



# La relación calidad/precio de los operadores de telecomunicaciones

La Unión de Consumidores elabora el sexto estudio comparativo

## Singularidades del quinto estudio

Desde el pasado año esta comparativa se elabora con los datos de calidad publicados por la Secretaría de Estado para las Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (SETSI) y los precios básicos actualizados, es decir, no se consideran los productos especiales ni descuentos o bonos.

Aparece de nuevo Tele2, aunque sólo se analizan 10 de los 12 parámetros del estudio, ya que la SETSI mantiene en suspenso la publicación de las medidas relativas al porcentaje de llamadas fallidas y tiempo de establecimiento de llamadas, por dudas respecto al método de medición utilizado.

Siguiendo las pautas de años anteriores en el estudio se valora también el plazo objetivo de reparación de averías.

## Análisis de la calidad en 2007

ORANGE tarda 75 días en proveer de línea telefónica a sus clientes. TELE2 y TELECABLE superan los 50 días y EUSKALTEL se aproxima a ellos. TELEFÓNICA lidera este apartado con un tiempo de 18 días.

Respecto a los avisos de averías, TELECABLE repite su mal comportamiento, con casi 4 avisos por cada 100 líneas. Los mejores son ORANGE y R con un 0,38% y 1,06% respectivamente, si bien la publicación de medidas de ORANGE fue suspendida en el cuarto trimestre de 2007 por la SETSI.

Sin embargo, el tiempo empleado para reparar el 95% de las averías de menor duración es de 209 horas en el caso de ORANGE, casi cuatro días; un día más que JAZZTEL y TELE2. ONO y TELECABLE mejoran ligeramente hasta las 60 y 64 horas respectivamente. Todos muy por encima de EUSKALTEL y TELEFÓNICA que presentan valores de 45 y 47 horas.

El operador que menos averías repara en el plazo objetivo que él mismo establece como criterio de calidad es ORANGE (68%), seguido de TELE2 (77%) y JAZZTEL (81%). ONO recupera tres de los 8 puntos perdidos en el anterior estudio y supera igual que el resto de operadores el 90%, llegando en el caso de R al 96%, aunque este operador tiene un plazo objetivo de reparación de averías de 72 horas, un día más que la mayoría de operadores, por lo que sus clientes son los que tienen más días con la línea estropeada. El menor tiempo objetivo de reparación lo ofrece TELEFÓNICA, 46 horas.

En relación al porcentaje de llamadas nacionales fallidas, los mejores son EUSKALTEL y TELEFÓNICA, aunque ningún operador supera el 1%, umbral que superan todos en llamadas internacionales (excepto ORANGE y TELEFÓNICA), hasta el 9,4% de JAZZTEL y el 3% de ONO. En llamadas fallidas a móviles los peores son JAZZTEL, R y ONO.

En el apartado de reclamaciones

sobre factura, JAZZTEL es el peor con 1,7%, le siguen a distancia ONO y TELEFÓNICA (0,7%). El mejor TELECABLE (0,13%).

En conclusión: TELEFÓNICA lidera la calidad con diferencias que se aproximan a los 5 puntos en algunos casos, le sigue de cerca EUSKALTEL. TELE2 es el peor con 2,79 puntos y JAZZTEL (4,92). ORANGE sigue rozando el aprobado, aunque mejora ligeramente (5,67). ONO baja un puesto más, al sexto de la clasificación. R, que pierde 1,5 puntos, es superado por TELECABLE.

## El precio

Con los precios actualizados, los mil minutos de comunicación más caros son los de R y ORANGE que alcanzan los 82 euros, 4 y 6 euros más que en 2006, sobre todo porque suben el establecimiento de llamada un 25%. Sube 3,2 euros TELECABLE (61,5 euros) y 2,6 TELEFÓNICA (62,1). Baján Euskaltel y ONO aunque sobrepasan los 65 euros y también JAZZTEL que queda en 59. El más barato TELE2, 58 euros.

