AI realiza el primer estudio sobre calidad precio en Internet

Malas notas para Orange, Jazztel y Tele2. Las mejores Telefónica y Euskaltel

Diferencias de un 10% en las puntuaciones de los operadores de cable y hasta un 50% en ADSL

Introducción

La Asociación de Internautas (AI) ha realizado el ***Primer Estudio sobre la relación Calidad Precio de los Operadores de Internet en España***. AI, que en 2002 fue pionera de los estudios de velocidad de los operadores, que después continuaron muchas otras asociaciones y empresas, considera que es posible ofrecer a la opinión pública y a los internautas un análisis de situación que contemplé más variables y por tanto resulte más completo.

Los estudios de **velocidad** representaron, bajo la "dirección" de AI, la puesta en escena de la calidad en Internet en beneficio de todos los usuarios en unos momentos en los que se hablaba exclusivamente del precio (que nunca dejó de mantener su interés) y en el que los operadores no proporcionaban, ni estaban obligados a hacerlo, información sobre la calidad del servicio al Ministerio.

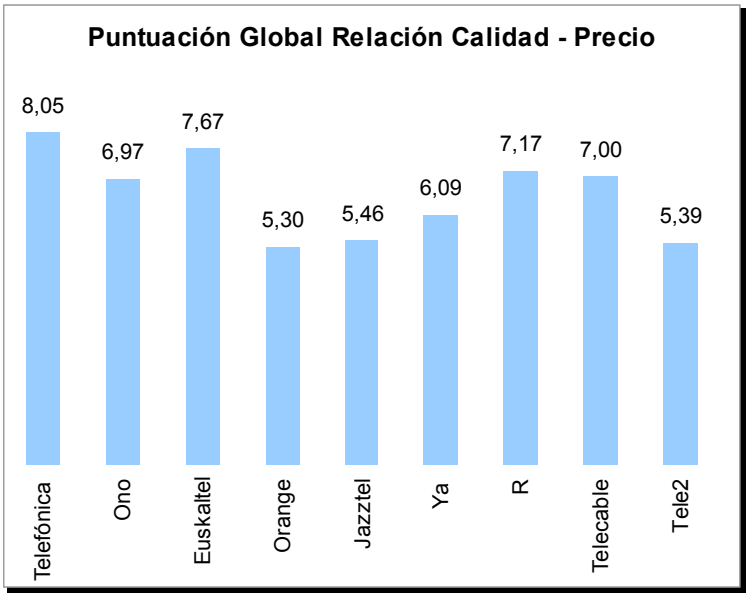
El ***Primer Estudio sobre la relación Calidad Precio de los Operadores de Internet en España*** en España se efectúa después de que AI haya publicado los resultados de la mayor muestra de velocidad de acceso a Internet realizada por una asociación (16 millones de test de los usuarios reunidos durante 24 meses, desde enero de 2007 a diciembre de 2008).

El objetivo de este primer estudio es el mismo que en su día inspiró los estudios de velocidad: **valorar las ofertas de acceso a Internet de los operadores**. Este objetivo se satisface ahora mediante la *evaluación de la Velocidad a través del test* disponible en 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, precios*, extraídos de los datos de la Oficina de Atención al Usuario, SETSI y de los propios operadores.

Conclusiones:

Puntuaciones globales calidad precio

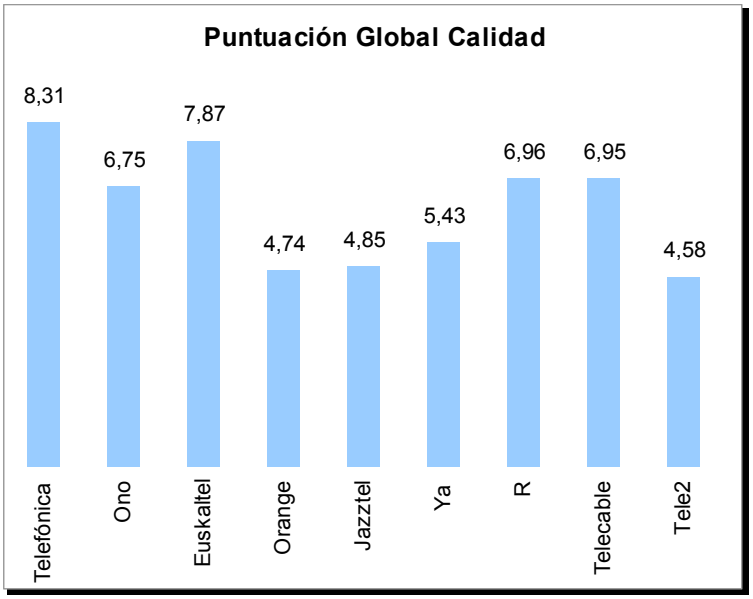
1. Tres de los nueve operadores que componen esta comparativa obtienen un aprobado raspado: Orange (5,30), Jazztel (5,46) y Tele2 (5,39). Ya, Ono Telecable alcanzan clasificaciones entre los 6 y 7 puntos. En la parte alta de la tabla R (7,17), Euskaltel (7,67) (aunque con este operador es preciso advertir que se han tenido en consideración sus altos precios en tecnología ADSL que llegan a alcanzar los 75 euros) y en cabeza Telefónica con 8,05.



