



La tentación de hacer lo de siempre y el riesgo de estancarse

LOS CAMBIOS EN LA GESTIÓN SE CONSOLIDAN Y MEJORAN LA NOTA DE DOS GRUPOS. LA AUSENCIA DE INCENTIVOS PROVOCA EL RETROCESO DE OTROS OPERADORES

Si algo caracteriza el estudio de la banda ancha en 2022 es que los operadores que se han visto sometidos a cambios en su modelo de gestión y que los han integrado en su cultura empresarial, es decir, los han consolidado, han incrementado notablemente su nota respecto a la edición del pasado año.

Por el contrario, aquellos grupos instalados en una gestión más continuista, carente de innovaciones, han visto retroceder su puntuación de forma moderada o intensa.

Con 5.101.600 mediciones de velocidad realizadas por nuestros panelistas y con los datos públicos de los operadores, AI ofrece este reflejo de la calidad de los operadores o grupos que operan en el mercado español, diferenciando tipo de redes, cable y fibra, así como acceso fijo y móvil.

España 2022

ÍNDICE	Página
Introducción	2
Síntesis	4
Puntuación global	6
Banda Ancha Fija. Averías	7
Banda Ancha fija. Interrupciones	9
Banda Ancha Fija. Caudales de subida y bajada	10
Banda Ancha Fija. Reclamaciones	12
Banda Ancha Fija. Resultado	15
Banda Ancha Móvil. Caudales de subida y bajada	16
Banda Ancha Móvil. Interrupciones	18
Banda Ancha Móvil. Reclamaciones	20
Banda Ancha Móvil. Resultado	23
Las cifras de la Banda Ancha	24
Nota metodológica	28

INTRODUCCIÓN

La Asociación de Internautas (AI) examina la calidad de la Banda Ancha (BA) en 2022

LA TENTACIÓN DE HACER LO DE SIEMPRE Y EL RIESGO DE ESTANCARSE

LOS CAMBIOS EN LA GESTIÓN MEJORAN LA NOTA DE DOS GRUPOS Y LA AUSENCIA DE INCENTIVOS PROVOCA EL RETROCESO DE OTROS OPERADORES

MOVISTAR lidera la calidad en Banda Ancha Fija y Móvil con más de 9 puntos en cada segmento

Tiene un buen comportamiento en todos los parámetros. Las reclamaciones en fijo es su puntuación más moderada

- TELECABLE obtiene la nota media más baja penalizado por las quejas sobre atención al cliente y reclamaciones sobre servicios convergentes
- VODAFONE y ORANGE, no alcanzan los 7 puntos de media, su diferencia con el líder es del 34%. Las reclamaciones ante la OAUTEL en fijo, móvil y servicios convergentes sus puntos débiles
- MASMOVIL, EUSKALTEL y R tienen una nota media entre 7,63 y 7,16 puntos. Las reclamaciones en servicios convergentes les penalizan. A MASMOVIL, además, las del móvil EUSALTEL y R pierden puntos porque el tiempo de reparación de averías llega hasta 165 horas
- Persisten las asimetrías de la red de EUSKALTEL, R y TELECABLE: desde 100/10 Mbps hasta 500/50 Mbps

Pocas veces como en esta edición se ven los efectos de los cambios introducidos en los procedimientos de gestión, ya sea por efecto de las adquisiciones o por voluntad del operador. El resultado es revelador, la integración de esos cambios en la cultura empresarial arroja buenos resultados para MOVISTAR, EUSKALTEL, R y TELECABLE.

Sin embargo, aquellos otros operadores que mantienen una gestión más continuista se han estancado o retrocedido en sus notas medias, como VODAFONE u ORANGE. Esto no quiere decir que no hayan mejorado en algunos parámetros, pero en el resultado final están mejoras tienen un peso moderado. Además, en términos relativos, los grandes avances de unos operadores siempre llevan aparejado la pérdida de posiciones de otros (por la propia metodología del estudio), salvo que mejore en la misma proporción que lo hace el primer operador, en cuyo caso las diferencias no se incrementarán.

SÍNTESIS

- En la actualidad las auténticas prioridades de la digitalización, una vez que conocemos la solvencia de las infraestructuras, son:
 - *Diferencias en el acceso a las conexiones de red* por parte de los usuarios
 - *Dificultad de acceso a los dispositivos necesarios*
 - *Nivel insuficiente de formación y conocimiento* en el uso de la tecnología

No obstante, el mantenimiento de las infraestructuras requiere una contribución equilibrada de todos los agentes que se benefician de la transformación digital, incluidas las grandes plataformas digitales que hacen un uso intensivo de las redes, so pena de poner en riesgo la sostenibilidad de unas redes que requieren cada vez de mayor inversión y que, en caso de no producirse, afectaría a la calidad de la experiencia de todos los usuarios.

- Por otra parte, al objeto de avanzar en la cohesión social y territorial es necesario promover la plena conectividad de alta velocidad, actualmente representada por las tecnologías de fibra óptica y de 5G en todo el territorio, incluyendo a los municipios de menor tamaño. En este sentido la Asociación de Internautas (AI) considera imprescindible **impulsar e incentivar los mecanismos de colaboración público-privada para universalizar el acceso a la conectividad y cumplir los objetivos del Plan España Digital 2026.**

En este contexto, la Asociación de Internautas (AI) somete a examen la CALIDAD de la BANDA ANCHA 2022, ofreciendo un retrato de los aspectos más destacados que conforman la valoración de los grupos que operan en el mercado español, diferenciando tipo de redes, cable y fibra, así como acceso fijo y móvil.

- Las reclamaciones y las averías, son los factores determinantes de la valoración.
- Salvo casos excepcionales, en la Banda Ancha Fija (BAF) las velocidades de descarga y subida no han sido claves en las diferencias de puntuación entre operadores, porque en general todos los operadores tienen un buen comportamiento.

Tampoco las diferencias nacen de las velocidades en la Banda Ancha Móvil (BAM), pero en este caso porque los caudales de descarga y subida son escasos en relación con las velocidades ofertadas.

- En las reclamaciones ante la OAUTEL hay diferencias considerables entre el operador mejor situado y el resto de operadores, en todos los capítulos (convergentes, fijos y móviles). Este parámetro es un elemento diferenciador de primer nivel.
- Persisten las asimetrías de la red de EUSKALTEL, R y TELECABLE: desde 100/10 Mbps hasta 500/50 Mbps.
- Es preciso seguir haciendo los mayores esfuerzos para mantener la fiabilidad de las redes y, en consecuencia, contener los porcentajes de averías especialmente en aquellos operadores que se aproximan al 2% o lo superan, como EUSKALTEL (2,33%).

