

***“Encuesta sobre Percepción de la  
calidad de los accesos de banda  
ancha”***

**IV OBSERVATORIO**

## Objetivos

Por cuarto año consecutivo la Asociación de Internautas, AI, publica los resultados de su “Encuesta sobre Percepción de la calidad de los accesos de banda ancha”.

El observatorio, tiene como finalidades:

- Conocer la opinión y valoración de los internautas sobre la calidad de Internet, en concreto, sobre su proveedor de servicios.
- Además, obtener la valoración sobre una serie de parámetros específicos que son los que componen la valoración general a la que se hace referencia en el punto anterior: fiabilidad de acceso, velocidades, etc.
- Adicionalmente se pretende conocer la opinión de los usuarios sobre el desarrollo de la SI en España y el grado de confianza que obtienen los distintos agentes que intervienen en el mercado.

## Metodología

Encuesta on line, abierta a la participación de todos aquellos que quieran manifestar su opinión.

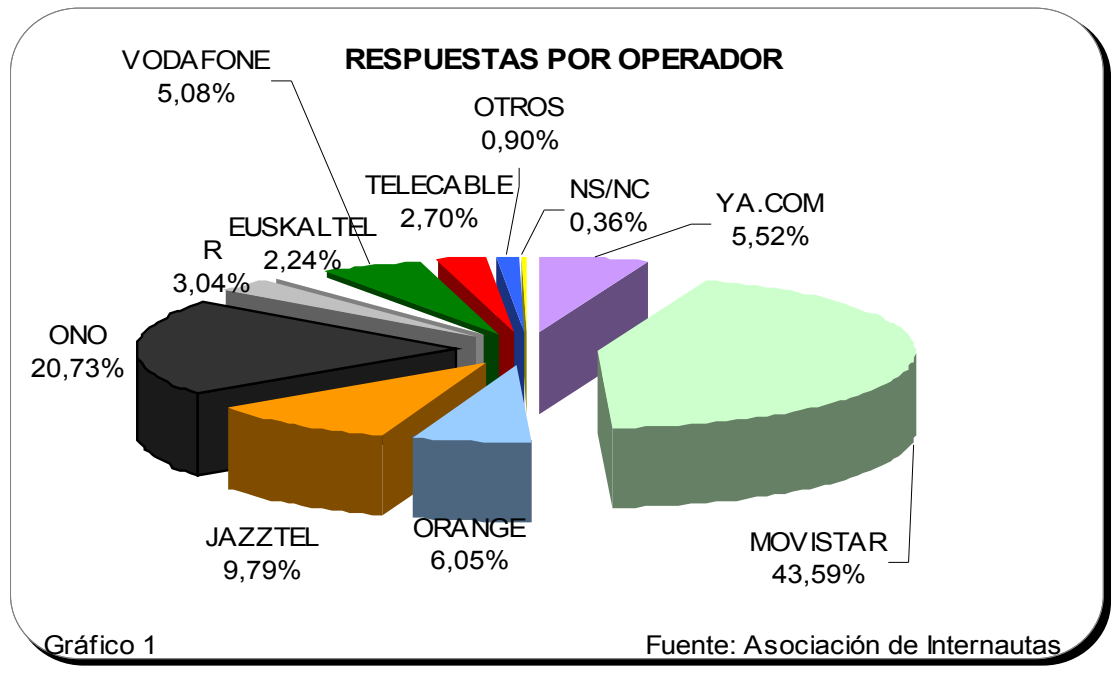
La encuesta se desarrollo entre julio y setiembre de 2010.

En total se reunieron **45.631** cuestionarios válidos.

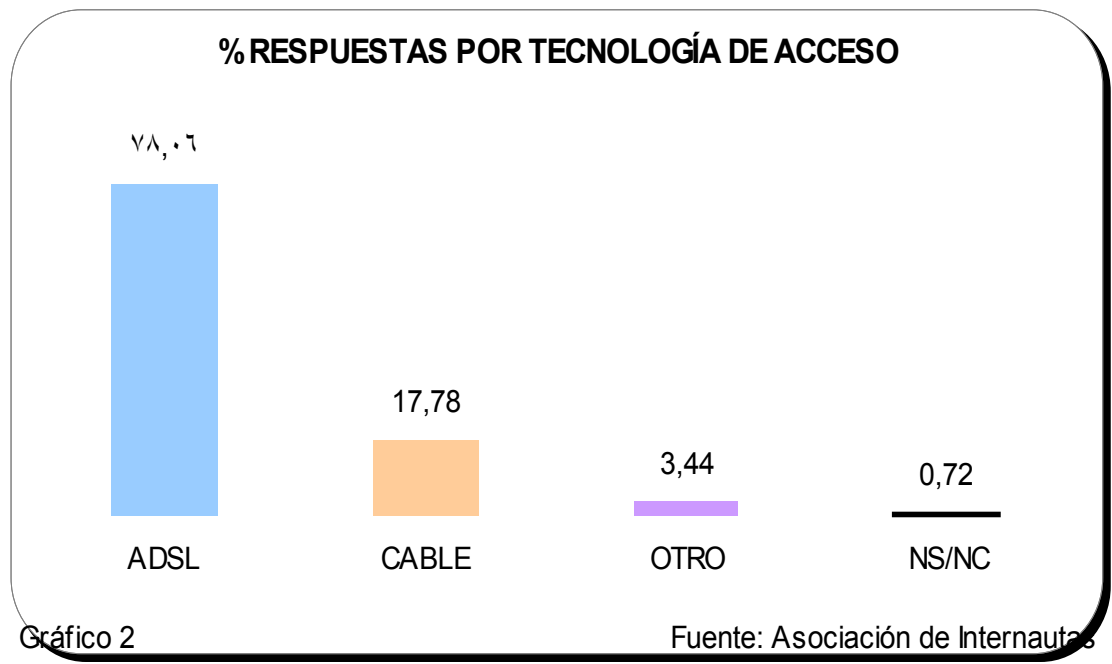
El volumen de respuestas obtenido sigue siendo considerablemente alto por lo que, aunque los resultados no tienen valor estadístico, **marca tendencias**, al menos entre el tipo de internautas que complementan estos test, caracterizados por un uso muy intensivo de la red: el **94% declara conectarse, al menos, varios días a la semana**: todos los días (75,35%) o varios días a la semana (18,84%).

