

## Tercer estudio sobre calidad en Internet de la AI

### **Claves de las diferencias en la calidad de los operadores: fallos en el acceso e interrupciones en la transmisión y los caudales de descarga en velocidades superiores a 10 Mbps**

**JAZZTEL y YA.COM suspenden. VODAFONE y ORANGE logran un  
aprobado apurado**

**TELECABLE y EUSKALTEL, que suspende por primera vez, sufren  
problemas a causa de los aumentos de la velocidad en sus ofertas**

**Movistar lidera la clasificación con diferencias de hasta el 107%**

### **Introducción**

La Asociación de Internautas (AI) ha realizado el *Tercer Estudio sobre la Calidad de los Operadores de Internet en España*. Los 12 millones de test recogidos incluyen, por primera vez, mediciones de velocidades superiores a los 20 Mbps en casi todos los operadores y se evidencia que una de las claves de las diferencias en la calidad se encuentra en los caudales de descarga de las velocidades superiores a 10 Mbps. Además, se suman los fallos en el acceso y las interrupciones en la transmisión.

Este estudio es una evolución sobre los de **velocidad** que realizaba la Asociación, ya que toma en consideración otros aspectos que permiten **valorar de forma más completa las ofertas de acceso a Internet de los operadores**. Con este objetivo como fondo la *evaluación de la Velocidad* se efectúa a través del test disponible en [www.internautas.org](http://www.internautas.org), que permite conocer la velocidad de descarga y de subida. A esta evaluación se añaden otros parámetros como *reclamaciones, provisión de línea*, etc. extraídos de los datos de la Oficina de Atención al Usuario y SETSI.

Las mediciones se han efectuado entre octubre de 2010 y mayo de 2011.

### **Conclusiones:**

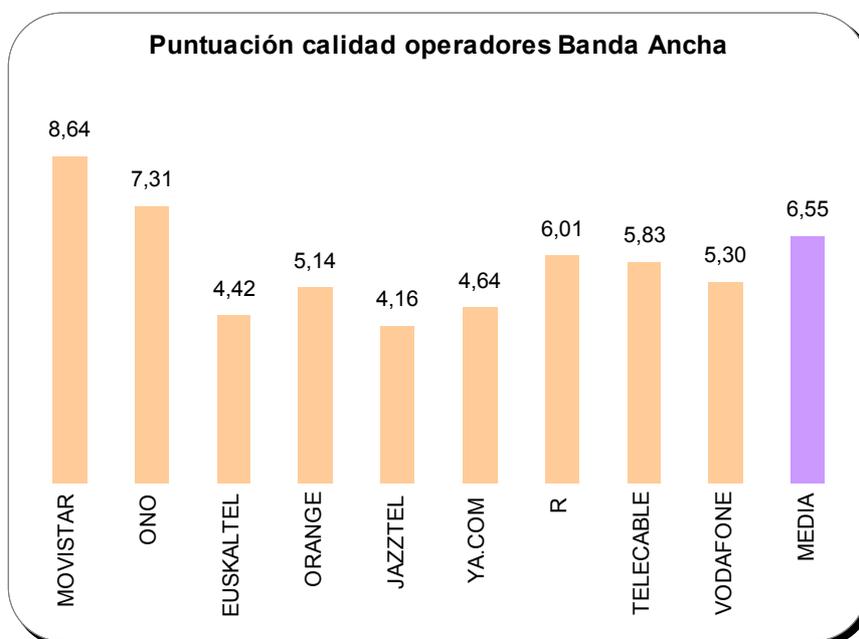
#### **Puntuación global calidad**

1. La **puntuación global de calidad** muestra a MOVISTAR (8,64) liderando este ranking, seguida de ONO (7,31). Les sigue R (6). TELECABLE (5,83), VODAFONE (5,30) y ORANGE (5,14) cierran el grupo de aprobados.

