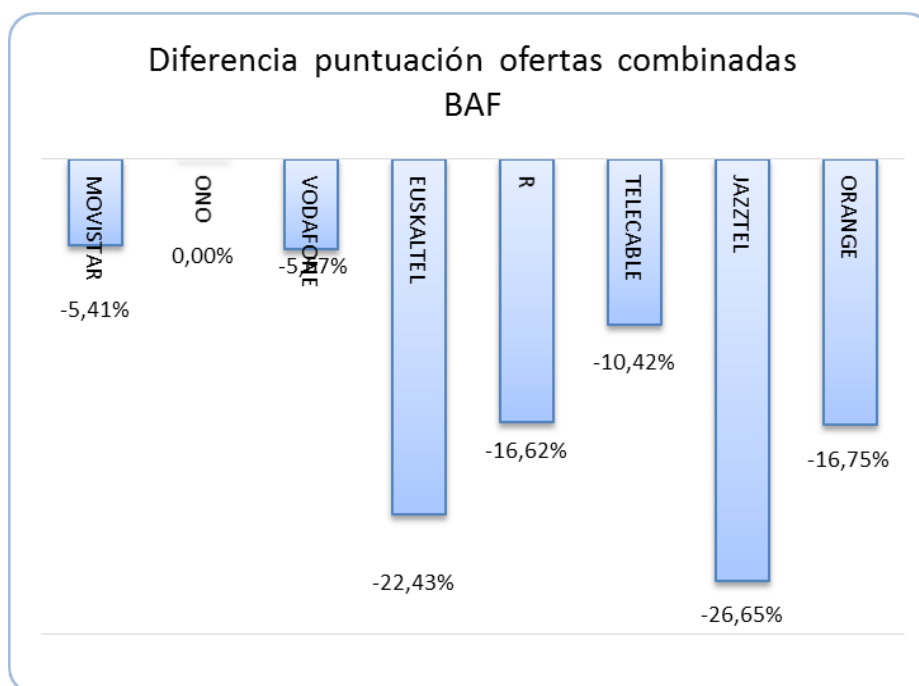
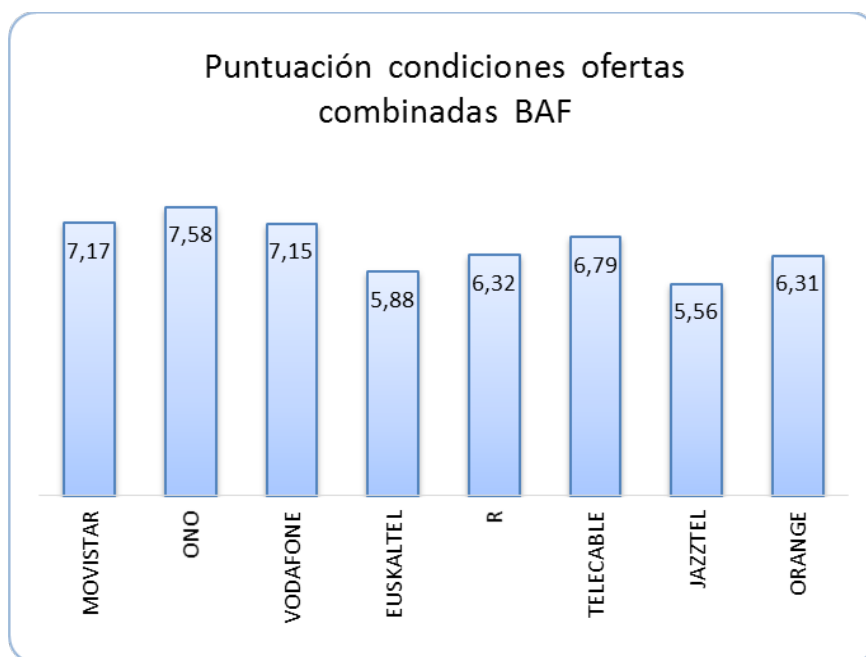
Fuente: SETSI



Fuente: SETSI

OFERTAS COMBINADAS EN OPERADORES DE BAF: CONDICIONES DE LAS OFERTAS

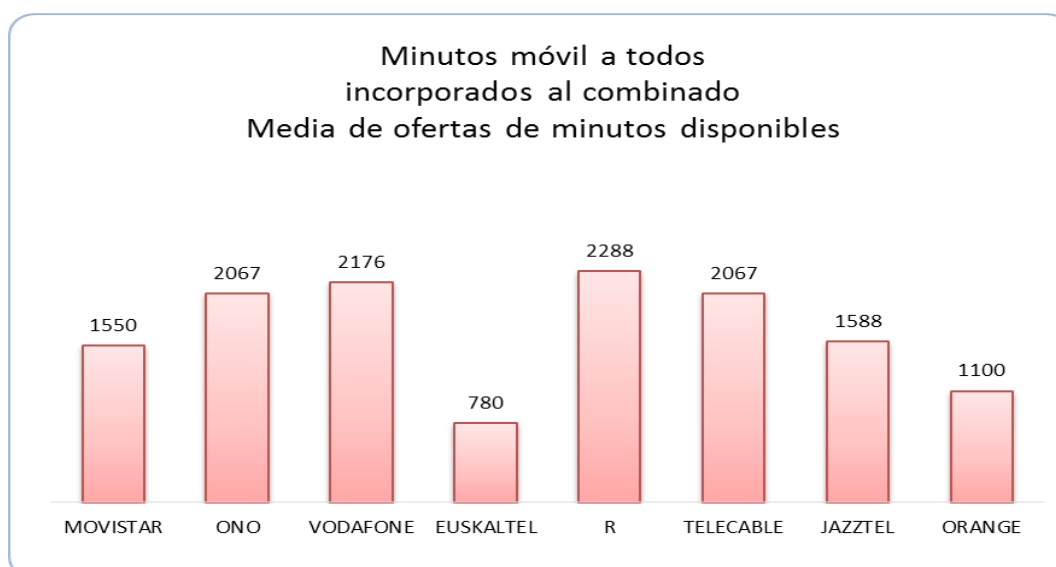
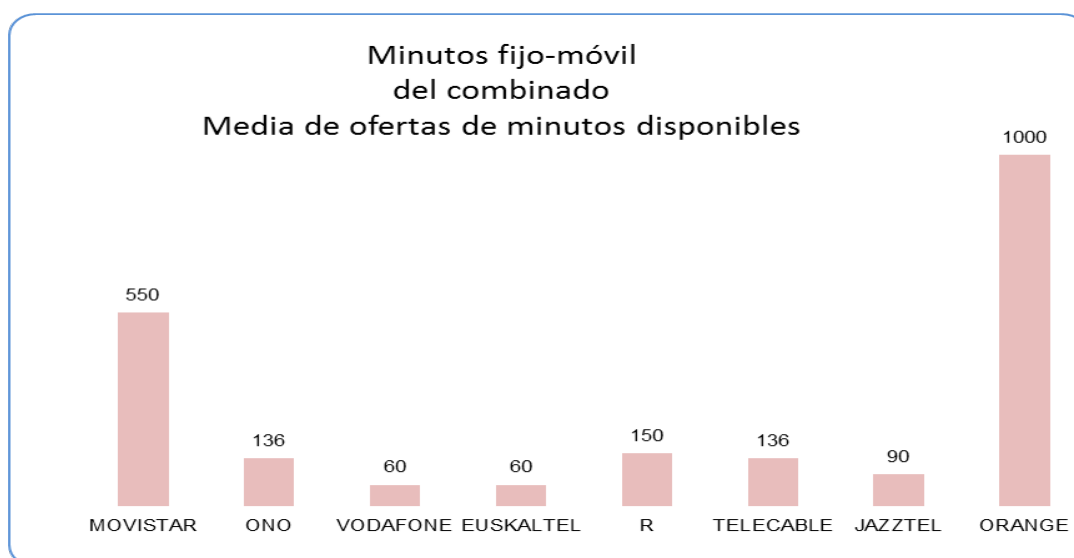
Teniendo en cuenta las condiciones de las que se comercializan las ofertas combinadas (Megas a máxima velocidad en móvil, minutos desde móvil, etc.) sólo tres operadores superan los 7 puntos: ONO, MOVISTAR y VODAFONE. El resto consigue puntuaciones próximas a los 6,50 puntos, salvo EUSKALTEL y JAZZTEL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