Fuente: Asociación de Internautas

2. Estas puntuaciones de la relación ***calidad precio*** suponen diferencias del 10% entre los operadores de cable y del 50% entre los de ADSL. Por su parte, el diferencial entre Telefónica, mejor operador de ADSL, y el peor operador de cable, Ono, es del 15%.

3. El análisis exclusivo de la ***calidad***, como se puede apreciar en el siguiente gráfico, deja tres clamorosos suspensos y un descenso generalizado de las notas, tan sólo se salvan de esta tendencia Telefónica y Euskaltel. Desde esta perspectiva las puntuaciones entre los operadores de cable se elevan al 17% y al 81% entre los de ADSL. La diferencia entre Telefónica y Ono es del 23%.



Fuente: Asociación de Internautas

Puntuaciones parciales: velocidad de bajada

4. Se reitera que siempre hay un operador de ADSL que supera a los operadores de cablemódem en cada una de las velocidades analizadas, excepto en el 20 Mb en las que ambas tecnologías son, con ligeras diferencias, igual de deficitarias. Por tanto se devalúa la idea de que las velocidades del cable son reales (en el anterior estudio se decía "cae el mito del cable") sustentada en la confusión del cable coaxial (que emplean los operadores de cable) con la fibra óptica.

5. El caudal de descarga de las ofertas de 20 Mb de los operadores de ADSL y CABLE es menor o igual al 50%, la explicación es que tanto unos como otros obvian las limitaciones técnicas de sus tecnologías: los primeros no toman en consideración la distancia entre el domicilio del cliente y la central de acceso, a pesar de ser un dato objetivo y conocido para los propios operadores y los segundos obvian el carácter compartido de la red. Este hecho convierte a estas ofertas en temerarias y engañosas.

   Una prueba de esta conclusión siguen siendo los más de 10 puntos porcentuales de diferencia de Jazztel sobre Orange en la oferta de 6 MB o los 8 puntos que Telefónica obtiene sobre Ya en los 10 MB.

   Finalmente, la prueba más concluyente, de esta afirmación de la temeridad en las ofertas de ADSL y CABLE sin atender a las limitaciones técnicas, son los caudales de descarga extremadamente bajos de los 20 MB, que oscilan entre el 39% y el 44% en el ADSL y alcanzan un 51% en el CABLE.

6. El aumento de velocidades de descarga lleva aparejada pérdidas del caudal más o menos acusadas. Entre los operadores de cable la pérdida llega hasta el 15% de Euskaltel en el paso de los 3 a los 12 MB. En la tecnología ADSL, las ofertas temerarias a las que se hacía referencia anteriormente, provocan pérdidas de caudal del 100% en el caso de Tele2 y Orange y por encima del 80% en el caso de Jazztel y Ya; si bien es cierto que esta devaluación se registra en el paso de la velocidad de 1ó 3 MB a los 20 MB.

7. Telefónica en la tecnología ADSL y Ono en el cable son los operadores que menos pérdida de caudal registran en el cambio de velocidad, 3,75% y 5,26% respectivamente, aunque es preciso realizar dos matizaciones: en el caso de Ono el cambio de velocidades se refiere a los 3 MB y los 6 MB; y en el caso de Telefónica las pérdida se refiere al cambio de 1 MB a 6 MB, porque en los 10 MB el operador registra 1 punto más que en los 6 Mb.