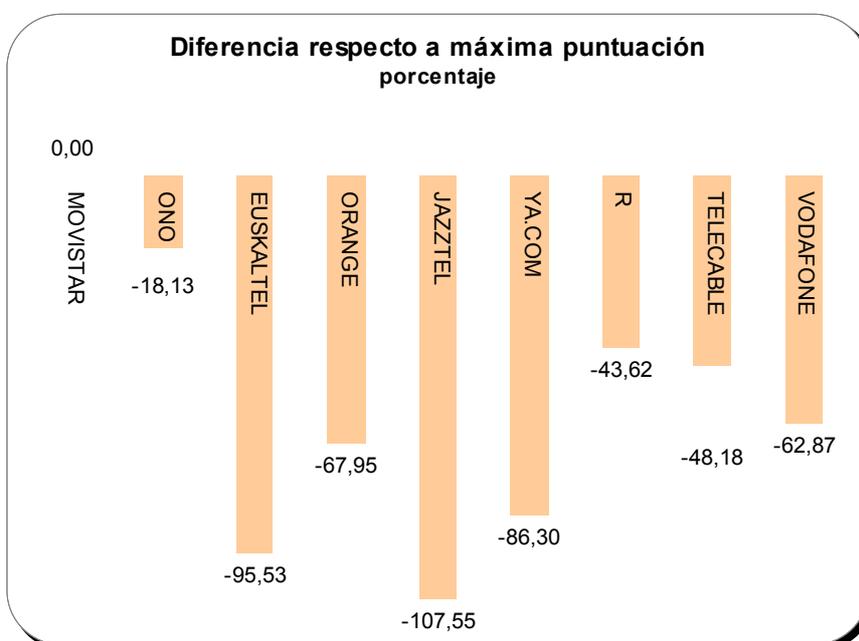
A partir de ahí los suspensos. YA.COM (4,64), EUSKALTEL (4,42), penalizado por los problemas derivados de los incrementos de velocidad y JAZZTEL (4,16) castigado por los accesos sin éxito acumulados.

2. Las diferencias porcentuales de MOVISTAR respecto a los competidores de ADSL van desde el 63% al 107%.

En relación con los operadores de cable las diferencias porcentuales oscilan entre el 18% y el 95% generalmente.



Fuente: Asociación de Internautas



Fuente: Asociación de Internautas

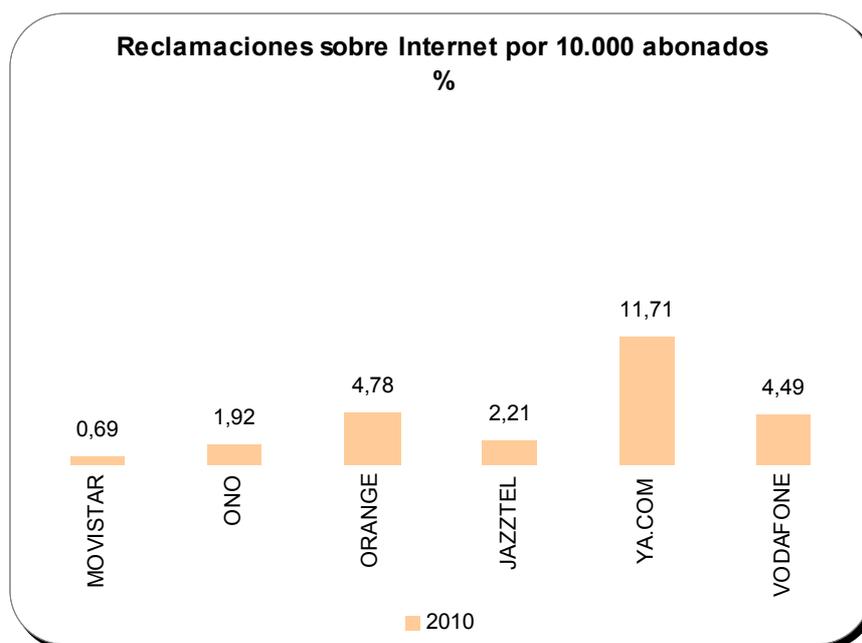
## Conclusiones parciales

### Reclamaciones y consultas

- **Las reclamaciones.** Reclamaciones y consultas revelan la incertidumbre de los usuarios, sus motivos de insatisfacción y de frustración de expectativas, así como las malas prácticas de los operadores, entre las que sigue destacando la confusión interesada de hacer pasar por fibra óptica lo que simplemente es cable coaxial o la falta de información sobre la tecnología contratada (cable o ADSL) que finalmente aplicará el operador.
- Según los datos de la **Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones (OAUT) del Ministerio de Industria**, el 96% de las reclamaciones están relacionadas con asuntos de facturación (40%), bajas (26%), altas (16%) e interrupciones del servicio (14%)
- Las **consultas** representan otro foco de atención en la medida que ponen de manifiesto las dudas que le surgen a los usuarios.

En este ámbito las averías e interrupciones representaron en 2010 el 25% de las consultas recibidas por la OAUT. Los asuntos de facturación registraron un 23% y las bajas y las altas el 43%, prácticamente divididas a partes iguales.