Los **minutos de llamadas a fijos nacionales desde el teléfono fijo**⁴ son ilimitados en todos los operadores. No así, las llamadas de fijo a móvil, que oscilan entre los 60 minutos de EUSKALTEL y los 1.000 de ORANGE.

También se han tenido en cuenta las **restricciones para hacer uso de estos minutos** (horas, días) como algunas que presenta TELECABLE y ORANGE, aunque ahora, la mayoría de las ofertas de los operadores permiten, en mayor o menor medida gozar de minutos con plena libertad. Por supuesto, también se han examinado el coste del minuto fijo-móvil que excede de la gratuidad.

En cuanto a las **llamadas desde el móvil**⁵, los operadores ofertan entre los 780 minutos de EUSKALTEL y los ilimitados de las ofertas más completas, obteniendo las medias que se pueden ver en el gráfico.

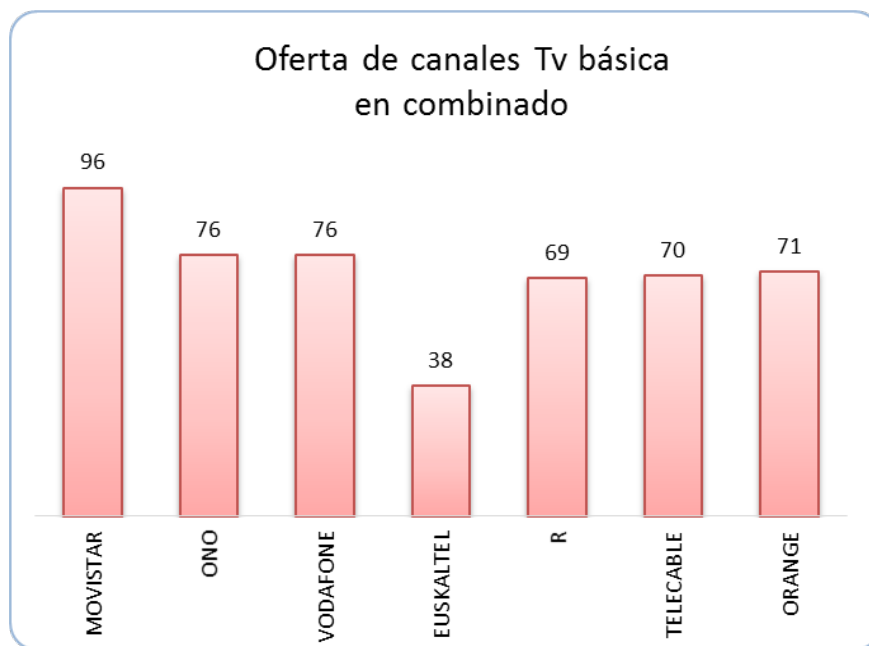


⁴ A efectos prácticos de este estudio las ofertas ilimitadas se han equiparado con 3000 minutos.

⁵ A efectos prácticos de este estudio las ofertas ilimitadas se han equiparado con 3000 minutos.

En cuanto a los **SMS**⁶, las ofertas combinadas de ORANGE, JAZZTEL, TELECABLE, R y EUSKALTEL no los incorporan. Por su parte, son ilimitados, en algunas ofertas de MOVISTAR, ONO y VODAFONE. También en este parámetro se tuvo en cuenta el coste de los mensajes.

El examen de los **canales de TV** se ha realizado tomando en consideración el número de los que componen la oferta básica. En este apartado, MOVISTAR con 96 canales representa la mejor opción. En el otro extremo se halla EUSKALTEL con 38 canales y R con 69.

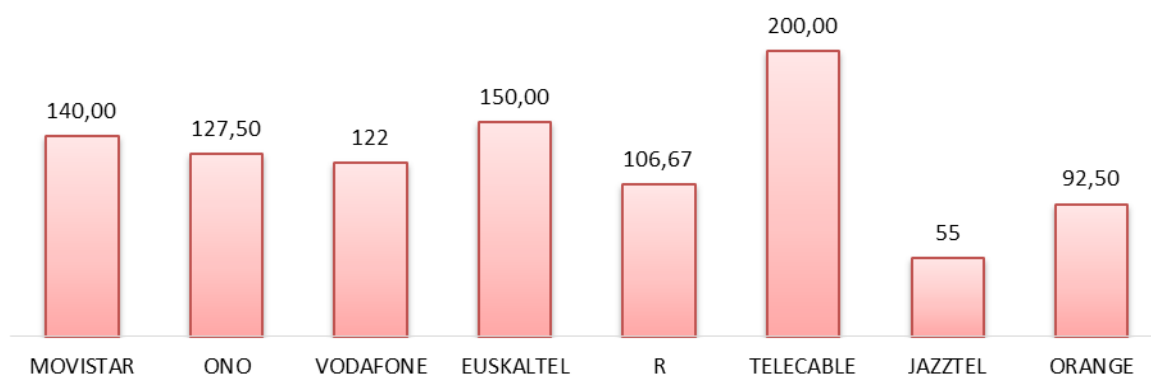


⁶ A efectos prácticos de este estudio las ofertas ilimitadas se han equiparado con 3000 SMS.