Puntuaciones parciales: velocidad de subida

8. Respecto a la velocidad de subida lo primero que es preciso destacar es que cuenta con número de ofertas bastante más limitado; a efectos sistemáticos de este estudio se han agrupado en 5 grupos comprendidos entre las de menos de 300 Kbps hasta los 1024 Kpbs.

   En segundo lugar hay que indicar que también en las velocidades de subida hay pérdidas de caudal significativas, oscilando entre el 8% y el 97%, ésta última correspondiente a Orange.

Por último que el número de ofertas en las velocidades de bajada por operador oscila entre las 5 de máximo y las 2 de mínimo, nivel en el que se sitúa Ono y Telefónica (presentado una de sus debilidades).

Puntuaciones parciales: reclamaciones por cada 10.000 abonados

9. Las reclamaciones junto con las quejas, que a los efectos de este estudio no se consideran porque no sólo se refieren al acceso a Internet, son un dato elocuente de la satisfacción del parque de clientes de un operador.

   Este dato extraído de la Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones del Ministerio de Industria muestra comportamientos muy dispares entre operadores, desde Telefónica que es el operador que menos reclamaciones registra (0,44%) por cada 10.000 abonados, hasta Ya que es el que más (18,78%).

   Entre los operadores de cable sólo Ono figura en esta lista (1,20%), ya que opera en más de una Comunidad Autónoma.

Puntuaciones parciales: porcentaje de acceso con éxito, transmisiones fallidas y días de provisión de acceso a Internet

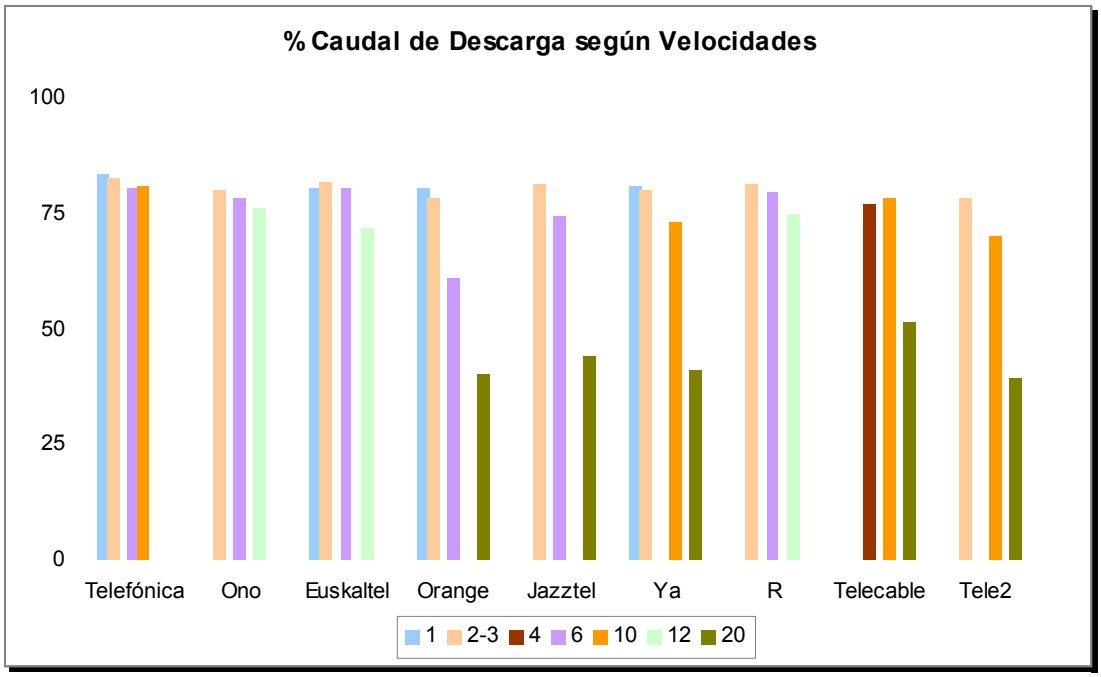
10. Según las estadísticas facilitadas por los propios operadores ante la SETSI el porcentaje de accesos con éxito de todos los operadores está por encima del 99%, excepto en el caso de Jazztel que en los 3 Mb se sitúa en el 98,28%, por lo que apenas hay diferencias dignas de destacar entre los operadores.

