



ASOCIACIÓN DE
INTERNAUTAS

V OBSERVATORIO

***Percepción de la
calidad de los
accesos de
banda ancha***

Objetivos

Por quinto 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 que recibe de su proveedor de acceso a Internet y del precio.
- Además, se persigue conocer la valoración sobre otra serie de parámetros que integran el servicio: atención al cliente, servicio de reclamaciones...
- Por último, se solicita que los internautas valoren de forma directa la percepción sobre la empresa proveedora de servicios, lo que en un segundo análisis permitirá comparar la percepción directa de esta manera conseguida con la valoración conseguida de la percepción de los servicios del punto anterior.

Metodología

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

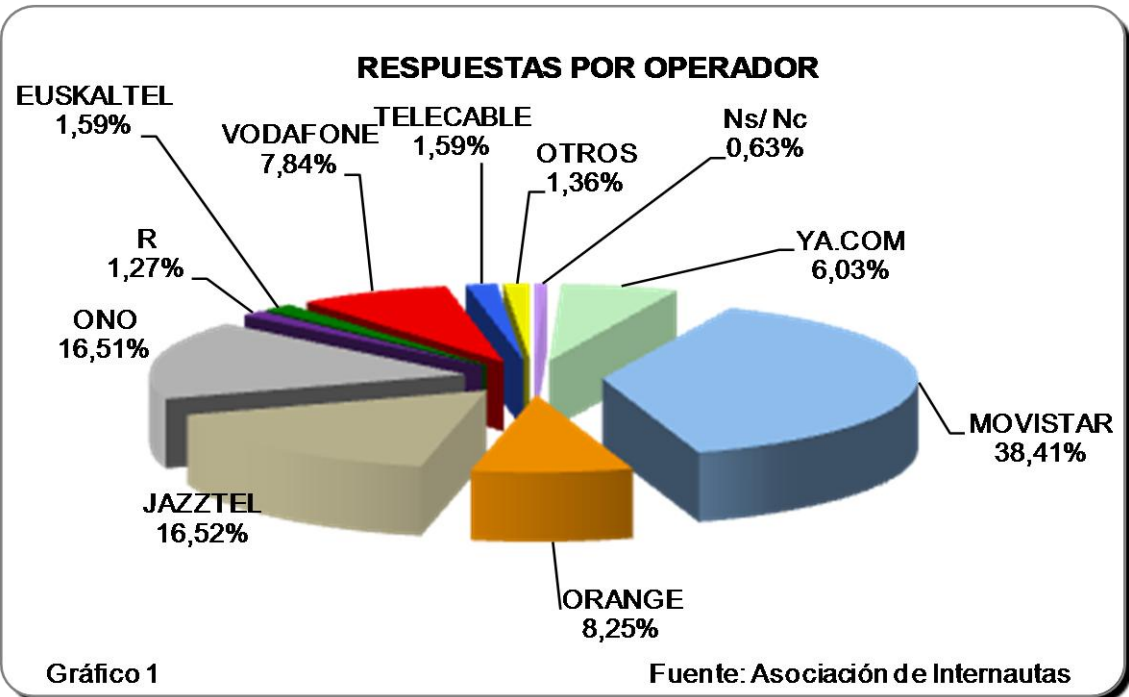
La encuesta se desarrolló entre octubre y diciembre de 2011.

En total se reunieron **43.466** cuestionarios válidos.

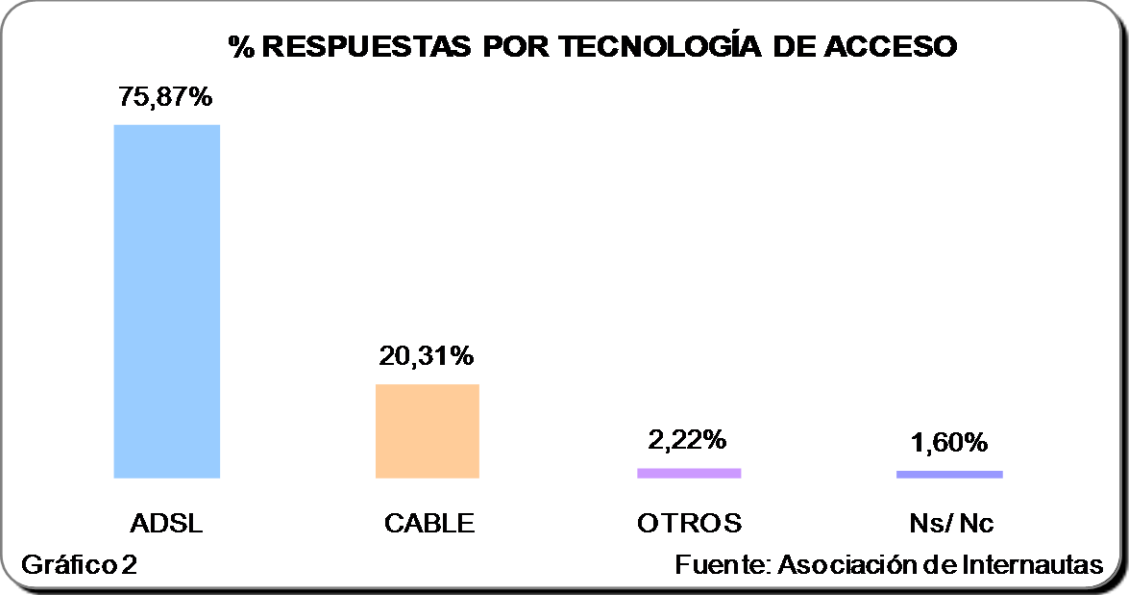
Los resultados no tienen valor estadístico, aunque el volumen de respuestas puede **marcar tendencias**, al menos entre el perfil de uso intensivo de la red que hace la comunidad internauta que ha cumplimentado este test: el **99% declara conectarse, al menos, varios días a la semana, de los cuales todos los días lo hacen el 93%**, un 18% más que en el estudio del pasado año.

MOVISTAR y ONO reúnen el 55% de las respuestas, es decir, casi 23.900 test, de ellos cerca de 16.700 corresponden a MOVISTAR (38%). TELECABLE con 690 test es el que menos respuestas reúne (1,6%). Bajo el epígrafe de “Otros operadores” se agrupan 589 respuestas (1,4%). Los que “no saben o no contestan” son el 0,63%.

