

Asociación de Internautas



Los ISP españoles de ADSL fallan en seguridad, velocidad y plazos de entrega.

Los mejores son Wanadoo, Terra y Telefónica, aunque sólo alcanzan el 83 por ciento de la velocidad que ofertan. Los principales proveedores españoles de Internet que ofrecen servicios de Internet de alta velocidad a través de ADSL fallan en aspectos relacionados con la seguridad, velocidad y plazos de entrega, según un informe de Consumer.es, que analizó durante tres meses 44 variables de los servicios de Telefónica, Terra, Ya.com, Tiscali, Wanadoo y BT/Arrakis.

El estudio examina las variables más importantes --proceso de alta, instalación, precios, velocidad, seguridad y servicios-- de la oferta más adaptada al usuario particular, por precio y prestaciones: ADSL a 256 kbps, en los que se ha seleccionado la opción de 'kit autoinstalable' con módem USB ('Wanadoo ADSL Speed', 'Terra ADSL Plus', 'Telefónica Kit ADSL', 'BT Link ADSL', 'Tiscali ADSL Pack' y 'Ya.com ADSL').

Sobre esta base, todos los paquetes suspenden en algún apartado del examen técnico; dos de cada tres proveedores envían el 'kit' de instalación bastante más tarde de lo acordado; dos no ofrecen siquiera el 65 por ciento de la velocidad prometida; un proveedor empieza a cobrar por el servicio un mes antes de ofrecerlo; ninguno incluye información al usuario ni herramientas de seguridad; y todos "marginan" a los usuarios de los entornos 'Mac' y 'Linux'.

La principal conclusión del trabajo es que ninguna de las compañías destaca de manera ostensible frente al resto en el mercado ADSL, puesto que todas suspenden en alguno de los apartados estudiados. No obstante, Wanadoo, Terra y Telefónica lideran la clasificación (con tres puntos de un máximo de cinco), seguidas por British Telecom y Tiscali (ambas con dos), y Ya.com, que cierra la tabla con sólo uno.

Tiscali y Ya.com no logran alcanzar dos tercios de la media de la velocidad máxima contratada (256 kbps de recepción de datos). Los mejores en este aspecto son Wanadoo, Terra y Telefónica (rondan el 83 por ciento de la velocidad máxima ofertada), mientras que BT/Arrakis queda en un puesto medio con un 73 por ciento de la velocidad máxima.

Sin embargo, ninguno de los proveedores garantiza una velocidad mínima más allá de la garantía del diez por ciento de la propietaria de las líneas (Telefónica), lo cual significa que sólo aseguran la mitad de la velocidad que se consigue con una conexión telefónica convencional por módem.

PRECIOS

En cuanto al precio, las diferencias no superan los 64 euros anuales entre el proveedor más caro (Terra) y el más económico (Wanadoo). El estudio apunta que dada la gran competencia en este mercado, todos los operadores están embarcados en atractivas ofertas que incluyen la gratuidad, en casi todos los casos, del alta, el envío y el módem USB o 'router'.

Destaca negativamente el incumplimiento en los plazos de entrega, puesto que cuatro de los seis ISP

no cumplen con la fecha anunciada e incluso entregan el 'kit' de conexión en un tiempo excesivo: la media de espera superó el mes (33 días).

Además, BT/Arrakis sólo confirmó que la solicitud de alta estaba siendo tramitada cuando fue preguntado al efecto, mientras que Terra, Tiscali y Wanadoo ni siquiera después de ser requeridos. Incluso, la confirmación de Tiscali llegó 83 días más tarde de que lo hiciera el 'kit de instalación', que también llegó tarde.

Consumer.es añadió que el kit de Telefónica se recibió con tres semanas de retraso, aunque "lo más grave" fue que empezó a cobrar por el servicio un mes antes de que llegase el paquete. BT/Arrakis, por su parte, olvidó facturar de forma mensual los primeros tres plazos, cobrando todo lo adeudado (151,18 euros) tres meses más tarde de una sola vez.

Asimismo, destacó el "esfuerzo" de los ISP por facilitar la instalación de las conexiones ADSL, aunque lamentó la "gran dejadez" en cuanto a la seguridad, "que se abandona completamente en manos del usuario". De este modo, ningún servicio incluye manual o 'software' de seguridad, ni información al respecto, y las contraseñas dejadas por defecto "no son seguras" en Ya.com y Tiscali.

'LINUX' Y 'MAC'

Por otro lado, ninguno de los seis ISP facilitan la instalación de sus 'kits' en 'Linux' o 'Macintosh', por lo que si un usuario trabaja con estos sistemas necesita adquirir un 'router'. Ya.com tiene en la actualidad una oferta en la que regalan el 'router', pero para que llegue a funcionar desde estos sistemas es imprescindible contratar también una dirección IP fija, lo que encarece en 13,70 euros el precio final.

En este sentido, todos los proveedores ofrecen en la actualidad dirección IP dinámica, cuando hasta hace poco se ofrecía IP fija por defecto y de forma gratuita. Los usuarios que necesiten una dirección estática --conveniente para montar servidores web o de correo, etc.-- deberán abonar una cantidad mensual extra de alrededor de 14 euros, salvo en Wanadoo, donde la IP fija no se ofrece. En cualquier caso, ninguna de las compañías informa al usuario del tipo de dirección ofertada.

En cuanto a los servicios ofrecidos existen "grandes" diferencias, particularmente en el número y la capacidad de buzones de correo electrónico, que oscila entre las cinco cuentas de 10MB cada una de Ya.com y las diez cuentas de 200MB de BT/Arrakis. Lo mismo ocurre con el espacio web destinado a la creación de páginas personales, que varía entre 10MB en la peor oferta y 50MB en la mejor.

Sólo dos de los seis proveedores (Telefónica y BT) cobran por el alta (los mismos que no penalizan por la cancelación del contrato), uno de ellos (Terra) cobra por los gastos de envío y ninguno lo hace por el módem USB.

SERVICIOS DE ATENCIÓN

Consumer.es señaló que la mitad de los proveedores no ofrece la posibilidad de realizar consultas técnicas por Internet y en la mitad de las ocasiones hay que invertir un tiempo "excesivo" para resolver los problemas vía telefónica. Además, el 83 por ciento no informa del coste de su teléfono de Atención al Cliente o Asistencia Técnica, a pesar de utilizar un número 902.

Finalmente, es informe apuntó que tan sólo en un tercio de los proveedores el personal de asistencia técnica se identificó de forma espontánea, en otro 33 por ciento lo hizo después de ser requerido y en el resto ni siquiera se identificó después de ser solicitado, "algo imprescindible" para el usuario si

necesita efectuar una reclamación acerca del trato o servicio.

Reproducido de [Europap Press](#) .

El informe completo se puede leer en: [Consumer.es](#) .

Noticia relacionada:

[ESTUDIO: La velocidad en banda ancha presenta diferencias sustanciales.](#)

2019 ©Asociación de Internautas