- El carácter esencial de las redes requiere tiempos de reparación prudentes, aproximarse a los 7 días, como R, es ahondar en la incomunicación.

CUADRO DE PUNTUACIONES

	MOVISTAR	VODAFONE	ORANGE	Grupo MASMOVI L	EUSKALTEL	R	TELECABLE	Grupo EUSKALTEL
FIJO	9,06	7,60	6,50	7,37	7,97	6,29	7,50	7,25
MÓVIL	9,19	6,02	7,27	7,90	6,35	8,46	2,54	5,78
MEDIA	9,12	6,81	6,88	7,63	7,16	7,38	5,02	6,52

Fuente: AI

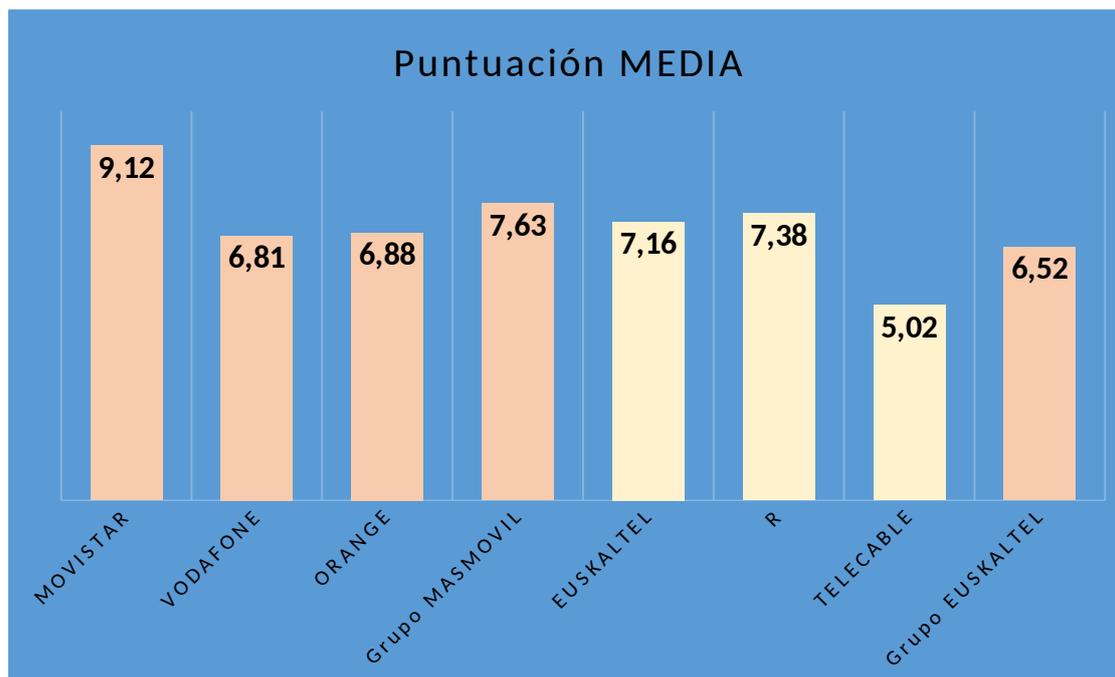
Grupo ORANGE: ORANGE y JAZZTEL. Grupo MÁSMÓVIL: MÁSMÓVIL, PEPEPHONE, YOIGO y Grupo EUSKALTEL¹: EUSKALTEL, R y TELECABLE.

¹ Cada integrante del grupo EUSKALTEL opera en una Comunidad Autónoma. Ver nota metodológica.

PUNTUACIÓN MEDIA BANDA ANCHA

La **puntuación media** viene determinada por las puntuaciones de cada operador tanto en Banda Ancha Fija (BAF), como Banda Ancha Móvil (BAM). En cuanto al valor medio, MOVISTAR (9,12) lidera la clasificación, mientras que VODAFONE y ORANGE ocupan la última posición entre los operadores nacionales con puntuaciones inferiores a 7 puntos, lo que representa una diferencia de hasta el 34% con el primer clasificado.

La nota media del grupo EUSKALTEL es de 6,52, con puntuaciones que oscilan entre el 5,02 de TELECABLE y el 7,38 de R.

