Así es la calidad de nuestra banda ancha

Con más de 500.000 mediciones de velocidad realizadas por nuestros panelistas y los datos públicos de los operadores, la Asociación de Internautas ofrece este reflejo de la calidad de los grupos que operan en el mercado español, diferenciando tipo de redes (ADSL, cable y fibra), así como acceso fijo y móvil.

Septiembre 2018

Asociación de Internautas

ÍNDICE	Página
Síntesis	3
Puntuación global sobre la Banda Ancha	5
La Banda Ancha Fija	6
Resultados en Banda Ancha Fija	13
La Banda Ancha Móvil	14
Resultados en Banda Ancha Móvil	18
La atención al cliente: un elemento transversal	19
Las cifras de la Banda Ancha	20
Comparativa internacional FTTH	24
Metodología	26

.

Grandes diferencias entre operadores en la Banda Ancha

- **Sólo MOVISTAR supera los 7 puntos y EUSKALTEL se acerca a ellos (6,91). El resto de Grupos no alcanza los 6 puntos.**
- La Banda Ancha Móvil lastra a los Grupos VODAFONE, ORANGE y MÁSMÓVIL; a R y TELECABLE
- VODAFONE multiplica por 3,6 las reclamaciones de MOVISTAR sobre servicios convergentes, que reúnen el 80% de la oferta de banda ancha de los hogares
- Los caudales de descarga y subida de EUSKALTEL, R y TELECABLE entre el 80% y el 90%

La Asociación de Internautas (AI) se adentra en el examen de la CALIDAD de la *BANDA ANCHA EN ESPAÑA*, 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 (ADSL, cable y fibra), así como acceso fijo y móvil: velocidades de descarga y subida, reclamaciones, averías, servicios convergentes, etc.

La calidad crea un factor diferencial entre operadores al aportar un elemento de estabilidad (requiere inversiones continúas para que los progresos se consoliden), frente a la volatilidad de los precios, cada vez más difíciles de tomar en consideración a tenor de los cambios que se suceden en las ofertas a lo largo del año.

Es precisamente la calidad en la Banda Ancha Móvil (BAM) la que penaliza severamente las puntuaciones globales de algunos operadores, fundamentalmente a los Grupos VODAFONE y ORANGE, pero también a otros como R, TELECABLE y MÁSMÓVIL.

No obstante, la Banda Ancha Fija (BAF) no está exenta de problemas, tal y como reflejan las puntuaciones de algunos operadores.

SÍNTESIS

El estudio de AI sobre la Banda Ancha en España ofrece las siguientes conclusiones:

1. Los resultados reflejan grandes diferencias entre operadores. Solo MOVISTAR supera los 7 puntos y EUSKALTEL se acerca a ellos (6,91). El resto de Grupos no alcanza los 6 puntos, unos resultados muy discretos con un amplio margen de mejora, tanto en su modalidad fija como móvil, aunque sobre todo en la segunda, ya que en ella cinco de los siete operadores examinados (Grupos ORANGE, VODAFONE y MÁSMÓVIL y los operadores R y TELECABLE) no alcanzan los 5 puntos. Unas diferencias que se sustentan en los servicios convergentes, las averías, la banda ancha móvil y los caudales de descarga y subida.

2. La Banda Ancha Móvil es, el servicio que más condiciona la valoración del acceso a Internet. Ya sea como servicio combinado con servicios de voz móvil, que a finales de 2017 alcanzaban los 42,5 millones de líneas, o como oferta empaquetada de 4 o 5 servicios presentes en 11,7 millones de hogares, el 80% de los que tienen banda ancha.

3. Teniendo en cuenta la penetración de los servicios convergentes, es especialmente revelador el porcentaje de reclamaciones presentadas ante la OAUTEL en relación con los mismos. VODAFONE (6,86) es el que más registra, multiplicando por 3,6 veces las de MOVISTAR (1,91).

4. También en relación con el móvil cabe destacar que la frecuencia de las reclamaciones oscila entre el 5,47% de JAZZTEL y el 1,60% en MOVISTAR.

5. Por otra parte, del volumen de reclamaciones presentadas ante la OAUTEL, las averías e interrupciones representan el 16% aproximadamente en las comunicaciones fijas; el 4,4% de las móviles y cerca del 9% de las de servicios convergentes. En consecuencia, es transcendente contar con un servicio técnico que solvente las averías en plazos razonables. Sin embargo, en BAF VODAFONE emplea 111 horas, más de 4 días frente a las 37 de MOVISTAR.

6. En este mismo capítulo de averías, es significativo el porcentaje de las reparadas en el plazo objetivo (48 horas generalmente) que puede oscilar entre el 84% de JAZZTEL o el 99% de MOVISTAR, poniendo de manifiesto el dimensionamiento del servicio.

7. Los índices de avería, dependiendo si se trata de algo puntual o continuado, pueden revelar renovación de redes y aparatos, o una dejación de la atención de estos elementos. En esta ocasión los índices oscilan entre los 2,09 de ONO y los 4,60% de MOVISTAR.

8. El caudal de descarga o subida en las ofertas del móvil es uno de los puntos débiles del acceso a Internet: a más velocidad ofertada, menos caudal. Con carácter ilustrativo baste decir que MOVISTAR consigue un 70% de descarga en las ofertas de 21 Mbps y YOIGO el 27% en su oferta de 111 Mbps. En la subida ocurre algo parecido: desde el 70% de VODAFONE en los 5,10 al 37% de ORANGE en 50 Mbps.

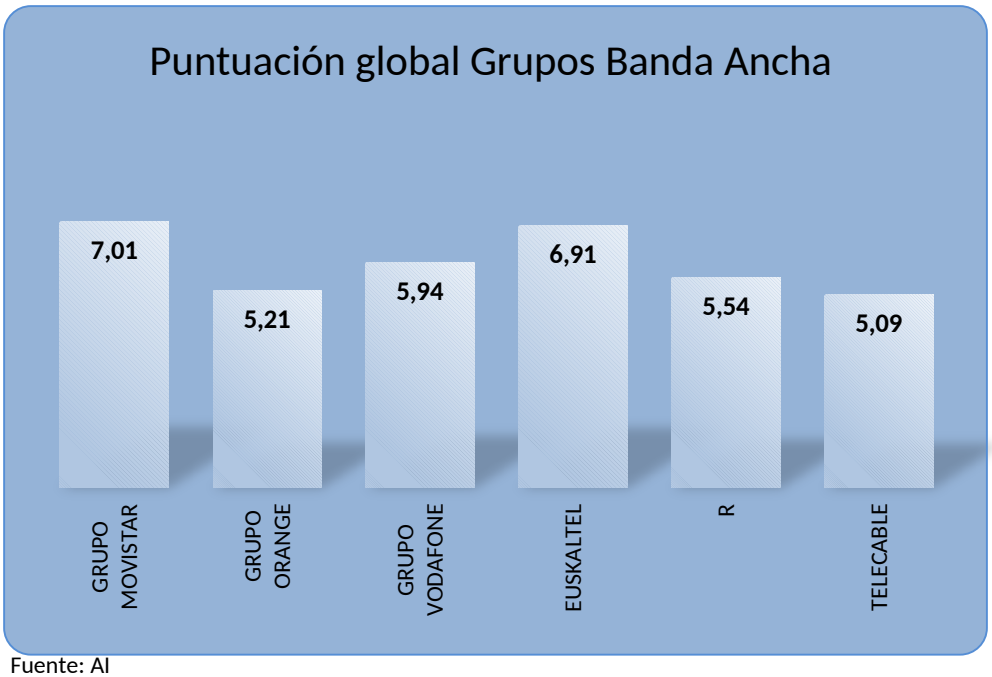
9. El déficit de caudal, que también se hacía presente en la BAF, se ha ido corrigiendo a raíz de la proliferación de las líneas de alta capacidad en las que se consiguen caudales de descarga superiores al 95%, salvo EUSKALTEL y R que apenas superan el 90%. En la subida, la mayor parte de operadores está entre el 95% o más de caudal, salvo R que no llega al 90% y TELECABLE que supera ligeramente el 80%.

10. No obstante, en la BAF los caudales de descarga en ADSL todavía presentan severos déficits en algunos operadores, como JAZZTEL (72%). En el otro extremo MOVISTAR se aproxima al 80%. En la subida los registros no son muy diferentes desde el 80% de MOVISTAR, al umbral del 70% del resto de operadores.

PUNTUACIÓN GLOBAL BANDA ANCHA

La **puntuación global** de la calidad de la banda ancha viene determinada por las puntuaciones que cada operador consigue en la evaluación de las métricas cualitativas que se recogen a lo largo de este informe, tanto en Banda Ancha Fija (BAF), como Banda Ancha Móvil (BAM).

Aclarado este extremo, **la puntuación global de la Banda Ancha refleja grandes diferencias entre operadores**. Solo MOVISTAR supera los 7 puntos y EUSKALTEL se acerca a ellos (6,91). El resto de Grupos no alcanza los 6 puntos, unos resultados muy discretos con un amplio margen de mejora, tanto en su modalidad fija como móvil, aunque sobre todo en la segunda, ya que en ella cinco de los siete operadores examinados (Grupos ORANGE, VODAFONE y MÁSMÓVIL y los operadores R y TELECABLE) no alcanzan los 5 puntos.



Fuente: AI

*No se puntúa globalmente a MÁSMÓVIL porque solo hay datos de su banda ancha móvil.

La siguiente tabla ofrece una visión general de los resultados obtenidos en cada una de las categorías examinadas para a continuación, desglosar los resultados en los parámetros examinados en cada una de ellas.

