



La solvencia técnica marca las diferencias entre operadores

AI ofrece este reflejo de la calidad de los operadores o grupos que operan en el mercado español, diferenciando entre redes fijas y móviles.

En esta nueva edición del Estudio sobre la banda ancha en España, correspondiente al ejercicio 2024, es preciso concluir que la solvencia técnica marca la diferencia entre operadores, fundamentalmente la relativa al índice de averías y su gestión.

También importan las reclamaciones que tienen por objeto los servicios que incorporan Internet.

Por otra parte, los casi ocho millones de mediciones de velocidad realizadas por nuestros panelistas ponen de manifiesto que, salvo alguna excepción, los caudales de descarga y subida no arrojan grandes diferencias. En este mismo capítulo hay que saludar el fin de la asimetría de las ofertas de Euskaltel, una excepción en el panorama nacional.

España 2024

ÍNDICE	Página
Introducción	2
Conclusiones	4
Puntuaciones	5
Banda Ancha Fija	6
Resultado Banda Ancha Fija	9
Banda Ancha Móvil	10
Resultado Banda Ancha Móvil	12
Reclamaciones	13
Las cifras de la Banda Ancha nacionales e internacionales	15
Nota metodológica	17

INTRODUCCIÓN

La Asociación de Internautas (AI) examina la calidad de la Banda Ancha (BA) en 2024

LA SOLVENCIA TÉCNICA MARCA LAS DIFERENCIAS ENTRE OPERADORES

- **MOVISTAR lidera la calidad en Banda Ancha Fija y Móvil con 8,7 y 7,8 puntos respectivamente**
La clave: el bajo índice de averías en Internet y su resolución
- El resto de los operadores no alcanzan los 8 puntos en banda ancha fija (BAF), salvo Euskaltel, ni los 7 puntos en banda ancha móvil (BAM)
- El grupo Másmovil, con 6,18 puntos es el último clasificado en BAF, y Vodafone con 5,38, lo es en BAM.
- La nota media más alta es para Movistar (8,26) y la más baja para Vodafone (6,05). El resto también se queda lejos de los siete puntos.
- En BAF, **el porcentaje de averías de Internet** penaliza a todos los operadores que pueden llegar a multiplicar por 10 (como es el caso de Orange, 1,67%) el índice que registra Movistar (0,17%).
- En cuanto al **tiempo empleado en la resolución de averías** se repite el mismo esquema. Frente a las 46,4 horas que tarda Movistar, el grupo Másmovil invierte 124,64 horas, es decir, más de 5 días. El resto de los operadores emplean entre 58 (Telecable) y 93 horas (Euskaltel).
- Por último, para concluir con el capítulo de averías, es preciso indicar que todos los operadores establecen un tiempo objetivo de reparación de 48 horas si bien el **porcentaje de solución de averías** practicado en ese tiempo va desde casi el 99% de Movistar a casi el 83% de Digi o Másmovil. Tampoco R, Euskaltel y Orange alcanzan el 90%, porcentaje que superan en 3 y 4 puntos porcentuales Vodafone y Telecable.
- En cuanto a las **reclamaciones** relativas a servicios que incorporan Internet (servicios convergentes), 93,8% y 84,4% de las líneas fijas y de las líneas móviles postpago respectivamente, los últimos datos de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones y Servicios Digitales (OAUT) ponen de manifiesto que Euskaltel tiene el menor volumen de reclamaciones (0,46), le sigue Movistar con 1,10. Vodafone (6,60) multiplica por más de 14 el volumen del mejor clasificado. El resto de los operadores entre 1,26 y 1,78.
- Las mediciones de velocidad realizadas por los panelistas de AI (7.865.322) evidencian que en la **BAF** todos los operadores superan el 95% del **caudal de descarga**, excepto Vodafone (89%) y Digi (92%). En relación con la **velocidad de subida**, todos superan el 95%, salvo R que se aproxima a esa cota (94,78%) y DIGI (91%).
- En la **BAM**, las cosas son diferentes. En la **velocidad de bajada**, los caudales no alcanzan el 40%. El grupo Másmovil y Digi tienen los peores registros situándose por debajo del 30%. Respecto al **caudal de subida**, el grupo Másmovil registra un 69% y Movistar un 66%, Vodafone y Orange superan el 45% y Digi registra un 41%.

- En este mismo capítulo hay que saludar el fin de la asimetría de las ofertas de Euskaltel, una excepción en el panorama nacional.

CONCLUSIONES

- La Banda Ancha Fija agudiza las diferencias entre operadores, pudiendo llegar hasta el 41% entre el mejor y el peor clasificado.
- Las averías de internet en la red fija y su gestión (plazos de reparación y porcentaje de las reparadas en el plazo comprometido por el operador) constituyen el elemento nuclear de las diferencias.
- Es preciso seguir haciendo los mayores esfuerzos para mantener la fiabilidad de las redes y, en consecuencia, contener los porcentajes de averías especialmente en aquellos operadores que superan el 1%.
- El carácter esencial de las redes requiere tiempos de reparación prudentes, aproximarse a los 4 días o superar los 5, es ahondar en la incomunicación.
- Establecer un tiempo objetivo de reparación para las averías en Internet y quedarse por debajo del 90% o no alcanzar el 95%, representa un reto para los operadores señalados por estos porcentajes.
- En cuanto a las reclamaciones que tienen por objeto los servicios que incorporan Internet también se detectan diferencias entre operadores de más de nueve puntos.
- Por otra parte, las mediciones de velocidad realizadas por nuestros panelistas ponen de manifiesto que, salvo alguna excepción, los caudales de descarga y subida no arrojan grandes diferencias en la BAF.
- Las diferencias son más evidentes en la BAM, aunque la gran limitación sigue siendo que los caudales de descarga y subida son escasos en relación con las velocidades ofertadas.
- En la actualidad las auténticas prioridades de la digitalización, una vez que conocemos la solvencia de las infraestructuras, son:
 - *Acceso a las conexiones de red* por parte de los usuarios
 - *Acceso a los dispositivos necesarios*
 - *Nivel suficiente de formación y conocimiento* en el uso de la tecnología

No obstante, el mantenimiento de las infraestructuras requiere una contribución equilibrada de todos los agentes que se benefician de la transformación digital, incluidas las grandes plataformas digitales que hacen un uso intensivo de las redes, so pena de poner en riesgo la sostenibilidad de unas infraestructuras que requieren cada vez de mayor inversión y que, en caso de no producirse, afectaría a la calidad de la experiencia de todos los usuarios.