**MOVISTAR y ONO** reúnen el 63% de las respuestas, más de 29.000 test en porcentajes del 43% y 21% respectivamente. El que menos respuestas suma es, de nuevo, **TELECABLE** con un 2,7%. Bajo el epígrafe de “otros operadores” se agrupan 411 respuestas (0,9%) y los que “no saben o no contestan” representan el 0,36%.

Debe quedar claro que el número de respuestas no tiene porque coincidir con las cuotas de mercado.



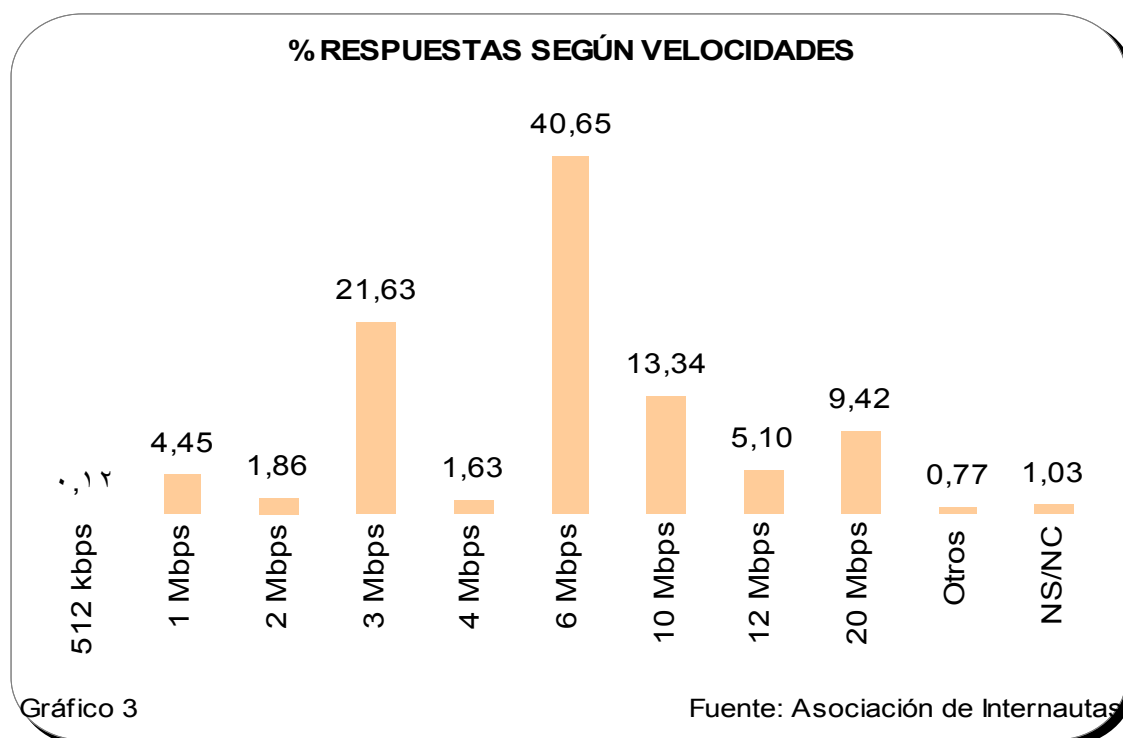
La **tecnología ADSL** supone en este estudio el 78% de las respuestas y el cable el 18%, es decir, ligeras variaciones sobre el pasado año.



En cuanto a los **productos combinados**, prácticamente el 100% declaran tener conexión a Internet y telefonía. El 26%, cinco puntos más que en el III Observatorio, señala que dispone de triple oferta.

En cuanto a las **velocidades de conexión** el 41% responde que la velocidad contratada es de 6 Mbps. El 22% tiene contratados 3 Mbps y, los 10 y los 20

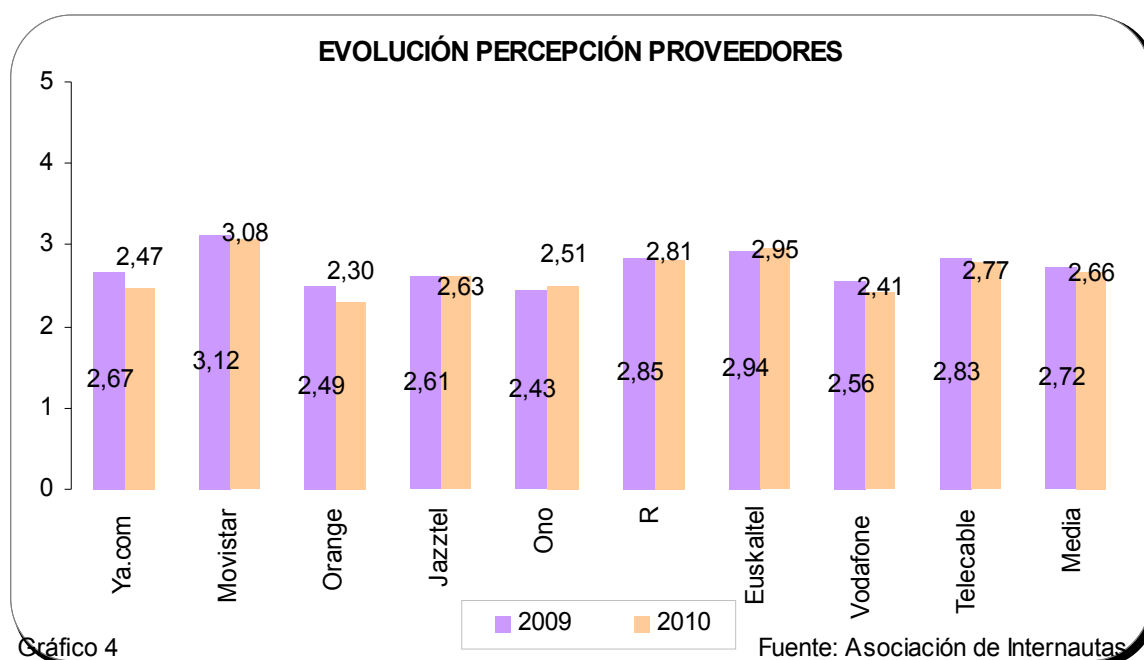
Mbps reúnen el 28% de las respuestas. Por debajo de los 3 Mbps se sitúa poco más de un 6% de los mismos.