Grupos / categorías	GRUPO MOVISTAR	GRUPO ORANGE	GRUPO VODAFONE	EUSKALTEL	R	TELECABLE	GRUPO MÁSMÓVIL*
Calidad media fijo	7,61	6,03	7,75	7,58	6,13	5,88	
Calidad media móvil	6,41	4,38	4,13	6,23	4,95	4,30	4,43
Calidad media global	**7,01**	**5,21**	**5,94**	**6,91**	**5,54**	**5,09**	

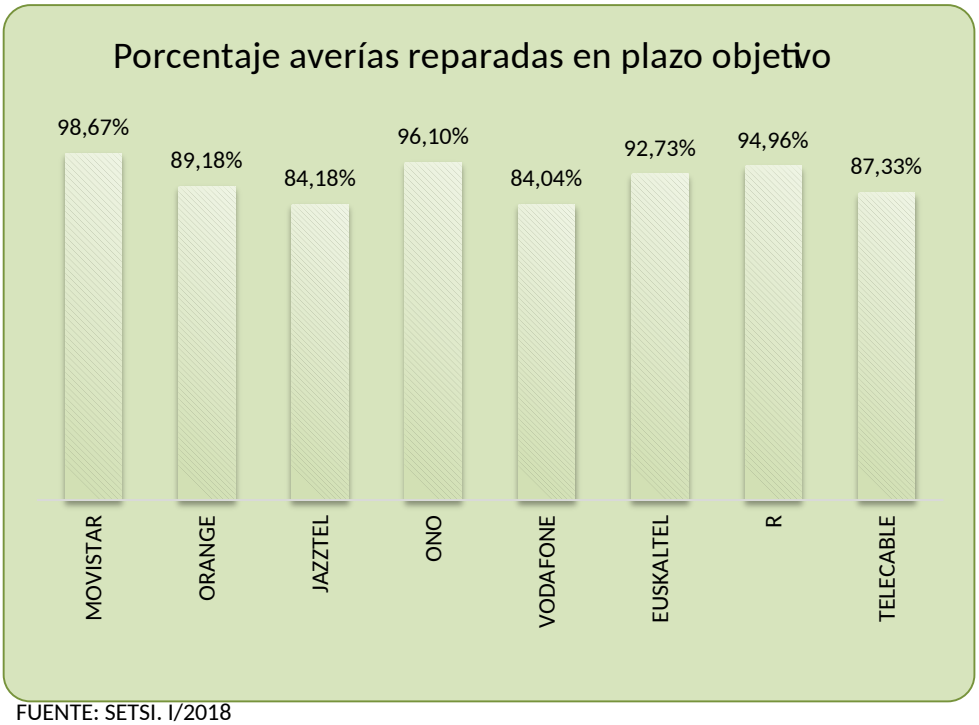
Fuente: AI

*MásMóvil sólo computa como operador móvil, con los resultados obtenidos de YOIGO y PEPEHONE.

LA BANDA ANCHA FIJA

Corresponde ahora desglosar los datos que sustentan la valoración global, empezando por los valores obtenidos para la BAF.

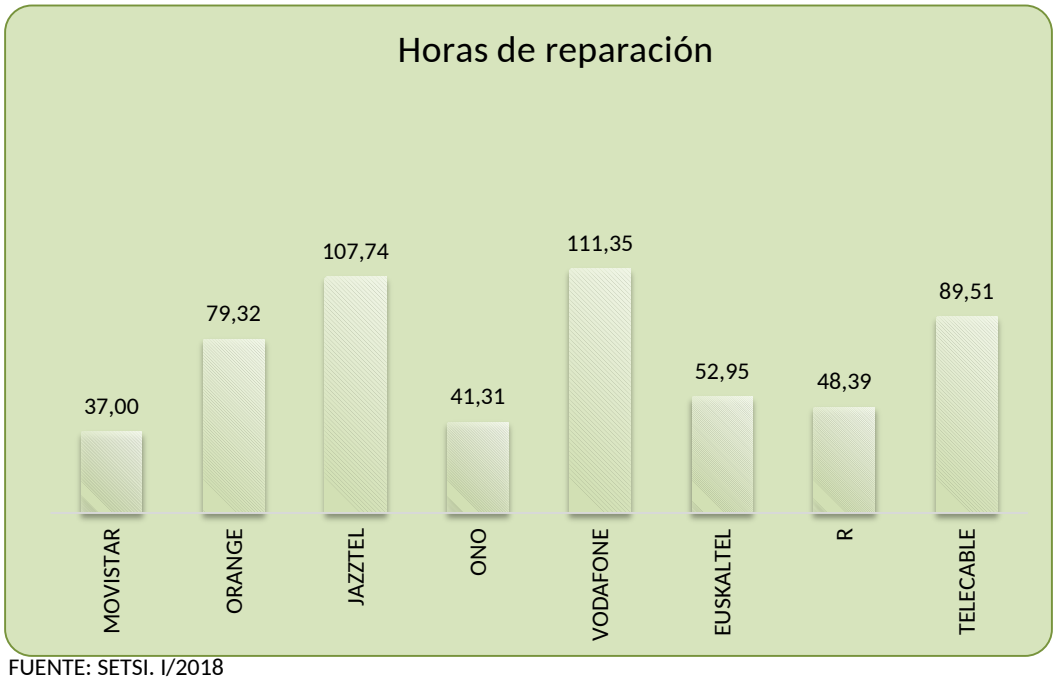
En primer lugar se examina un aspecto especialmente relevante; las averías: su índice, tiempo de reparación y porcentaje de reparación.



FUENTE: SETSI. I/2018

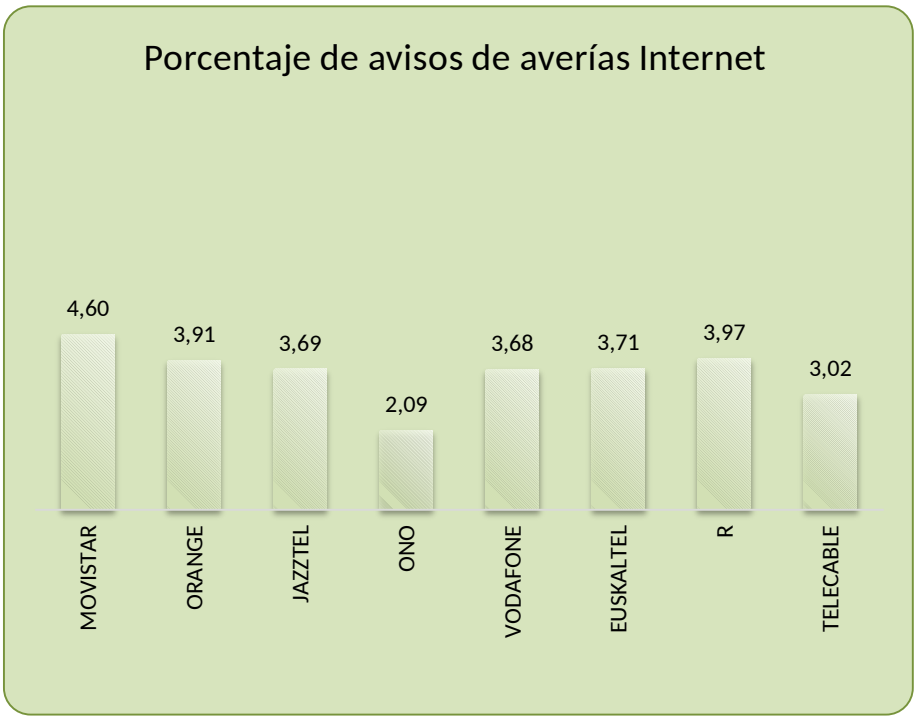
En cuanto al porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo (normalmente 48 horas) VODAFONE lastra las cuentas del Grupo, ya que solo consigue reparar un 84%. También por debajo del 90% se encuentra el Grupo ORANGE y TELECABLE. MOVISTAR se aproxima al 99% y EUSKALTEL y R no llegan al 95%.

También hay diferencias sustanciales en cuanto al tiempo empleado en la reparación que va desde las 37 horas de MOVISTAR a las más de 105 de JAZZTEL y VODAFONE (111 horas) que penalizan a sus compañeros de Grupo (ORANGE, por sí mismo ya tiene un dato bastante discreto, 79 horas; y a ONO). EUSKALTEL y R se mueven alrededor de las 50 horas y TELECABLE en las 90.



FUENTE: SETSI. I/2018

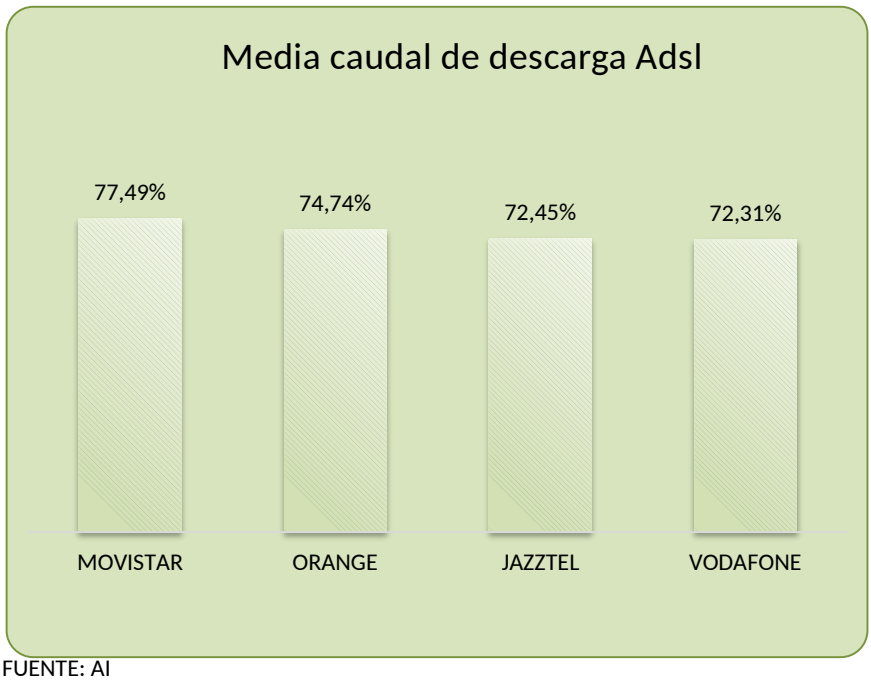
Finalmente, el índice de averías, muestra unos niveles para casi todos los operadores que rondan el 4%; MOVISTAR, excepcionalmente, incluso los supera (4,60%). ONO (2%) y TELECABLE (3%) son los que menor ratio registran.