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

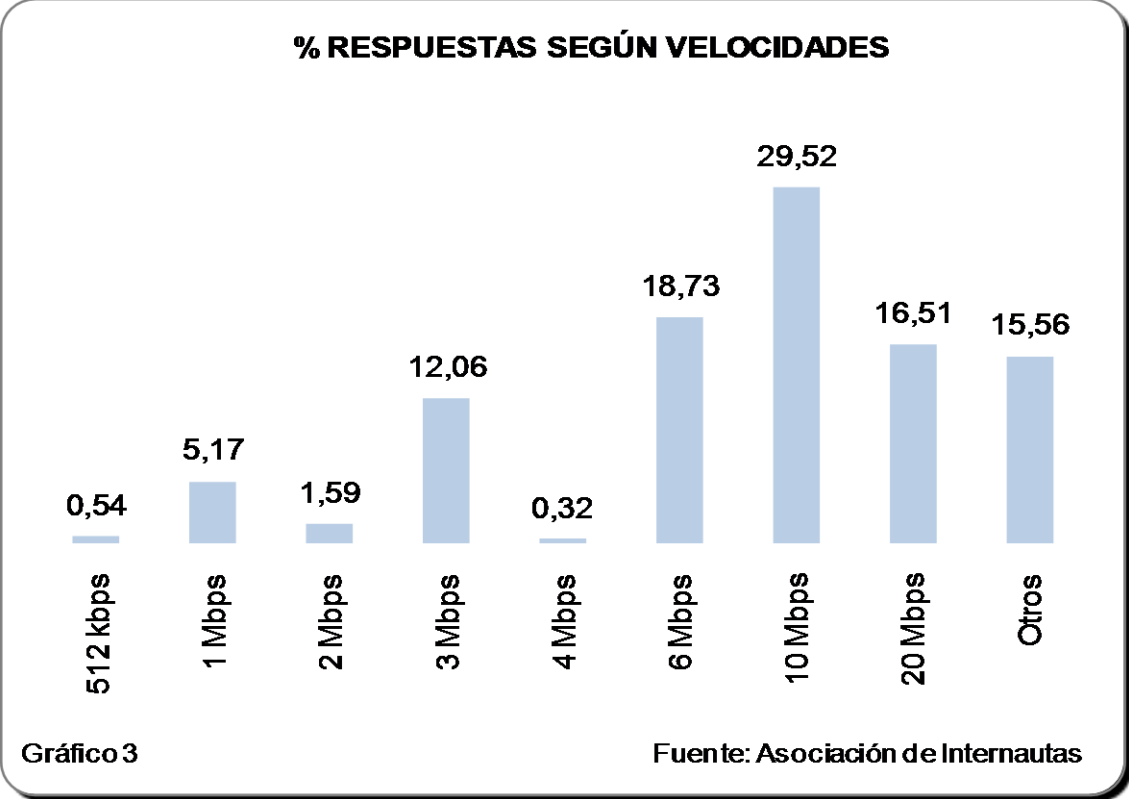


La **tecnología ADSL** representa el 76% de las respuestas, dos puntos menos que en el ejercicio anterior. El cable sube dos puntos, hasta el 20%.



En cuanto a los **productos combinados**, prácticamente el 100% declaran tener conexión a Internet y telefonía. El 29,3%, tres puntos más que en el IV Observatorio, señala que dispone de triple oferta.

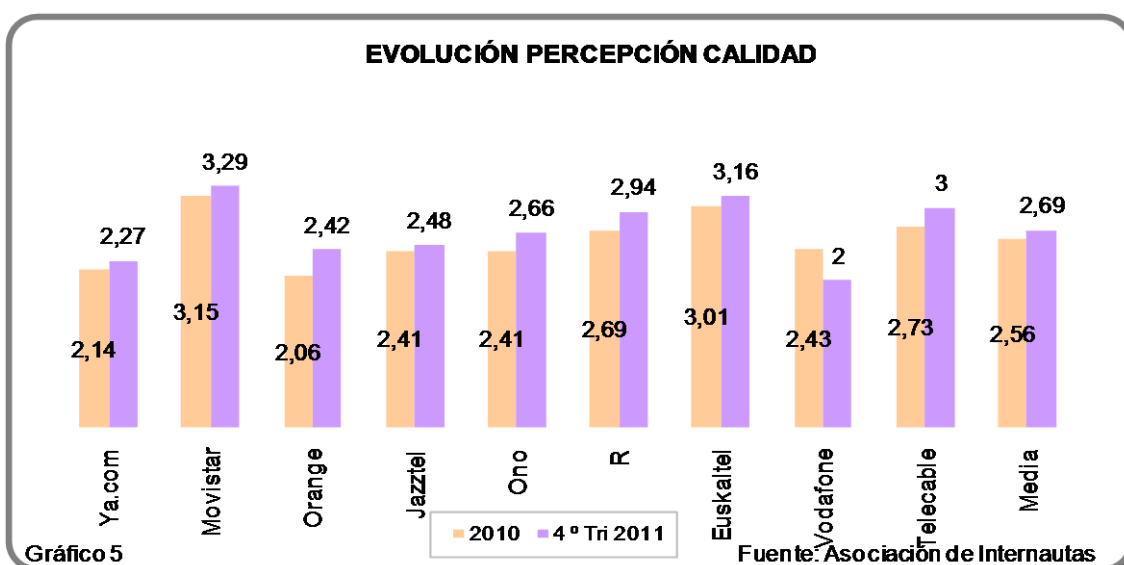
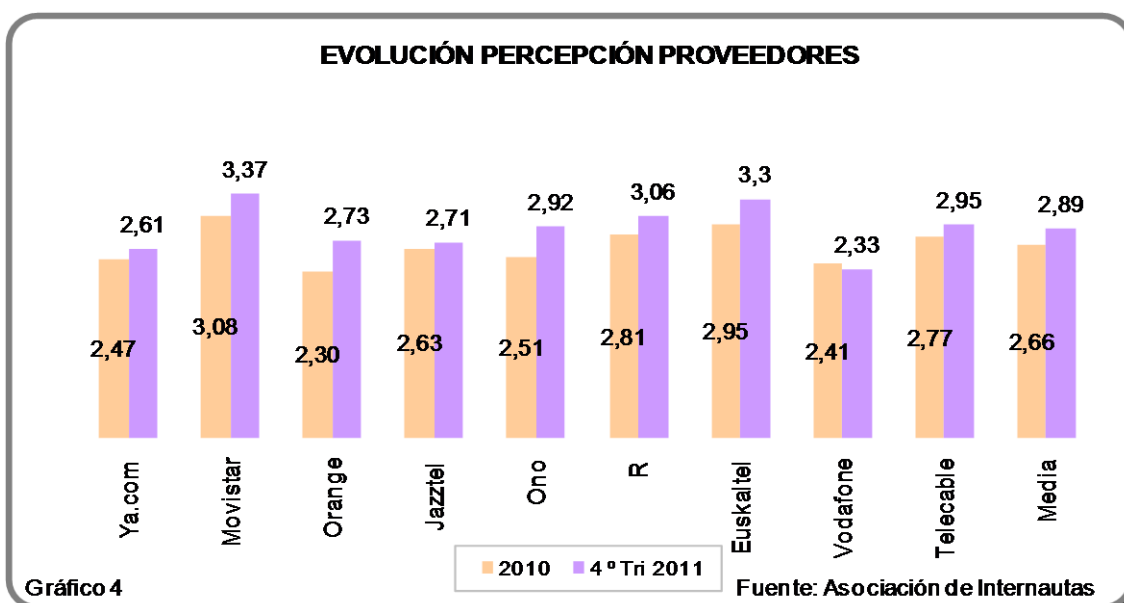
En cuanto a las **velocidades de conexión** más del 60% declara velocidades iguales o superiores a 10 Mb (29,5%), 20 Mb (16,5%) y otras (16%). Los 6 Mb alcanzan el 19% y otro tanto el grupo de velocidades hasta 3 Mb.