- Por otra parte, al objeto de avanzar en la cohesión social y territorial es necesario promover la plena conectividad de alta velocidad, actualmente representada por las tecnologías de fibra óptica y de 5G en todo el territorio, incluyendo a los municipios de menor tamaño. En este sentido la Asociación de Internautas (AI) considera imprescindible impulsar e incentivar los mecanismos de colaboración público-privada para universalizar el acceso a la conectividad y cumplir los objetivos del Plan España Digital 2026.

PUNTUACIONES

	MOVISTAR	VODAFONE	ORANGE	Grupo MASMÓVIL	EUSKALTEL	R	TELECABLE	DIGI
FIJO	8,71	6,28	6,53	6,18	8,07	6,83	7,23	6,86
MÓVIL	7,80	5,81	6,36	6,82				5,69
MEDIA	8,26	6,05	6,45	6,50	-	-	-	6,28

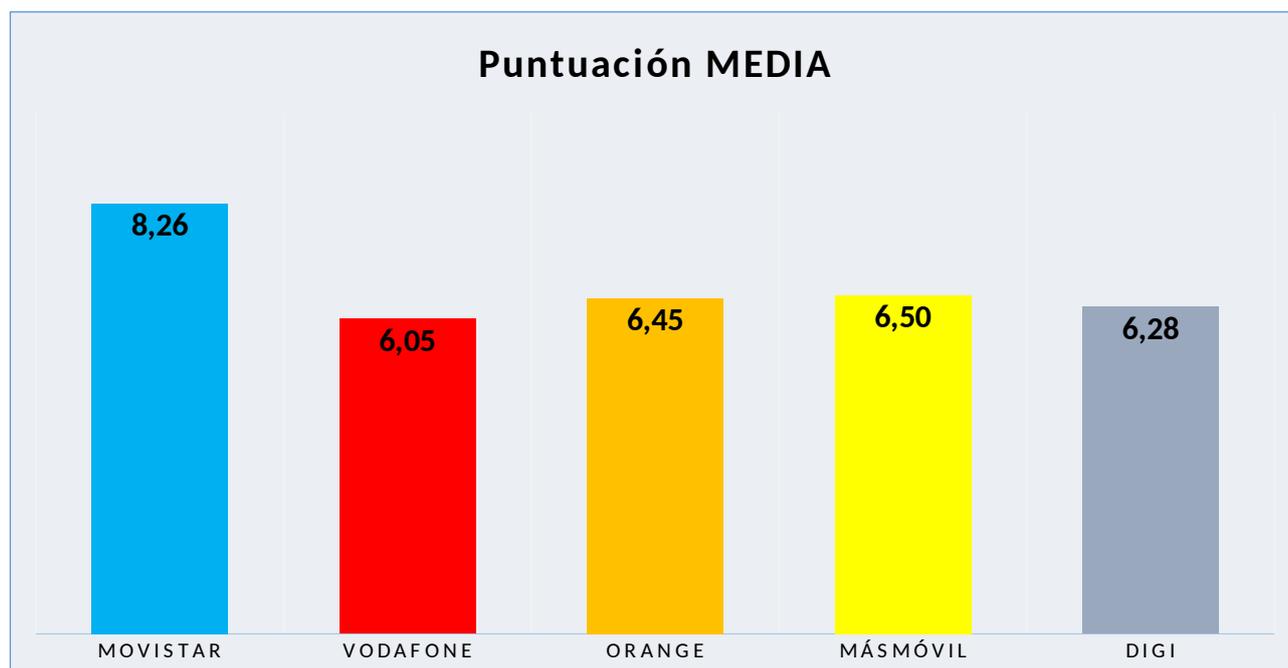
Fuente: AI

Grupo ORANGE: ORANGE y JAZZTEL. Grupo MÁSMÓVIL: MÁSMÓVIL, PEPEPHONE, YOIGO.

Euskaltel, R y Telecable carecen de puntuación en el servicio móvil porque no tienen registros suficientes.

PUNTUACIÓN MEDIA BANDA ANCHA

La **puntuación media** viene determinada por las puntuaciones de cada operador tanto en Banda Ancha Fija (BAF), como Banda Ancha Móvil (BAM). En cuanto al valor medio, MOVISTAR (8,26) lidera la clasificación, mientras que VODAFONE y DIGI ocupan la última posición, ligeramente por encima de los 6 puntos.