FUENTE: SETSI. I/2018

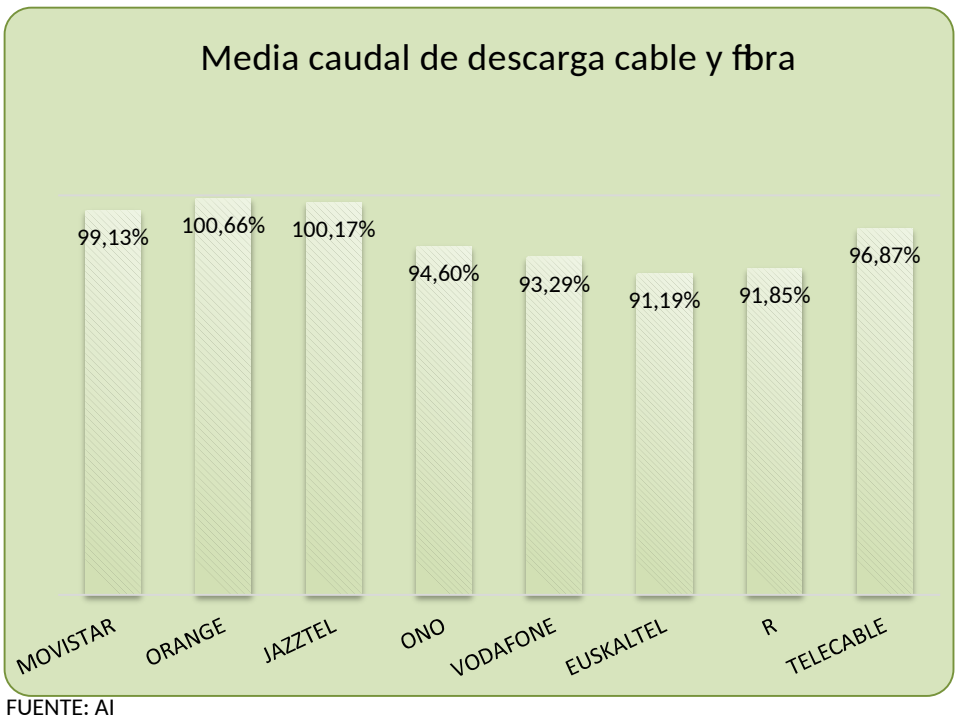
Otra de las medidas consideradas han sido los caudales de descargada y subida que presentan los operadores, diferenciando entre ADSL y FIBRA o CABLE (los datos sobre móvil se ofrecen más adelante).

En cuanto al caudal de descarga en ADSL los operadores concurrentes superan todos ellos el 70%, siendo MOVISTAR el que más se aproxima al 80% y JAZZTEL el que más se aleja de esa cota. El resto por debajo del 75%.



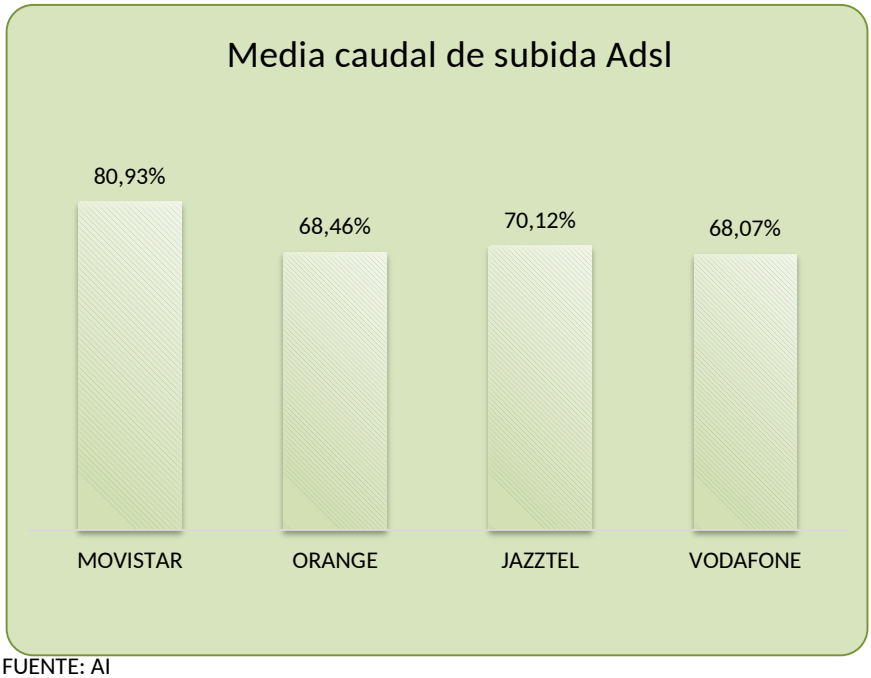
FUENTE: AI

En cuanto al caudal de descarga de FIBRA y CABLE la mayoría de operadores se aproxima al 100% (de hecho los del Grupo ORANGE lo superan ligeramente). Sin embargo, lo llamativo son los caudales de EUSKALTEL y R que apenas sobrepasan el 90%.



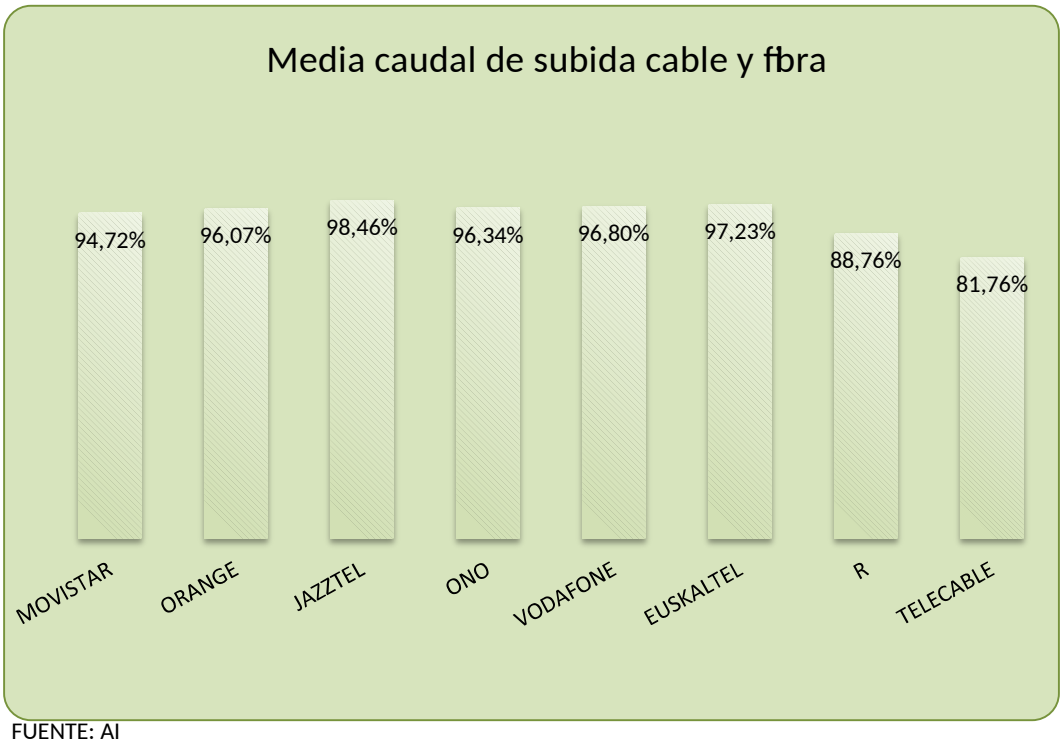
FUENTE: AI

Los caudales de subida ofrecen mayores diferencias. Así, en ADSL sólo MOVISTAR alcanza el 80% en tanto que VODAFONE y los operadores del Grupo ORANGE apenas logran el 70%.



FUENTE: AI

Por su parte, el caudal de FIBRA y CABLE refleja el descuelgue de R y TELECABLE con porcentajes que están entre el 89% y el 82% respectivamente.

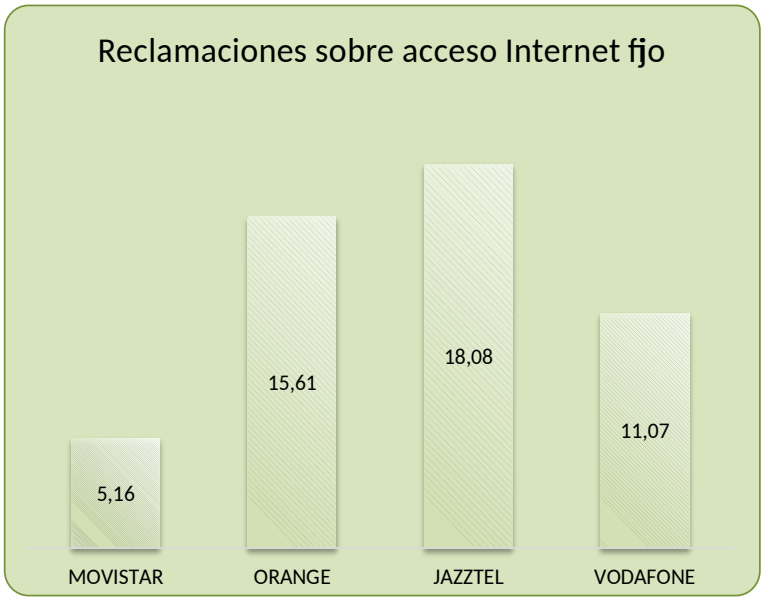


FUENTE: AI

El capítulo de las reclamaciones se aborda desde una doble perspectiva: los datos de la Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones (OAUTEL) y los facilitados por los propios operadores a la SETSI.

