

Navegando por la red...

Proveedores:
velocidad y servicio



... no hay riesgo de ahogarse, pero sí de aburrirse esperando. Los proveedores, empezando por Telefónica, han anunciado a bombo y platillo la duplicación de la velocidad de 256 a 512 kbps. Los usuarios notarán la diferencia al descargar ficheros, pero la navegación sigue igual que en anteriores análisis.

El porcentaje de población internauta en España (34%) es todavía bajo en relación a otros países europeos. El mercado tiene espacio para crecer y, por eso, los proveedores nos bombardean con publicidad acerca de nuevos servicios para conectarse a Internet, cada vez más rápidos. Así, muchos consumidores que

INTERNET+VOZ

Desde hace unos meses se han popularizado las tarifas planas ADSL que incluyen llamadas telefónicas. Por lo general, estas ofertas exigen que el usuario solicite el servicio de marcación directa o preselección con el operador. Las tarifas son interesantes, pero hay que tener en cuenta dos cosas:

- Telefónica le seguirá cobrando la cuota de abono mensual.
- Las llamadas que no estén incluidas en la tarifa plana se le facturarán al precio del operador con el que solicitó la preselección. Compare los precios o acuda al Ahorrador Telefónico de la OCU (www.ocu.org>Telecomunicaciones) para ver qué operador le interesa más. Si decide contratar uno de estos paquetes, recuerde que de todas formas puede seguir haciendo llamadas a través de otros operadores, sólo con marcar el prefijo correspondiente.

antes no creían necesitarla empiezan a plantearse si les conviene contratar una línea ADSL o de cable. ¿Es verdad que van tan rápido como prometen? ¿Hay algún proveedor que proporciona mejor servicio que otros? Gracias a la generosa colaboración de los internautas y al programa de medición de velocidad que distribuimos desde www.testproveedores.org estamos en condiciones de responder a estas preguntas, al menos para un buen número de proveedores.

Doble velocidad, voz y bonos

En julio de 2004, Telefónica solicitó autorización a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones para duplicar la velocidad de la conexión a Internet de sus clientes sin aumento de precio. En octubre de 2004 lo puso en práctica y, a partir de ese momento, todos los proveedores han tratado de igualar la oferta. Como consecuencia, actualmente predominan las conexiones de banda ancha que ofrecen velocidades comprendidas entre 512 y 600 kbps, dependiendo de si es ADSL o cable.

Otra novedad es el aumento de popularidad de los paquetes de servicios.

TIPOS DE TARIFA

Bonos

BM: bono de x horas/mes (Telefónica: 11 horas/mes; Terra: 12 horas/mes).
BD: bono de 8 horas/día.

Tarifa Plana 24 horas

TP: por un precio fijo al mes podrá conectarse cualquier día de la semana a cualquier hora durante tanto tiempo como quiera.

T: incluye telefonía.

Tarifas Planas Reducidas

Por un precio fijo al mes podrá conectarse tanto tiempo como quiera, pero con unas restricciones:

TP15: tarifa plana desde las 15 h.

TP18: tarifa plana desde las 18 h.

TP21: tarifa plana desde las 21 h.

TPF: tarifa plana fines de semana.

TPC: tarifa plana desde las 21 h y fines de semana.

TR: se paga un mínimo mensual más el consumo por tiempo de conexión.

(1) En el caso de Jazztel y de Tiscali los resultados de la encuesta no deben considerarse representativos debido al escaso número de usuarios que efectuaron medidas de velocidad.

(2) En el caso de Auna ADSL se ofrece un equipo ADSL al usuario a modo de préstamo. El equipo deberá ser devuelto en caso de baja.

(3) También en www.telefonicaonline.com.

(4) Disponible sólo de 8 a 24 horas.

(5) No especifican el horario de Atención al Cliente.

(6) El servicio sólo es gratuito los 3 primeros meses.

Normalmente, se trata de tarifas planas que, además de la conexión permanente a Internet, incluyen llamadas telefónicas de cierto tipo (locales, provinciales, etc.) por un precio fijo mensual. En nuestro cuadro figuran