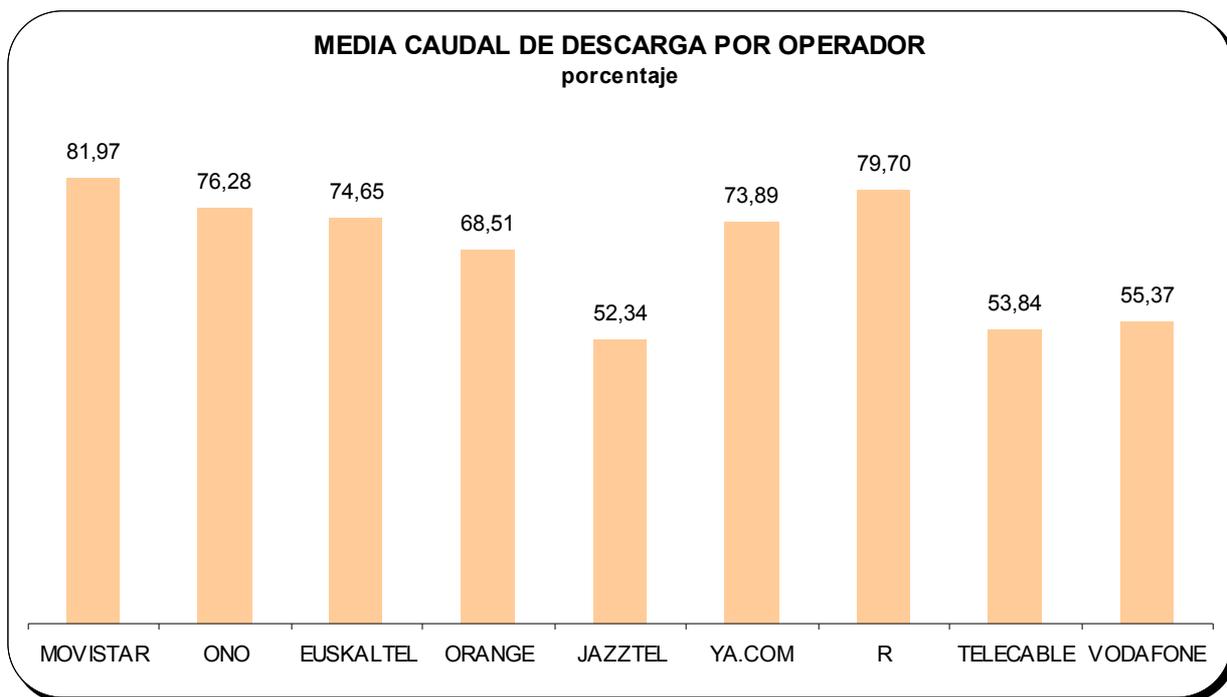
- **Por operadores**, el que menos **reclamaciones registra en la OAUT** por cada 10.000 usuarios, es MOVISTAR (0,69). YA.Com es el que más registra, al igual que el año pasado (11,7). ORANGE y TELE2 (ahora VODAFONE) rondan el 4,5 y JAZZTEL y ONO se encuentran alrededor del 2.