    En relación con el porcentaje de trasmisiones de datos fallidas las cosas son diferentes, ya que como se puede apreciar en el gráfico el peor ratio lo presenta Jazztel que en todas sus estadísticas de 2009 está próximo o supera el 1%. También Ono flaquea en este aspecto, siendo el segundo peor operador, situando su ratio medio próximo al 1%. En las proximidades del 0,5% está Orange. Los mejores en este apartado Euskaltel, Ya, Telecable y a distancia Telefónica.

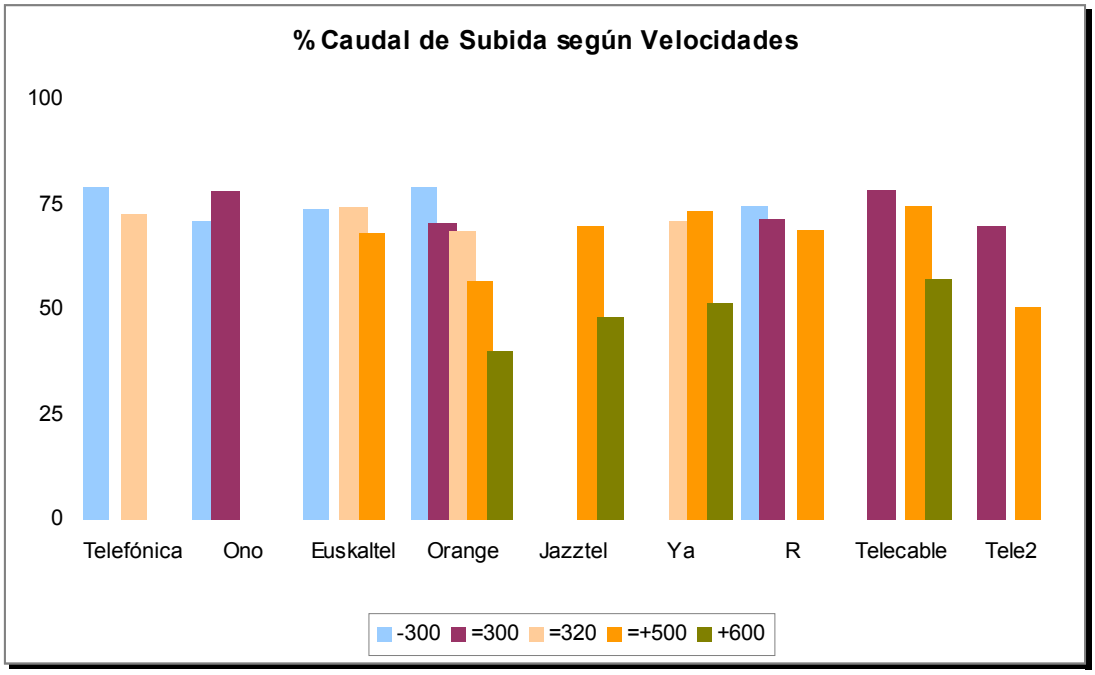
    En cuanto al tiempo para dar conectividad al usuario los mejores con diferencia son Ono y Telefónica con algo más de 9 días de media. Cerca de 45 días (mes y medio) tarda Ya; Orange lo hace en 31 días y Jazztel y Telecable por encima de los 20.

Puntuaciones parciales: los precios

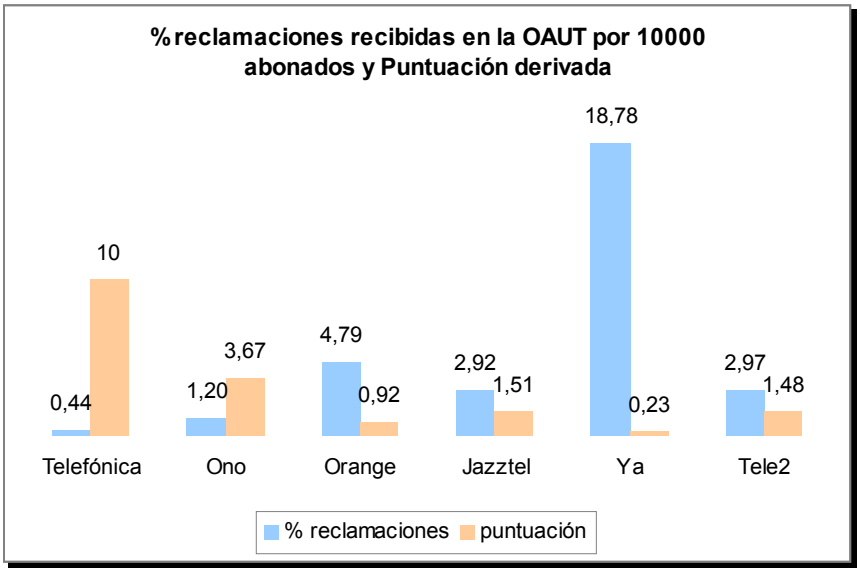
En cuanto a los precios de los distintos productos la mejor puntuación la alcanza Ya con 5 puntos, mientras que en el extremo opuesto están Euskaltel con 3,32 puntos (incluye precio de ADSL) y Telefónica 3,27.