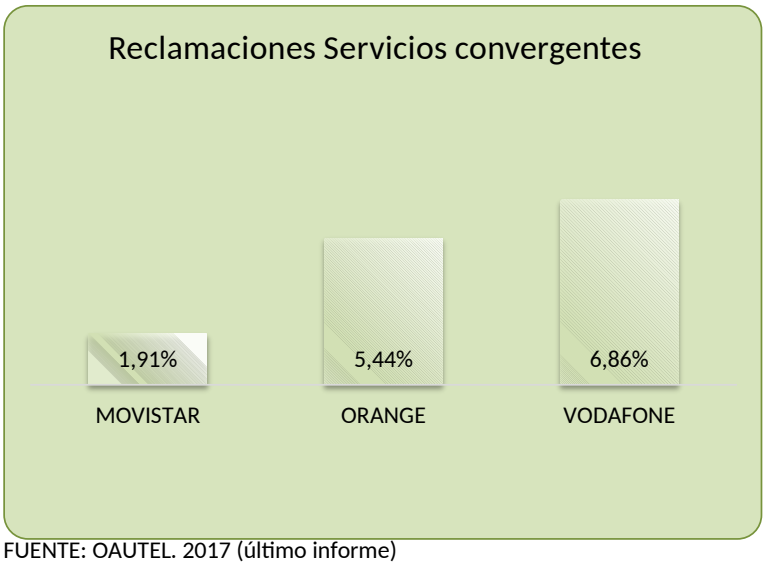
Ambas cifras nos trasladan a una realidad complementaria que es preciso considerar. Los datos de la SETSI reflejan los cómputos de los operadores y nos indican cuántas reclamaciones registran en distintas esferas. Pero los de la OATUEL indican las reclamaciones que persisten después de haber reclamado ante el operador y son un signo de la insatisfacción del usuario.

FUENTE: OAUTEL. 2017 (último informe)



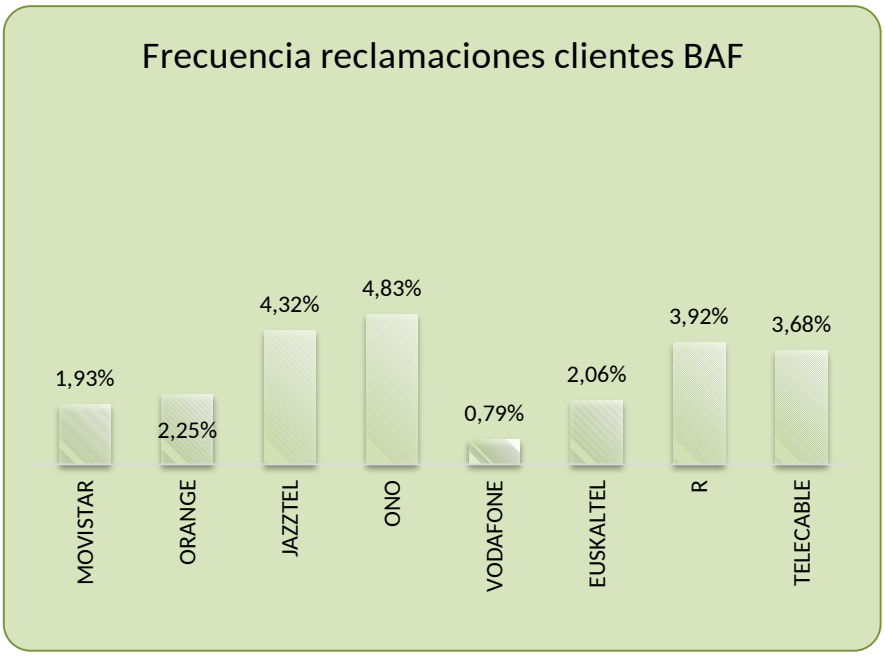
Las reclamaciones sobre acceso a Internet fijo de OAUTEL (sólo afectan a los operadores de ámbito estatal) dejan un panorama bastante divergente (5%) para MOVISTAR y el resto por encima del 10%. Grupo VODAFONE (11%) y Grupo ORANGE (15,61% para ORANGE y 18% para JAZZTEL).

Continuando con OAUTEL, resultan especialmente importantes las reclamaciones sobre servicios convergentes, ya que, son éstos el centro neurálgico de la demanda de servicios actual. En este capítulo, otra vez, grandes diferencias. Frente al 1,91% de MOVISTAR, hay niveles de reclamaciones próximos al 7% para el Grupo VODAFONE y al 5,5% del Grupo ORANGE.



FUENTE: OAUTEL. 2017 (último informe)

Los datos de la SETSI, en lo que a frecuencia de reclamaciones sobre BAF se refiere sitúan a MOVISTAR por debajo del 2%, en tanto que el Grupo VODAFONE, a pesar del buen dato de este operador (0,79%) se ve lastrado por el índice de ONO (4,83%). Con el 4,32% aparece JAZZTEL que descompensa el registro de ORANGE (2,25%) y aproximándose al 4%, R. TELECABLE, supera el 3,5% y EUSKALTEL el 2%.

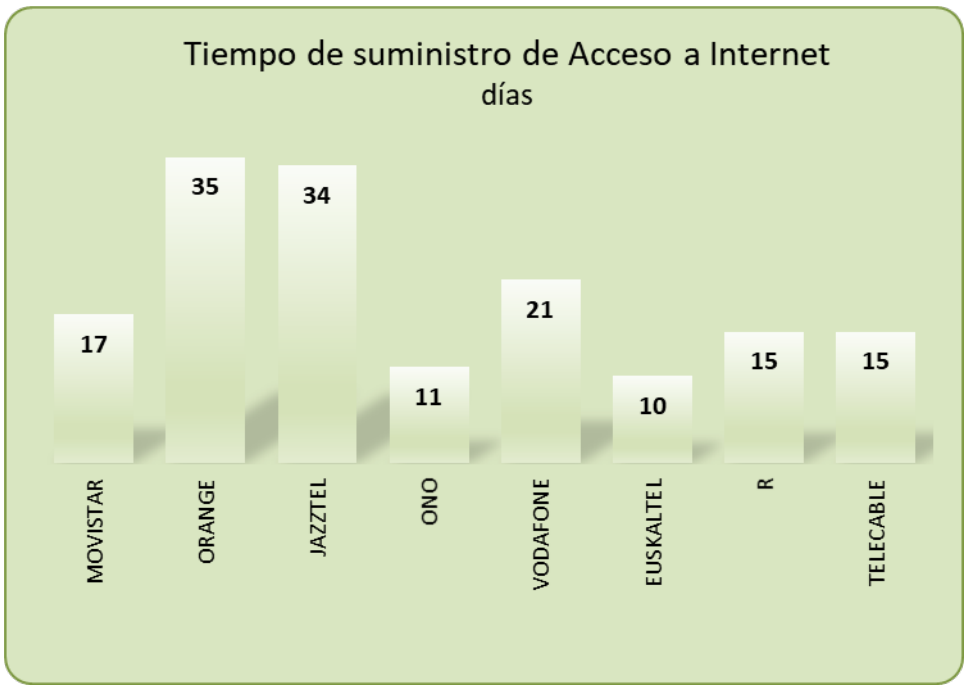


FUENTE: SETSI. I/2018

De cara a determinar la calidad de la BAF en este capítulo, también se examina el tiempo empleado en la resolución de reclamaciones. En relación con el mismo baste señalar que casi todos los operadores están por encima de los 10 días, hasta los 18 de ORANGE, compensados por los 12,64 de JAZZTEL. En la parte baja de este bloque se halla MOVISTAR con 11,5 días. El grupo VODAFONE registra una media de 5,77 días y EUSKALTEL algo más de 8.

FUENTE: SETSI. I/2018

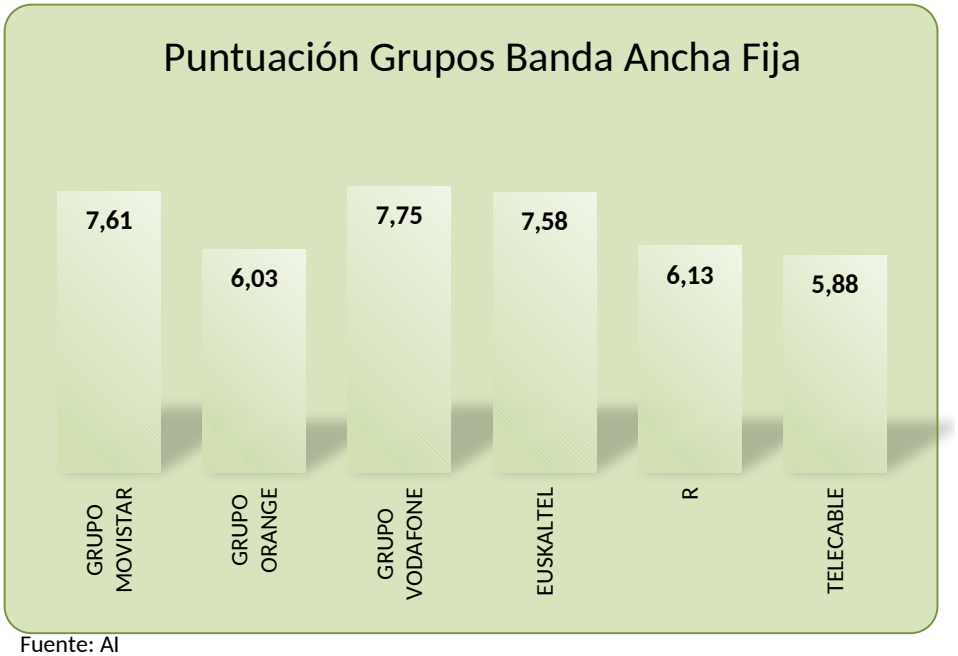
Finalmente, se analizan los datos correspondientes al tiempo de suministro de acceso, en el que los operadores del Grupo ORANGE (ORANGE y JAZZTEL) presentan registros superiores a los 30 días. Por encima de los 20 días VODAFONE (que ve compensados sus datos con la otra empresa del Grupo, ONO). A partir de ahí, los restantes operadores están por debajo de los veinte días, destacando EUSKALTEL con 10.



FUENTE: SETSI. I/2018

EL RESULTADO EN BANDA ANCHA FIJA

Con todo ello, en la **Banda Ancha Fija** (**BAF)** la calidad se divide en dos grandes bloques. Aquel que ronda los 6 puntos, en el que se encuentran TELECABLE, R y el Grupo ORANGE; y otro bloque en el que las valoraciones superan los 7,5 puntos donde se encuadra MOVISTAR, el Grupo VODAFONE y EUSKALTEL.