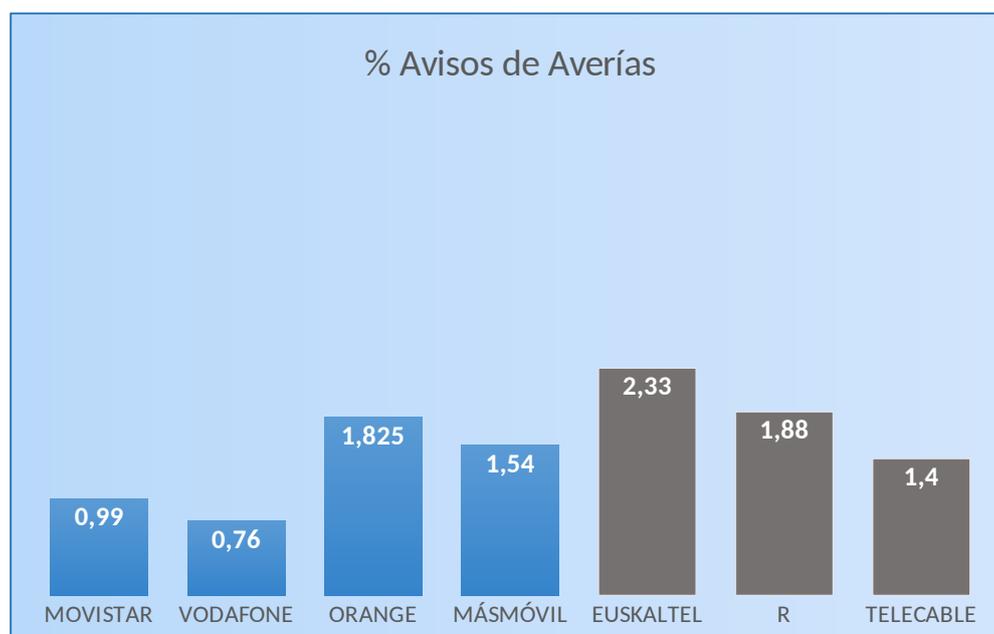


Fuente: AI

LA BANDA ANCHA FIJA

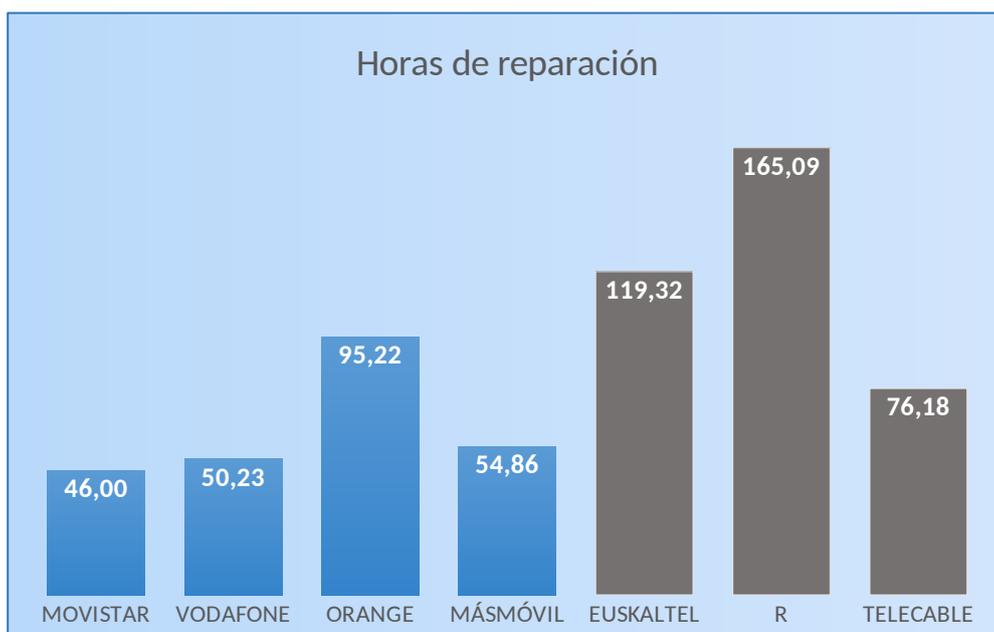
AVERÍAS

Solo dos operadores están por debajo del 1%. VODAFONE (0,76%) y MOVISTAR (0,99%). El resto se mueven entre el 1,40% de TELECABLE y el 1,83% de ORANGE, excepto EUSKALTEL que es el peor del estudio con un 2,33%.



Fuente: SETID 2022. II TRI. Elaboración propia.

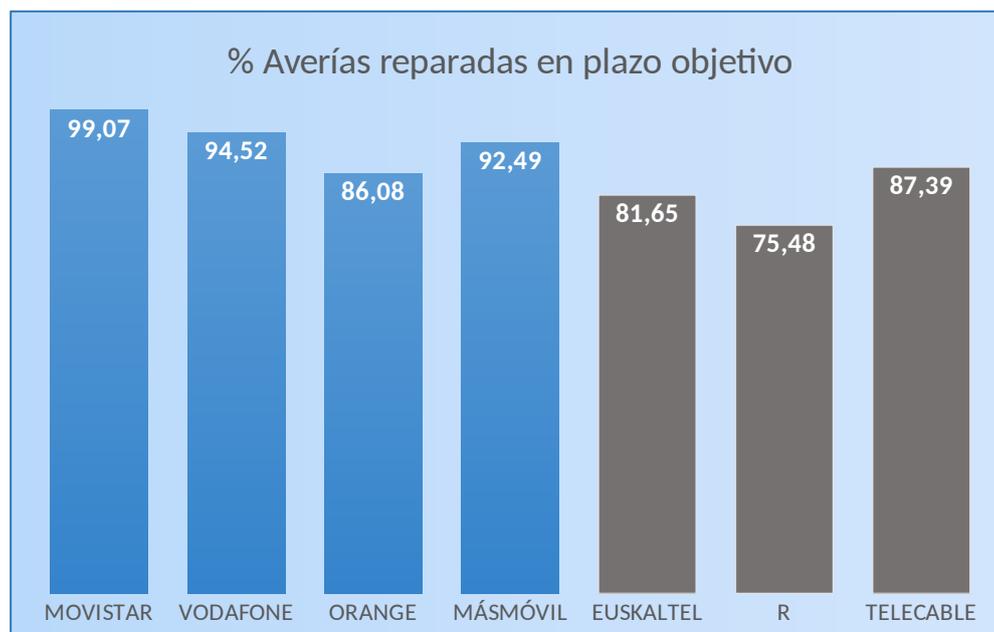
En cuanto a las horas empleadas en reparar las averías, destaca MOVISTAR que emplea 46 horas. En el extremo opuesto R con 165 horas (casi 7 días). Aproximándose a las 120 horas está EUSKALTEL y cerca de las 100, ORANGE.



Fuente: SETID 2022. II TRI. Elaboración propia.

En cuanto al porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo (normalmente 48 horas, excepto EUSKALTEL cuyo plazo objetivo es de 47 horas), el mejor comportamiento es el de MOVISTAR que supera el 99%. Entre los operadores nacionales, ORANGE es el que presenta el menor índice (poco más del 86%). VODAFONE y MASMOVIL no alcanzan el 95%.

Por su parte, el operador que menos repara en su plazo objetivo es R (75,48%), mientras que EUSKALTEL y TELECABLE superan levemente el 80% y el 87%.

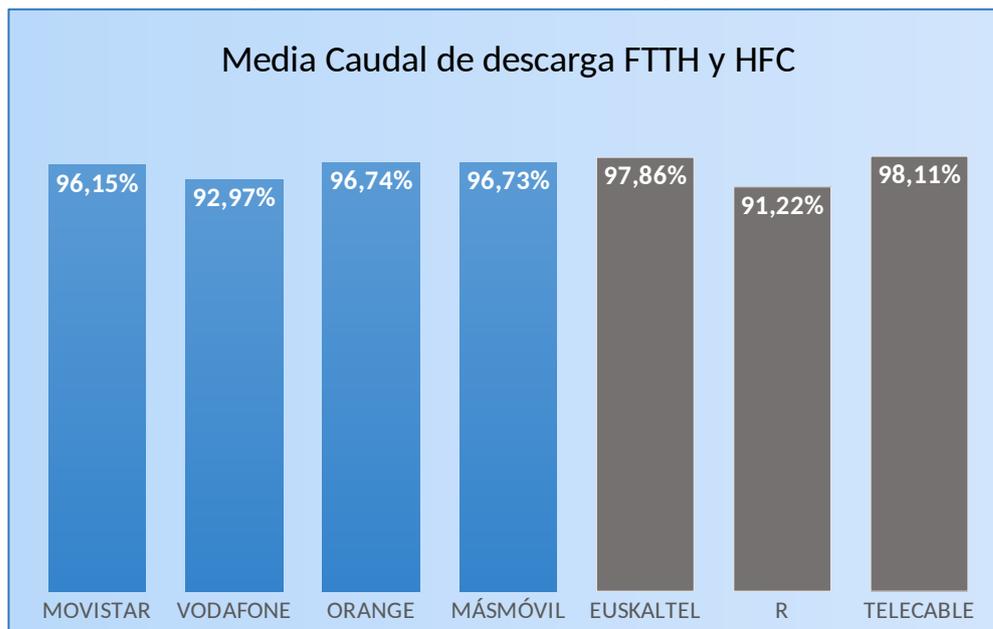


Fuente: SETID 2022. II TRI. Elaboración propia.

