

Cuarto Estudio sobre Calidad en Internet Fijo

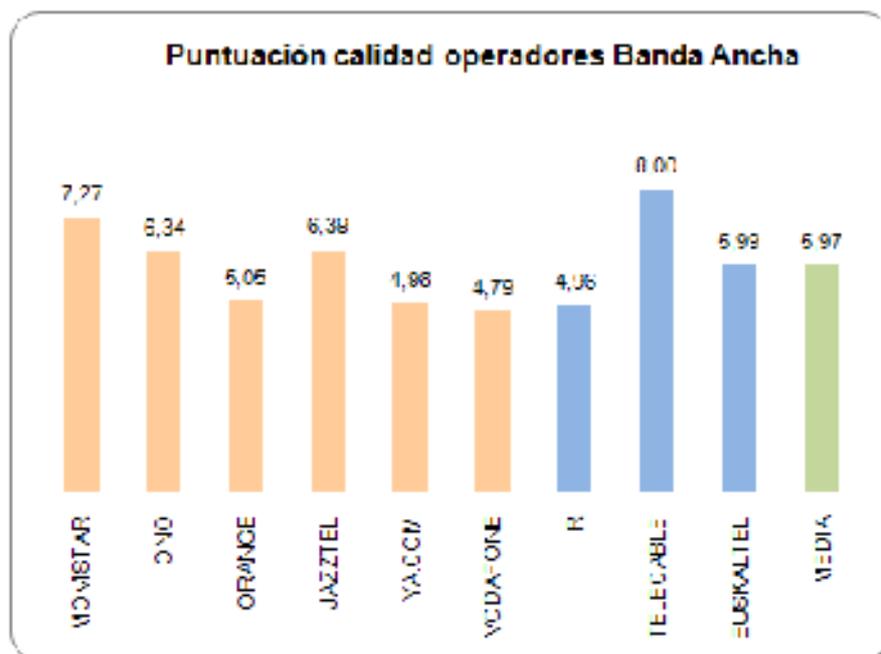
- Velocidad media de descarga: ronda el 80%. EUSKALTEL y MOVISTAR superan la media en todas las ofertas y TELECABLE en ninguna y sus porcentajes descienden en alguna oferta al 60%
- Peor velocidad de descarga: JAZZTEL (20 Mbps) con el 55%
- Velocidad de subida: entre el 65% y el 94% de las ofertadas
- Reclamaciones: YA.COM y VODAFONE los más reclamados ante Ministerio. MOVISTAR y ONO los que menos
- Suministro de Internet: puede tardar hasta 40 días en YA.COM
- Transmisiones fallidas: R supera en 7 veces la media de los operadores

La Asociación de Internautas (AI) ha realizado el *Cuarto Estudio sobre la Calidad de los Operadores de Internet en España*. Para ello se han empleado 8.274.811 mediciones.