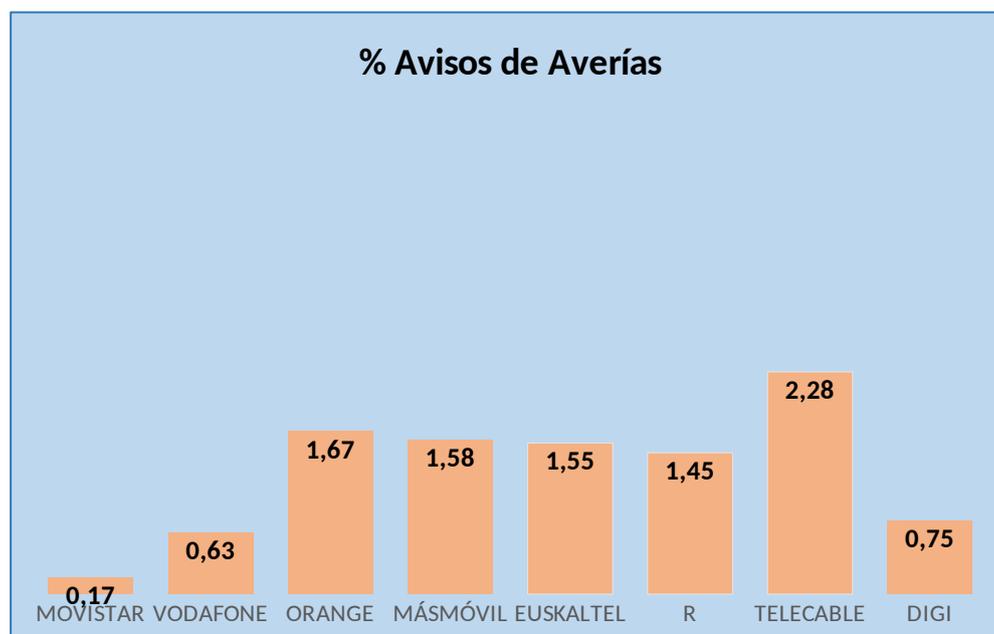


Fuente: AI. 2024

LA BANDA ANCHA FIJA

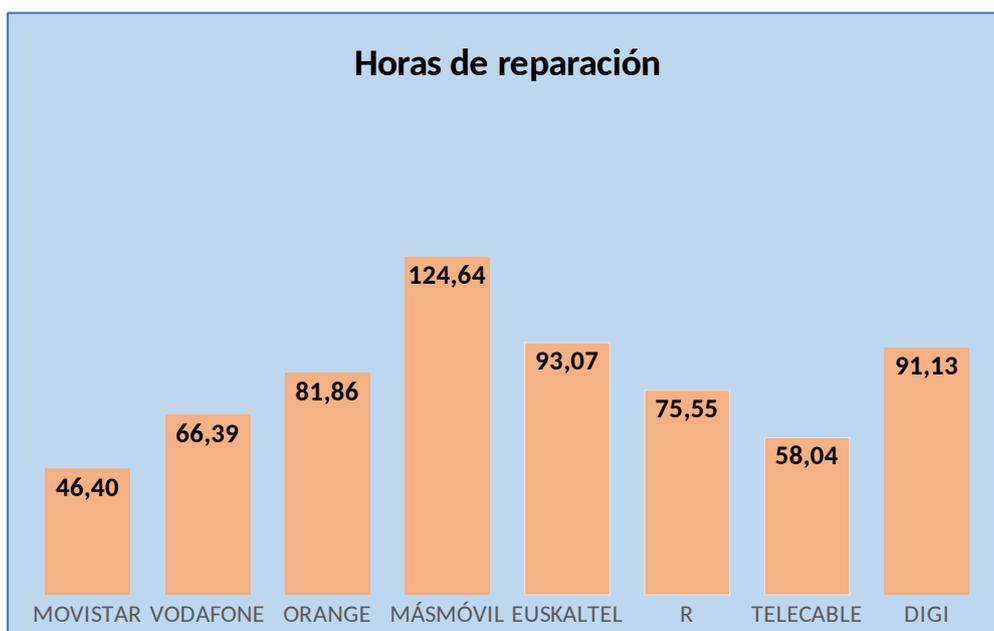
AVERÍAS

- Es preciso seguir haciendo los mayores esfuerzos para mantener la fiabilidad de las redes y, en consecuencia, contener los porcentajes de averías especialmente en aquellos operadores que superan el 1%: Orange, Más Móvil, R y Telecable.



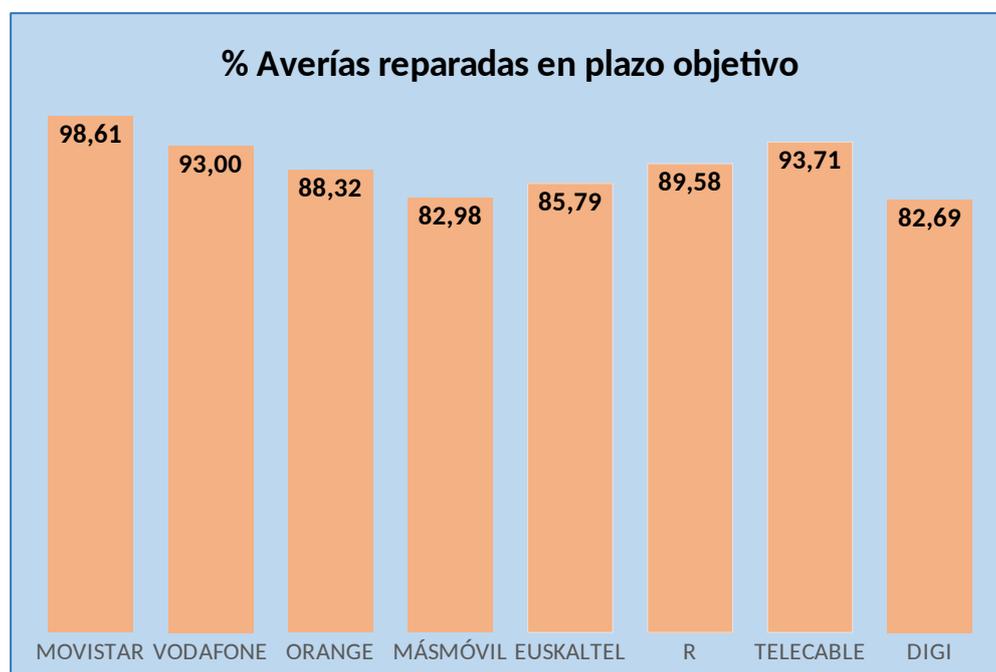
Fuente: SETID 2024. Elaboración propia.

- El carácter esencial de las redes requiere tiempos de reparación prudentes, aproximarse a los 4 días o superar los 5, es ahondar en la incomunicación, tal como hacen Euskaltel, Digi y sobre todo Más Móvil. En el otro lado de la moneda Movistar (46,4 horas) y Telecable (58,04 horas).



Fuente: SETID 2024. Elaboración propia.