## RESULTADOS

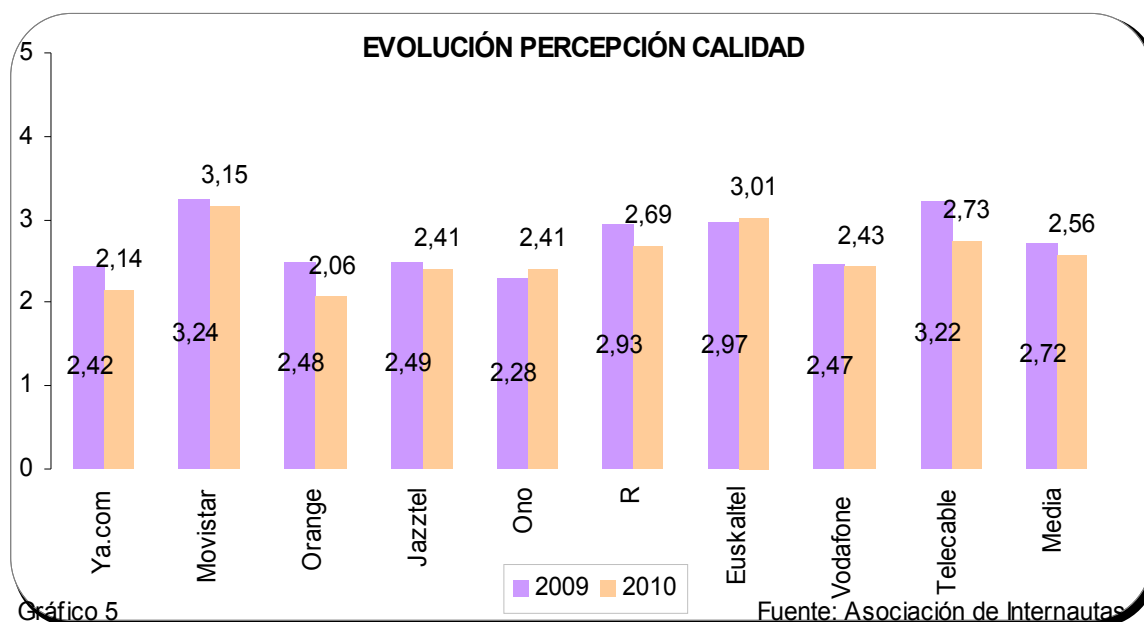
### 1.- Valoraciones sobre proveedor, calidad y precio.

Continúan acumulándose ligeros descensos en la **valoración media de la percepción de los proveedores de Internet**. Las pérdidas más acusadas son para ORANGE y YA.COM, que rondan los 0,20 puntos, con lo que profundizan su suspenso o retroceden hasta él. También VODAFONE pierde puntos hasta colocarse en zona de suspenso (2,41). La ligera mejoría de ONO le permite obtener un aprobado raspado. Sólo Movistar y EUSKALTEL se mueven en las proximidades de los 3 puntos.