RESULTADOS

1.- Valoraciones sobre proveedor, calidad y precio.

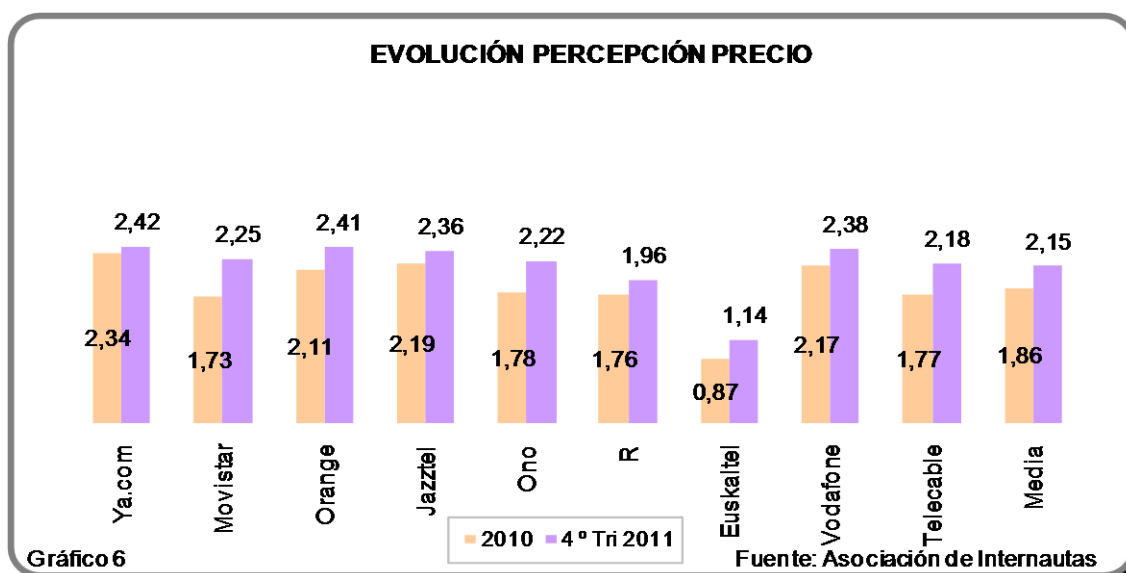
En este Observatorio la media de la valoración de los **proveedores** se incrementa algo más de 20 centésimas de punto, hasta alcanzar los 2,89 sobre 5 en comparación con el retroceso que experimentaron los operadores el pasado año. Solo retrocede VODAFONE. Permanece estable JAZZTEL y experimenta un ligero incremento TELECABLE y YA.COM, lo que le permite salir de la zona de suspenso. El resto de operadores mejora entre 0,30 y 0,40 puntos. MOVISTAR repite como el mejor y EUSKALTEL le sigue muy de cerca. Al grupo de los valorados con 3 o más puntos se suma R.