## Conclusiones

En la relación calidad/precio, TELEFÓNICA mantiene la primera posición con 8,42 puntos y con diferencias de hasta 2,18 puntos con ORANGE que es el peor del análisis con 6,24 puntos, seguido de TELE2 con 6,39.

Oscilan ligeramente ONO y TELE-

CABLE y de forma más brusca R, que pierde un punto y JAZZTEL que lo gana.

A la hora de elegir operador, para la

Unión de Consumidores los parámetros de calidad siguen aportando una gran estabilidad frente a la volatilidad de los

precios, porque requiere esfuerzos continuados de inversión para que los progresos se consoliden.

Fuente: Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

Año 2007		TELEFÓNICA	ONO	EUSKALTEL	R	TELECABLE	ORANGE	JAZZTEL	TELE2
<b>Conexión (días)</b>	Percentil 95	18,25	28,75	44,25	33,25	55,75	76,25	32,25	56,75
<b>% Averías por línea</b>	Avisos averías por 100 líneas	2,89	2,94	1,87	1,06	3,83	0,38	2,39	9,28
<b>Tiempo reparación averías (horas)</b>	Plazo objetivo	46	48	47	72	48	48	48	48
	Percentil 95	47,49	59,75	45,34	57,90	63,71	209,09	77,11	82,70
	Reparadas en plazo objetivo	93,93	92,90	94,78	96,48	91,59	68,44	81,49	77,14
<b>% Llamadas fallidas</b>	Nacionales	0,25	0,53	0,24	0,57	0,64	0,61	0,85	0,25
	Internacionales	0,93	3,04	1,04	1,46	3,01	0,60	9,40	0,93
	Móviles	0,20	0,55	0,40	0,67	0,31	0,41	0,89	0,20
<b>Tiempo establecimiento llamadas (seg)</b>	Nacionales	1,43	1,38	0,95	1,24	0,89	2,39	1,93	1,43
	Internacionales	6,41	9,01	5,66	7,35	7,54	10,32	7,02	6,41
	Móviles	5,14	4,16	4,12	3,58	3,87	4,82	4,12	5,14
<b>Reclamaciones</b>	% facturas	0,70	0,73	0,35	0,52	0,13	0,96	1,68	0,41

El sexto observatorio de la Unión de Consumidores dibuja un paisaje en el que TELEFÓNICA mantiene su dominio en la clasificación global con diferencias que sobrepasan en algunos casos los 2 puntos. En calidad, TELEFÓNICA, con un ligero descenso sobre el estudio anterior, logra diferencias próximas a los cinco puntos, la máxima histórica. ONO retrocede por segunda vez desde la adquisición de AUNA. R\* se apunta la pérdida más acusada, 1,5 puntos. Vuelven al suspenso JAZZTEL y TELE2. ORANGE: aprobado raspado. En precios, los cambios en el reparto de tráfico y las nuevas tarifas, muestran reducciones e incrementos.

\*Por error el pasado año los valores de calidad de R y TELECABLE se intercambiaron. En realidad a R le correspondían 7,49 puntos y a TELECABLE 5,91. En consecuencia, la media global sería de 7,47 y 7,95.

#### PUNTUACIÓN DE OPERADORES SEGÚN LA RELACIÓN CALIDAD PRECIO

OPERADORES	TELEFÓNICA	ONO	EUSKALTEL	TELECABLE	R	ORANGE	JAZZTEL	TELE2
<b>CALIDAD 2007</b>	7,54	5,65	7,37	6,63	6,03	5,67	4,92	2,79
<b>PRECIO ACTUALIZADO</b>	9,30	8,50	8,70	9,39	7,03	6,98	9,80	10,00
<b>RELACIÓN CALIDAD PRECIO</b>	8,42	7,08	8,04	8,01	6,41	6,24	7,36	6,39