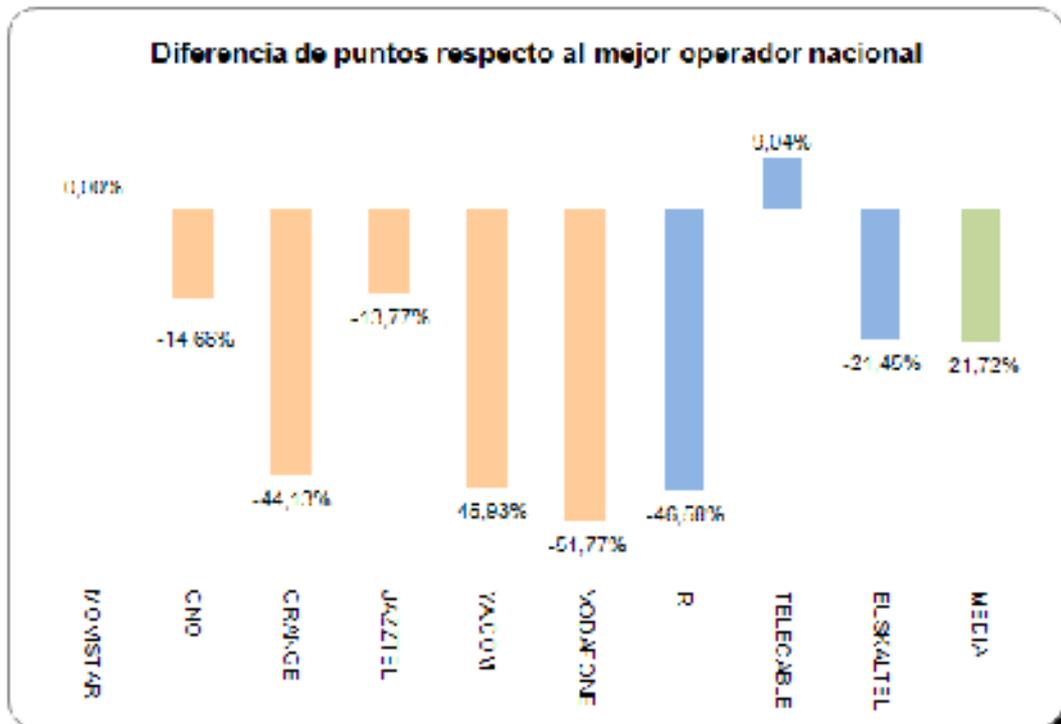
A la *evaluación de la Velocidad* que, como siempre, se efectúa a través del test disponible en www.internautas.org y que permite conocer la velocidad de descarga y de subida, se le ha añadido, al igual que en la anterior edición, la evaluación de otros parámetros como *reclamaciones*, *provisión de línea*, etc. extraídos de los datos de la Oficina de Atención al Usuario y de la SETSI.

Las mediciones se han efectuado entre el 1 de febrero de 2012 y el 30 de junio del mismo año.

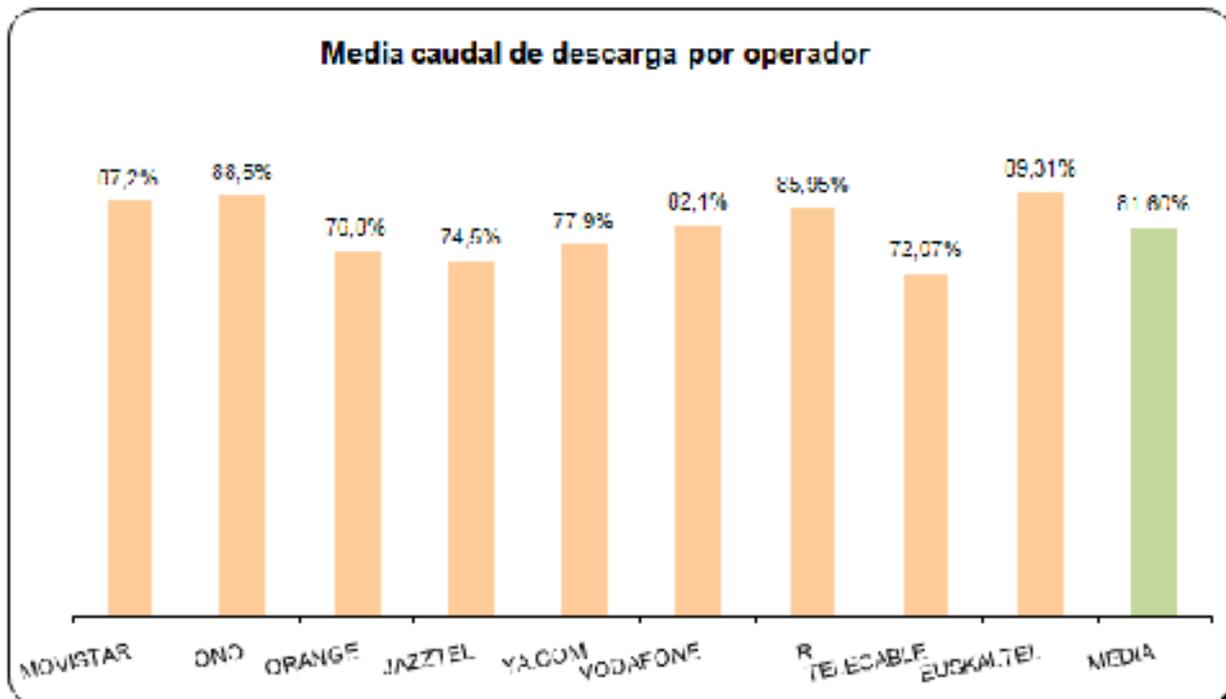
A continuación se recogen los gráficos correspondientes al Cuarto de Estudio de la Calidad en Internet