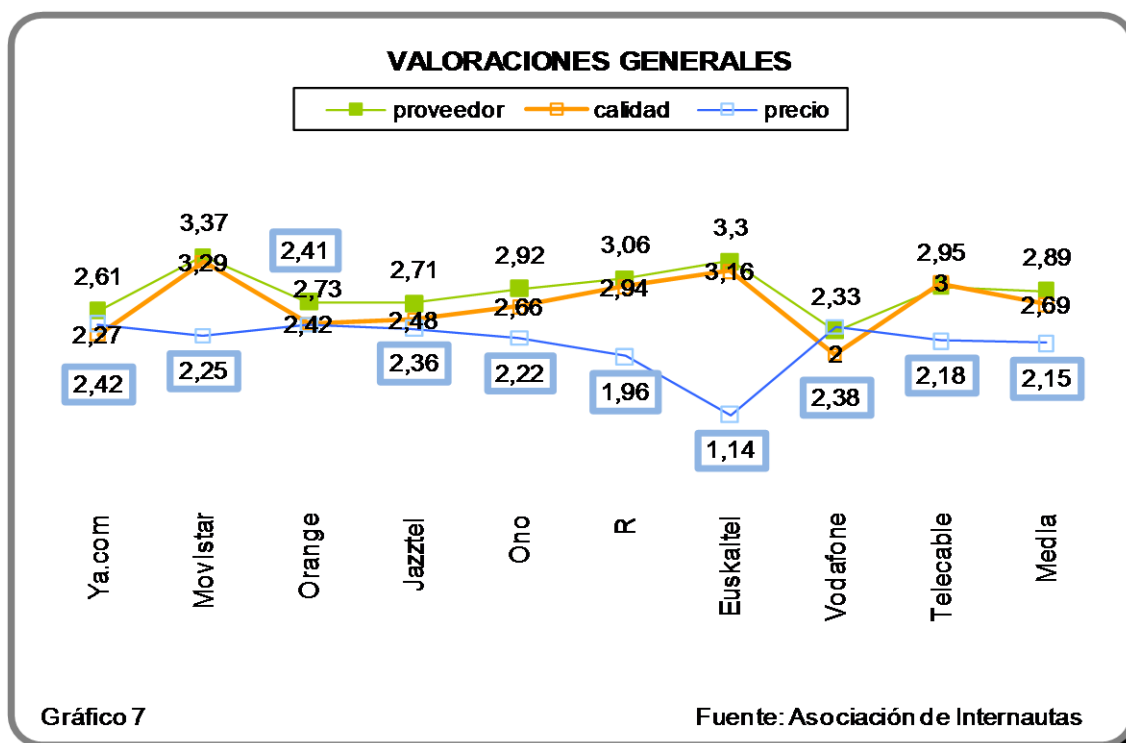
La **calidad** media percibida sube hasta los 2,7 puntos. Permanecen en zona de suspenso, aunque experimentando ligeros incrementos YA.COM, ORANGE y JAZZTEL. También obtiene un suspenso VODAFONE, aunque en este caso experimenta un retroceso considerable, cae casi 50 centésimas, consiguiendo solo 2 puntos sobre 5.

Por operadores, sólo MOVISTAR y EUSKALTEL superan los 3 puntos y en este umbral se queda TELECABLE.

La valoración media sobre el **precio** mejora hasta los 2,14 puntos, debido a los incrementos generalizados de todos los operadores pero, sobre todo, al aumento de MOVISTAR que incrementa la puntuación algo más de 0,50 puntos, quizá al hilo de las últimas ofertas. También mejoran ONO, EUSKALTEL, TELECABLE.



Conclusión: La calidad que se percibe en los accesos de Banda Ancha, define y condiciona la valoración que hacen los internautas sobre los distintos operadores, de hecho la puntuación media obtenida de los operadores solo supera en 20 centésimas la valoración media de la calidad que hacen los internautas, mientras que la brecha respecto al factor precio es de 0,75 puntos. Solo en el caso de YA. COM y VODAFONE la puntuación del operador se aproxima más a la valoración del factor precio.

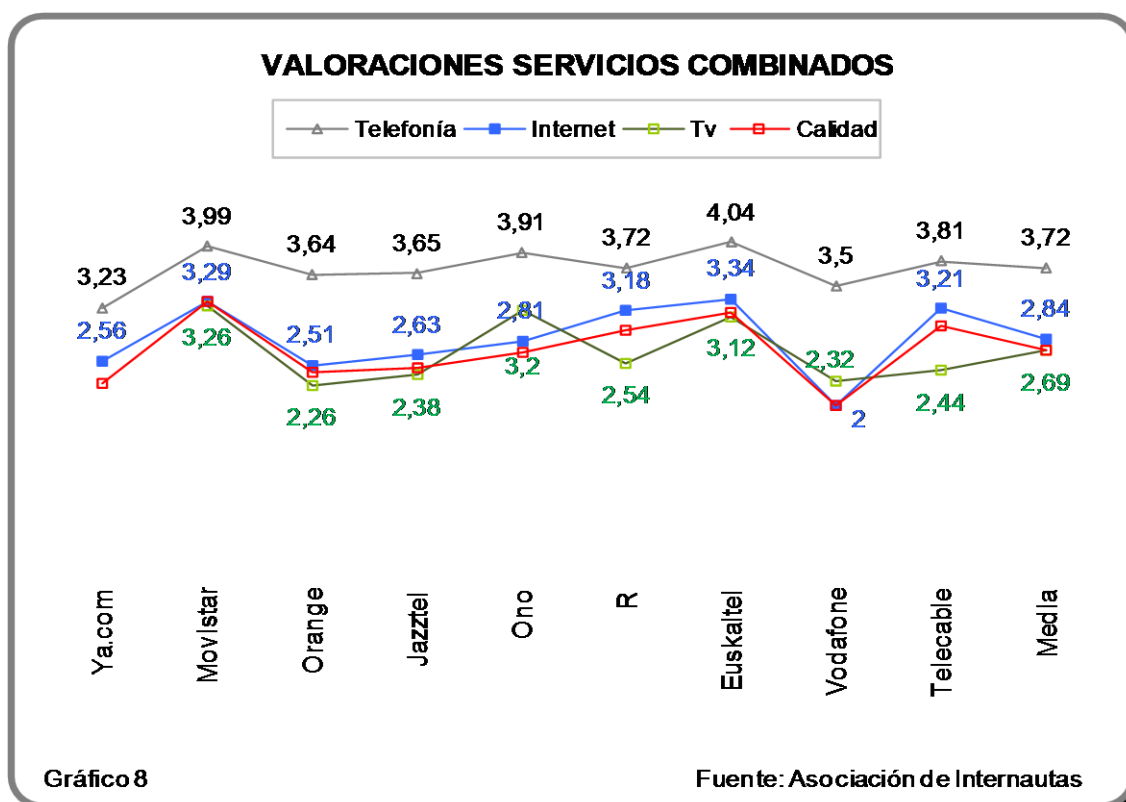


2.-Productos combinados y calidad: percepción de cada uno de los servicios

Internet y la valoración de la calidad: Para la mayor parte de los operadores existe una amplia coincidencia entre las puntuaciones que se le otorgan los internautas en calidad percibida y en el acceso a Internet.