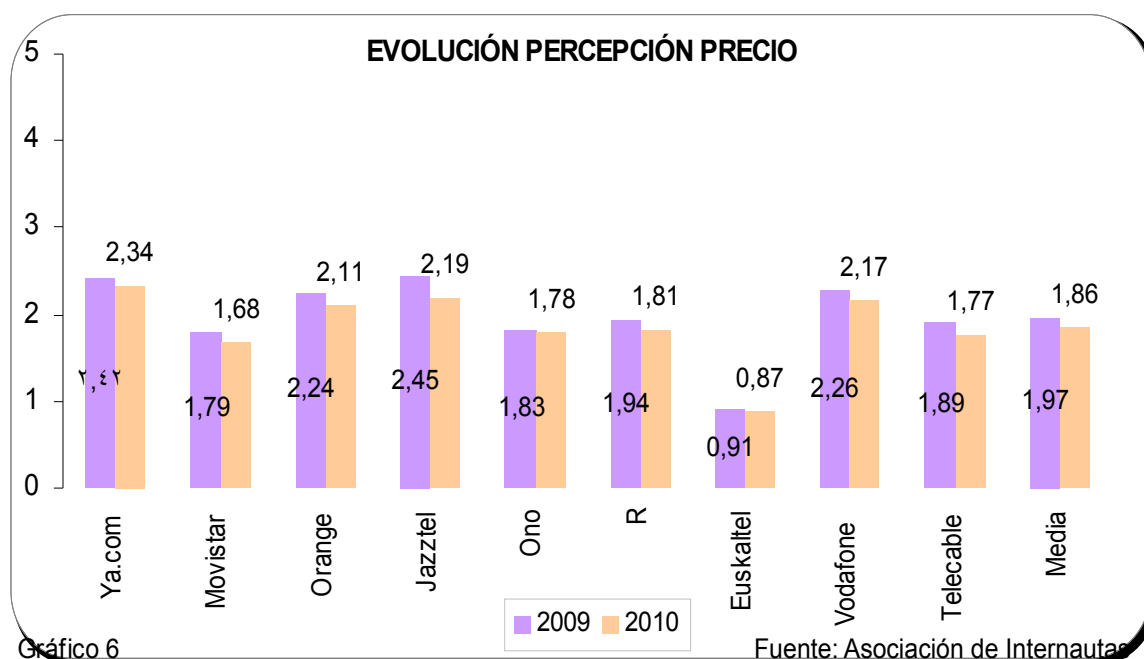


**La calidad media percibida baja desde los 2,72 puntos de 2009 a los 2,56 actuales.** Los importantes retrocesos de YA.COM, ORANGE y TELECABLE son los máximos responsables de esta pérdida, hasta el extremo de que la calidad media obtiene un aprobado escaso (2,54).

Por operadores, sólo MOVISTAR y EUSKALTEL superan la frontera de los 3 puntos. Los peores resultan ORANGE y YA.COM que no alcanzan los 2,15. JAZZTEL, ONO y VODAFONE se quedan en el entorno de los 2,40 puntos.

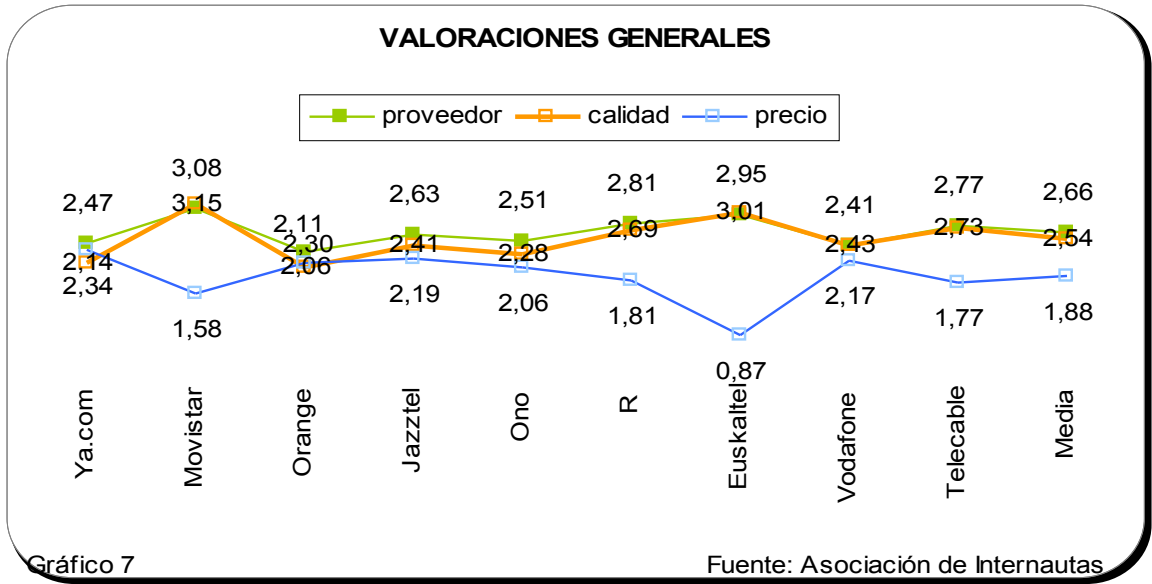


Por su parte, en la **valoración sobre el precio** sigue aumentando la percepción de carestía. Ningún operador se libra de retrocesos en este aspecto, incluso los que en algún momento se aproximaron al aprobado hoy están en clara zona de suspenso. De hecho la valoración media es de 1,88 puntos, lo que representa una pérdida de 9 centésimas sobre el pasado año.



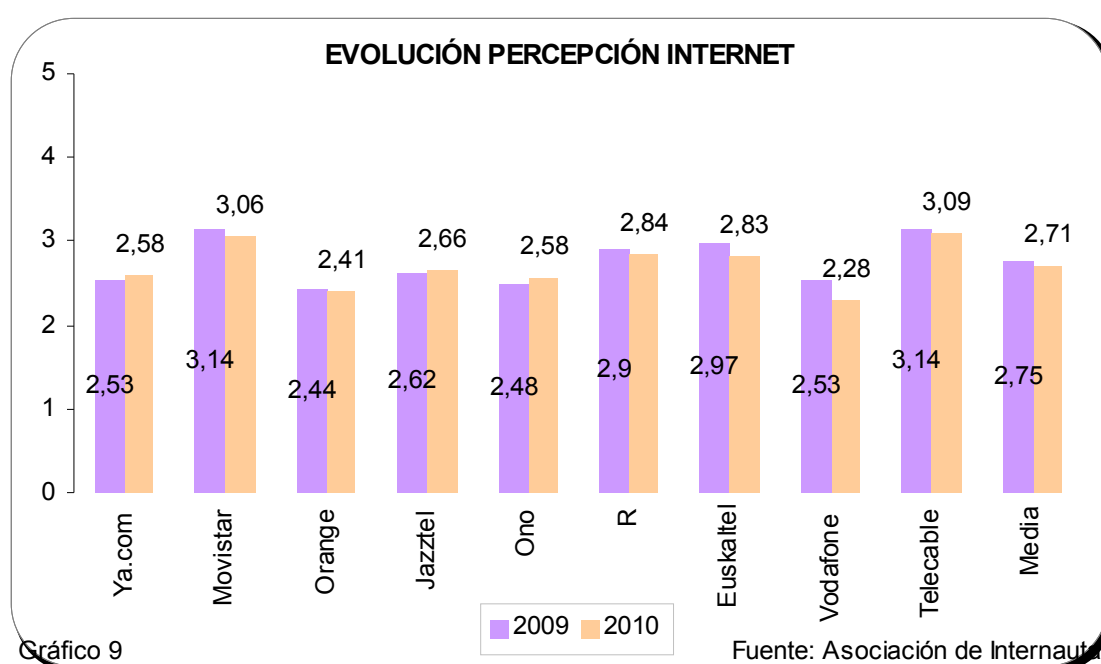
**Conclusión:** La calidad percibida para los accesos de Banda Ancha, define y condiciona la valoración que hacen los internautas sobre los distintos operadores, ya que ambos valores son muy similares. Sin embargo,