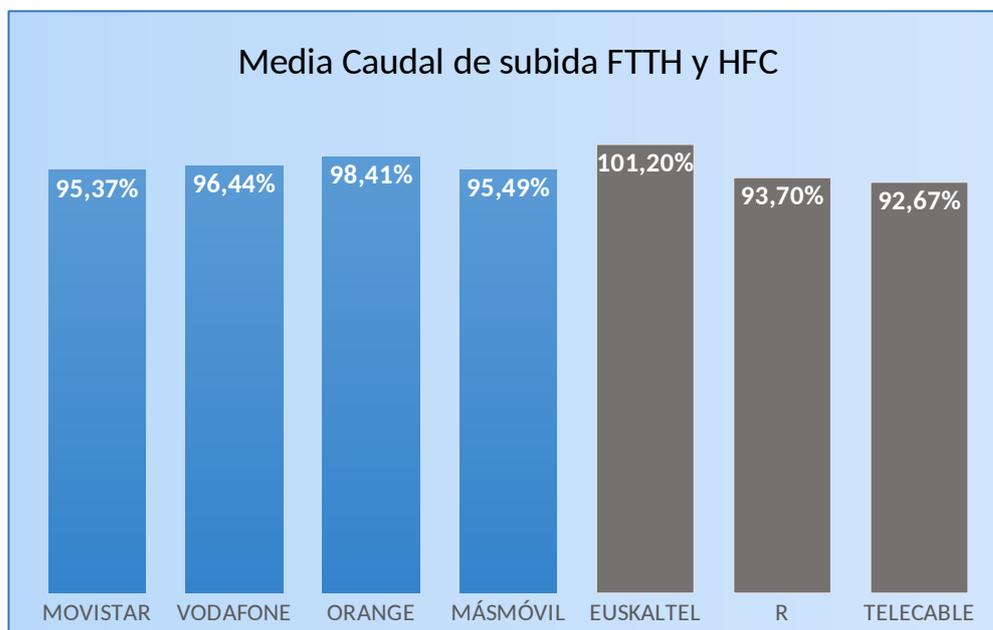
CAUDALES DE DESCARGA Y SUBIDA

Ya se señalaba al principio de este estudio que los caudales de descarga y subida (velocidad media/velocidad ofertada) no eran factores determinantes de las diferencias entre operadores. De hecho, respecto al caudal de descarga todos los operadores superan el 90%. Siendo el menor R (91,22%) y el mejor TELECABLE (98,11%).

En el caudal de subida, EUSKALTEL supera el 100%, en tanto que TELECABLE se aproxima al 93%. El resto de operadores oscilan entre el 93% y el 98%.



Fuente: AI



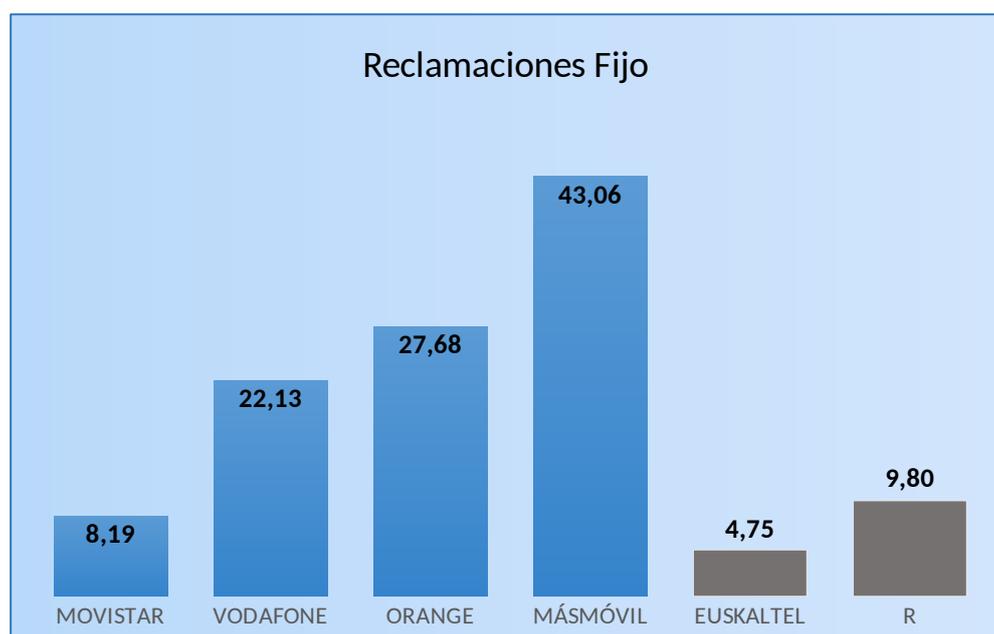
Fuente: AI

Con todo, en materia de velocidades ofertadas de descarga y subida hay que insistir en la asimetría del antiguo grupo EUSKALTEL tanto en las ofertas de menor velocidad (100/10 Mbps) como en las de mayor velocidad (500/50 Mbps).