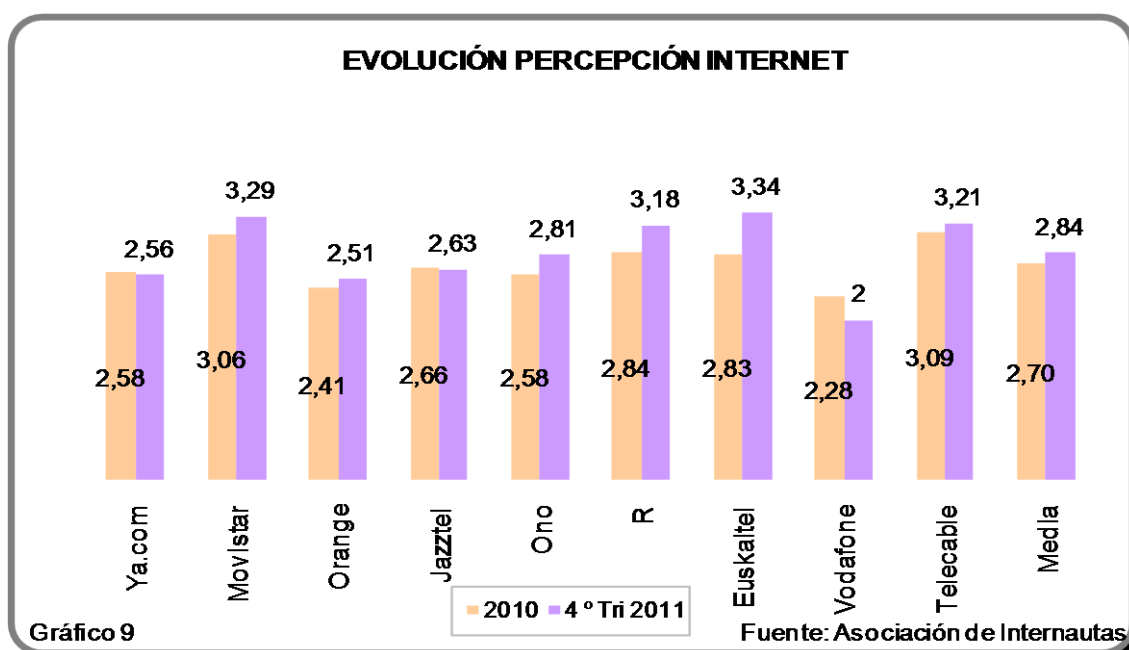
En consecuencia es Internet el servicio que condiciona de forma más intensa la percepción de la calidad de los operadores, sin embargo, tal y como se afirmaba el año pasado, en algunos de ellos, como MOVISTAR y EUSKALTEL la valoración del servicio de TV es cada vez más convergente con la banda ancha y por tanto con la apreciación sobre la calidad.

Sólo ORANGE con una valoración de la calidad a medio camino de la que se le otorga en el servicio de Internet y Televisión rompe la tendencia del resto de operadores.



Valoración de Internet: Salvo VODAFONE, que obtiene solo 2 puntos sobre 5 y sigue su senda descendente, el resto de los operadores aprueba con notas que oscilan entre los 2,51 de ORANGE hasta los 3,34 puntos de EUSKALTEL. También por encima de los 3 puntos se encuentran los operadores de cable R y TELECABLE. MOVISTAR es el único operador de ADSL que supera esa frontera con 3,29 puntos.

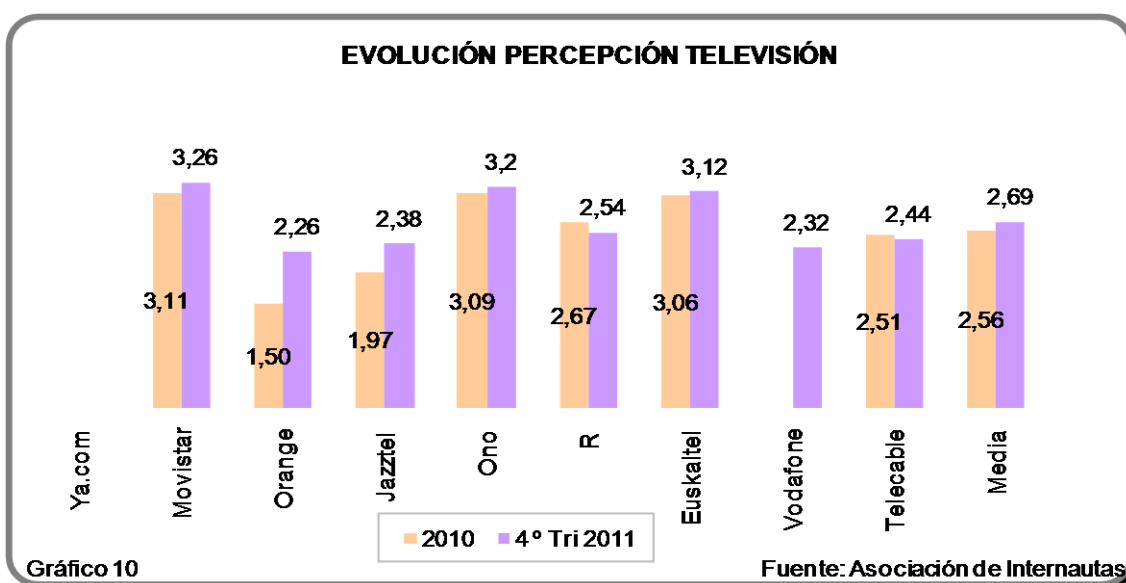
Como consecuencia de estos incrementos la valoración media alcanza los 2,84 puntos, es decir, 14 centésimas más que en el estudio del año pasado.



Valoración de la televisión: Después del descenso en las valoraciones que experimentaron casi todos los operadores el pasado año, en el presente estudio todos los operadores mejoran sus notas, aunque siguen en suspenso ORANGE, JAZZTEL, VODAFONE y TELECABLE.