las notables divergencias de anteriores estudios entre percepción de la empresa y precio se han ido reduciendo y en la actualidad sólo se mantienen en los casos de MOVISTAR y EUSKALTEL.



## 2.-Productos combinados: percepción de cada uno de los servicios

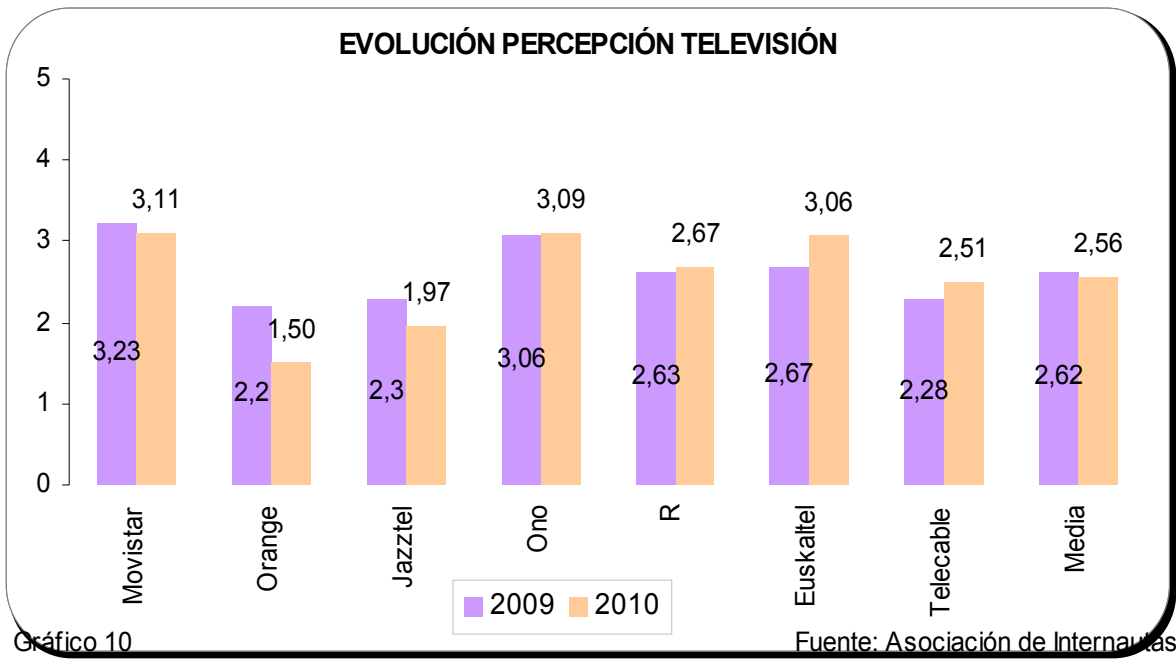
**Valoración de Internet:** casi todos los operadores registran leves descensos, excepto VODAFONE que retrocede cerca de 0,25 puntos y es el peor en este estudio, porque pasa del aprobado cuando actuaba como marca TELE2 en la anterior edición a los 2,28 puntos actuales. Le acompaña en el suspenso ORANGE (2,41). Alrededor de los 2,80 se mueven EUSKALTEL y R. ONO, aprueba de forma ajustada. Los mejor valorados vuelven a ser MOVISTAR y TELECABLE que superan los 3 puntos. La valoración media se sitúa en 2,71 puntos.



\* No hay registros suficientes para emitir la valoración de VODAFONE.

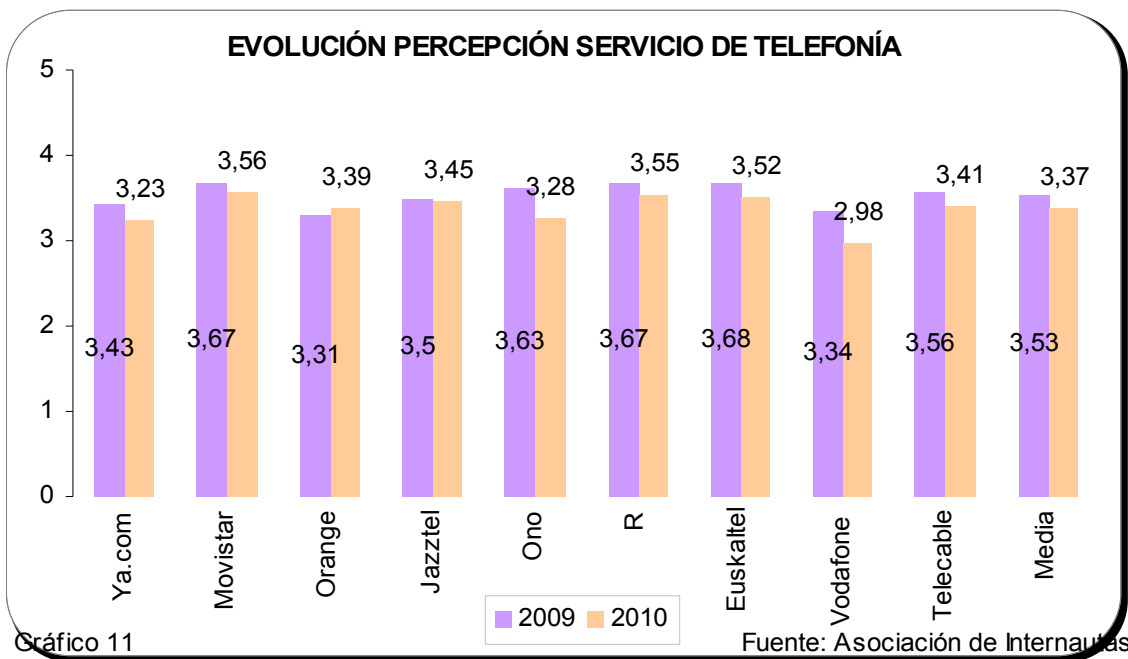
**Valoración de la televisión:** caen casi todos los operadores, unos con leves descensos y otros de forma acusada, como ORANGE que pierde 0,70 puntos, hasta situarse en el 1,50. JAZZTEL se deja 0,30 respecto al anterior estudio, hasta colocarse en 1,97. Ambos son los únicos que suspenden, aunque TELECABLE sigue moviéndose en la frontera. MOVISTAR, ONO y EUSKALTEL superan la cota de los 3 puntos, siendo los mejores de la clasificación. La valoración media desciende 6 centésimas.