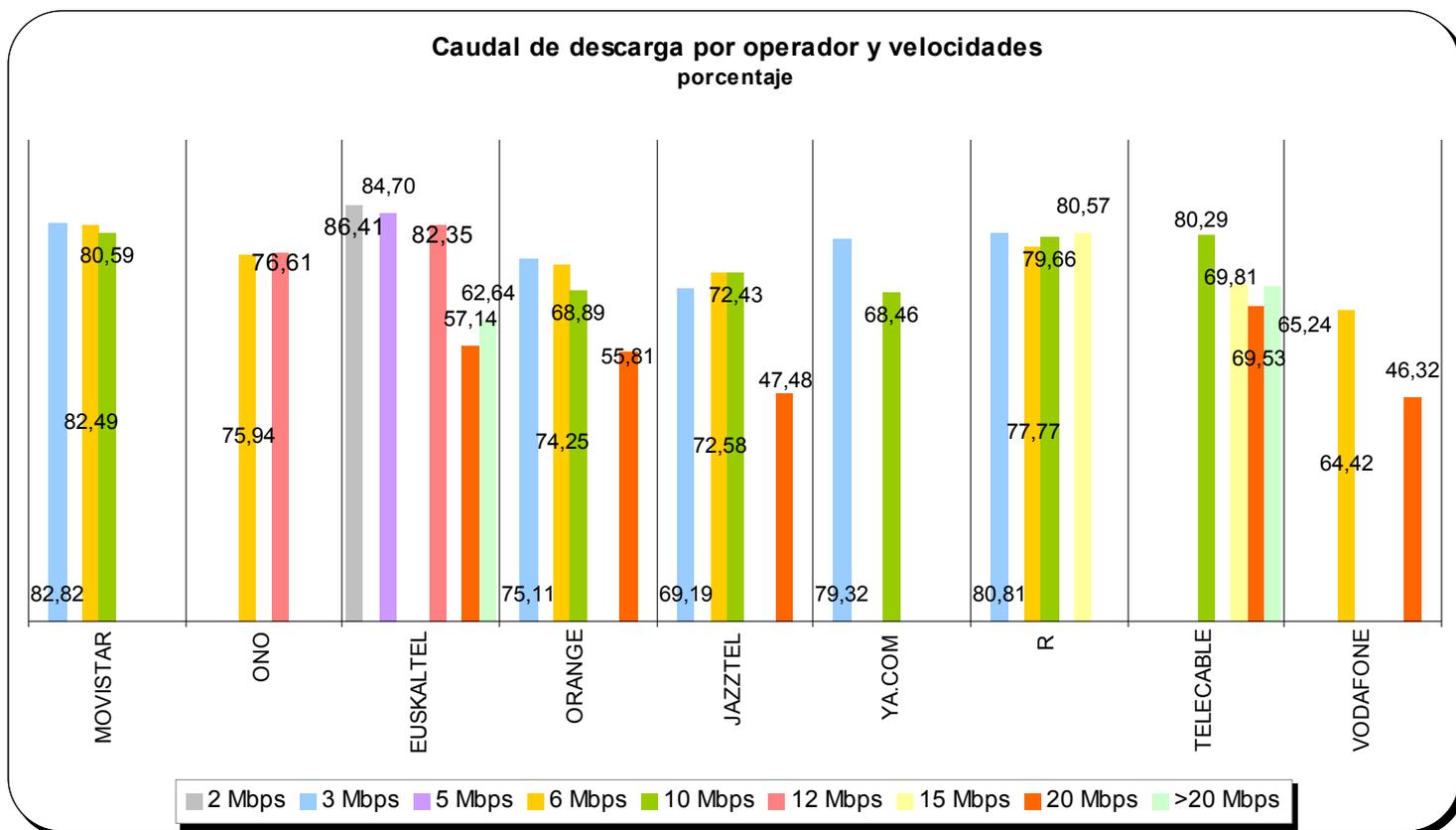
Fuente: Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones. Ministerio de Industria.

### Velocidad de descarga

- Sólo MOVISTAR supera el 80% del **caudal medio de descarga** en dos puntos. De hecho rompe esa frontera en los 3, 6,10. Aunque no se incluye en el estudio por las pocas muestras recogidas, también en los 30 Mbps se aproxima a la cota del 80%.
- El caudal medio de descarga empeora para las velocidades más altas. Así, los 20 Mbps lastran a JAZZTEL que consigue un 47%. Lo mismo le ocurre a VODAFONE que en esa velocidad obtiene un pobre 46% (aunque tampoco la descarga en 6 Mbps presenta buenos registros, 64%).  
  
Orange mejora un poco el porcentaje al alcanzar un 56%, sin embargo, en los 3 y los 6 Mbps se mueve en el 75%. Por su parte, YA.COM se aproxima al 80% en los 3 Mbps, pero sólo alcanza el 68% en los 10 Mbps.
- EUSKALTEL y TELECABLE sufren problemas a causa de los aumentos de velocidad en sus ofertas. TELECABLE pierde 11 puntos porcentuales en su paso de los 10 a los 15 Mbps, hasta colocarse en un escueto 69%. En el cambio de 20 a 25 Mbps las cosas apenas mejoran 4 puntos para quedar cerca del 70%.



Fuente: Asociación de Internautas



Fuente: Asociación de Internautas.

El gráfico incorpora los rótulos correspondientes a los valores medios de los porcentajes de velocidades de descarga.