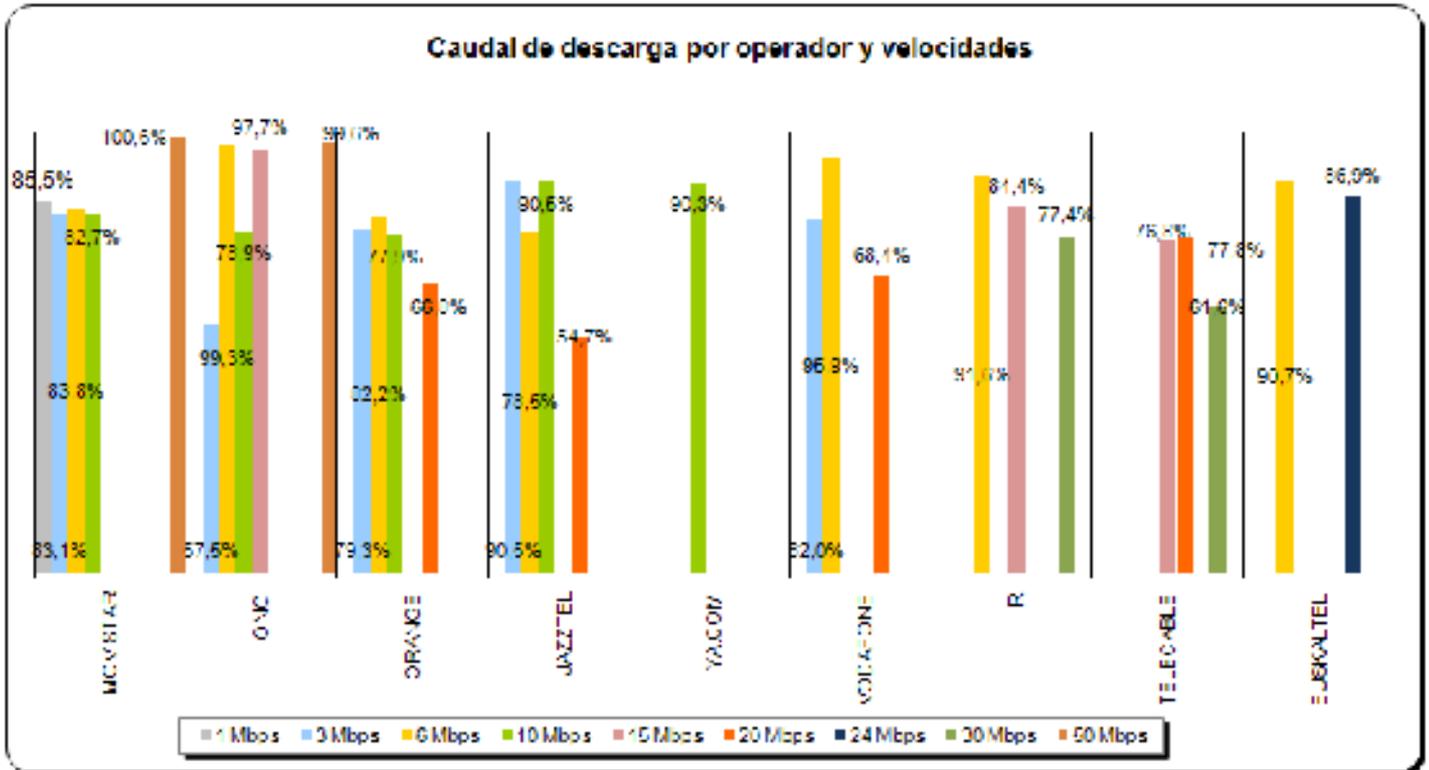
Fuente: Asociación de Internautas



Fuente: Asociación de Internautas



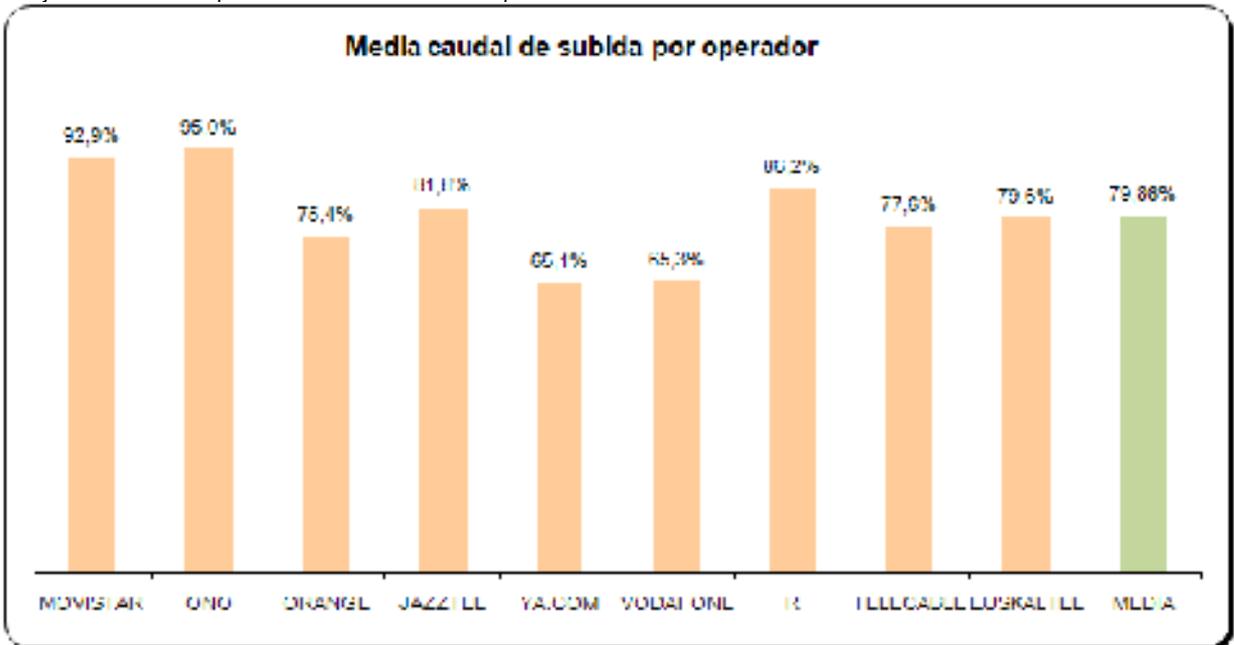