Fuente: AI

LA BANDA ANCHA MÓVIL

La BAM es el lastre de cinco de los siete operadores examinado en este estudio y sin duda, a juzgar por los datos deja sentir sus efectos en la satisfacción de los ciudadanos, ya que es un servicio **que supera los 40 millones de líneas y que forma parte de más de 11 millones de ofertas convergentes que la incorporan.**

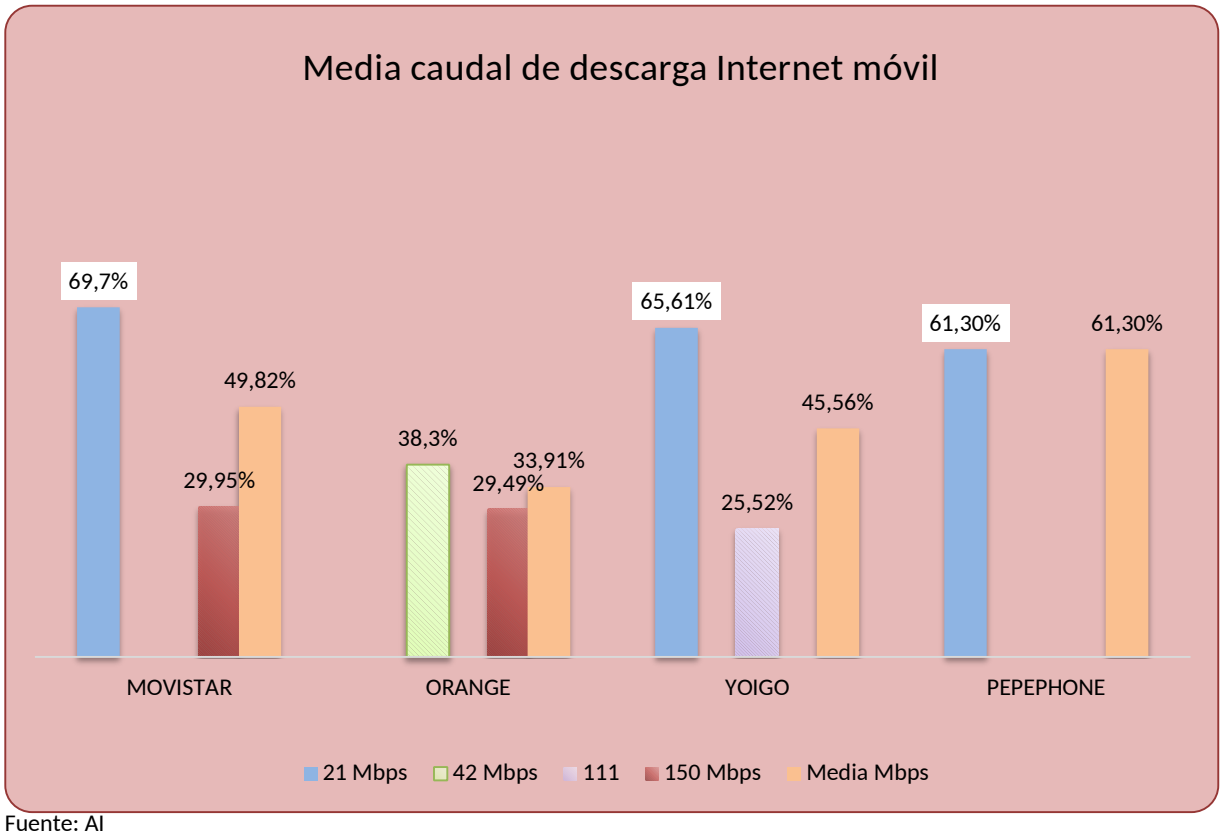
Para analizar la BAM en este estudio, se han tomado en consideración diversas métricas cuyos resultados se desgranan a continuación.

El caudal de descarga

Dependiendo de las velocidades, se observa como en las de 21 Mbps se obtienen caudales de descarga superiores al 60%, hasta rondar el 70% en el caso de MOVISTAR.

Si se trata de los 42 Mbps en el caso de VODAFONE el caudal alcanza el 48% y ORANGE se aproxima al 41%.

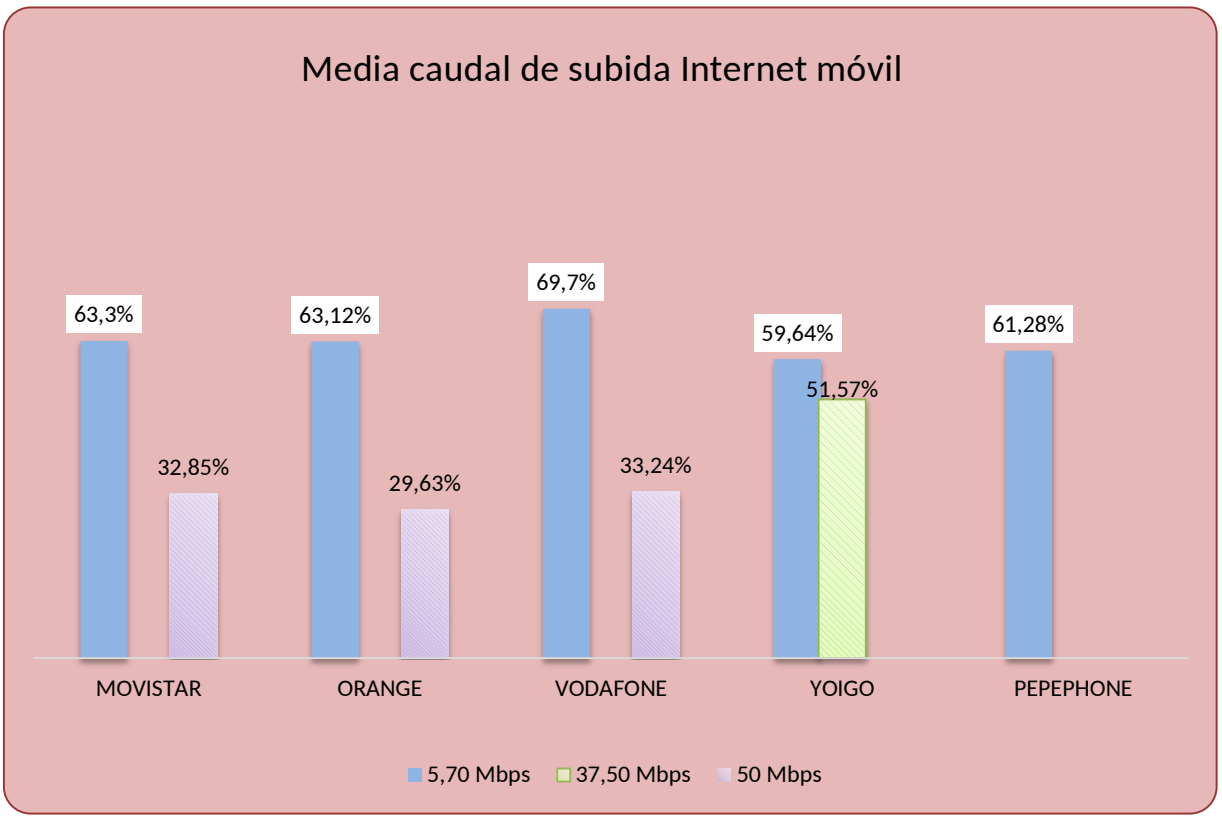
Con el incremento de la velocidad el caudal va disminuyendo, así para los 111 Mbps, YOIGO (Grupo MÁSMÓVIL) no alcanza el 30%. Y para los 150 Mbps, los operadores rondan ese porcentaje.



Fuente: AI

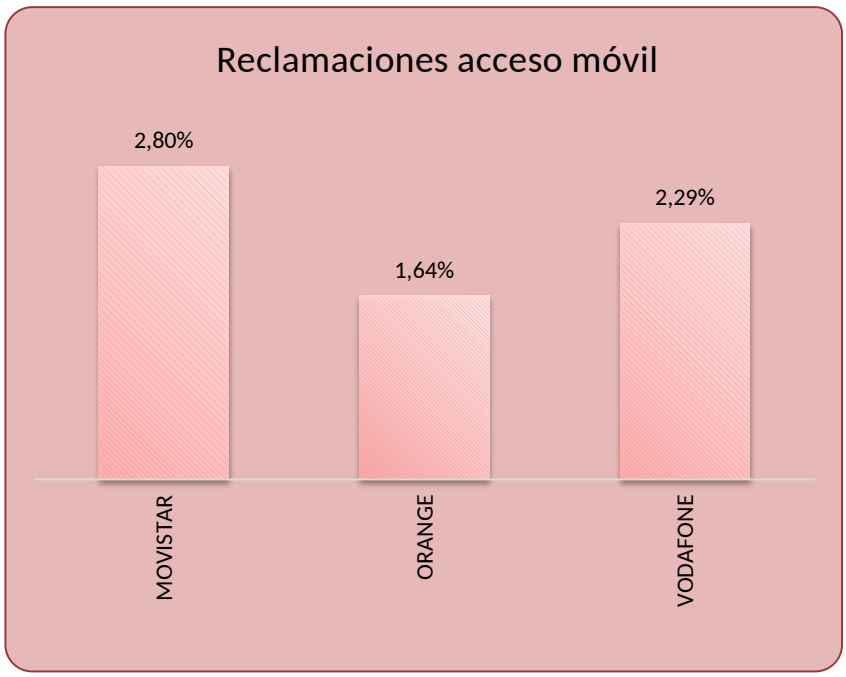
En cuanto al caudal de subida, todos los Grupos de operadores ofertan los 5,70 Mbps, velocidad en la que el caudal suele superar el 60%, salvo en el caso de YOIGO que se queda ligeramente por debajo. En este apartado es VODAFONE quien se aproxima al 70% de caudal.

En el caso de los 37,50 Mbps que oferta YOIGO su caudal de subida se aproxima al 52%.