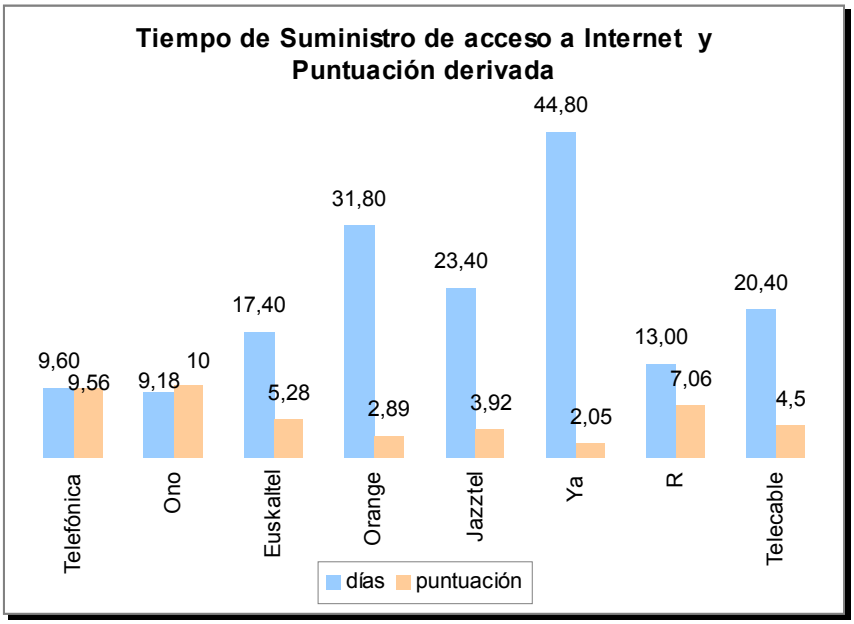
Fuente: Asociación de Internautas



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, los datos de velocidad derivados de los test realizados por los internautas a través del servidor de AI y los precios publicados en las webs de los operadores.

En todos y cada uno de los parámetros analizados se califica con un máximo de 10 de puntos el operador que tiene el mejor comportamiento, siendo el resto de las puntuaciones proporcionales a la máxima alcanzada. En la velocidad el sistema de puntuación es ligeramente diferente, ya que cada operador obtiene 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.

Con las puntuaciones obtenidas en cada parámetro de calidad y precio se halla la media que compone la puntuación global de la relación calidad precio. 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).

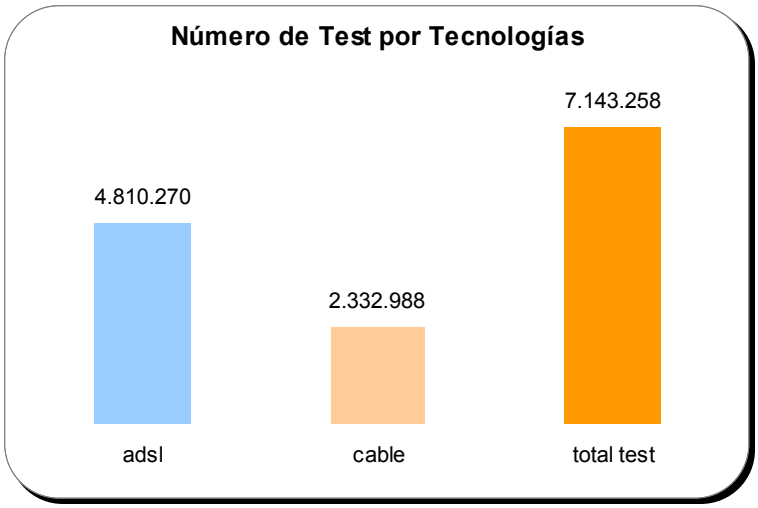
- Todos los operadores alcanzan un número de mediciones representativo para las velocidades reflejadas en este estudio.
- La asignación de velocidades de descarga a cada oferta de un proveedor se efectúa por estimación, de tal manera que si el test ha registrado una velocidad de 787 Kbps se le atribuye a la oferta de 1 Mb. 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 6.752 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.
- A diferencia de los estudios sobre velocidad realizados con anterioridad al último que contenía una muestra de 16 millones de test es preciso indicar que en el mismo y en este se permiten repeticiones de muestras provenientes de la misma IP.