Fuente: Asociación de Internautas



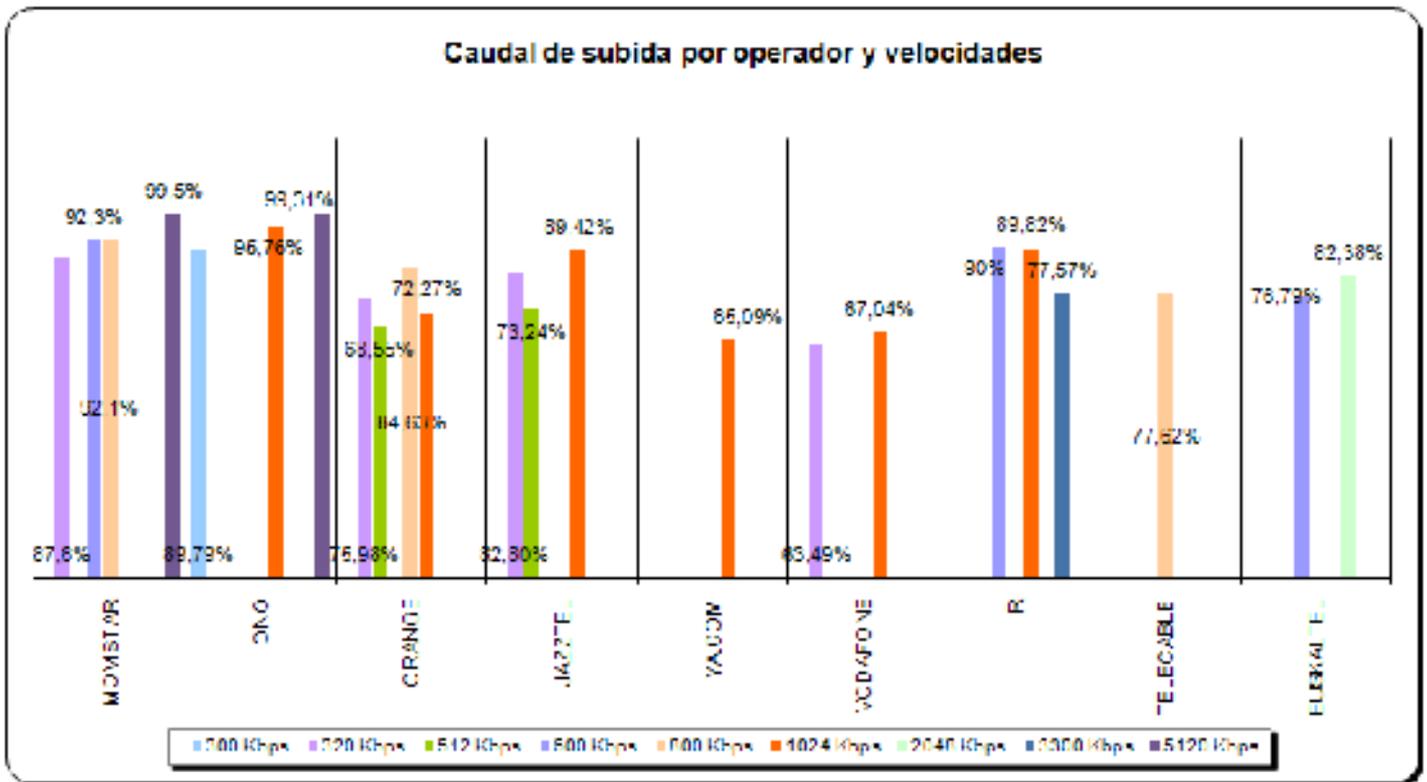
Fuente: Asociación de Internautas

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.