Fuente: AI

Atendiendo a las reclamaciones sobre móvil de la OAUTEL, los únicos operadores que presentan datos registran niveles que oscilan entre el 1,64% de ORANGE y el 2,80% de MOVISTAR. Por su parte, VODAFONE, tiene un 2,30%.

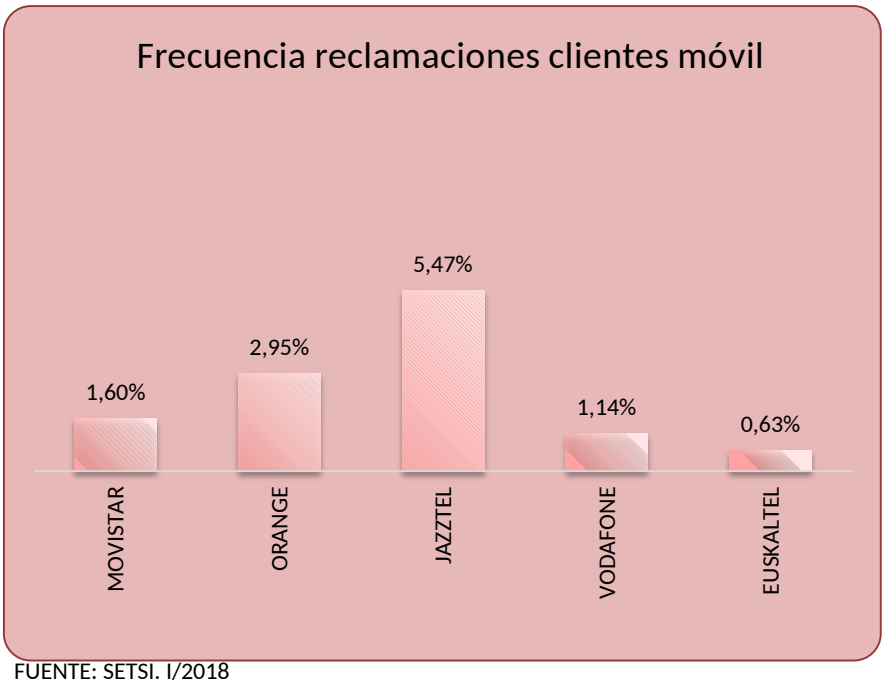


Fuente: OAUTEL. 2017

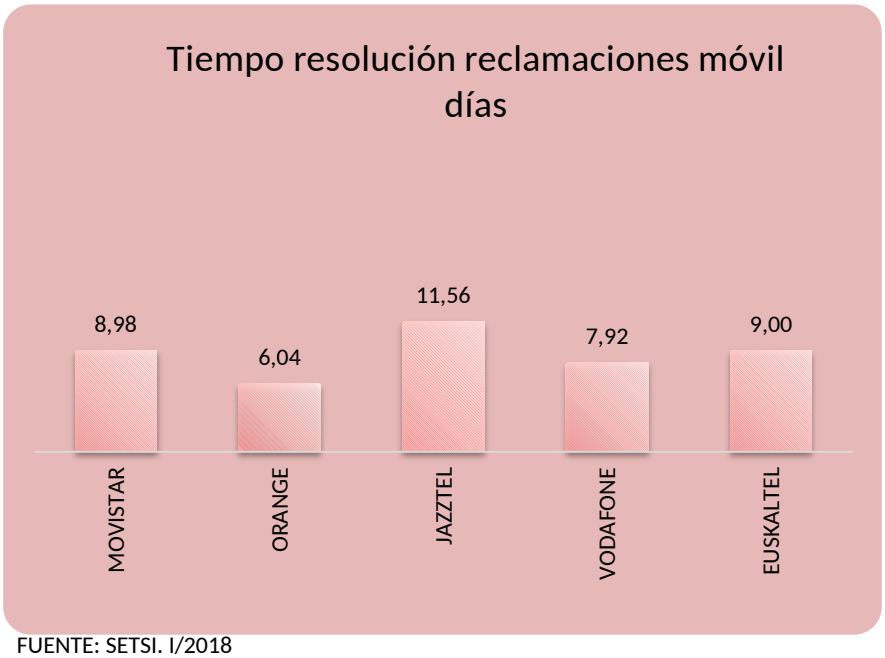
Los datos sobre reclamaciones que constan en la SETSI muestran un panorama diferente. Según ellos, el Grupo ORANGE declara niveles del 5,47% para JAZZTEL que se ven amortiguados por casi el 3% de ORANGE.

VODAFONE y MOVISTAR se sitúan en un término medio, por encima del 1%. En esta ocasión es EUSKALTEL en que anota mejores datos (0,63%).

El tiempo de resolución de las reclamaciones está por debajo de los 10 días en todos los operadores. El Grupo ORANGE recoge los extremos: JAZZTEL (11,56) y ORANGE (6,04).



FUENTE: SETSI. I/2018



FUENTE: SETSI. I/2018

EL RESULTADO EN BANDA ANCHA MÓVIL

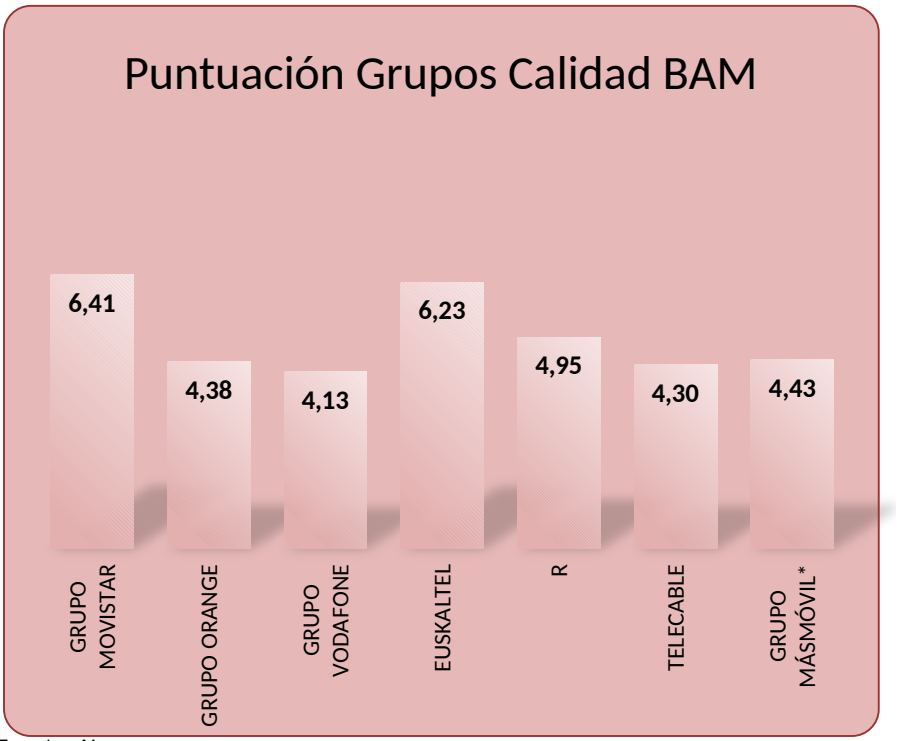
Como ya se indicaba, con los resultados obtenidos se puede concluir que la BAM es el verdadero caballo de batalla de la calidad de buena parte de los Grupos y operadores que actúan en el mercado español.

De los 7 grupos y operadores analizados, cinco de ellos se sitúan por debajo de los 5 puntos, aunque mientras R se aproxima a esa cota (4,95), el Grupo MÁSMÓVIL (4,43), el Grupo ORANGE (4,38), pero sobre todo el Grupo Vodafone (4,13) presentan unos niveles bastante deficientes.

Un mal síntoma para un servicio que supera los 40 millones de líneas y que forma parte de más de 11 millones de servicios convergentes que incorporan en sus ofertas a la BAM.

Solo dos operadores, EUSKALTEL pero, sobre todo, MOVISTAR rompen esa tendencia consiguiendo 6,23 puntos y 6,41 puntos respectivamente.

Es preciso señalar que en este capítulo, los operadores sin red, arrastran el comportamiento cualitativo y por tanto la puntuación del operador que les da soporte. Pueden diferenciarse en otros aspectos como el tratamiento de las reclamaciones.



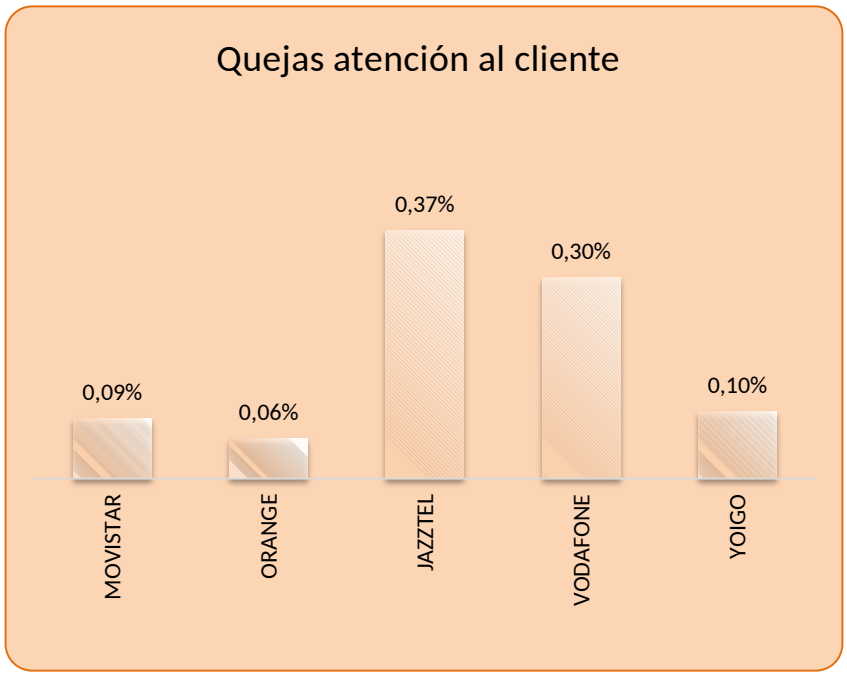
Fuente: AI

LA ATENCIÓN AL CLIENTE: UN ELEMENTO TRANSVERSAL

Terminamos con los resultados que muestra un elemento transversal a la BAF y a la BAM: las quejas sobre atención al cliente recogidas por la OAUTEL.