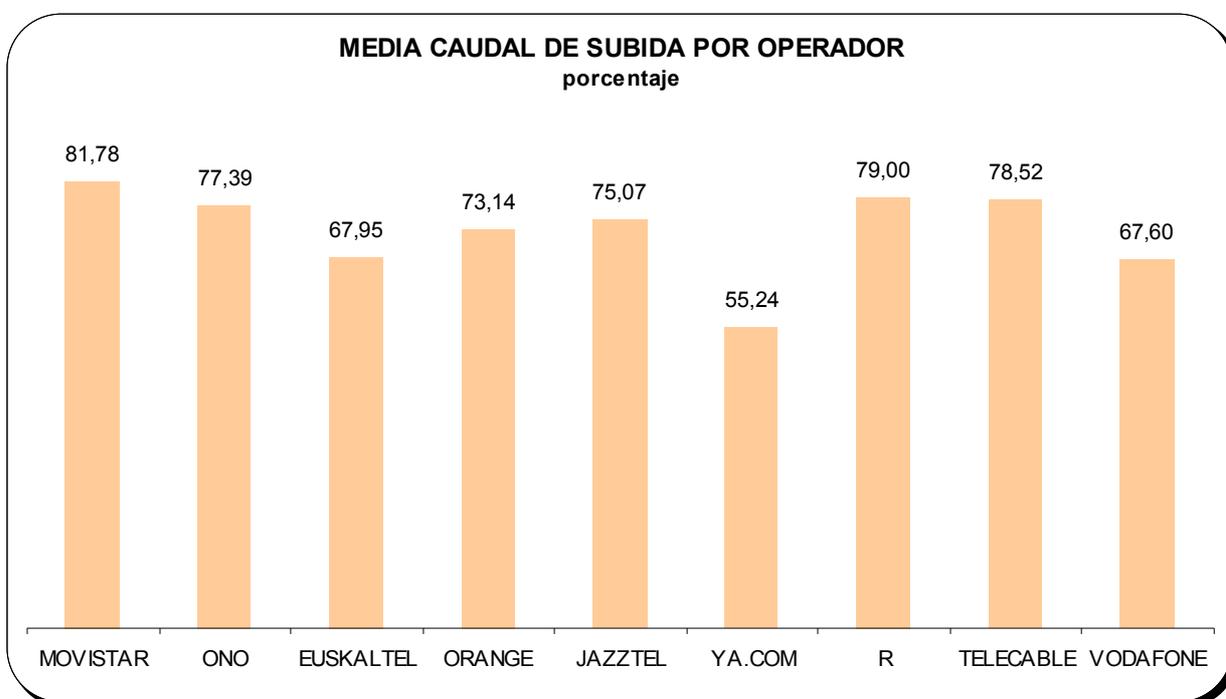
El gráfico refleja los datos correspondientes a las velocidades que se ofertan u ofertaban en las fechas del estudio.

### Velocidad de subida

- En el **caudal de subida**. En el **porcentaje medio del caudal de subida** MOVISTAR alcanza el 82%. Le acompañan cerca de este nivel R y TELECABLE con el 79%. Al igual que en la velocidad de bajada, MOVISTAR, no es el operador con una mayor oferta de subida (la máxima que mayoritariamente comercializa es 800 Kbps), sin embargo, los datos avalan la estabilidad, ya que en esta velocidad su caudal es del 79%, apenas un punto menos que en los 640 Kbps o cuatro menos que en los 320.
- Algo parecido se puede decir de R, cuyo porcentaje en la velocidad mínima (300 Kbps) difiere casi 4 puntos del 81% de la máxima. No ocurre así con TELECABLE que presenta oscilaciones entre mínima y máxima de 7 puntos porcentuales. TELECABLE en los 800 Kbps, mejora el índice de MOVISTAR con un 82%, pero se queda en el 75% en los 1.024.
- Las ofertas de velocidad de subida alcanzan hasta los 5 Mbps, pero son los 1.024 los que concitan la presencia de todos los operadores, aunque no siempre se dispone de registros suficientes para su evaluación.