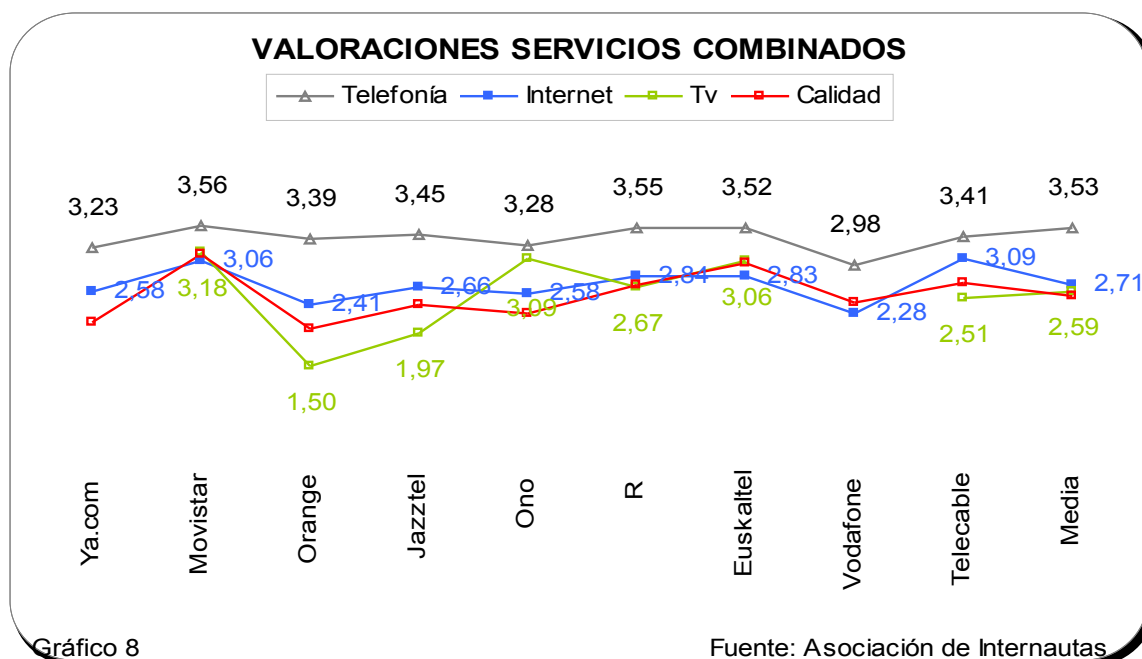




**Valoración de la telefonía:** la valoración media, aunque sigue manteniendo un buen comportamiento (3,37 puntos) registra un descenso de 0,16. No es preocupante, pero habrá que estar atentos en futuros estudios a su evolución.

Se registran pérdidas de puntuación muy acusadas para ONO, que desciende hasta los 3,28 puntos, y para VODAFONE que es el único operador que cae por debajo de los 3 puntos.