RECLAMACIONES

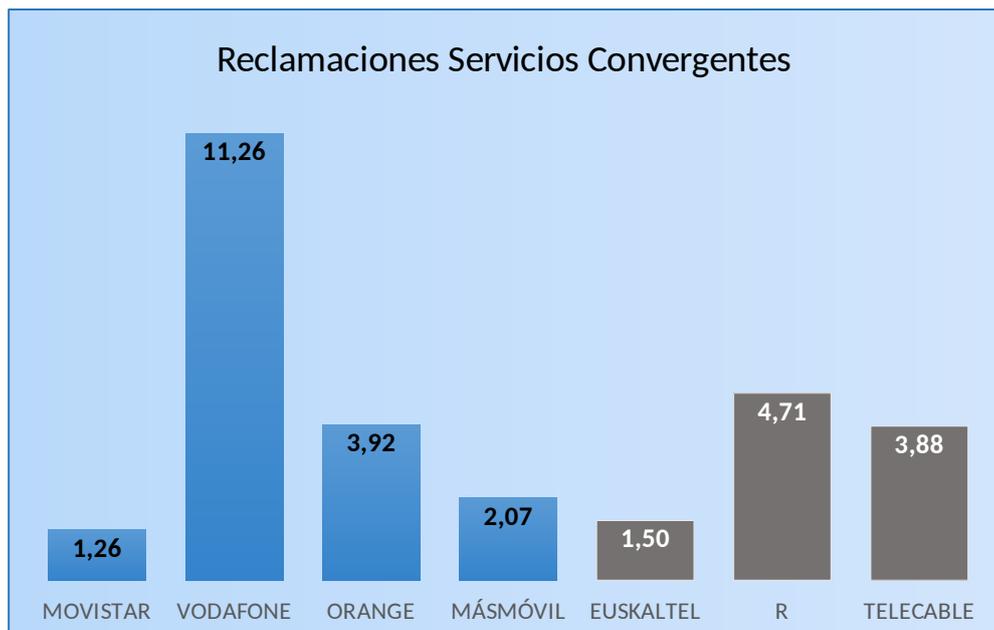
El capítulo de las reclamaciones se nutre con datos de la *Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones* (OAUTEL) que, al ser las que persisten después de haber reclamado ante el operador, definen un signo de la insatisfacción del usuario y que, además, aparecen desglosadas por causas de reclamación.

MASMOVIL es el operador con mayor volumen de reclamaciones en fijo (43,06), siendo MOVISTAR (8,19) el que mejor comportamiento tiene entre los operadores de ámbito nacional. VODAFONE y ORANGE presentan un volumen entre el 22 y el 28. El que menos volumen registra es EUSKALTEL (4,75).



Fuente: OAUTEL. Último informe. Elaboración propia.

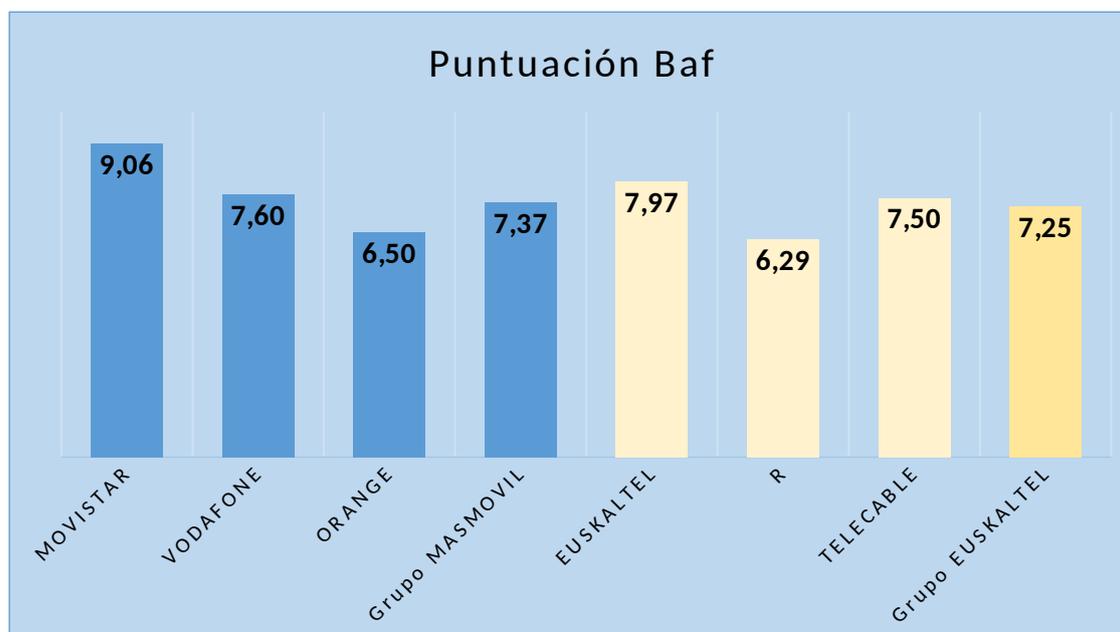
Por otra parte, las reclamaciones sobre servicios convergentes (el 96% sobre las líneas fijas incorporan BAF y el 83% de las líneas móviles de pospago, es decir, 16 millones y 40 millones de líneas respectivamente) alcanzan un volumen de 11,26 en el caso de VODAFONE, mientras, MOVISTAR tiene un volumen de 1,26, le sigue EUSKALTEL con 1,50. El resto de operadores entre un volumen de 2,07 de MASMOVIL y 4,71 de R.



Fuente: OAU TEL. Último informe. Elaboración propia.

EL RESULTADO EN BANDA ANCHA FIJA

Con todo ello, en **BAF**, destaca MOVISTAR con 9,06 puntos, situándose en el otro extremo R (6,29). Entre los operadores nacionales, ORANGE es el peor con una puntuación de 6,50. Del resto, ningún operador llega a los 8 puntos, aunque EUSKALTEL los roza.



Fuente: AI

LA BANDA ANCHA MÓVIL

Como ya se ha mencionado las líneas móviles pospago con uno o dos servicios empaquetados se aproximan a los 40 millones, representan, por tanto, el 83,3% de todas las líneas pospago.

EL CAUDAL DE DESCARGA Y SUBIDA

El caudal de descarga o subida en las ofertas del móvil es un punto crítico de la conexión a Internet. Así en la máxima velocidad de descarga (150 Mbps) VODAFONE obtiene un 35%, MOVISTAR el 34% y ORANGE el 26%.

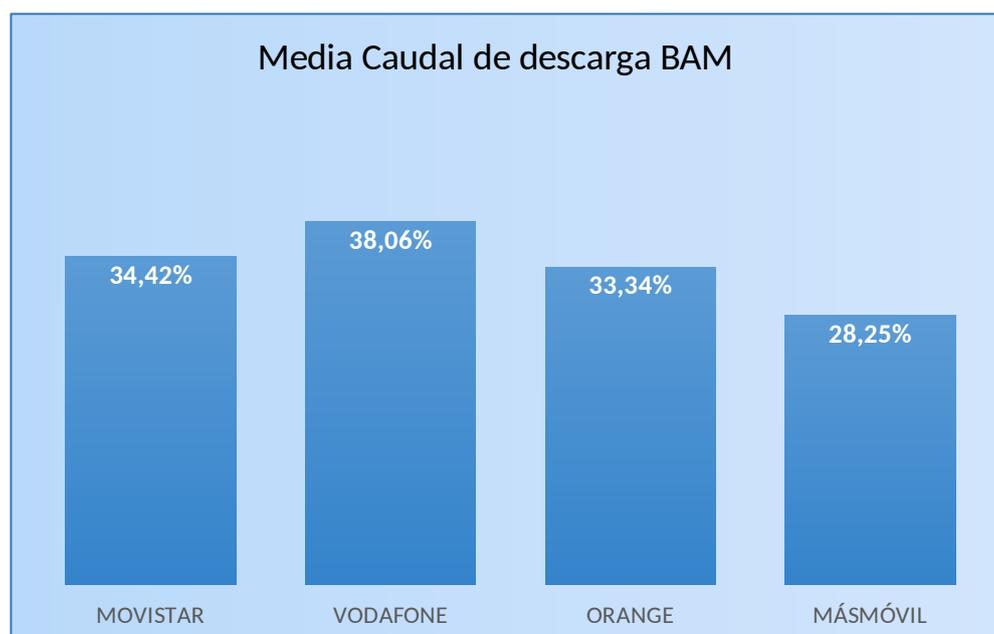
MÁSMOVIL, con una velocidad de descarga menor, 111 Mbps, consigue un caudal del 28%. En tanto que en las ofertas de velocidad de 42 Mbps, VODAFONE y ORANGE consiguen caudales del 41% y 40%.