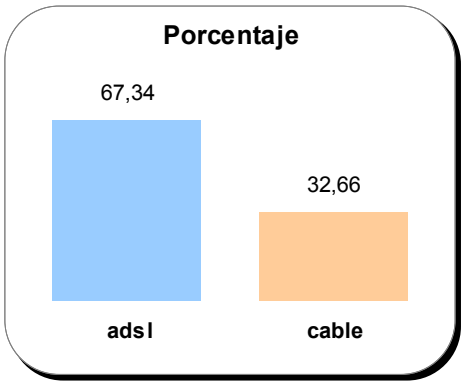
Muestra

Periodo de las mediciones: 01/01/2009 a 30/06/2009
Número de mediciones válidas: 7.143.258
Tecnología ADSL: 4.810.270. Tecnología Cablemódem: 2.332.988

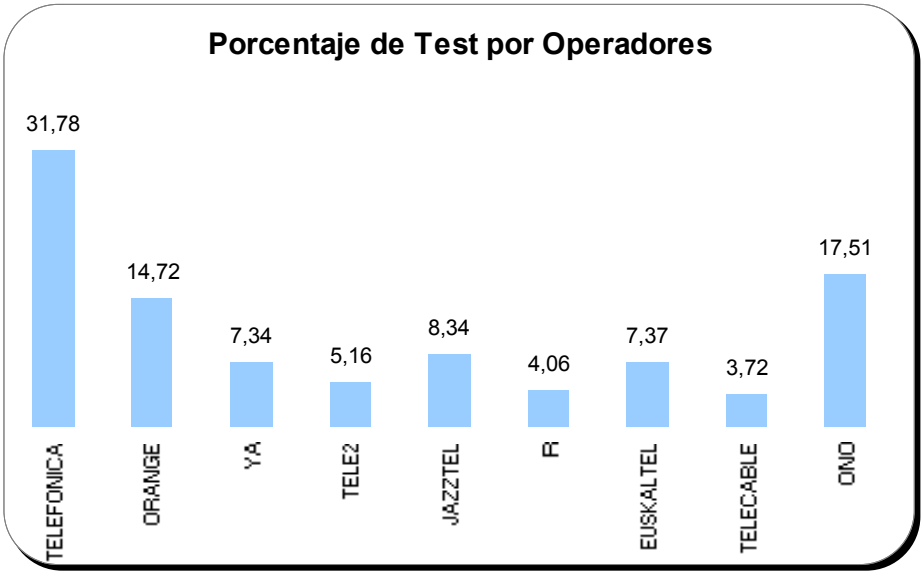
Datos estudio

La tecnología ADSL reunió 4.810.270 (67,34%) mediciones mientras que las de cablemódem fueron 2.332.988 (32,66%).