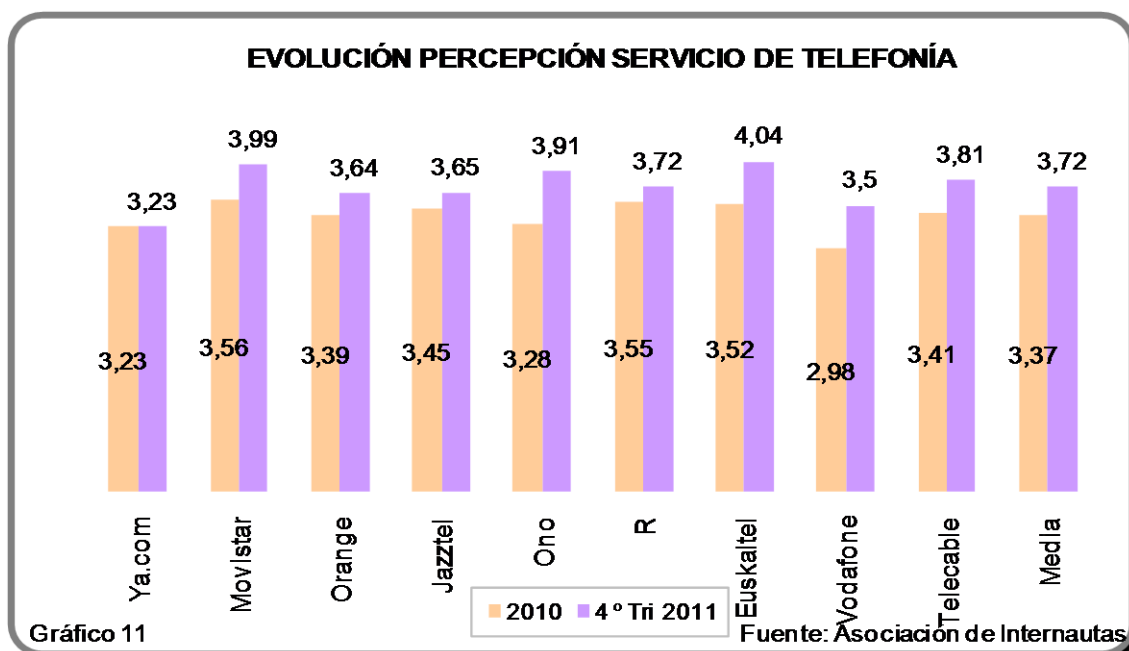
R aprueba con un 2,54 perdiendo unas ligeras centésimas.

MOVISTAR, ONO y EUSKALTEL superan la cota de los 3 puntos, siendo los mejores de la clasificación.



Valoración de la telefonía: Después del descenso experimentado en 2010 de casi 0,20 puntos, este año la telefonía experimenta un gran impulso hasta los 3,72 puntos de media. Todos los operadores superan los 3 puntos. Los menores niveles son para YA.COM y VODAFONE.

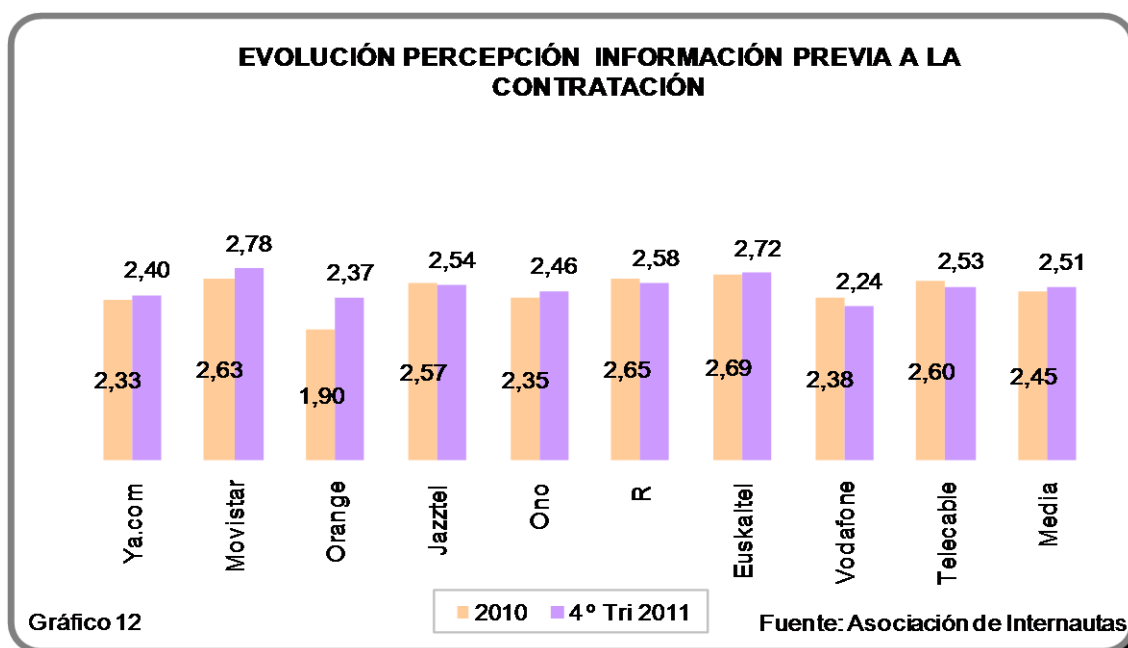
MOVISTAR y EUSKALTEL obtienen las puntuaciones más altas.



3.- **Valoración sobre la información comercial previa a la contratación:** La valoración media sigue siendo baja, 2,51 puntos, un pobre aprobado raspado. Se ve muy condicionada por las malas valoraciones de YA.COM (2,40), ORANGE (2,37) y sobre todo VODAFONE (2,24) que pierde 0,14 puntos.

Los que mejor puntuación obtienen son MOVISTAR (2,78) y EUSKALTEL (2,72).