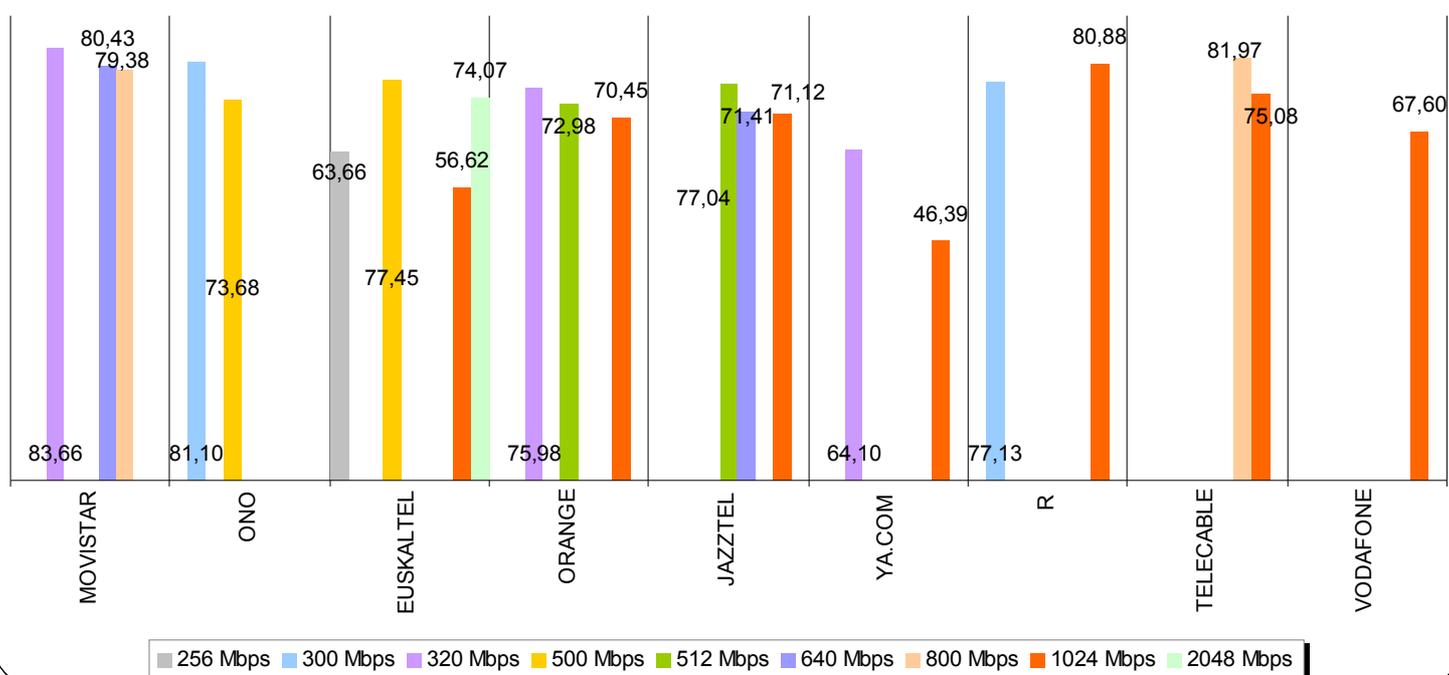
ORANGE logra un porcentaje de caudal de subida del 70% y JAZZTEL que alcanza el 71%. VODAFONE sólo obtiene un 68%. Peor parados resultan YA.COM (46%) y EUSKALTEL (57%), que sin embargo, tiene un comportamiento es aceptable (74%) en su oferta de 2.048 Kbps.

Finalmente ONO logra un escaso 74% en sus 500 Kbps de subida.



Fuente: Asociación de Internautas.

**Caudal de subida por operador y velocidades  
porcentaje**



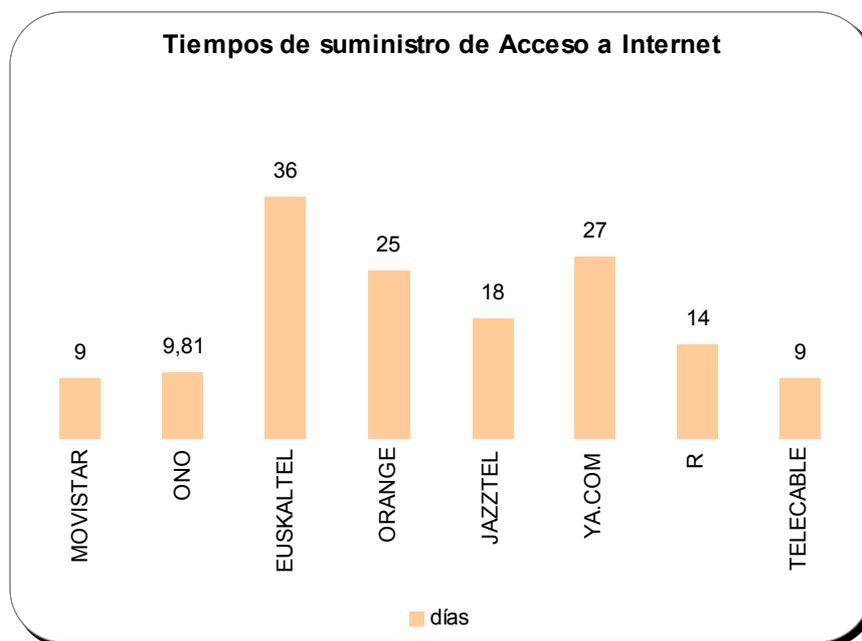
Fuente: Asociación de Internautas.

El gráfico incorpora los rótulos correspondientes a los valores medios de los porcentajes de velocidades de subida.

En aquellas velocidades de subida de un operador que se corresponden con diferentes ofertas de velocidad de bajada, el gráfico muestra el caudal medio de la velocidad de subida.