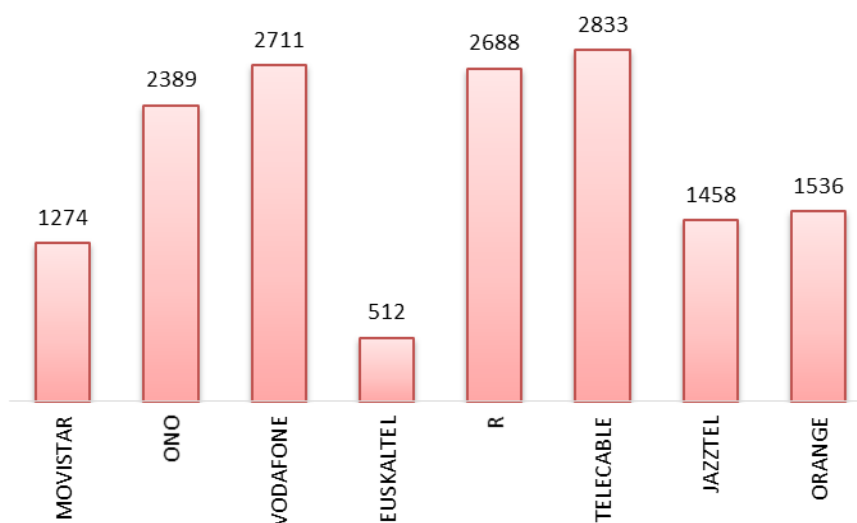
Por su parte, la **media de velocidad de descarga de la BAF** que ofertan los operadores va de los 55 MB de JAZZTEL hasta los 200 de TELECABLE. La media de la velocidad de **subida** según las ofertas por operador, oscila entre los 5,63 MB de JAZZTEL y los 15 de TELECABLE y EUSKALTEL.

La **media de los MB en BAM** que ofertan los operadores está entre los más de 2800 de TELECABLE y los 512 MB de EUSKALTEL, o algo más de 900 en el caso de ONO y de 1000 en el de JAZZTEL.

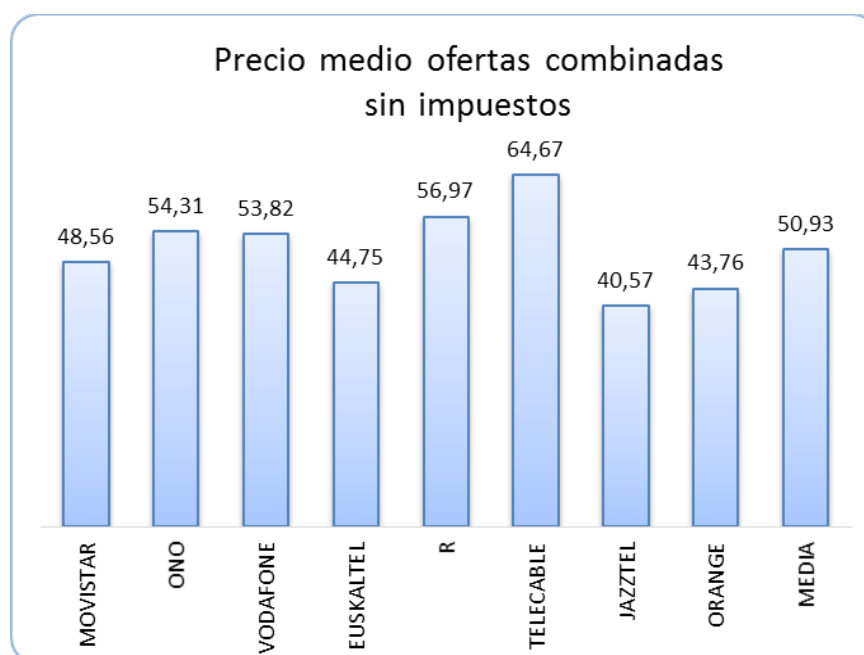
Banda Ancha Fija
incorporada al combinado
Media de ofertas según MB de descarga



Banda Ancha Móvil del combinado
Media de ofertas según MB disponibles a
máxima velocidad



En las ofertas combinadas la media del **precio** por operador supera los 60 euros con TELECABLE, situándose la media del conjunto de los operadores en 50,93 euros. En el otro extremo se sitúa JAZZTEL cerca de los 40 euros. El resto de operadores oscila entre los 45 y los 55 euros.



Los parámetros comentados son los que se han tenido en cuenta a los efectos del estudio, sin embargo, en el futuro inmediato el dato relevante es el de la máxima velocidad ofertada por los operadores y su relación con los hogares que pueden disfrutar de la misma. Todo ello, a tenor de la guerra desatada por ofrecer productos combinados y la concentración que vive el mercado.

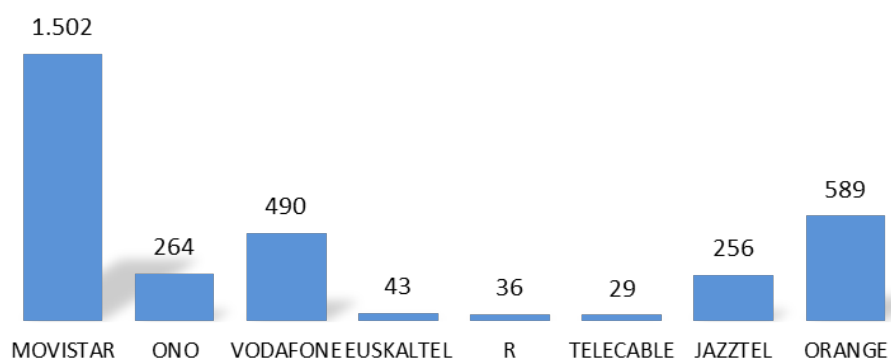
En este sentido, los datos de la CNMC relativos al IV trimestre de 2014, revelan que el número de accesos de fibra hasta el hogar (FTTH) instalados por MOVISTAR se elevan hasta los 15 millones, mientras que los accesos de HFC (cable coaxial), son 10 millones. Finalmente, los accesos FTTN ascienden a 716.000.

De las líneas FTTH instaladas, 1,56 millones están en servicio, correspondiendo el 84% a Telefónica, el 10% a JAZZTEL y casi el 3,5% a ORANGE. El resto de operadores tiene una cuota menor al 2,5%.

En cuanto a las líneas HFC, del total de instaladas, están en servicio 2,2 millones. A ONO le corresponde el 71,5% de las mismas, EUSKALTEL se aproxima al 12%, el 9% es de R, el 5% es la cuota de TELECABLE y el 2,5% corresponde al resto de operadores.