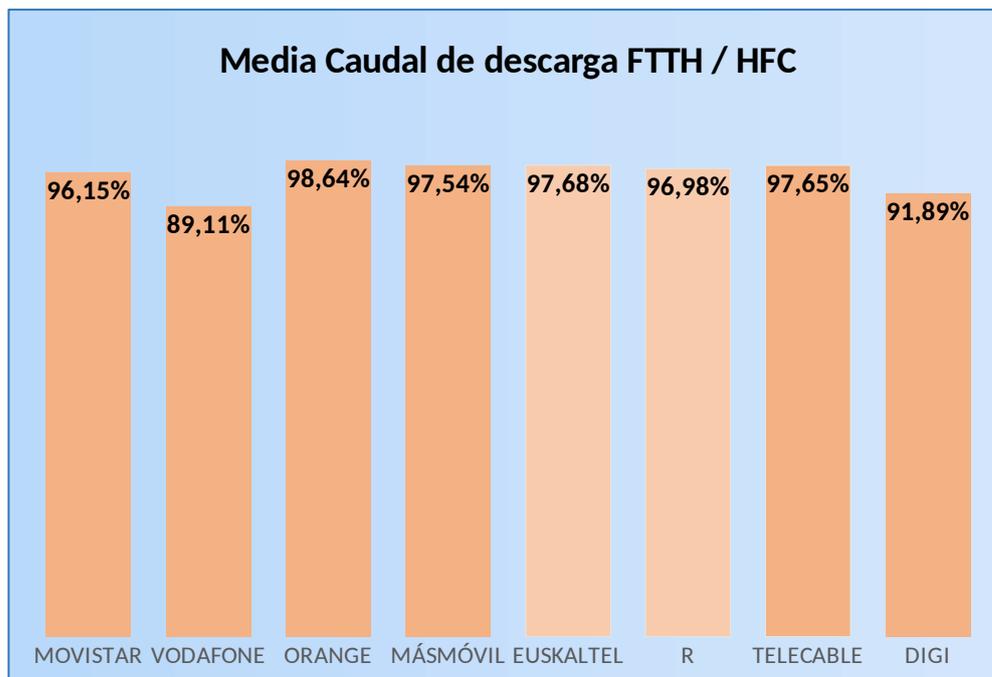
- Establecer un tiempo objetivo de reparación para las averías en Internet y quedarse por debajo del 90% o no alcanzar el 95%, representa un reto para los operadores señalados por estos porcentajes. En esta tesitura se encuentra Orange, Másmovil, Digi, Euskaltel, R y Telecable. Se libra Movistar.



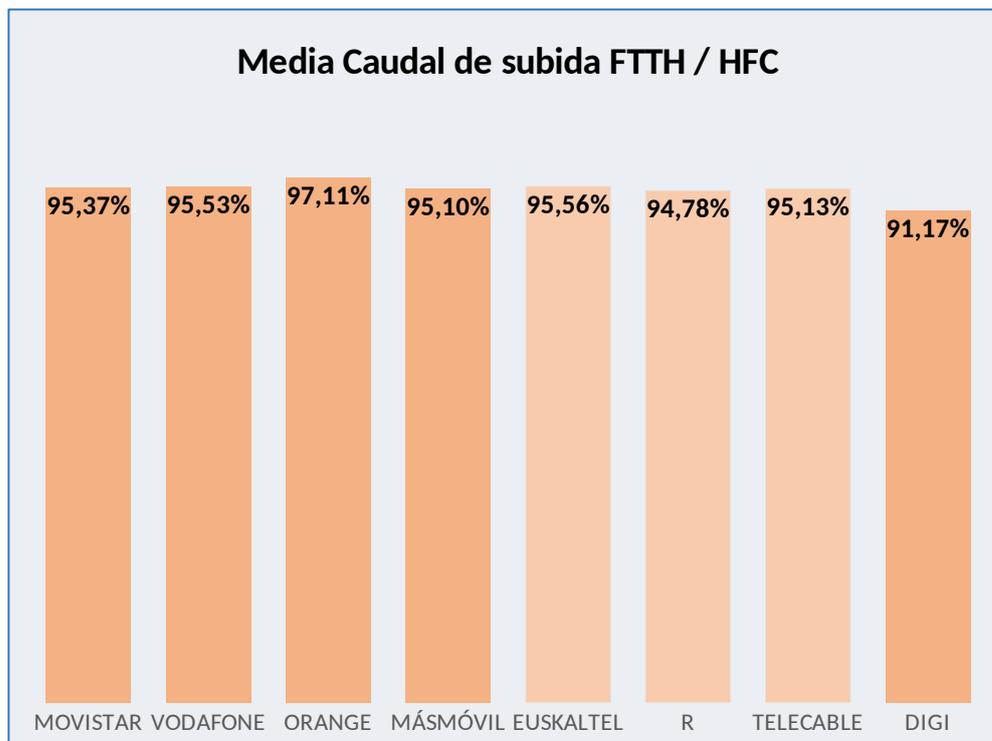
Fuente: SETID 2024. Elaboración propia.

CAUDALES DE DESCARGA Y SUBIDA

- Los caudales de descarga y subida no arrojan grandes diferencias en la **BAF**. En la **descarga**, solo Vodafone queda ligeramente por debajo del 90% y Digi lo supera ligeramente en las mediciones de los panelistas de AI. El resto se sitúa por encima del 95%, siendo Orange el mejor registro. En la **subida**, todos los operadores superan el 95%, salvo R (94,78%) y Digi (91,89%)