Aunque el estudio examina otros aspectos se ha optado por recoger los más significativos. No obstante, se hace necesario mostrar los datos sobre las quejas de atención al cliente, uno de los valores más polémicas del servicio de los operadores.

En este ámbito el Grupo ORANGE (0,22%) y el Grupo VODAFONE (0,30%) multiplican por más de 2 y 3 veces las quejas relativas a MOVISTAR (0,09%).
Según los datos de la Oficina VODAFONE y JAZZTEL multiplican por 5 y 6 las quejas que registra ORANGE, al que sigue MOVISTAR.



Fuente: OAUTEL 2017.

LAS CIFRAS DE LA BANDA ANCHA

En apenas doce años, las comunicaciones han experimentado un cambio de enorme magnitud y con él la sociedad española.

Las cifras ilustran la dimensión de este profundo cambio:

A finales de 2006 había en España 6.675.495 líneas de banda ancha fija, de las cuales casi 5 millones ofrecían una velocidad de hasta 3 Mbps. Por encima de los 20 Mbps la CNMC no computa ni una línea. Las redes de alta capacidad no comienzan a hacer su aparición hasta 2009, ejercicio que se cierra con 29.000 líneas en servicio.

La evolución es realmente notable si se piensa que a finales de 2011 **los accesos de alta capacidad instalados** alcanzaban los 11 millones, de los cuales HFC eran casi 9 millones (80%); en tanto que los accesos FTTH y FTTN representaban 1,6 millones y 700.000 accesos respectivamente. En 2017, los accesos NGA instalados se aproximan a los 48 millones, siendo los FTTH el 77% y los HFC el 21%.

De este modo los accesos **NGA en servicio** en 2017 rozan los 9,8 millones frente a los 3 millones de 2011. A finales de 2017 los accesos FTTH representan el 68%, en tanto que seis años antes sólo alcanzaban el 6%. Por su parte los HFC han pasado del 78% a los 2,8 millones (29%) de 2017.

El proceso es igual de intenso en la banda ancha móvil. En 2011 se registran casi 17,2 millones de líneas, de las cuales el 80% están asociadas a servicios de voz y el 20% son exclusivas de datos. En 2017 las líneas de banda ancha móvil rozan los 44,2 millones, siendo las asociadas a la voz el 96%.

Toda esta inversión tenía que tener su lógico corolario en el mercado, con el progresivo incremento del empaquetamiento de servicios, que tiene su punto álgido a finales de 2012, año en el que comienzan a lanzarse al mercado los empaquetamientos con telefonía y banda ancha móvil y los que incorporan la televisión de pago, verdadero motor que impulsa la fidelización de clientes de estos últimos años.

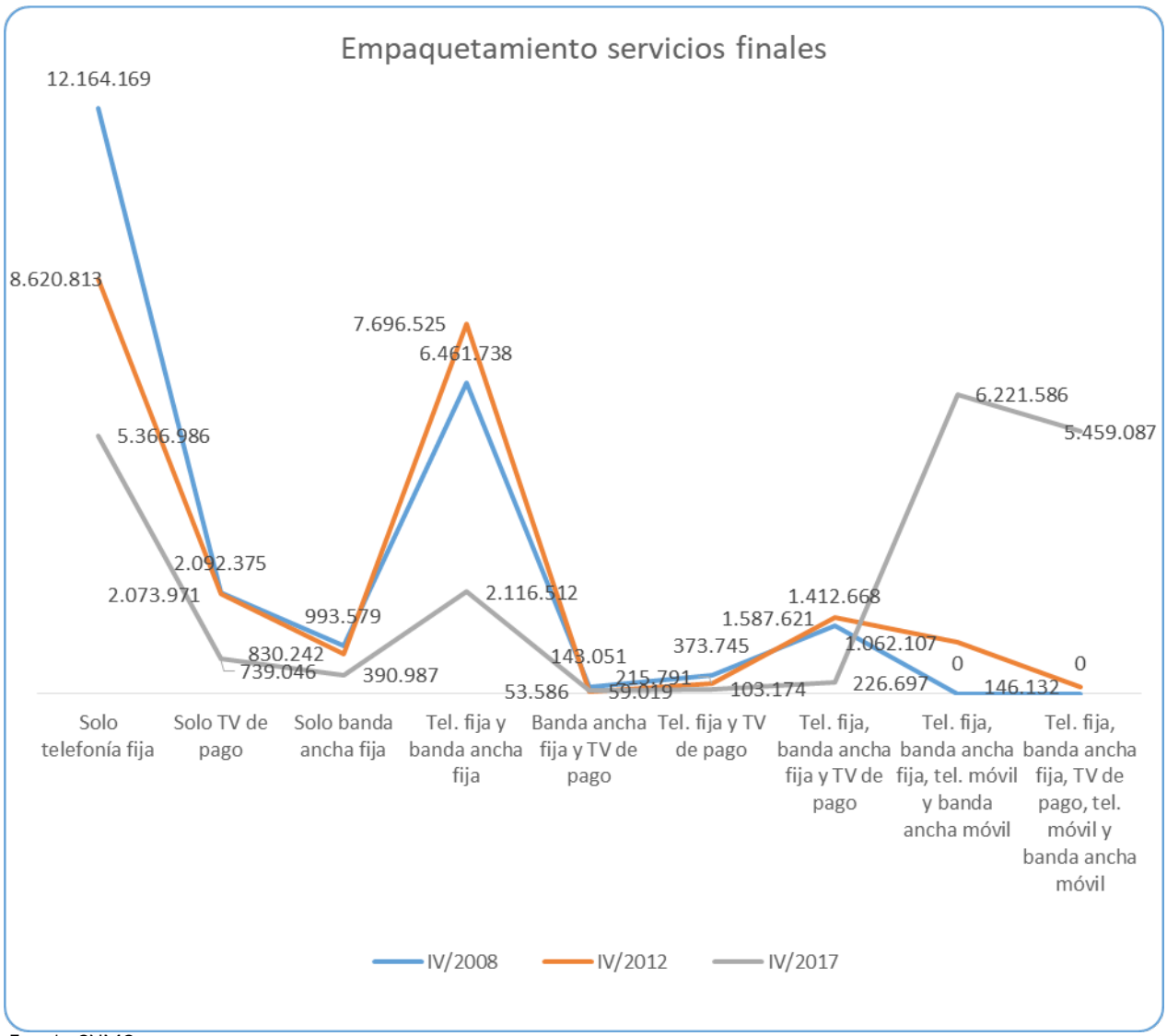
En los años anteriores, las ofertas dobles de telefonía fija y banda ancha fija eran las mayoritarias, 38% del empaquetamiento; seguidos por la triple oferta (telefonía fija, banda ancha fija y televisión) que alcanzaba el 6%. En esa época las líneas con servicio exclusivo de telefonía fija suponían el 40%, y las líneas con televisión de pago el 9%. Las líneas exclusivas de banda ancha no llegaban al 4%.

Pero cinco años después (2017) las ofertas de cuatro servicios representan el 30% y las que incorporan televisión alcanzan el 26%. Los empaquetamientos con telefonía fija y banda ancha fija solo son el 10%.

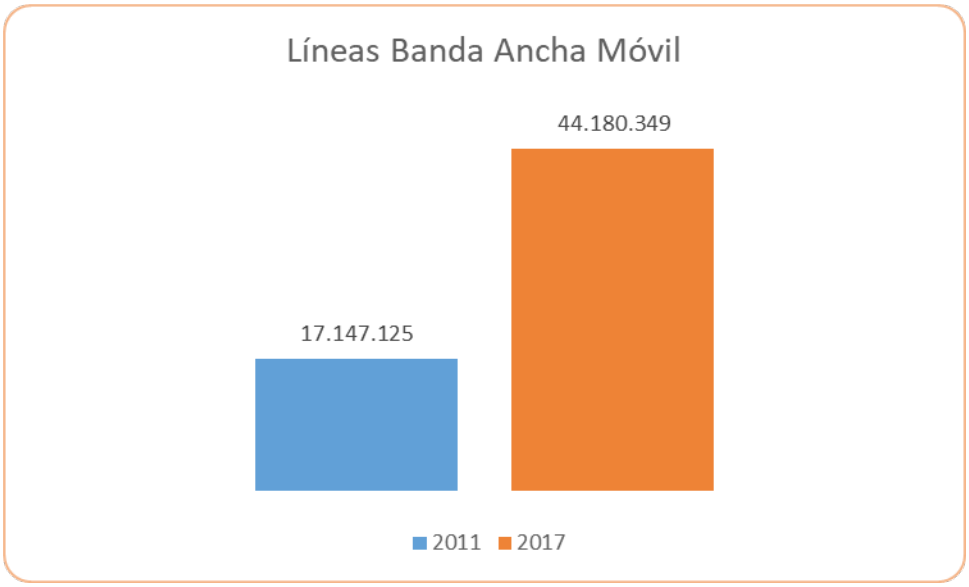
No debe extrañar a tenor de estos datos que, en la medida de lo posible, este estudio verse sobre los grupos de comunicación, más que sobre cada operador, ya que son los grupos los que ofrecen ofertas combinadas de 4 y 5 servicios, que es lo que se correspondía con el 56% del mercado a finales del 2017. No obstante, según recientes declaraciones del presidente de la CNMC (junio 2018) el paquete quíntuple alcanza el 31% y cuádruple el 48%, entre ambos reúnen el 79% de los hogares, en tanto los que solo cuentan con teléfono bajarían al 10%.