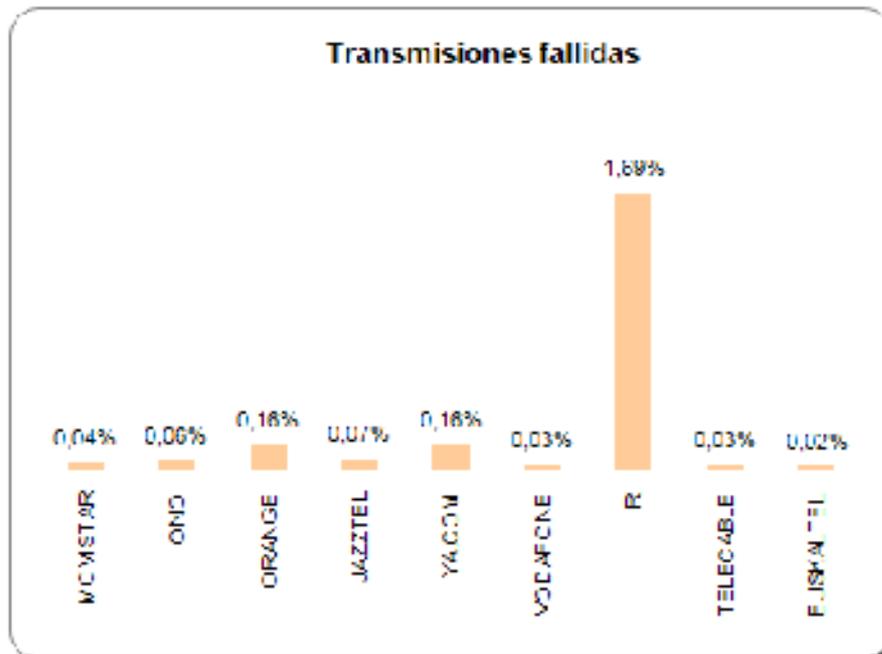
Fuente: Asociación de Internautas



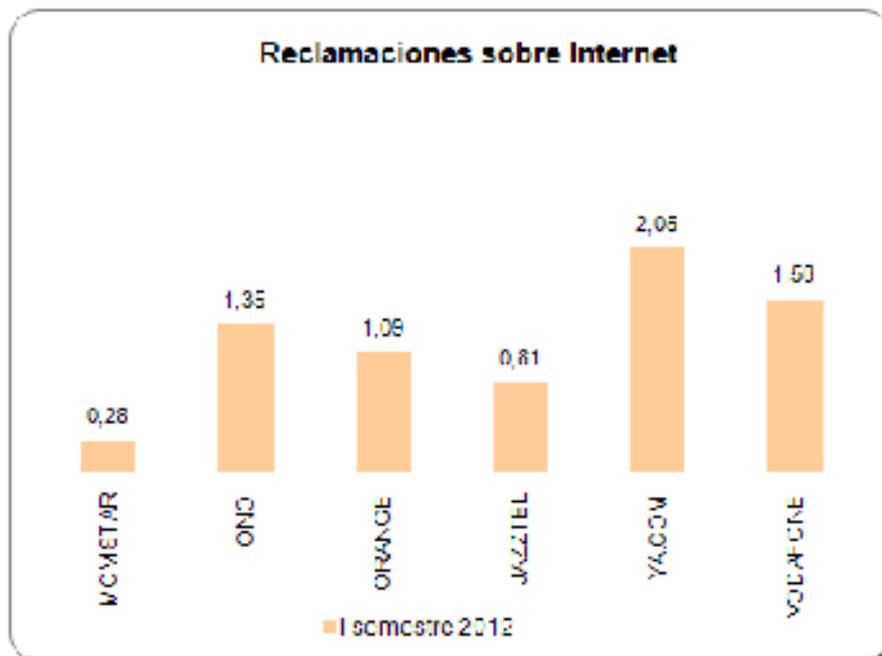
Fuente: Asociación de Internautas

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