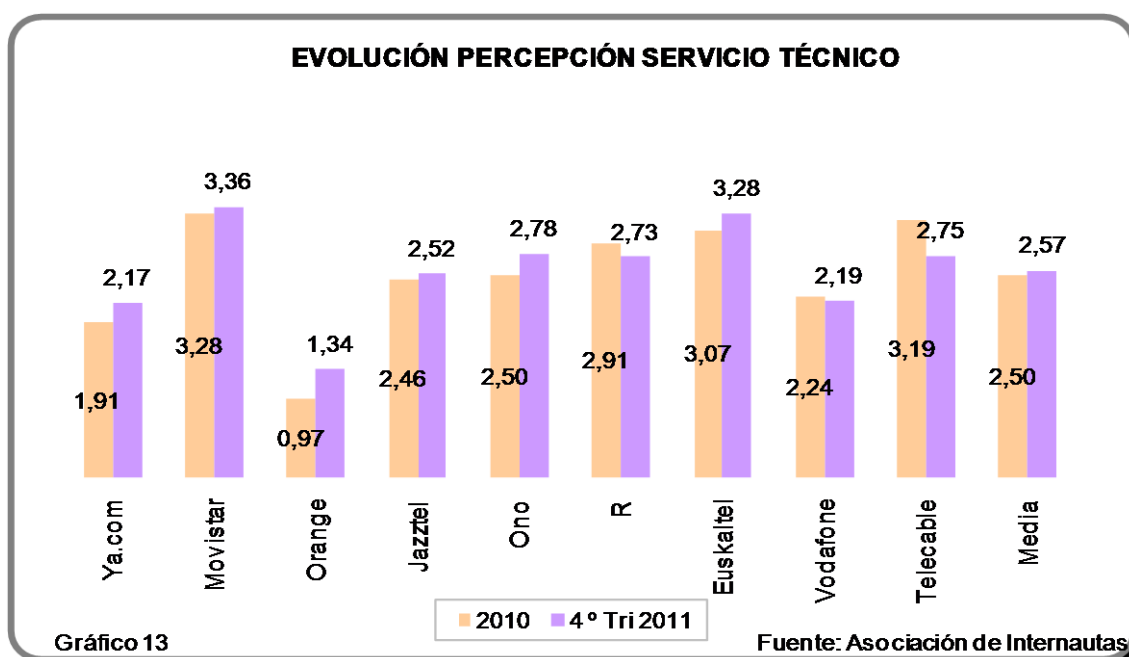
El resto de operadores obtienen aprobados discretos. ONO se queda a las puertas (2,46).



4.- **Valoración del Servicio de Atención Técnica:** La puntuación media experimenta un ligero incremento debido a las leves mejoras de todos los operadores, excepto en el caso de VODAFONE que es el único que registra un descenso y retrocede hasta los 2,19 puntos desde la ya preocupante puntuación que obtuvo el pasado año.

Los peores de la tabla son YA.COM y ORANGE, con 2,17 y 1,34 puntos respectivamente.

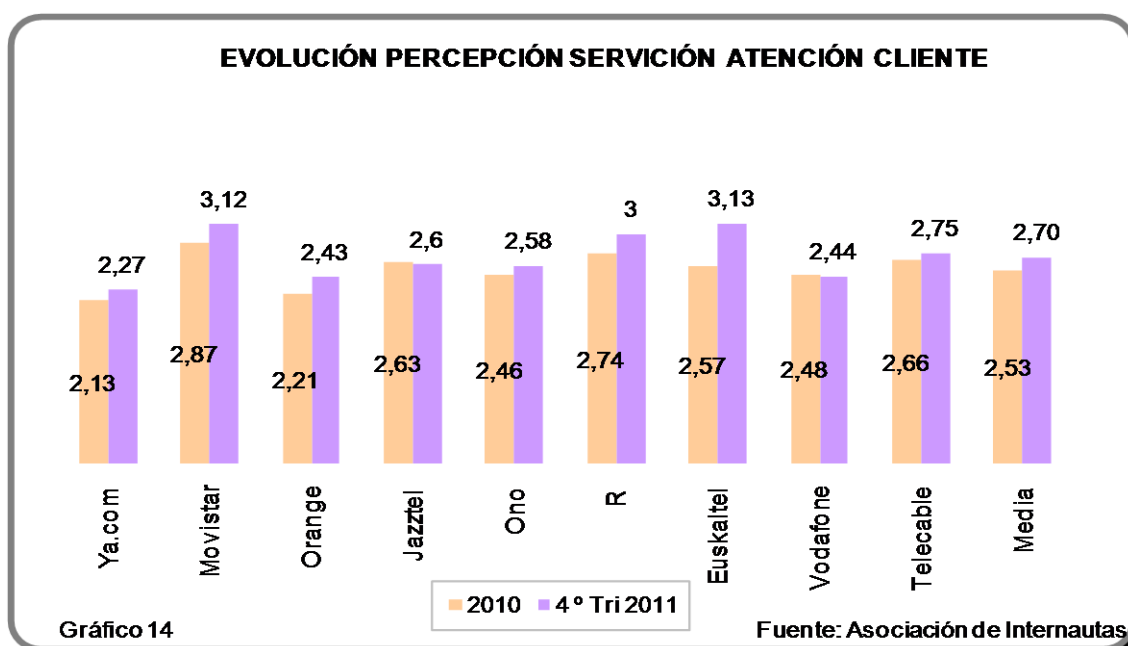
Los mejores son MOVISTAR, TELECABLE y EUSKALTEL, todos ellos por encima de los 3 puntos.



5.- **Valoración de los Servicios de Atención al Cliente:** Sube la valoración media hasta los 2,70 puntos, aunque permanecen en zona de suspenso YA.COM (2,27), ORANGE (2,43) y VODAFONE (2,44) que además desciende, en este V Observatorio con respecto al estudio del pasado ejercicio.

ONO alcanza un aprobado raspado y sale de la zona de suspenso.