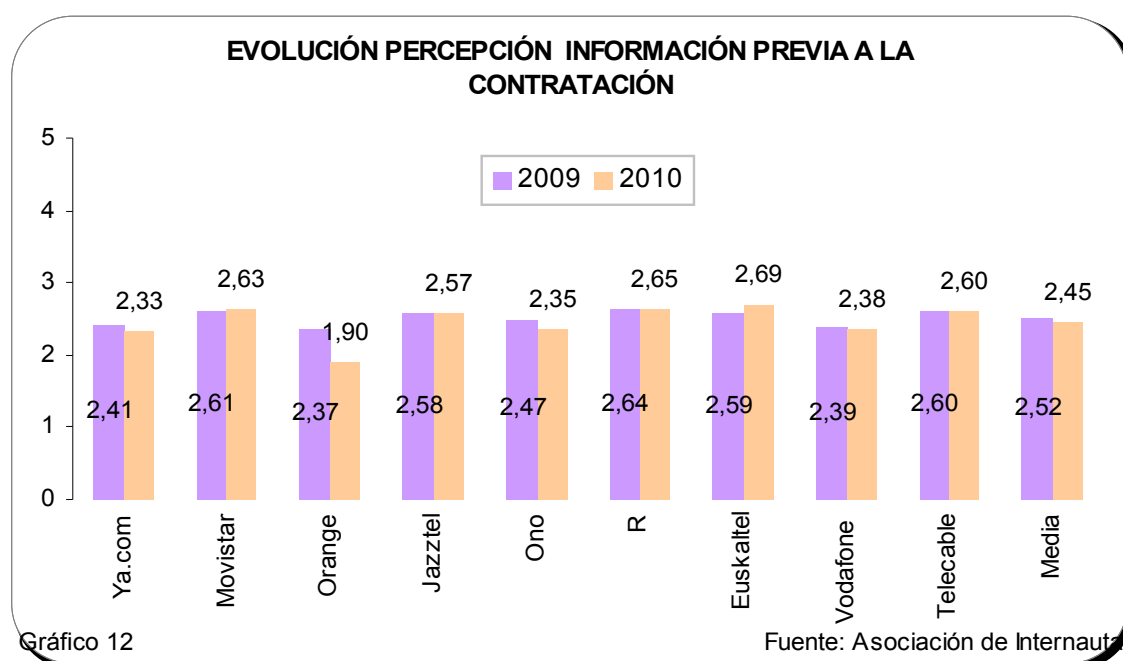


**CONCLUSIÓN:** Internet es el servicio que condiciona la percepción de la calidad. Sin embargo, cada vez influye más la oferta de televisión.

3.- **Valoración sobre la información comercial previa a la contratación:** en términos generales los usuarios otorgan una mala valoración a la información previa que ofrecen los operadores. De hecho cae hasta los 2,45 puntos.

El peor es ORANGE (1,90) e instalados en el suspenso se encuentran YA.COM, ONO y VODAFONE.

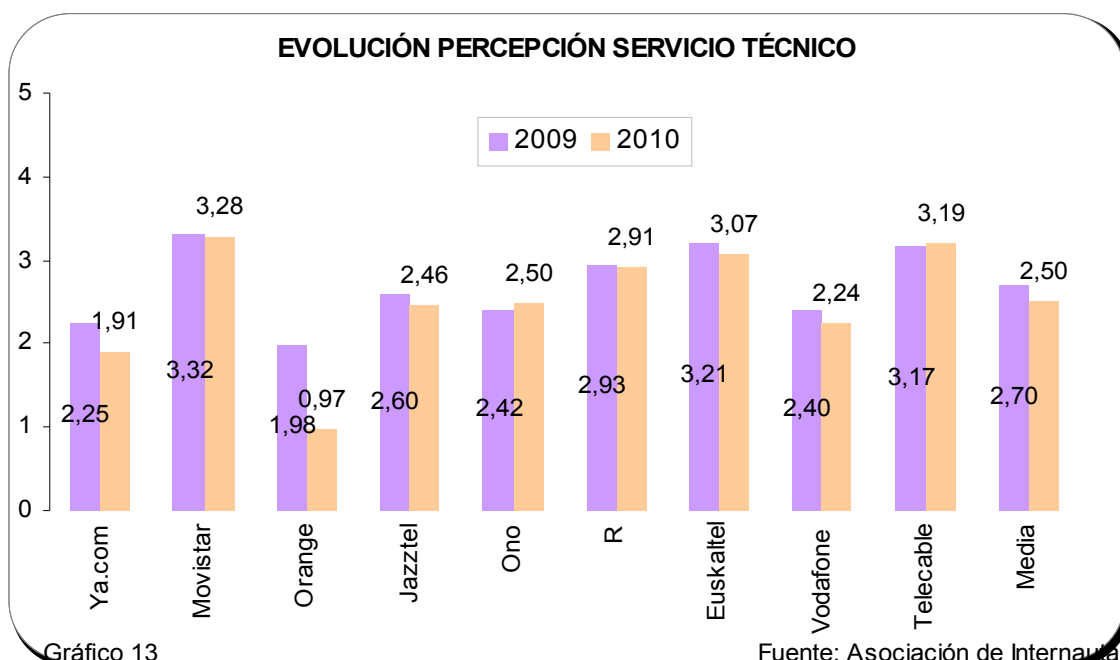
El resto de operadores obtienen aprobados discretos.



4.- **Valoración del Servicio de Atención Técnica:** el terreno ganado en el estudio del pasado año se vuelve a perder en esta edición. La valoración media del Servicio de Atención Técnica cae hasta los 2,50 puntos, es decir, 0,20.

Especialmente grave resultan los casos de ORANGE y YA.COM, el primero con una puntuación de 0,97 puntos y el segundo que no alcanza los 2 puntos. También suspende JAZZTEL (2,46) y VODAFONE (2,24).

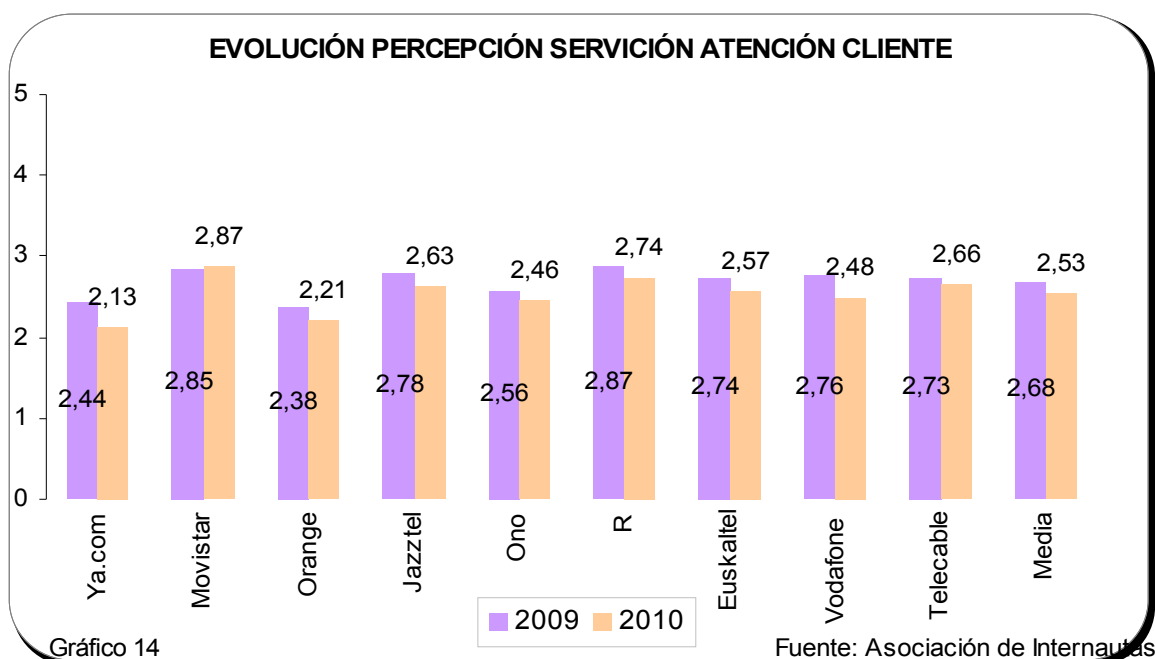
Los mejores son MOVISTAR, TELECABLE y EUSKALTEL, todos ellos por encima de los 3 puntos.