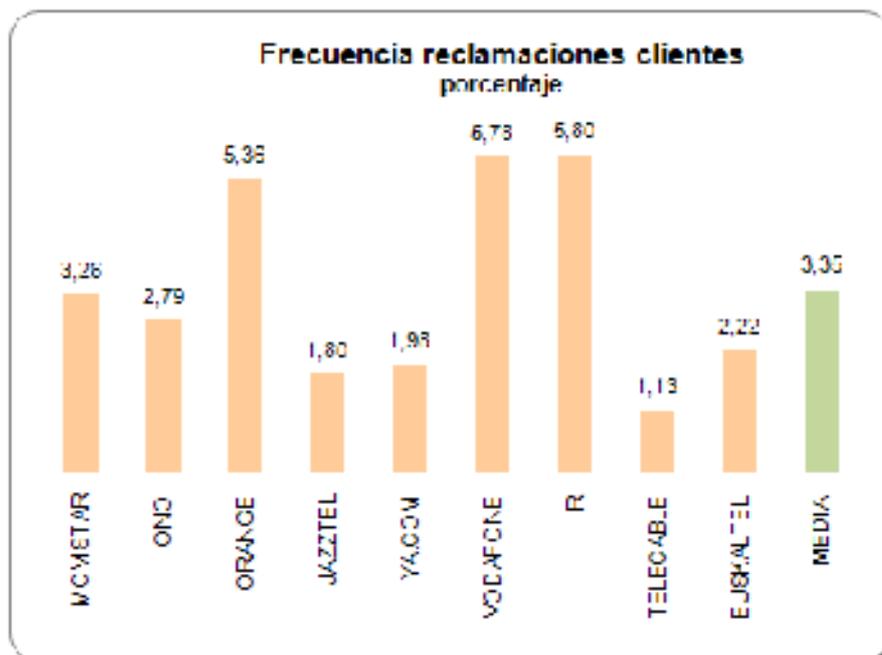
En aquellas velocidades de subida de un operador que se corresponden con diferentes ofertas de velocidad de bajada, el gráfico muestra el caudal medio de la velocidad de subida.