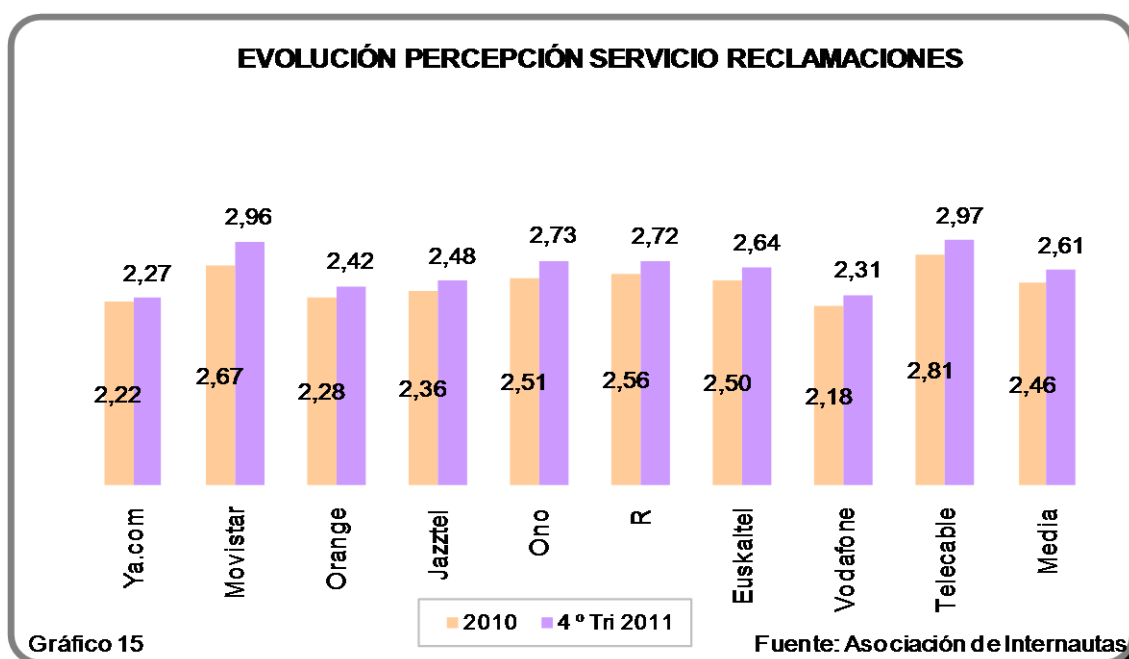
Las mayores puntuaciones son para MOVISTAR y EUSKALTEL ambos por encima de los 3,10 puntos. R se queda en los 3 puntos exactos.



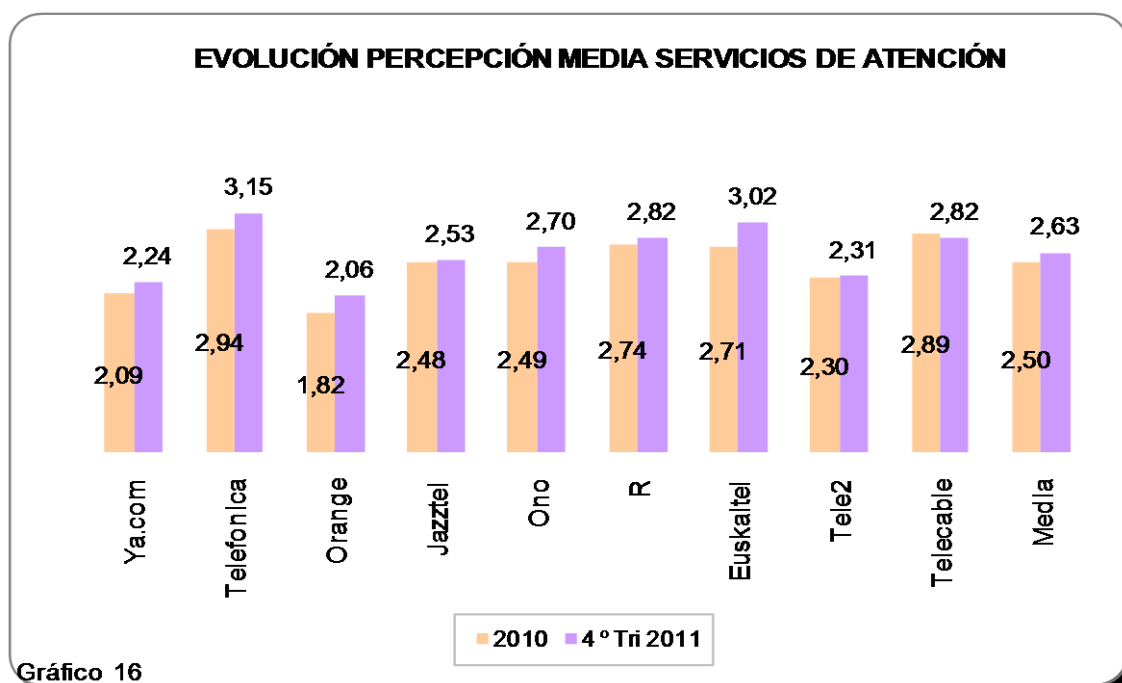
6.- **Valoración de los Servicios de Reclamaciones:** Movimientos al alza generalizados entre 5 y 30 centésimas de punto, que lleva a la valoración media a 2,61.

Suspenden cuatro operadores, los mismos que el año pasado: YA.COM, ORANGE, JAZZTEL y VODAFONE

Repite TELECABLE como el mejor, que se aproxima a los 3 puntos, le sigue MOVISTAR que también experimenta un importante avance hasta situarse en 2,96. ONO se une al grupo de los operadores que se colocan por encima de los 2,5, junto a R y EUSKALTEL.



La evolución de las valoraciones medias de los servicios de atención considerados en su conjunto queda como sigue



7.- Valoración percibida directamente de la empresa y percepción deducida desde la valoración de sus propios servicios: Se compara en este apartado la puntuación otorgada por los internautas directamente a cada operador con respecto a la percepción deducida desde la valoración de sus servicios, que es la media aritmética del resto de puntuaciones.

Las medias de ambas percepciones muestran una diferencia de 0,15 centésimas entre la valoración directa (2,89) y la deducida (3,03).

Por operadores, MOVISTAR y TELECABLE están claramente infravalorados en su percepción directa con respecto a las puntuación media deducida de la valoración de sus servicios, que es 0,30 puntos superior a la primera. Esto mismo también ocurre con ONO, cuya diferencia entre ambas valoraciones es de 0,43 puntos. En todos estos casos los servicios son claramente mejor percibidos que la imagen de la empresa.

De los resultados se deduce que, entre los operadores que tienen una imagen percibida sobrevalorada respecto a la puntuación que se deriva de sus servicios se encuentra ORANGE con una diferencia de 0,15 puntos y EUSKALTEL, con una diferencia de 0,16.

En cualquier caso, según la **valoración directa del operador y la valoración deducida de sus servicios**, MOVISTAR encabeza el ranking con 3,37 y 3,66 puntos respectivamente, con una diferencia superior al 40% respecto a VODAFONE, el peor puntuado en ambas valoraciones.

