

# Asociación de Internautas



Los altos precios de los dispositivos y la conexión en Internet móvil penalizan la percepción del servicio

## Los altos precios de los dispositivos y la conexión en Internet móvil penalizan la percepción del servicio

---

La Asociación de Internautas (AI) ha realizado [su primer estudio sobre la calidad de los acceso de la banda ancha móvil](#) para el que ha reunido 34.186 encuestas. El estudio pone de manifiesto que en la cobertura y la calidad de la conexión radican las grandes diferencias entre operadores y condicionan la percepción de los usuarios sobre el acceso a Internet desde el móvil. Además, los internautas penalizan a todos los operadores por el precio de los dispositivos de conexión.

---

Del total de operadores que ofrecen acceso a Internet desde el móvil, Movistar reúne el 43,6% de las respuestas, Vodafone el 31%, Orange el 16% y Yoigo casi el 5%. El resto de operadores ( Ono, Jazztel, R, los virtuales, etc. no reúnen respuestas suficientes, ya que todos ellos agrupan el 4%.

### Valoración de la red y sus factores de calidad

La valoración que hacen los usuarios sobre la red y sus factores de calidad determinan la percepción global y las grandes diferencias entre operadores: disponer de más cobertura y mejor calidad de red mejora la experiencia de navegación.

En relación con la **cobertura** de la red 3G, es Movistar el que mejor valoración recibe, 6,78 puntos sobre 10; le sigue Vodafone (5,93) y finalmente Orange y Yoigo con 5,2 puntos, aunque todos aprueban, la diferencia porcentual entre el mejor y el peor percibido alcanza un 30%.

Respecto a la percepción sobre la **calidad de la red 3G**, la valoración de los internautas no varía demasiado sobre la anterior. Movistar alcanza los 6,93 puntos, Vodafone 6,13 y Orange y Yoigo no llegan al 5,10. Las diferencias porcentuales entre el mejor y el peor alcanzan el 37%.

Con estas valoraciones resulta consecuente que la mejor **calidad de la conexión** se le atribuya a Movistar (6,86), seguida de Vodafone (6,32), Orange (5,67) y Yoigo (5,17). La diferencia porcentual es del 36%.

También es consecuente que los usuarios de Movistar creen que disfrutan de un caudal de descarga del 66%, los de Vodafone (58%), los de Orange (46%) y los de Yoigo (29%).

### Valoraciones sobre los precios

En el apartado de precios se valoran los propios de la conexión y los correspondientes a los dispositivos. En cuanto a los **precios de la conexión** sorprende el aprobado, aunque raquítico, de todos los operadores con puntuaciones que oscilan entre los 5,08 de Movistar hasta los 5,3 de Yoigo, pasando por los 5,19 de Vodafone y los 5,24 de Orange. La diferencia porcentual en este caso es de 4,33%.

En cuanto a este aspecto el 22% de los usuarios declara **pagar sólo cuando se conecta** , en tanto

que el 76% dice tener contratada una tarifa plana.

En relación con los **precios de los dispositivos**, suspenso generalizado. Ahora el que peor valoración obtiene es Vodafone (4,6), le sigue Movistar (4,68), Orange (4,91) y Yoigo (4,89). La diferencia es del 4,49%.

### **Dispositivos de conexión y calidad de los dispositivos ofertados**

La oferta de dispositivos de conexión que consigue mayor valoración es la de Movistar (5,87). Le sigue Orange (5,59), Vodafone (5,42) y Yoigo (4,26) que es el único que suspende.

Según la encuesta el dispositivo de conexión más empleado es el módem USB (52%), el móvil con módem incorporado representa el 34%, el Iphone (15%), el Ipad el 3% y los usuarios que emplean varios dispositivos el 16%.

### **Otros atributos del servicio**

En el estudio, los internautas valoran el **servicio de atención al cliente** de los operadores, otorgando 5,47 puntos a Movistar; 6,07 a Vodafone; 5,03 a Orange y 5,48 para Yoigo.

En relación con la **claridad de la factura**, todos los operadores superan los 7 puntos, excepto Yoigo (6,6).

En cuanto a la **facilidad para tramitar la baja**, sólo aprueban Movistar (5,4) y Yoigo (5,5). Vodafone y Orange superan ligeramente los 4,5.

Finalmente, se pide que los usuarios valoren la **oferta combinada** de Internet , fijo e Internet móvil en el que la mayor puntuación es para Movistar (6,41), frente a los 5,37 puntos de Vodafone y los suspensos de Orange (4,10) y Yoigo (3,35).

### **Puntuaciones globales**

La media de las percepciones de los usuarios otorga a Movistar 6,13 puntos, 5,70 a Vodafone y 5,20 a Orange. Yoigo es el único que suspende con 4,88 puntos.