La situación descrita se sustenta en las inversiones de los operadores. El siguiente gráfico se aprecian las del año 2013 último ejercicio disponible, según los datos de la CNMC.

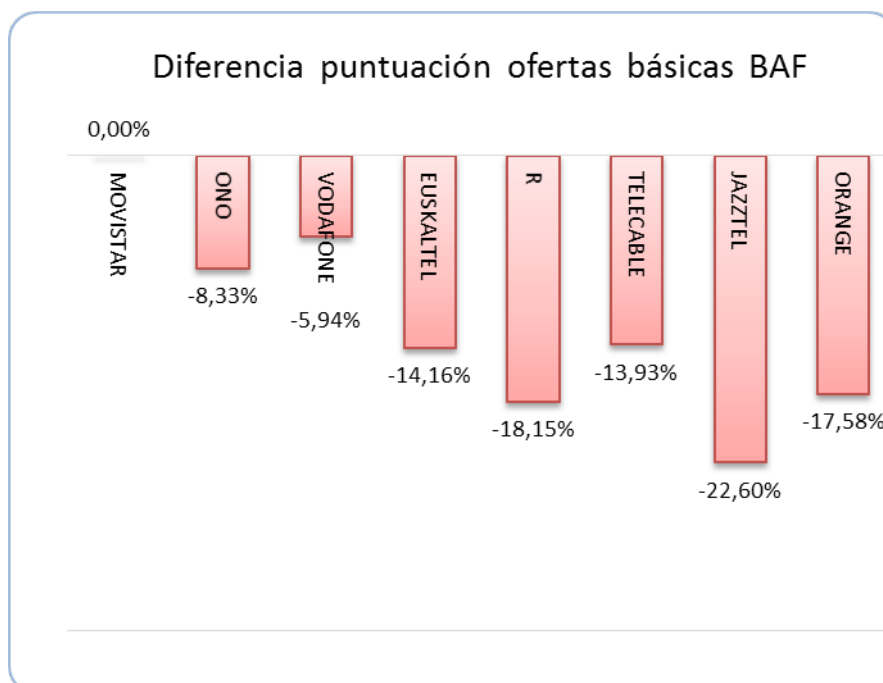
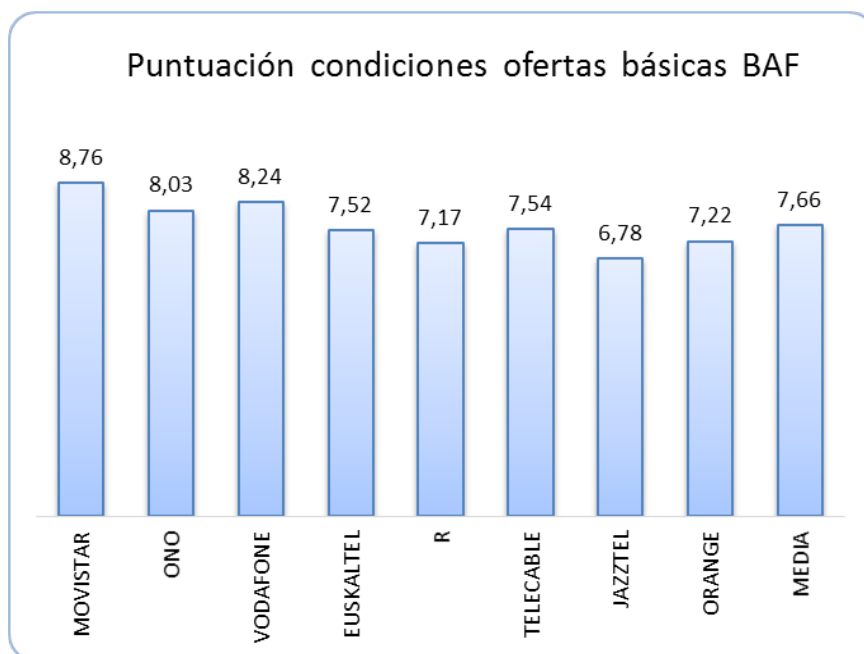
Inversión 2013 según operadores
millones de euros



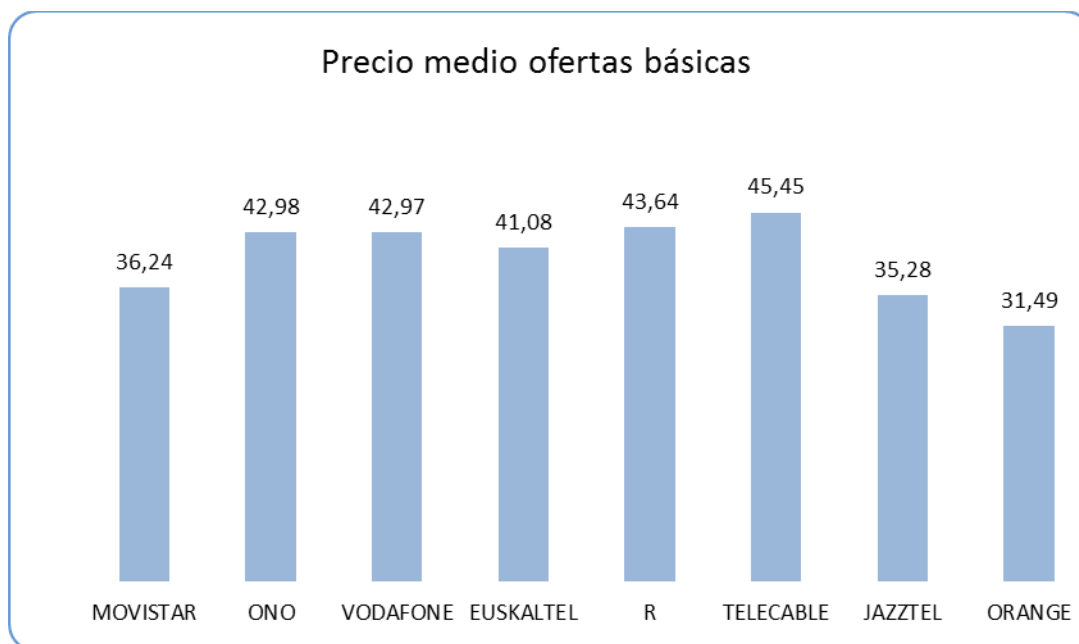
Fuente: CNMC. Informe Anual 2013. Los datos de MOVISTAR son la suma de Telefónica+Movistar