Fuente: AI

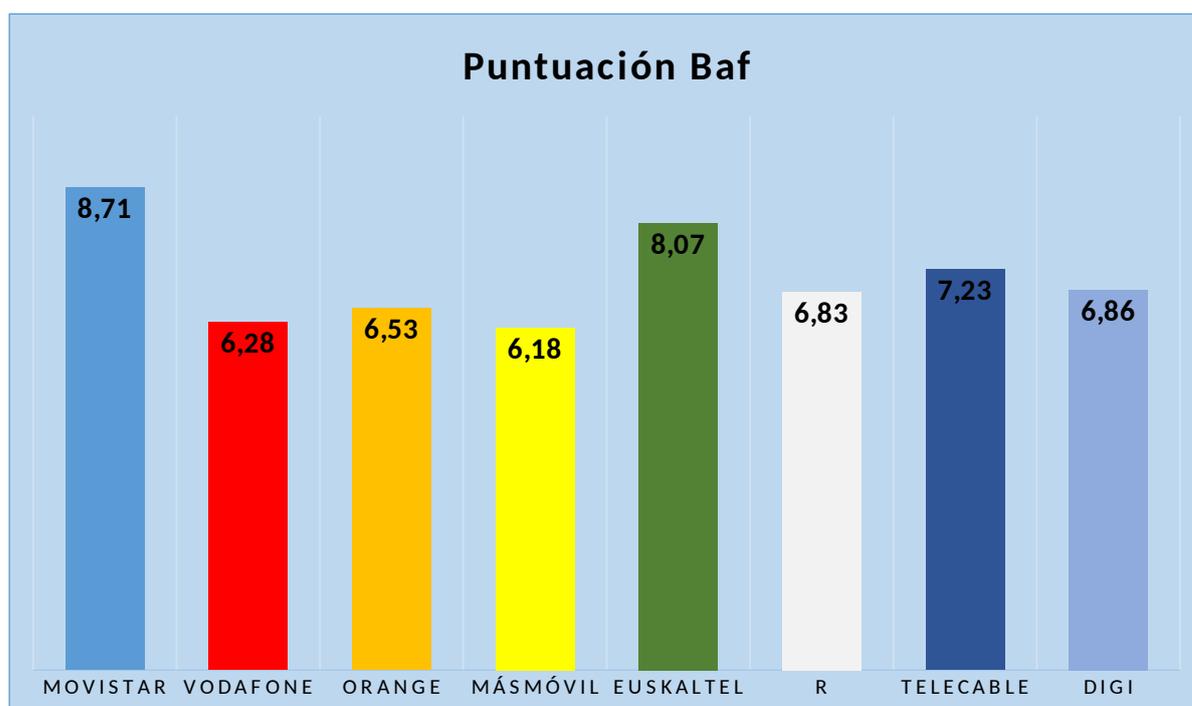


Fuente: AI

- En este mismo capítulo hay que saludar el fin de la asimetría de las ofertas de Euskaltel, que era una excepción en el panorama nacional.

EL RESULTADO EN BANDA ANCHA FIJA

Con todo ello y los resultados de las reclamaciones y quejas de los servicios de atención al cliente según la OAUT, que se muestran más adelante, en **BAF**, MOVISTAR obtiene 8,71 puntos, situándose en el otro extremo Másmovil (6,18). Solo Euskaltel logra también superar los 8 puntos. El resto, menos Telecable (7,23) se mueve en la franja de los 6 puntos.



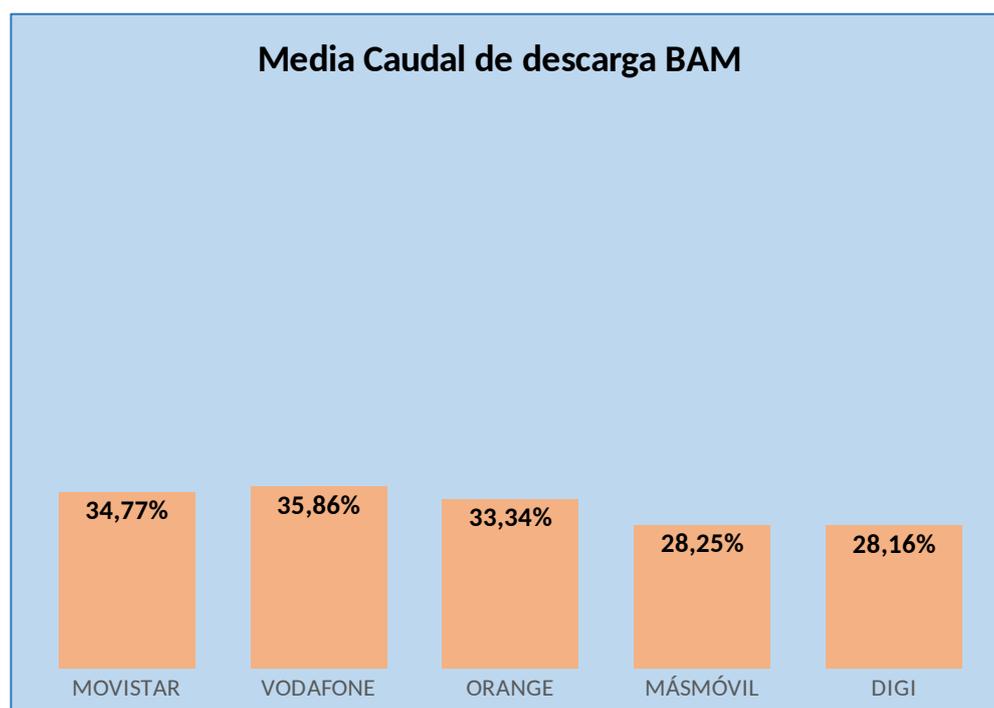
Fuente: AI

LA BANDA ANCHA MÓVIL

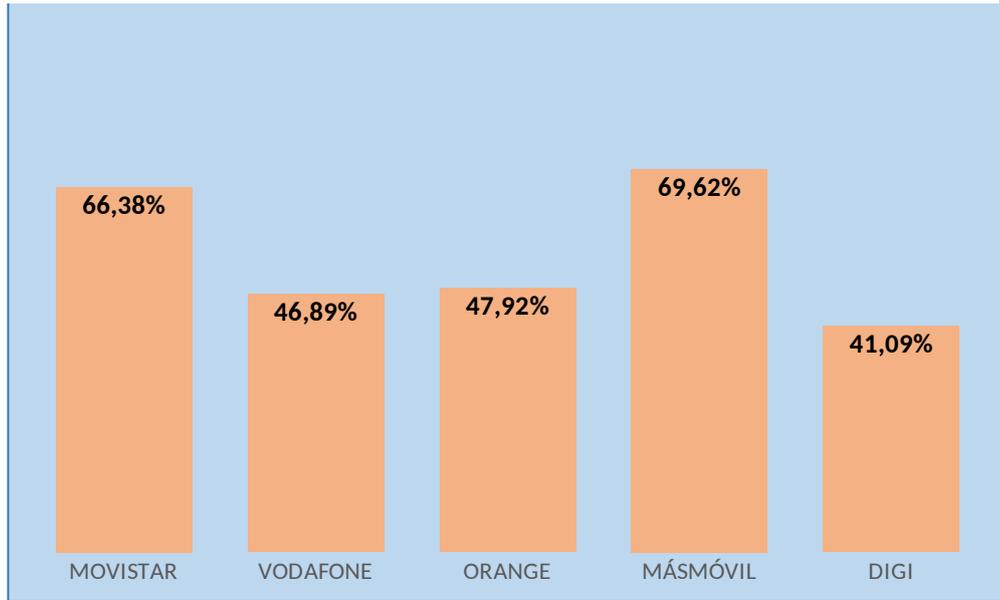
- Según la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) en 2023 el número de líneas móviles postpago con uno o dos servicios empaquetados era de 51,4 millones, es decir, el 84,4% de todas las líneas postpago.