DATOS DE BANDA ANCHA IV/2017		
TOTAL LÍNEAS MÓVIL CON BANDA ANCHA	44.180.349	
Líneas móviles de voz y banda ancha móvil	42.454.064	
Líneas móviles exclusivas de datos	1.726.285	
TOTAL ACCESOS CON BANDA ANCHA FIJA	14.473.888	
Solo banda ancha fija	390.987	2,70%
Tel. fija y banda ancha fija	2.116.512	14,62%
Banda ancha fija y TV de pago	59.019	0,41%
Tel. fija, banda ancha fija y TV de pago	226.697	1,57%
Tel. fija, banda ancha fija, tel. móvil y banda ancha móvil	6.221.586	42,98%
Tel. fija, banda ancha fija, TV de pago, tel. móvil y banda ancha móvil	5.459.087	37,72%
TOTAL DE ACCESOS NGA S	**INSTALADOS**	**EN SERVICIO**
	47.861.065	**9.768.618**
FTTH	36.972.761	6.640.330
FTTN	709.615	247.529
HFC	10.178.689	2.880.759

Fuente: CNMC



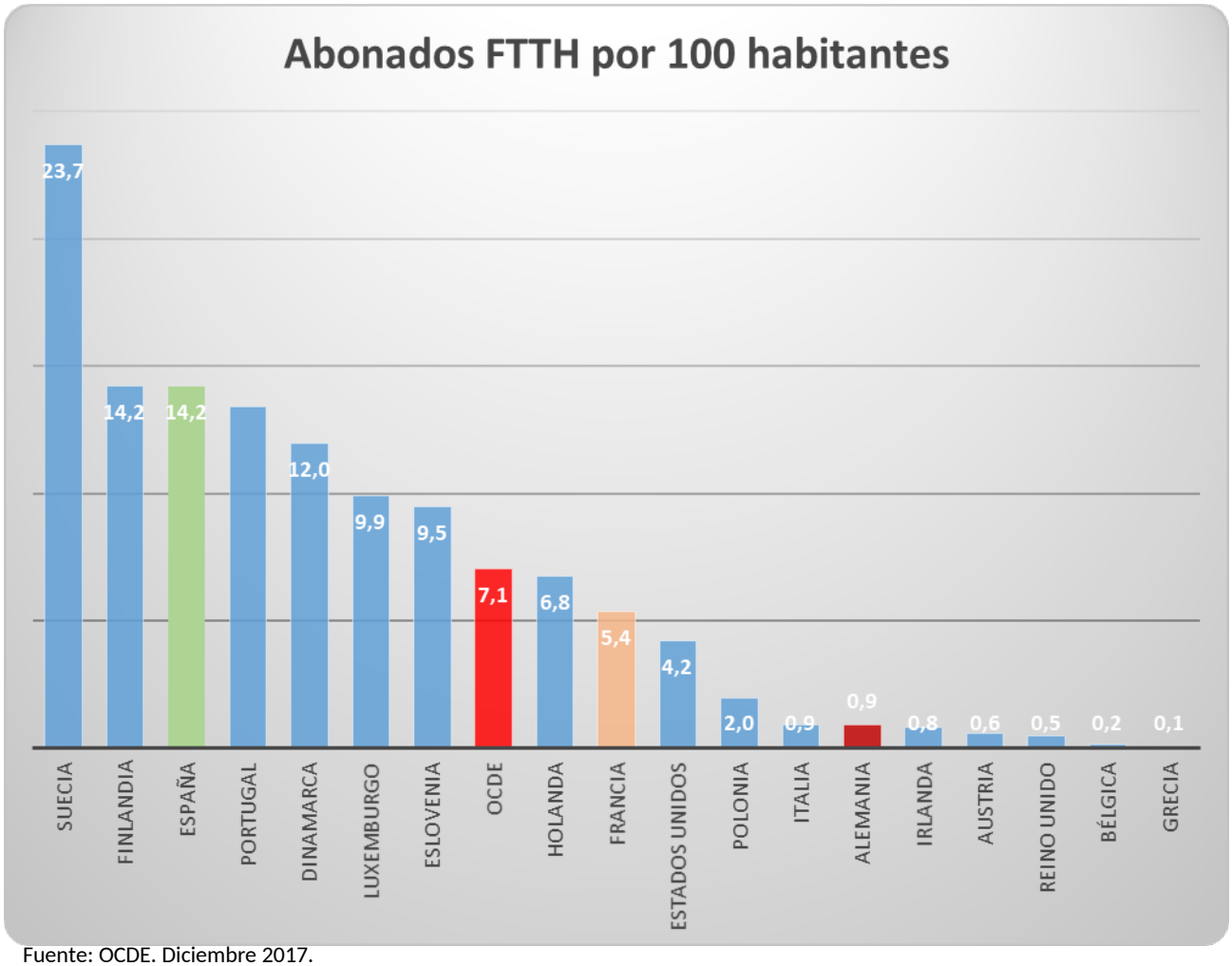
Fuente CNMC



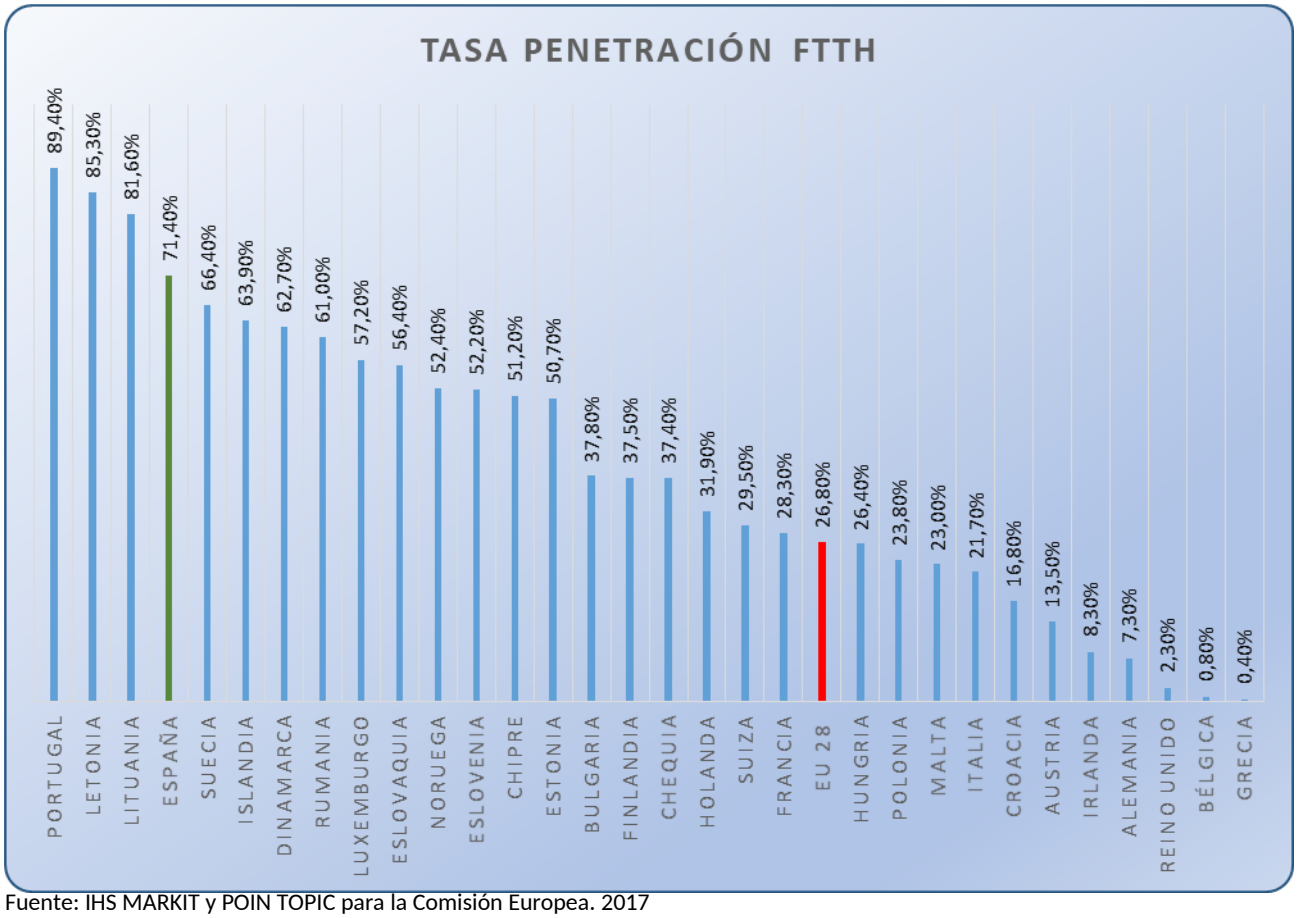
Fuente CNMC

COMPARATIVA INTERNACIONAL DE FTTH

España ocupa el noveno puesto (el séptimo entre los europeos) de un total de 36 países analizados de la OCDE (7,1) en cuanto al número de abonados por 100 habitantes a través de fibra (14,2). Entre los países europeos del estudio, España supera a Holanda (6,8) Francia (5,4), Italia y Alemania (0,9)...



Fuente: OCDE. Diciembre 2017.



Fuente: IHS MARKIT y POIN TOPIC para la Comisión Europea. 2017

METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

A lo largo de los cinco primeros meses de 2018, un equipo de panelistas de la Asociación de Internautas, ha efectuado 2.836.800 mediciones de velocidad desde dispositivos móviles y fijos, con las diferentes modalidades de acceso de los principales grupos de telecomunicaciones que operan en España.

A estos resultados se han añadido los correspondientes a los datos públicos sobre averías de Internet, reclamaciones, etc. que declaran los operadores.

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

El 65% de las mediciones, 1.843.920 se efectuaron sobre Banda Ancha Fija (BAF), correspondiendo el 40% a la tecnología ADSL y el resto, a fibra o cable.

El 35% de los test restantes se practicaron sobre Banda Ancha Móvil (BAM), es decir, 992.880.

.

En BAM, los operadores sin red, arrastran el comportamiento cualitativo y por tanto la puntuación del operador que les da soporte. Pueden diferenciarse en otros aspectos como el tratamiento de las reclamaciones.

A partir de estos datos 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, de los operadores pertenecientes al mismo grupo, salvo en aquellos casos que actúan en ámbitos territoriales diferenciados.

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, como se podrá ver a continuación, la escena de la banda ancha en España.