OFERTAS BÁSICAS EN BAF: CONDICIONES DE LAS OFERTAS

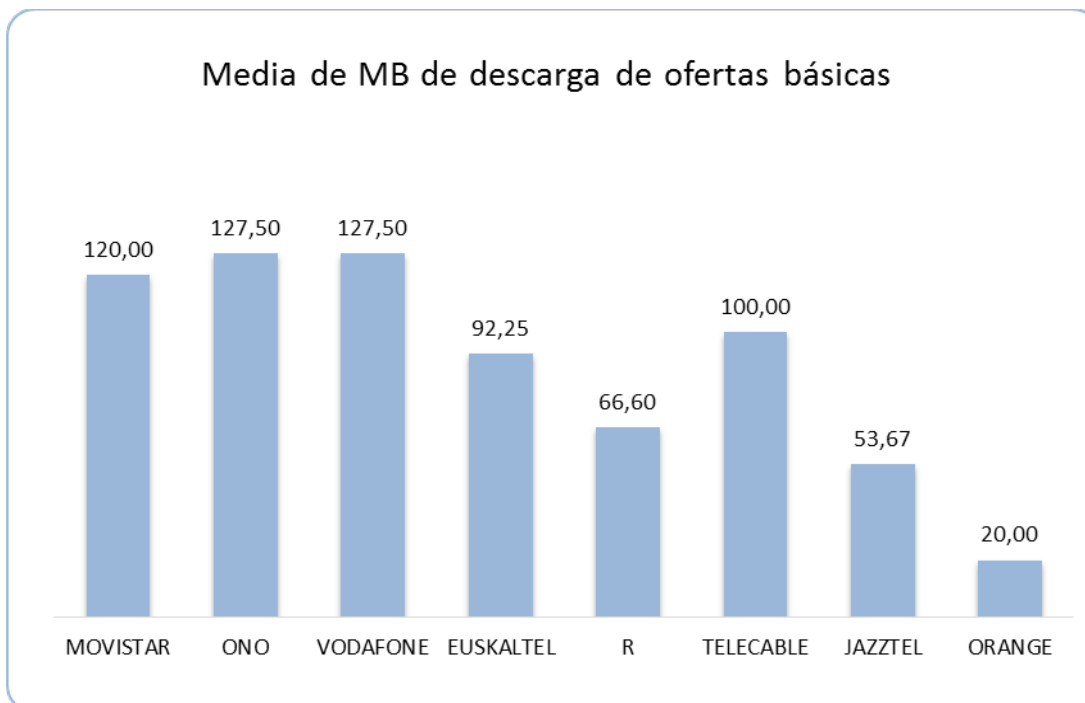
El capítulo de la ofertas básicas (incluyendo en éstas la que también integran llamadas desde fijos) superan los 8 puntos sobre 10, MOVISTAR, ONO y VODAFONE. EUSKALTEL, R, TELECABLE, y ORANGE están por encima de los 7 puntos. JAZZTEL es el único que no llega a ese nivel. La diferencia entre el mejor y el peor se aproxima al 23%.



El precio medio de la ofertas básicas de los operadores oscila entre los 31,49 € de ORANGE y los más de 45 de TELECABLE. Por encima de los 40 € también están EUSKALTEL, ONO, VODAFONE, TELECABLE y R.

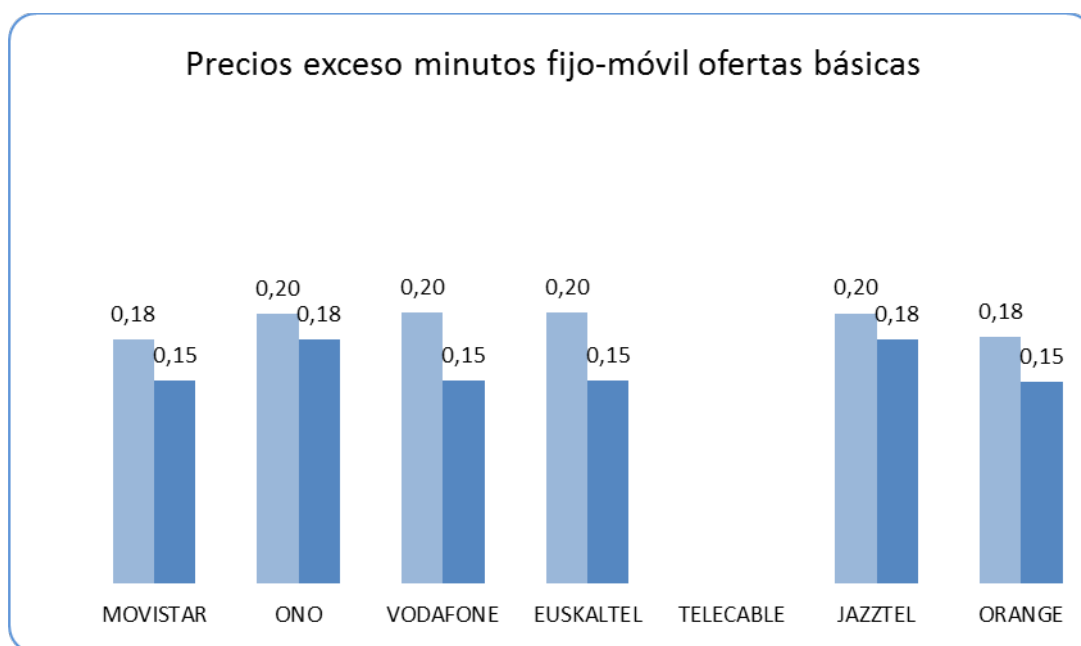


Por su parte, la media de los MB de descarga va desde más de 125 de ONO y VODAFONE hasta los 20 de ORANGE.