EL CAUDAL DE DESCARGA Y SUBIDA

- En relación con la BAF, en la BAM las diferencias entre operadores son más acusadas. No obstante, el gran déficit en la BAM no está tanto en las velocidades de bajada y subida alcanzadas, sino en que los caudales de descarga y subida son escasos en relación con las velocidades ofertadas.
- En relación con las **velocidades de descarga**, el caudal alcanzado está entre el 28% y el 36%.
- El caudal de subida mejora sustancialmente consiguiendo situarse entre el 41% y el 70%.



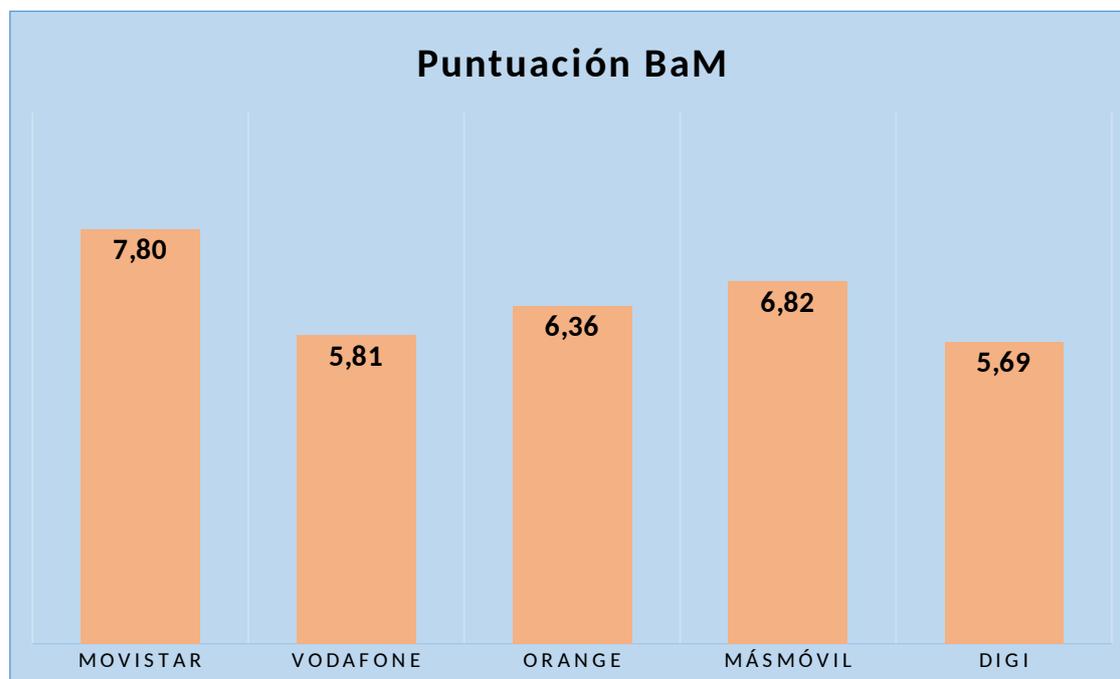
Fuente: AI



Fuente: AI

EL RESULTADO EN BANDA ANCHA MÓVIL

De los operadores analizados, con los datos disponibles para cada uno de ellos, Movistar alcanza los 7,80; le sigue Másmovil (6,82) y Orange con 6,36 puntos. Por debajo de los 6 puntos Vodafone y Digi.



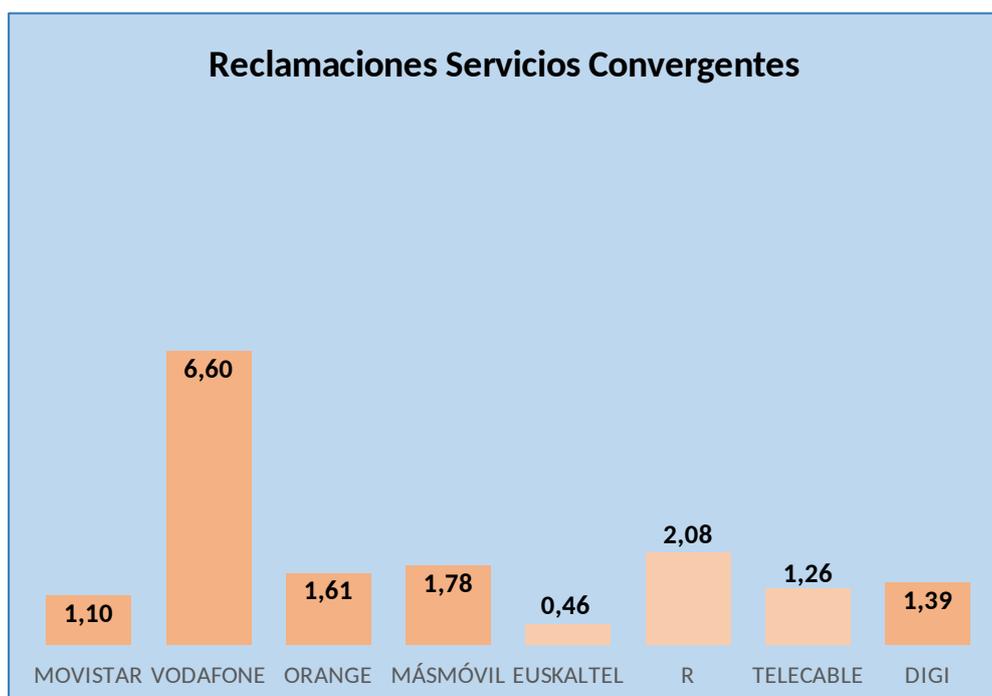
Fuente: AI. 2024

RECLAMACIONES

El capítulo de las reclamaciones se nutre con datos de la *Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones y Servicios Digitales* (OAUT) que, al ser las que persisten después de haber reclamado ante el operador, definen un signo de la insatisfacción del usuario. Además, al ser desglosadas por servicios, posibilitan circunscribirse a aquellos que incorporan Internet, es decir, a los servicios convergentes.