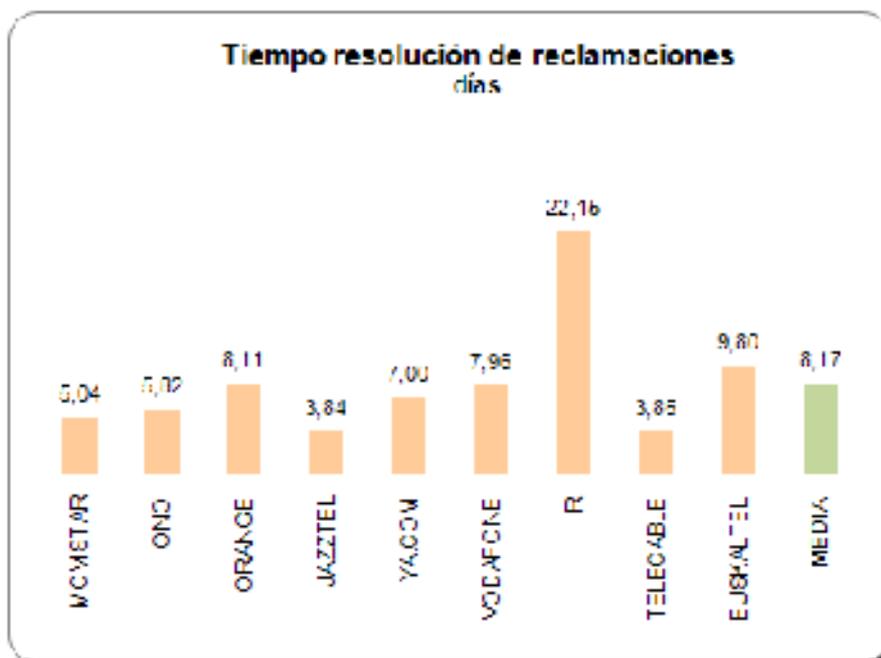
Fuente: Asociación de Internautas



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



Fuente: SETSI. Informes sobre Calidad de Servicio. Segundo Trimestre de 2012

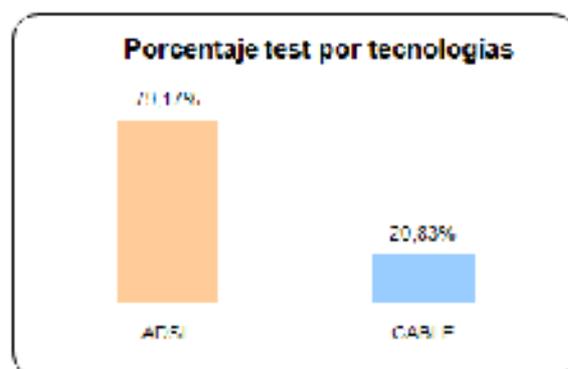
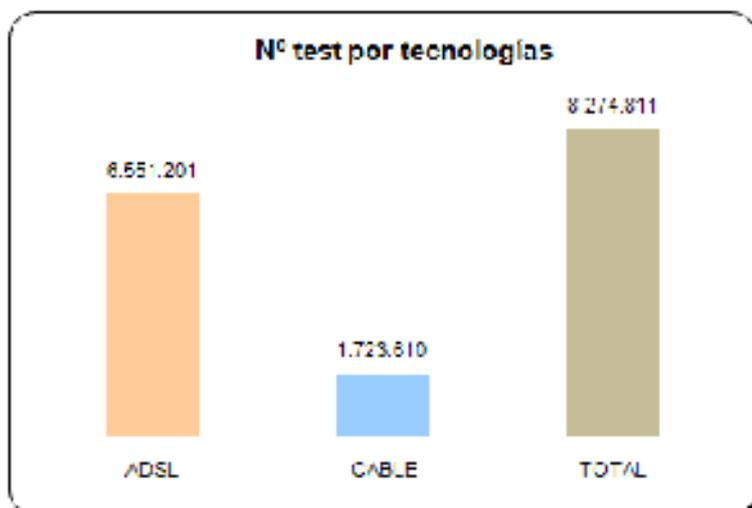