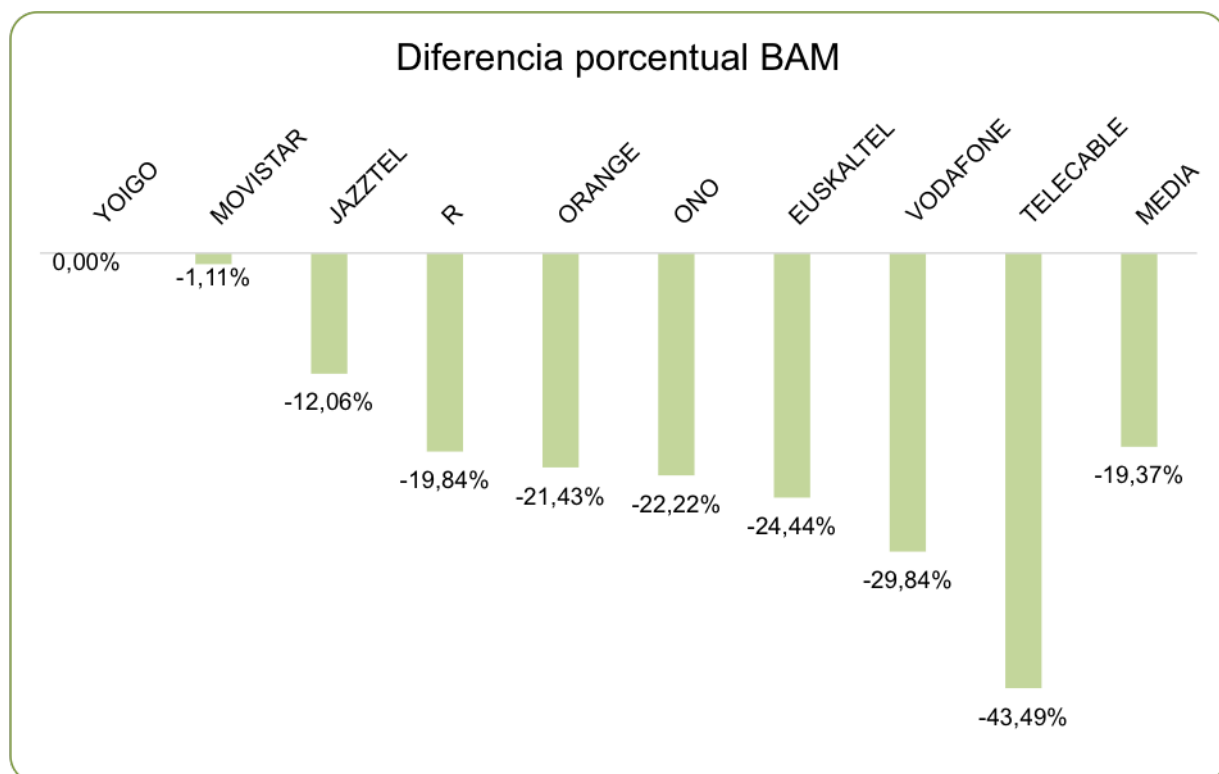
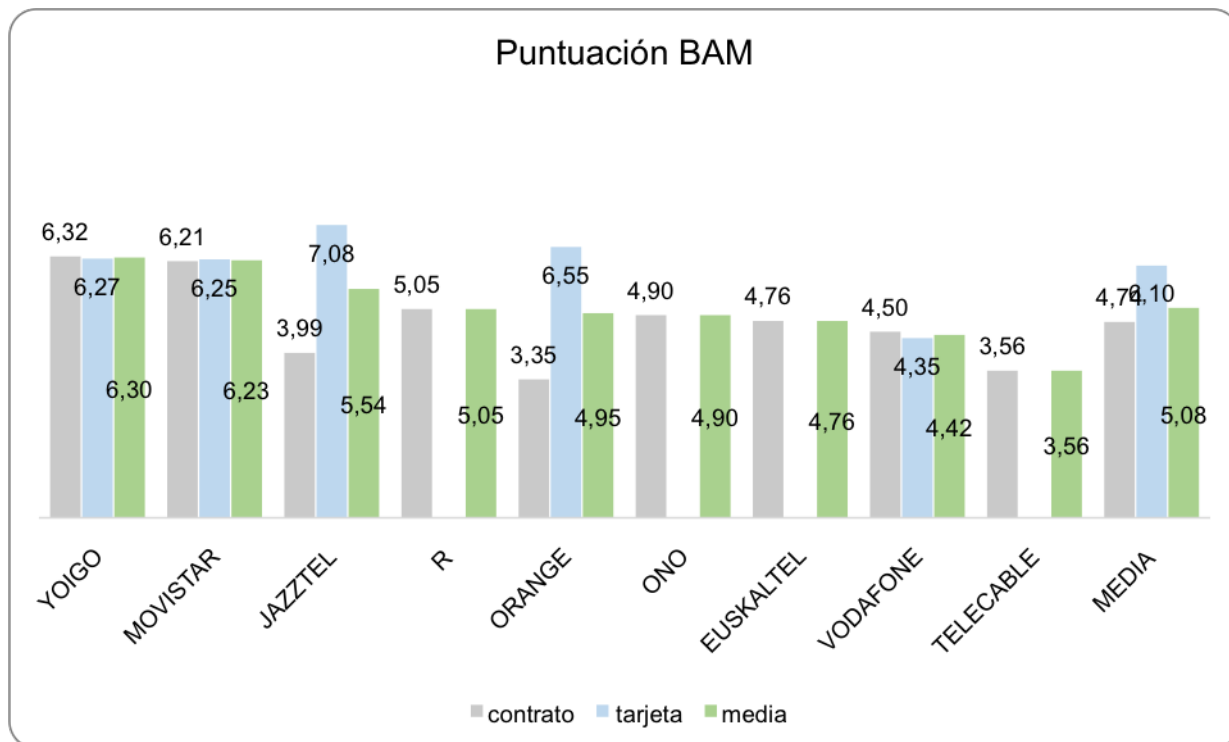
En cuanto a la media de **minutos fijo-móvil** que incorporan las ofertas básicas de los distintos operadores, los márgenes son considerables, ya que van desde los 1.000 minutos de ORANGE hasta los 60 o 55 de la mayoría de operadores, pasando por los 160 minutos de R y los 367 de media de MOVISTAR.

También se han tenido en cuenta las **restricciones para hacer uso de estos minutos** (horas, días) como las de ORANGE, aunque ahora, la mayoría de las ofertas de los operadores permiten, en mayor o menor medida gozar de minutos con plena libertad. Por supuesto, también se han examinado el coste del minuto fijo-móvil que excede de la gratuidad.



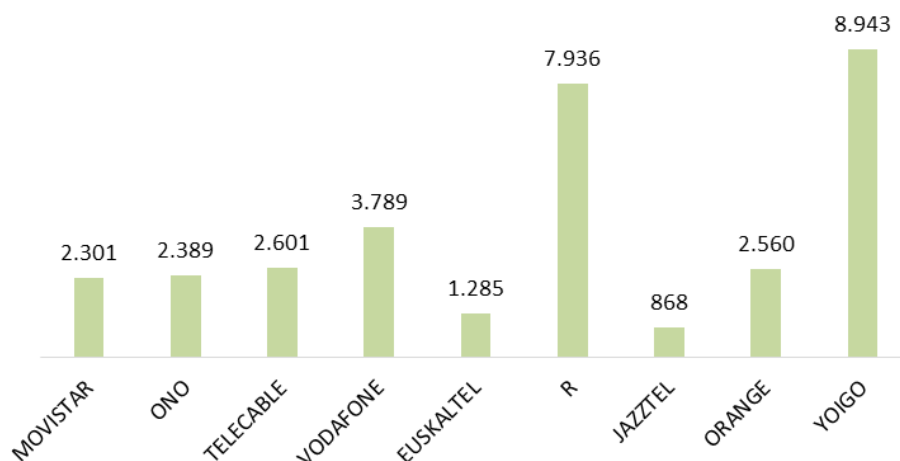
OFERTAS BÁSICAS EN BAM: CONDICIONES DE LAS OFERTAS

Las **ofertas básicas de BAM** de contrato y tarjetas se salda con una puntuación media de 5,37 puntos sobre 10. MOVISTAR y YOIGO superan los 6, JAZZTEL y R superan el 5 y el resto de operadores están por debajo de esa puntuación, entre los 4,95 de ORANGE y los 3,56 de TELECABLE. La diferencia entre el mejor y el peor rebasa el 43%.