El caudal de subida también está condicionado por las velocidades ofertadas, aunque hay excepciones. Por ejemplo, MOVISTAR en los 50 Mbps obtiene un porcentaje del 54% frente al 55% de VODAFONE o al 46% de ORANGE.

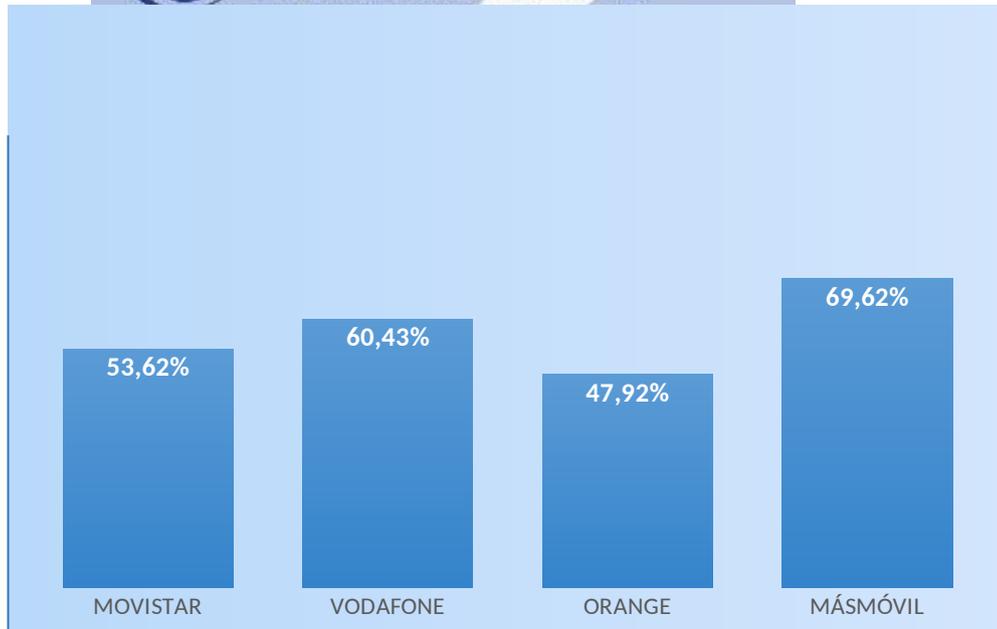
Por su parte, en la oferta de velocidad de 37,5 Mbps de subida, MASMOVIL obtiene un caudal del 70%.

Por último, VODAFONE y ORANGE alcanzan un caudal de subida en sus ofertas de 5,7 Mbps del 66% y del 63% respectivamente.

Las medias, en consecuencia, son las representadas en los siguientes gráficos.