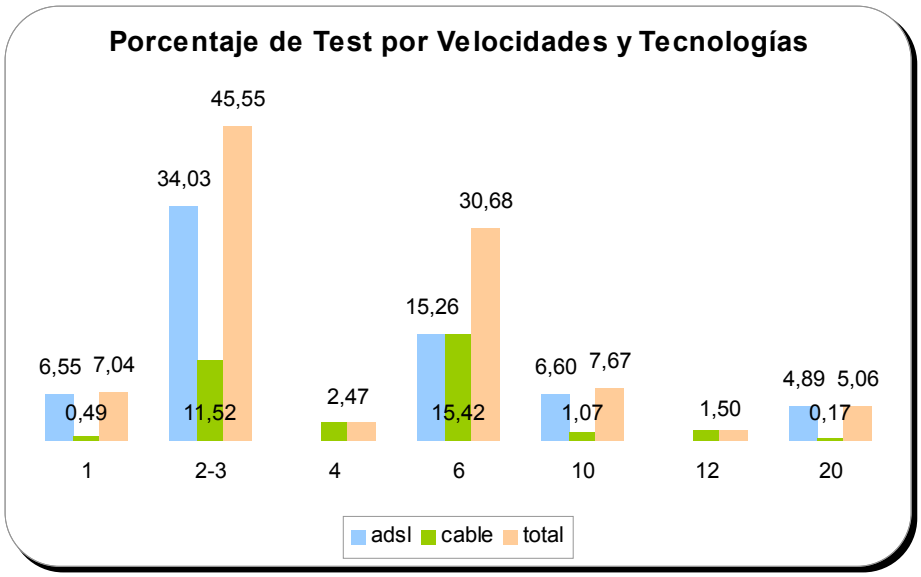


Fuente: Asociación de Internautas



Fuente: Asociación de Internautas

Por **operadores** el que mayor número de test reunió fue Telefónica (31,78%), seguido de los Ono (14,72%). Telecable es el operador con menor número de test, aún así se practicaron 265.729.



Fuente: Asociación de Internautas

Por velocidades la muestra más amplia se concentra en los 3 Mb con un 45,55%. La oferta de 12 Mb es la que menos test reunió (107.265). Atendiendo a la tecnología y a la velocidad la oferta de 20 Mb servido por Telecable desde el segundo trimestre de 2009 es la que menos pruebas reúne, 12.356.

Caudal de descarga según velocidades

1024 Kbps : Todos los operadores ofrecen un caudal por encima del 80%.

3072 Kbps : Destacable la pérdida de la cota del 80% por parte de Orange y Tele2, ambos en el 78%.

4096 Kbps : Tampoco Telecable supera el 76,97%.

6144 Kbps : Orange pierde casi 20 puntos porcentuales respecto al Mb quedándose en un pobre 61% de caudal de descarga. Por debajo del 80%, entre 1 y 6 puntos porcentuales R, Ono y Jazztel. Telefónica y Euskaltel alcanzan el 80,65% y el 80,58% respectivamente.

10240 Kbps : Se aprecia un ligero repunte de Telefónica (81,08%) respecto a la velocidad inmediatamente anterior. Tele2 y Ya se mueven entre el 70% y el 73% y, finalmente Telecable sólo consigue un 78%.

12288 Kbps : Euskaltel registra pérdidas de un 15% en relación con los 3 Mb, quedándose en un 71,8% de caudal de descarga. También pierden Ono y R respecto al caudal de los 3 Mb, obteniendo ahora porcentajes de descarga del 76% y 75% respectivamente.

20480 Kbps : La más decepcionante de todas las ofertas de descarga, obteniendo porcentajes de bajada como máximo del 44%. En el caso de Telecable se registró una media del 51%.

Porcentaje de subida según ofertas

Inferior a 300 Kbps : Ono, Euskaltel y R se mueven en caudales del 71% al 74%. Por encima del 75% Orange y Telefónica, ambos en la frontera del 80%.

Igual a 300 Kbps : Alrededor del 80% está los registros medios de Ono. El resto de operadores que mantienen esta oferta (Orange, R, Telecable y Tele2) se sitúan por debajo del 75% e incluso Telecable se queda en el 69%.

Igual a 320 Kbps: Sólo Orange está en el 68%. Los demás operadores (Ya, Euskaltel y Telefónica) superan esa marca con registros que van del 70% al 74%.

≥ 500 Kbps: En estas ofertas de velocidad de subida es en las que se empiezan a ver comportamientos mayoritariamente anómalos. Los caudales van desde el 50% de Tele2 y el 56% de Orange, al 73% de Ya, pasando por los porcentajes por encima del 65% de Euskaltel, R, Jazztel y Telecable.

≥ 600 Kbps: Al igual que en la descarga, el caudal de subida es decepcionante respecto a las expectativas que se desprenden de la oferta. De los 1024 Kbps que prometen Orange, Jazztel ó Ya, el porcentaje de velocidad de subida es del 39%, 48% y 51% respectivamente. La oferta de Telecable, por su parte, se queda en un 58% de sus 800 Kbps.