Según la CNMC los servicios convergentes con BA sumaban en 2023, 14,6 millones de líneas, es decir, el 93,8% de las líneas fijas incorporan BA. En las líneas móviles representan el 83,4% de los 51,4 millones de líneas móviles de postpago.

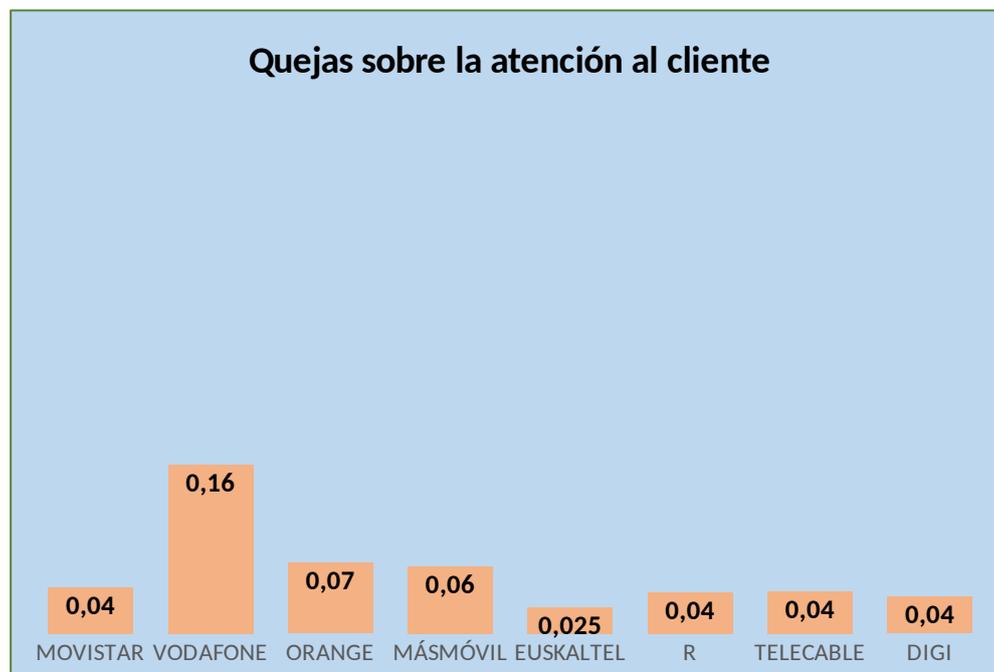
Según la OAUT las **reclamaciones sobre servicios convergentes** alcanzan un volumen de 6,60 en el caso de Vodafone, siendo Euskaltel el que tiene el mejor comportamiento (0,46). El resto de los operadores se mueven en un volumen entre 1,10 y 1,78, excepto R que alcanza un volumen de 2,08.



Fuente: OAUT. Último informe. Elaboración propia.

QUEJAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Finalmente, la OAUT también registra las quejas relativas a los servicios de Atención al Cliente, siendo Vodafone el peor, con un volumen de 0,16 y Euskaltel el mejor con 0,025. El resto entre 0,035 y 0,07.



Fuente: OAUT. Último informe. Elaboración propia.

LAS CIFRAS DE LA BANDA ANCHA en 2023

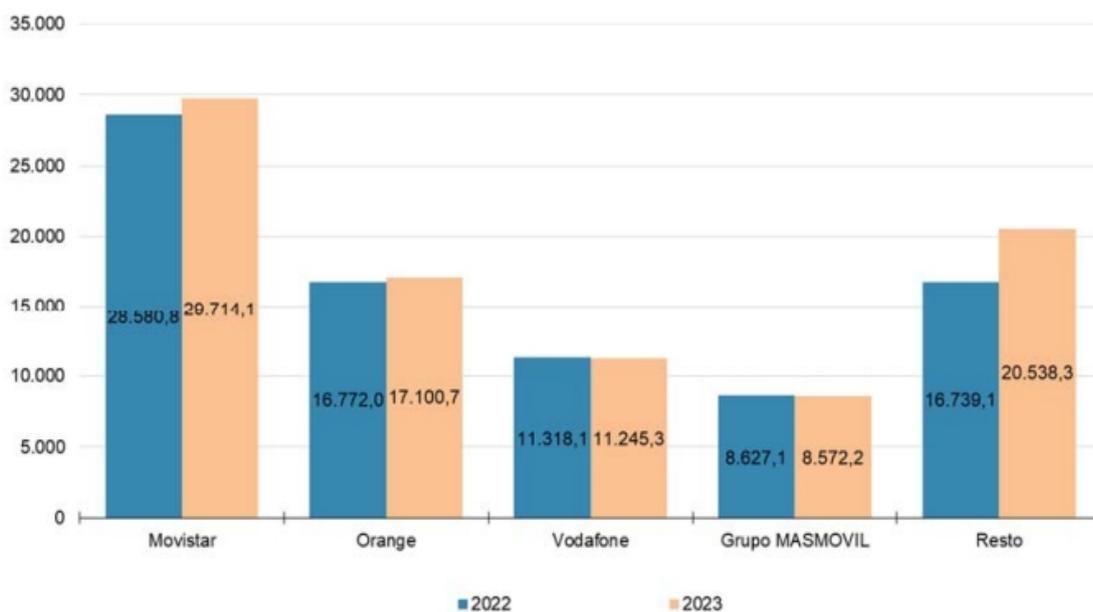
La tabla muestra la foto de las líneas de alta capacidad instaladas y en servicio. También refleja el empaquetamiento de servicios en el móvil y en el fijo.

Se completa esta panorámica con un gráfico de la CNMC relativo a los accesos instalados NGA por operador y con otro relativo a la cobertura FTTP y DOCSIS 3.1 en Europa, en el que se aprecia el buen posicionamiento de España en este tipo de accesos, todo ello a fin de tener una panorámica completa del contexto actual.