### Fallos en el acceso, interrupción de conexiones y tiempo de suministro

- ❑ **Porcentaje de fallos en el acceso.** Solo EUSKALTEL y JAZZTEL están por debajo del 99% de accesos con éxito, según datos de la SETSI.
- ❑ Por su parte, la media porcentual de **transmisiones fallidas** va desde el 0,018 de Euskaltel hasta el 0,308 de R.
- ❑ En cuanto al **tiempo de suministro de acceso a Internet** los mejores son MOVISTAR y TELECABLE, con 9 días de media. En el lado opuesto EUSKALTEL tarda 36 días y YA.COM 27, dos días más que ORANGE.



Fuente: Ministerio de Industria.

## Metodología

Para la realización de este estudio se han empleado datos provenientes de diversas fuentes: Oficina de Atención a los Usuarios de Telecomunicaciones (OAUT), los datos relevantes sobre Internet recogidos en los informes de calidad publicados por los operadores por obligación legal y los datos de velocidad derivados de los test realizados por los internautas a través del servidor de AI.

La puntuación que se otorga en cada una de las velocidades de descarga o subida es la correspondiente a la puntuación proporcional a la velocidad nominal de la oferta; así por ejemplo, si el resultado medio de las mediciones de un operador es del 50% en una de sus ofertas, la puntuación que obtendrá es de 5 puntos.

En otros datos se califica con un máximo de 10 de puntos al operador que tiene el mejor comportamiento, siendo el resto de las puntuaciones proporcionales a la máxima alcanzada.

Con las puntuaciones obtenidas se halla la media que se corresponde con la nota global en calidad. En la media sólo computan aquellas conceptos sobre los que se tienen datos.

Sobre las velocidades es preciso indicar que:

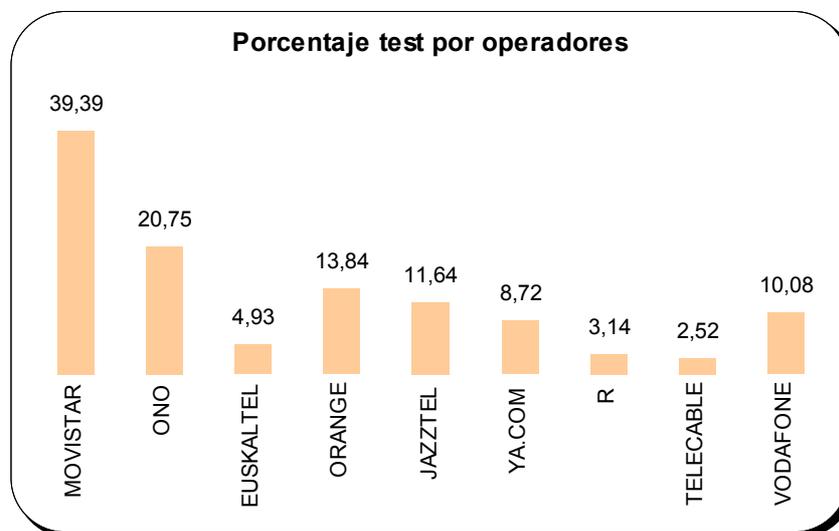
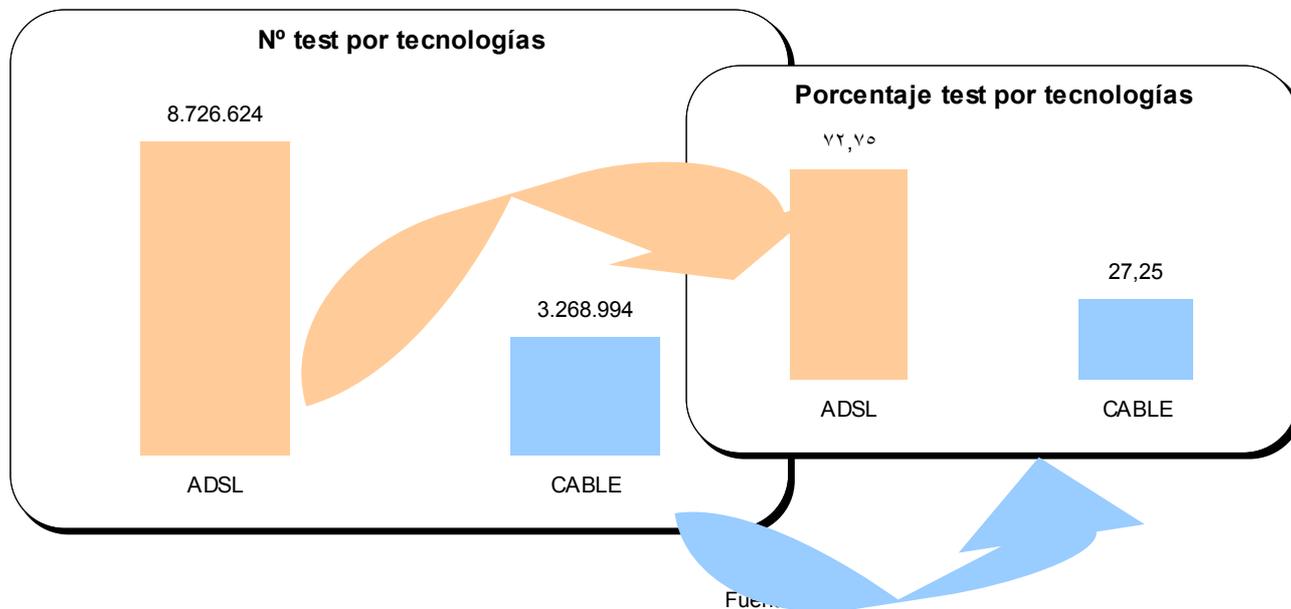
Los valores se han hallado calculando el tiempo de descarga de un fichero alojado en nuestro servidor (internautas.org).