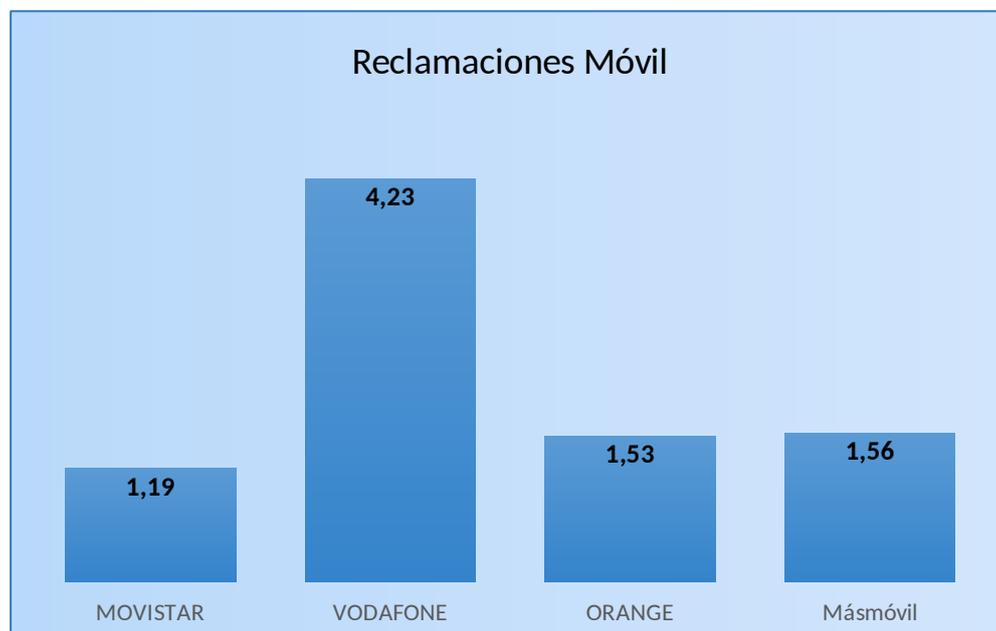
Fuente: AI



Fuente: AI

RECLAMACIONES

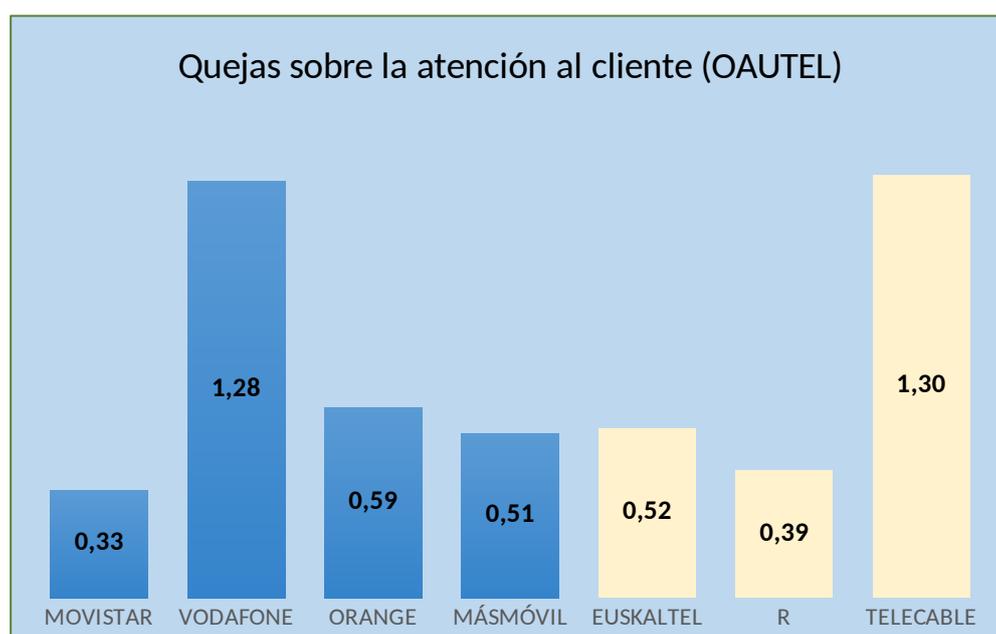
Atendiendo a los datos de la OAUTEL, solo los operadores de ámbito nacional tienen registros. El volumen de reclamaciones va desde 1,19 de MOVISTAR al 4,23 de VODAFONE, pasando por algo más del 1,50 de ORANGE y MASMOVIL.



Fuente: OAUTEL. Último informe. Elaboración propia.

QUEJAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

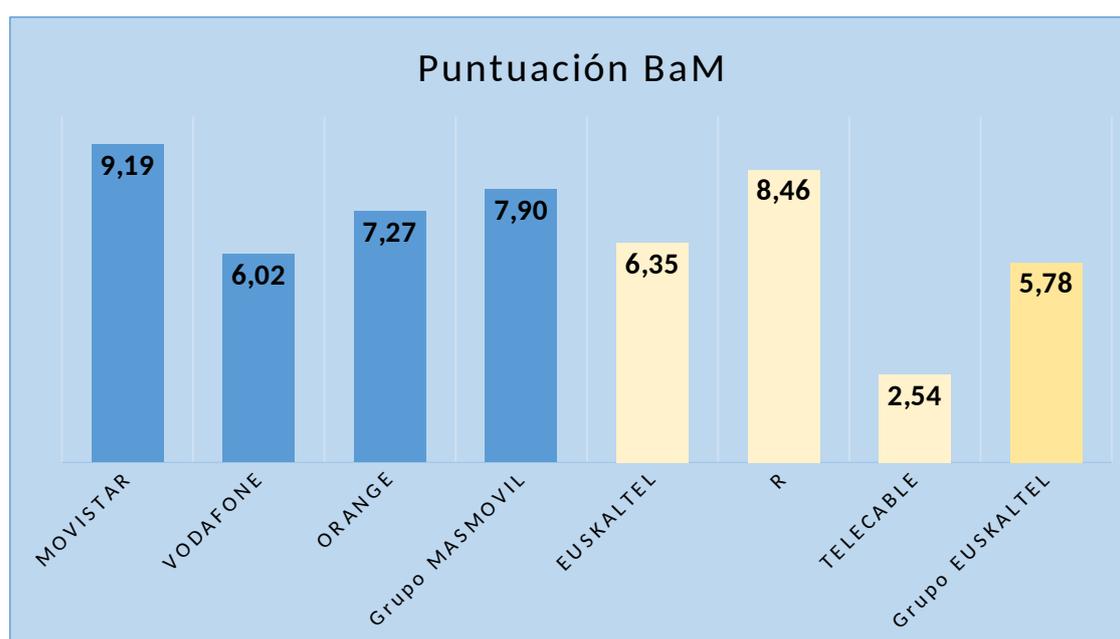
Finalmente la OAUTEL también registra las quejas relativas a los servicios de Atención al Cliente, siendo TELECABLE y VODAFONE los que presentan el mayor volumen, prácticamente igualados en 1,30 y MOVISTAR el menor (0,33), seguido de R (0,39). El resto entre 0,51 y 0,59.



Fuente: OAUTEL. Último informe. Elaboración propia.

EL RESULTADO EN BANDA ANCHA MÓVIL

De los operadores analizados, con los datos disponibles para cada uno de ellos. MOVISTAR se aproxima a los 9,20; le sigue R, que roza el 8,50. Entre los operadores nacionales VODAFONE es el que se queda más rezagado con poco más de 6 puntos. ORANGE y MASMOVIL alcanzan los 7,27 y los 7,90 respectivamente. Solo TELECABLE se aleja del aprobado, si bien es cierto que lo hace por su comportamiento en Atención al Cliente, dato que por razones sistemáticas se incluye en la Banda Ancha Móvil y único del operador en este servicio.



Fuente: AI

LAS CIFRAS DE LA BANDA ANCHA en 2021

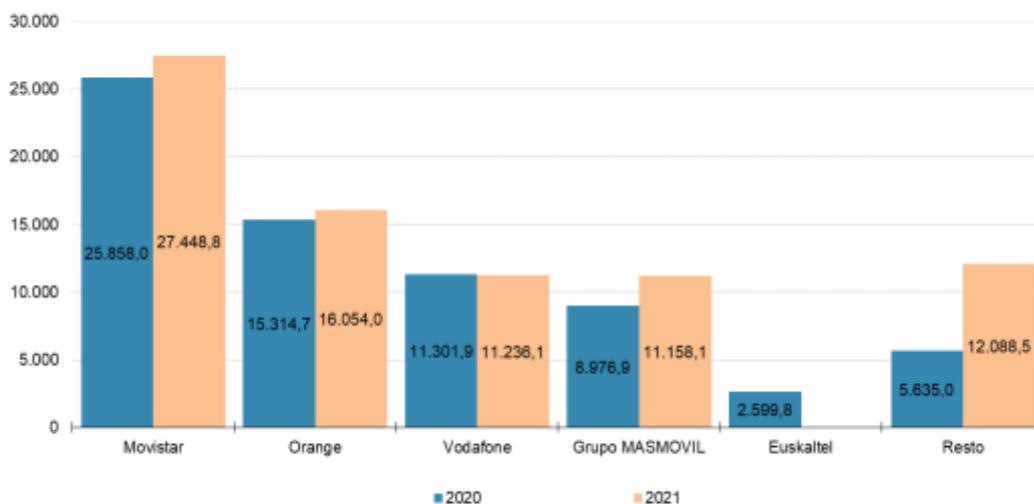
La tabla muestra la foto de las líneas de alta capacidad instaladas y en servicio. También refleja el empaquetamiento de servicios en el móvil y en el fijo.