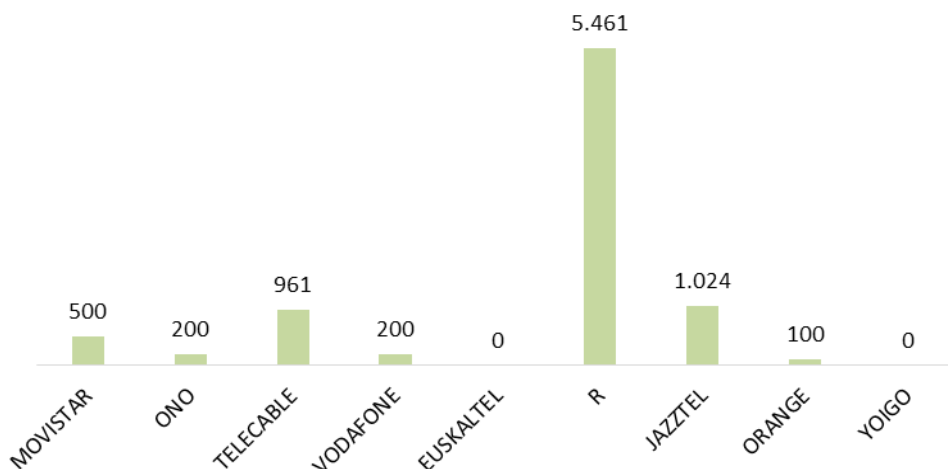


La media de MB para navegar que incluyen las ofertas de los operadores va de los 8.943 de YOIGO a los 868 de JAZZTEL, mientras que la media de los paquetes de MB adicionales disponibles se sitúa entre los más de 5 GB de R y los 100 MB de ORANGE; otros operadores como YOIGO y EUSKALTEL no proporcionan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

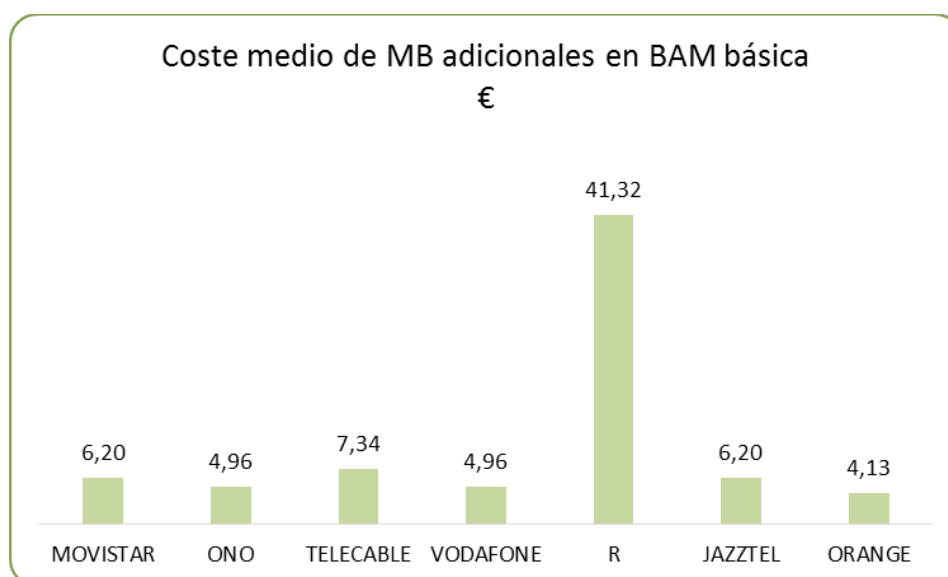
Media de MB de las ofertas de contrato BAM básica



Media MB adicionales ofertas contrato BAM básica

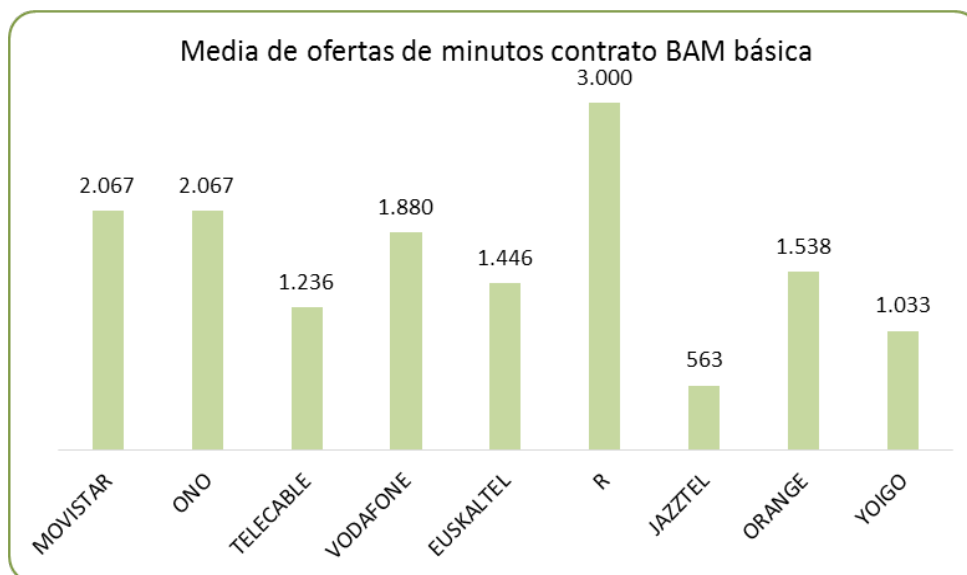


En cuanto al coste medio de los paquetes adicionales de MB que ofertan los operadores⁷, oscila entre los 4,96 euros de VODAFONE y ONO y los más de 41 euros de R.