DATOS DE BANDA ANCHA 2023		
LÍNEAS MÓVIL POSPAGO	Millones	Paquetes líneas móviles/ líneas móviles postpago
Líneas móviles con uno o más servicios	51,4	84,4%
TOTAL ACCESOS CON BANDA ANCHA FIJA	Millones	Líneas BAF/total líneas fijas
Tel. fija y banda ancha fija	2,2	93,8%
Banda ancha fija, banda ancha móvil, tlf móvil	2,0	
Tel. fija, banda ancha fija y TV de pago	0,2	
Tel. fija, banda ancha fija, tel. móvil y banda ancha móvil	5,8	
Tel. fija, banda ancha fija, TV de pago, tel. móvil y banda ancha móvil	6,4	
TOTAL DE ACCESOS NGA S	INSTALADOS	EN SERVICIO
	86.714.000	17.083.000
FTTH	78.716.000	15.342.000
HFC	7.998.000	1.374.000

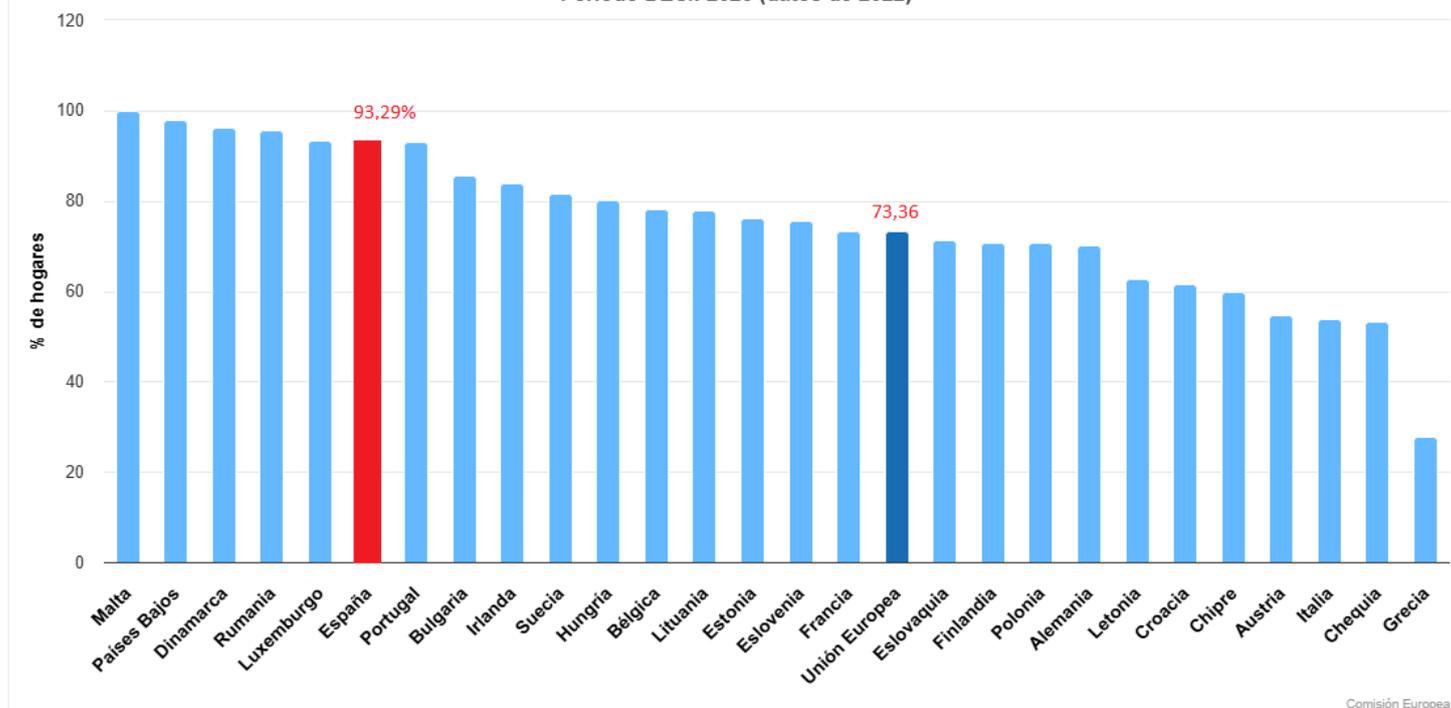
Origen de los datos: Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia".

Evolución de los accesos instalados NGA (DOCSIS 3.x, FTTH y FTTN) por operador (miles de accesos)



Fuente: CNMCDData

Cobertura de red fija de muy alta capacidad (VHCN), total
Periodo DESI: 2023 (datos de 2022)



Comisión Europea

[DESI dashboard for the Digital Decade \(2023 onwards\) - Digital Decade DESI visualisation tool \(europa.eu\)](https://digital-decade.europa.eu/en/desi-visualisation-tool)

NOTA METODOLÓGICA

A lo largo de 6 primeros meses de 2024, la AI ha registrado un total de **7.865.322** mediciones de velocidad desde dispositivos móviles y fijos, con las diferentes modalidades de acceso de los principales grupos de telecomunicaciones que operan en España, efectuadas a través de su web por los usuarios, por otros servidores afiliados y por un equipo de 40 panelistas de la Asociación de Internautas.

A estos resultados se han añadido los datos públicos sobre averías de Internet, reclamaciones, etc. A partir de todos ellos 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, a los operadores pertenecientes al mismo grupo.

Las puntuaciones se obtienen otorgando 10 puntos al mejor operador en cada parámetro y el resto obtiene una puntuación proporcional; salvo en los casos, por ejemplo, de las velocidades de Internet (caudales de descarga o subida) en el que se puntúa el valor medio en relación con la velocidad comprometida.

En los grupos compuestos por 2 o más operadores se recogen todas las puntuaciones de sus integrantes y se halla la media.

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 hoy dominan la escena de la banda ancha en España.

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

El 60% de las mediciones, 4.719.193, se efectuaron sobre Banda Ancha Fija (BAF), todas ellas sobre tecnología de cable o fibra.

El 40% de las mediciones restantes, es decir, 3.146.129 se efectuaron sobre BAM.