Se completa esta panorámica con un gráfico de la CNMC relativo a los accesos instalados NGA por operador y con otro relativo a la cobertura FTTP y DOCSIS 3.1 en Europa, en el que se aprecia el buen posicionamiento de España en este tipo de accesos, todo ello a fin de tener una panorámica completa del contexto actual.

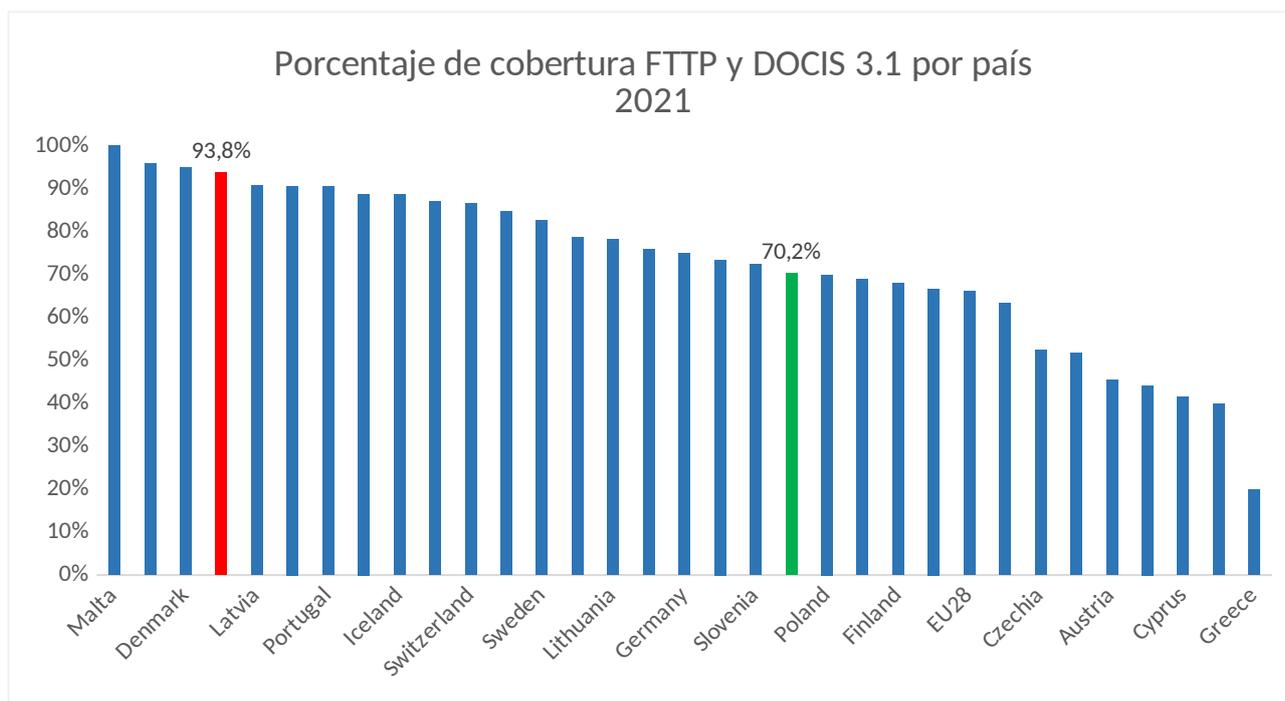
DATOS DE BANDA ANCHA IV T2021		
LÍNEAS MÓVIL POSPAGO	Millones	Paquetes líneas móviles/ líneas móviles postpago
Líneas móviles con uno o más servicios	39,9	83,3%
TOTAL ACCESOS CON BANDA ANCHA FIJA	Millones	Líneas BAF/total líneas fijas
Tel. fija y banda ancha fija	2,1	96,3%
Banda ancha fija, banda ancha móvil, tlf móvil	1,3	
Tel. fija, banda ancha fija y TV de pago	0,1	
Tel. fija, banda ancha fija, tel. móvil y banda ancha móvil	7,0	
Tel. fija, banda ancha fija, TV de pago, tel. móvil y banda ancha móvil	5,5	
TOTAL DE ACCESOS NGA S	INSTALADOS	EN SERVICIO
	77.433.000	15.199.000
FTTH	67.990.000	13.256.000
HFC	9.443.000	1.943.000

Origen de los datos: Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia".

Evolución de los accesos instalados NGA (DOCSIS 3.x, FTTH y FTTN) por operador (miles de accesos)



Fuente: CNMCDData



<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-connectivity#ecl-inpage-kvv2dti1>

Cobertura de banda ancha en Europa 2021

NOTA METODOLÓGICA

A lo largo de 6 primeros meses de 2022, un equipo de 40 panelistas de la Asociación de Internautas, ha efectuado **5.101.600** mediciones de velocidad desde dispositivos móviles y fijos, con las diferentes modalidades de acceso de los principales grupos de telecomunicaciones que operan en España.

Las citadas mediciones se contrastan con los datos publicados por la SETID al objeto de evitar grandes desviaciones.

A estos resultados se han añadido los datos públicos sobre averías de Internet, reclamaciones, etc. A partir de todos ellos se obtiene la calidad de los operadores de BAF y BAM, respondiendo la puntuación final a la media de ambas categorías y, en su caso, a los operadores pertenecientes al mismo grupo.

El tratamiento por grupos responde al proceso de consolidación que se ha registrado en el mercado como mecanismo para satisfacer las ofertas combinadas de cuatro y cinco servicios que a día de hoy dominan la escena de la banda ancha en España.

Unos y otros datos dibujan la calidad de la banda ancha.

El 73% de las mediciones, 3.724.168, se efectuaron sobre Banda Ancha Fija (BAF), todas ellas sobre tecnología de cable o fibra, ya que en el período examinado la SETID no recoge mediciones de velocidad de la tecnología ADSL con lo que no resulta posible contrastar la escasa información recopilada por los panelistas para este tipo de redes, apenas 5.000 mediciones.

El 27%, es decir, 1.377.432 de los tests restantes se efectuaron sobre BAM.

Con respecto a estudios pasados se ha eliminado la diferenciación entre operadores nacionales y territoriales que aportaba a estos una ventaja comparativa, ya que en todos y cada uno de los parámetros siempre había un operador que obtenía 10 puntos siendo parte del mismo grupo.