**5.- Valoración de los Servicios de Atención al Cliente:** cae la valoración media hasta situarse en un aprobado raspado (2,53).

Mientras que el pasado año seis operadores estaban en las proximidades de los 2,75 o superaban esa puntuación, en la actualidad sólo dos, MOVISTAR y R están alrededor de la misma.

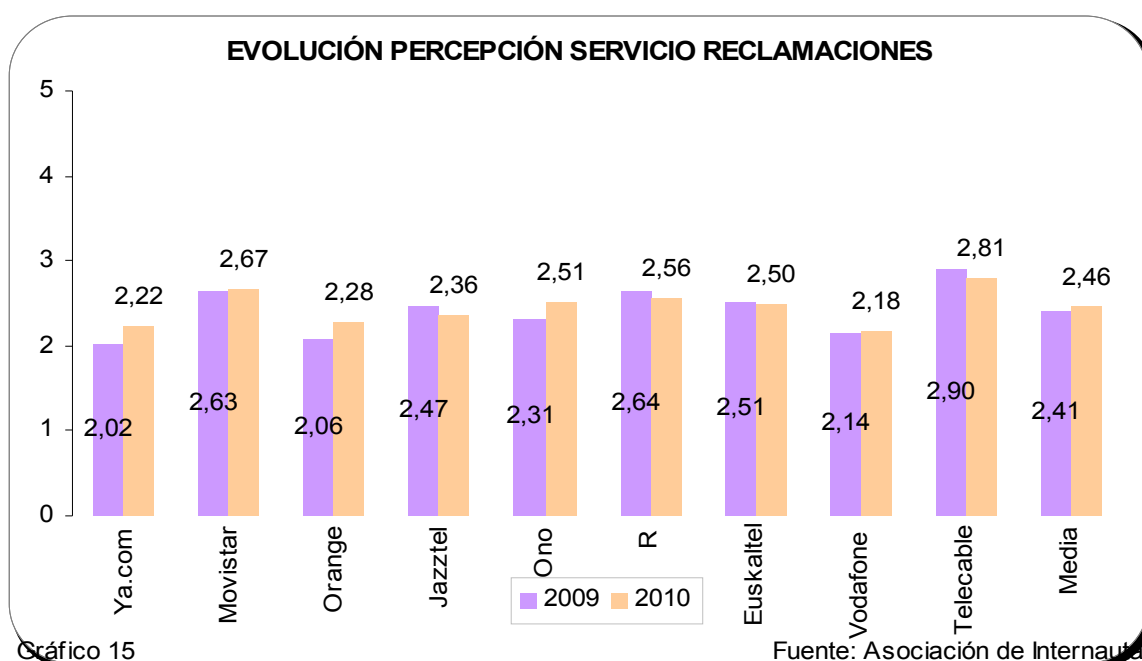
Suspenden YA.COM y ORANGE y cae de nuevo a zona de suspenso ONO.



6.- **Valoración de los Servicios de Reclamaciones:** la nota media permanece prácticamente estable respecto al estudio del pasado año y continúa situada en zona de descenso.

Suspenden cuatro operadores: YA, ORANGE, JAZZTEL y VODAFONE que con 2,18 puntos es el peor del cuarteto.

El mejor es TELECABLE, que sigue una senda descendente (2,81). Le siguen MOVISTAR, R Y EUSKALTEL por encima de los 2,5.



7.- **Percepción directa de la empresa y percepción deducida desde la valoración de sus servicios.** Se compara ahora la puntuación otorgada por los internautas directamente al operador con la percepción deducida desde la valoración de sus servicios, que es la media aritmética del resto de puntuaciones.

Existen importantes desajustes entre la percepción directa de las empresas y la valoración que se deduce de sus servicios. Los internautas sobrevaloran la imagen directa de marca de JAZZTEL (5,40%), VODAFONE (5,61%), YA.COM (8,31%), EUSKALTEL (10%) y ORANGE (13,52%). También R, aunque por debajo del 2%.

Sin embargo, los servicios son mejor percibidos que la imagen de la empresa en los casos de MOVISTAR y ONO.

Según la **valoración deducida de los servicios** MOVISTAR encabezaría el ranking con 3,09 puntos, le siguen TELECABLE, ONO y R en los alrededores

de los 2,80 puntos. Cierra la clasificación de los aprobados EUSKALTEL 2,66 puntos.

En el capítulo de suspensos se encuentran ORANGE (1,99), VODAFONE y YA.COM (2,27). JAZZTEL se queda a las puertas del aprobado (2,48).