- Todos los operadores alcanzan un número de mediciones representativo para las velocidades reflejadas en este estudio.
- La asignación de velocidades de descarga a cada oferta de un proveedor se efectúa por estimación, de tal manera que si el test ha registrado una velocidad de 787 Kbps se le atribuye a la oferta de 1 Mbps. Conocida la velocidad de descarga, los datos de subida se asignan a la oferta que corresponda.
- Las contradicciones entre los datos obtenidos y las ofertas disponibles del operador se solventaron eliminando estas mediciones. Sólo se eliminaron 6.833 test.
- A las mediciones de cada IP se le asigna la tecnología de acceso características de su proveedor. Aunque en algunos casos esta identidad no es correcta, ya que puede haber accesos de operadores de cable que se presten a través de ADSL.
- Se permiten repeticiones de muestras provenientes de la misma IP.

## Muestra

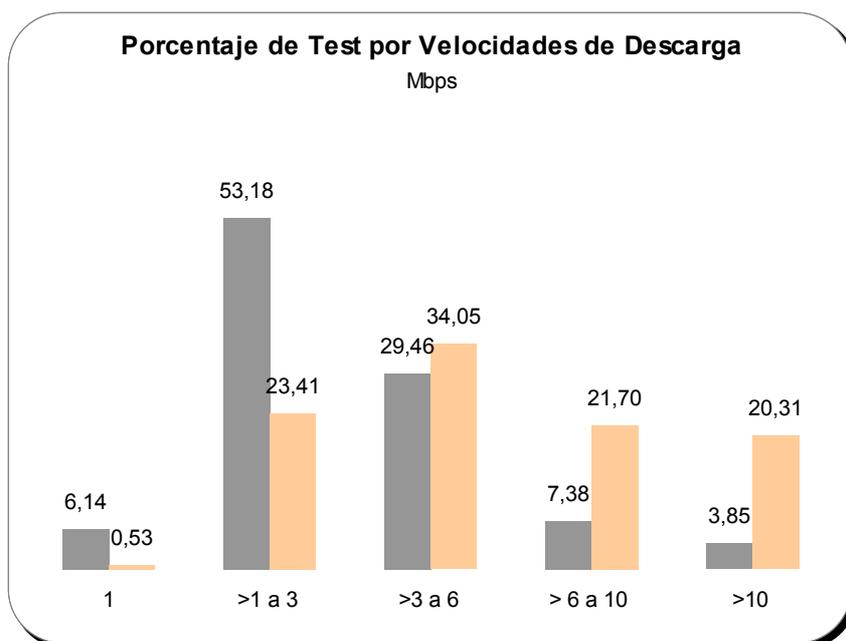
Periodo de las mediciones: 01/10/2010 a 30/05/2011

Número de mediciones válidas: 11.995.618



Fuente: AI

Por **operadores** el que mayor número de test reunió fue Telefónica (39,39%), seguido de Ono (20,75%). TELECABLE es el operador con menor número de test (2,52%) lo que representa más de 263.000 mediciones.



Fuente: AI

**Por velocidades** la muestra más amplia se concentra entre los 3 y los 6 Mbps (34%), entre 6 y 10 el porcentaje es de 21% y las velocidades de descarga superiores a 10 Mbps reúnen más de 2,43 millones de test.