Fuente: SETSI. Informes sobre Calidad de Servicio. Segundo Trimestre de 2012

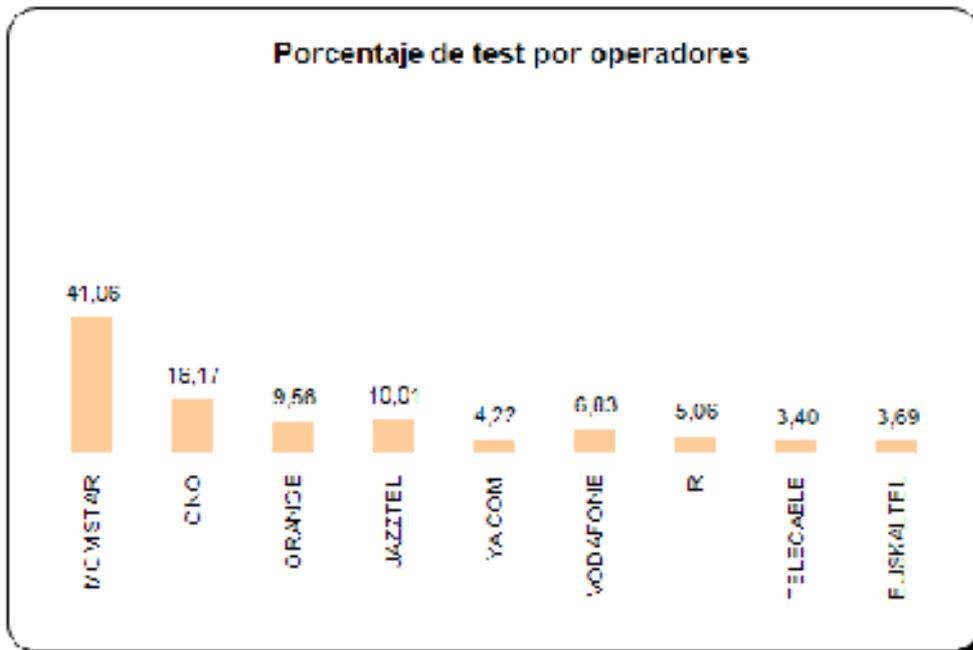
Muestra

Periodo de las mediciones: 01/02/2012 a 30/06/2012

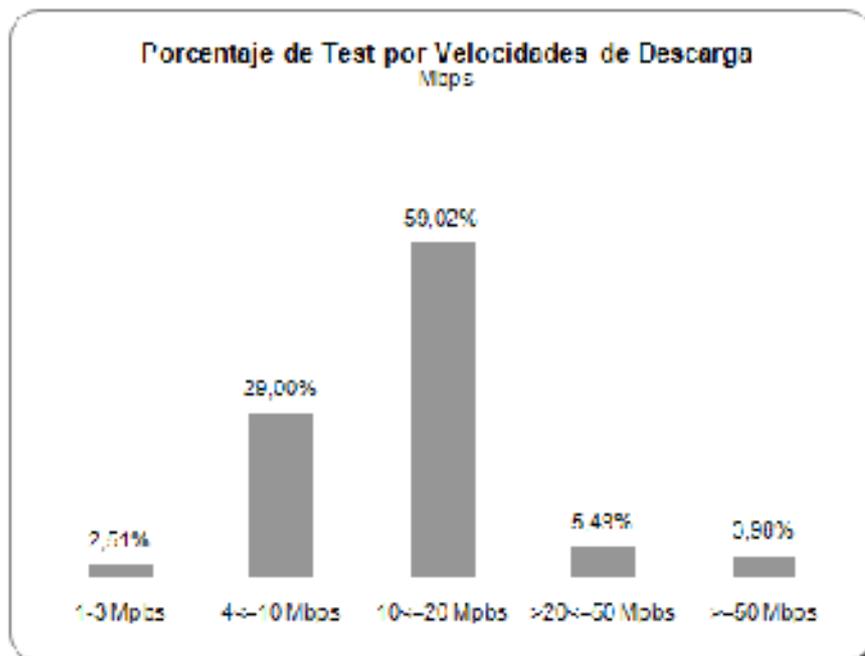
Número de mediciones válidas: 8.274.811



Fuente: Asociación de Internautas



Fuente: Asociación de Internautas



Fuente: Asociación de Internautas

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 (contrastados con los del panel de asociados de la AI) 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 aquellos 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 1.012 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 que también computan.
- Se permiten repeticiones de muestras provenientes de la misma IP.