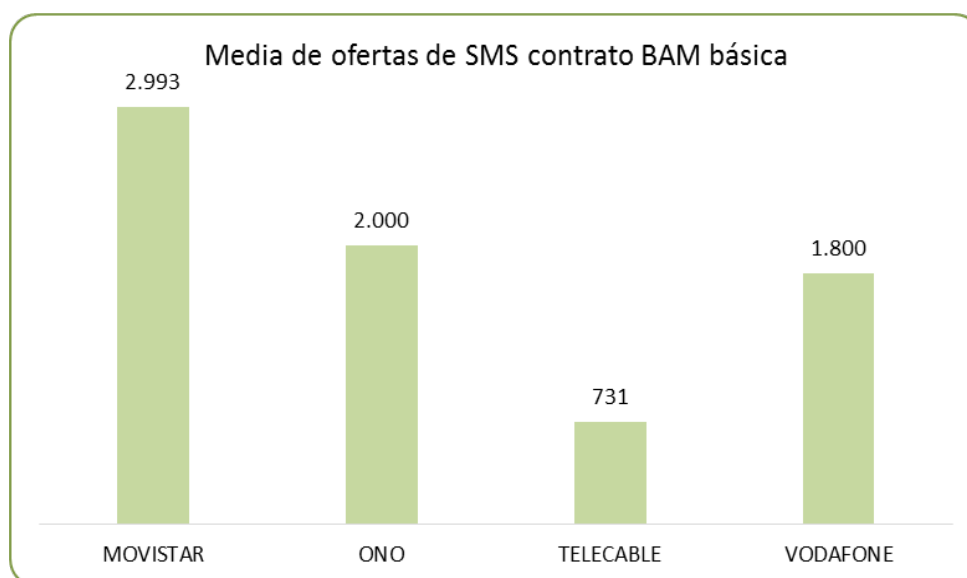


La media de **minutos de llamadas desde el móvil** integradas en las ofertas comerciales va desde los ilimitados de R hasta los 563 de JAZZTEL.

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



⁷ 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.

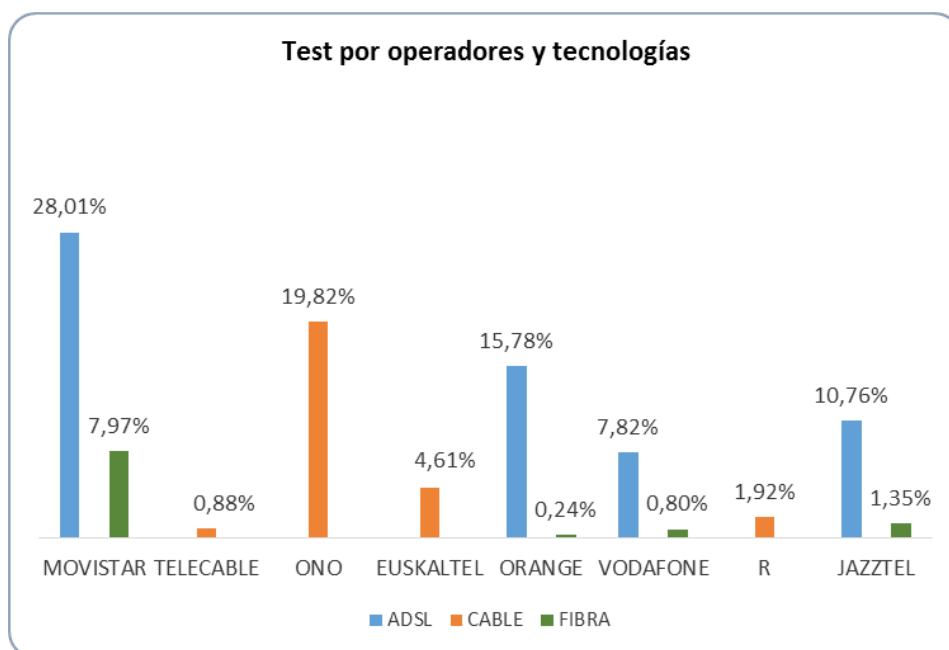
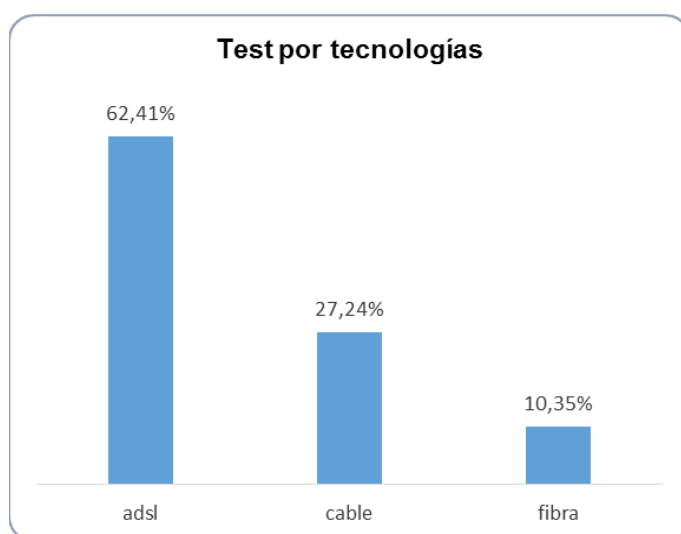


METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

Para la realización de este estudio, la Asociación de Internautas, reunió más de 7,73 millones de test de BAF entre los meses de septiembre de 2014 y abril de 2015, de los cuales, un 62% corresponde a la tecnología ADSL y el resto es cable (27%) o fibra (10%).

Por las fechas del estudio y las dificultades tecnológicas las velocidades examinadas no superan los 100 Mbps. Las velocidades más altas fueron contrastadas mediante un equipo de panelistas, que por otra parte, también realizan esta función respecto a los datos de calidad publicados por los operadores con red de telefonía móvil contrastándolos con 270.000 muestras.

Además se han realizado más de 40.000 medidas por panelistas de AI para evaluar la BAM y contrastar los resultados con los ofrecidos por las fuentes oficiales.



Por otra parte, se han analizado datos oficiales publicados por la SETSI, OAUTEL y la página web de los operadores para completar los parámetros de examen que componen el presente estudio.

Por último, es preciso insistir que a efectos prácticos de este estudio las ofertas ilimitadas se han equiparado con 3000 minutos de comunicaciones o 3000 SMS.

También hay que aclarar que, a pesar de las fechas de realización, las ofertas comerciales evaluadas son las vigentes.

Las puntuaciones por su parte se obtienen computando la media de ofertas de cada operador. Así por ejemplo, si un operador presenta 2 ofertas en productos combinados, una de las cuales está compuesta por una velocidad de descarga de 20 Mbps y en la otra oferta 30 Mbps, la media se sitúa en 25 Mbps. Lo mismo ocurre con cada uno de los parámetros examinados.