PROVEEDORES								
Proveedor	Nombre del abono	Tipo de tarifa	Atención al cliente, 24 horas	Servicios adicionales				
				Cuentas de correo (nº/capacidad)	Antivirus	Antispam	Firewall	Espacio Web (MB)
ADSL 512 kbps								
★ Auna	ADSL Jet 512	TP	902 500 060	2/50				50
Telefónica	Kit ADSL USB	TP	902124124 (3)	1/100:4/25				25
Telefónica	Línea ADSL 512 Mb	TP	902124124 (3)	5/25				10
Telefónica	ADSL Tiempo libre	TP18	902124124 (3)	5/25				10
Telefónica	ADSL a tu medida, base + noches	TP21+BM	902124124 (3)	5/25				10
Telefónica	ADSL a tu medida, base + fin de semana	TPF+BM	902124124 (3)	5/25				10
Telefónica	ADSL a tu medida, base + noches + f. semana	TPC+BM	902124124 (3)	5/25				10
Terra	ADSL Plus	TP	902 10 80 10	5/25	•		•	10
Terra	ADSL Home	TP18	902 10 80 10	5/25				10
Terra	ADSL Bono libre	BD	902 10 80 10	5/25				10
⊙ Terra	ADSL Ocio	TPF+BM	902 10 80 10	5/25				10
⊙ arsys.es	ADSL 512 kbps	TP	902 11 55 30	5/100				100
Ya.com	ADSL Ocio	TP18	902 902 902 (4)	5/100	•	•		100
Ya.com	ADSL Wi-fi	TP	902 902 902 (4)	5/100	•	•		100
Ya.com	ADSL 512 Voz	TP+T	902 902 902 (4)	5/100	•	•		100
Wanadoo	ADSL 512 Go	TP18	902 501 100	5/100	• (6)			50
Wanadoo	ADSL 512	TP	902 501 100	5/100	• (6)			50
Wanadoo	ADSL Ciudad Navegable	TP+T	902 012 220	5/100	• (6)		• (6)	50
Wanadoo	ADSL Nacional Navegable	TP+T	902 012 220	5/100	• (6)		• (6)	50
Tiscali	ADSL Top	TP	902 765 657	10/50				50
Tiscali	ADSL On	TP15	902 765 657	10/50				50
Tiscali	ADSL Libre	TR	902 765 657	10/50				50
ADSL 1 Mbps								
★ Auna	ADSL Jet 1 Mega	TP	902 500 060	2/50				50
⊙ Jazztel	ADSL 1 Mega	TP	1567 (5)	15/25	•			25
⊙ Jazztel	ADSL 1 Mega con router WiFi + llamadas	TP+T	1567 (5)	15/25	•			25
Telefónica	Línea ADSL 1 Mb	TP	902124124	5/25				10
Ya.com	ADSL Avanzado	TP	902 902 902 (4)	15/100	•	•		100
Ya.com	ADSL 1 Mb Voz	TP+T	902 902 902 (4)	15/100	•	•		100
Otras conexiones ADSL								
Telefónica	Línea ADSL 2 Mb	TP	902124124	5/25				10
Telefónica	Línea ADSL 4 Mb	TP	902124124	5/25				10
Cable 600 kbps								
R	Combo 3	TP	1445	5/100				50
ONO	ONO 600 kbps Tarifa plana 24 horas	TP	1400	ilim./10		•		5
Telecable	Internet 640	TP	900 222 111	8/25				20
Auna	Net 600	TP	902 500 060	2/50				50
Cable, otras conexiones								
Auna	Net 1 Mega	TP	902 500 060	2/50				50
Auna	Net 256	TP	902 500 060	2/50				50

Wanadoo ADSL Ciudad Navegable y Nacional Navegable, Ya.com ADSL 512 Voz y 1 Mb Voz, y Jazztel ADSL 1 Mega+llamadas, para los que tenemos datos suficientes en nuestra encuesta, pero en el mercado existen algunos

más. Generalmente, los paquetes que incluyen llamadas de voz exigen la pre-selección con el operador en cuestión (vea *Internet+voz*, en la página 19).

Por último, hay que llamar la atención sobre la aparición de nuevas mo-

DE INTERNET

Duración mínima del contrato	Velocidad de la conexión				Atención al cliente (1)	Disponibilidad de la conexión	Valoración de los usuarios (1)	CALIFICACIÓN GLOBAL	PRECIOS (febrero 2005)					
	Navegación	Descarga	Subida	Retardo (respuesta al Ping)					0	100	Alta	Módem/Router	Cuota mensual	Uso fuera de horario (cents/minuto)
indef.	+	□	⊕	+	-	+	□/-	+/□	██████████	gratis	gratis (2)	45,24	n.p.	
1 año	□	+	□	-	□	+	+/□	□	██████████	44,20	26,45	45,32	n.p.	
1 año	□	+	□	-	□	+	+/□	□	██████████	44,20	125,28	45,32	n.p.	
1 año	□	+	□	-	□	+	+/□	□	██████████	44,20	125,28	34,68	6,96	
1 año	□	+	□	-	□	+	+/□	□	██████████	44,20	125,28	25,40	2,85	
1 año	□	+	□	-	□	+	+/□	□	██████████	44,20	125,28	25,40	2,85	
1 año	□	+	□	□	□	+	□	□	██████████	44,20	69,60	45,12	n.p.	
1 año	□	+	□	□	□	+	□	□	██████████	44,20	69,60	34,68	6,96	
1 año	□	+	□	□	□	+	□	□	██████████	44,20	69,60	41,64	6,96	
1 año	□	+	□	□	□	+	□	□	██████████	44,20	69,60	25,40	4,18	
1 año	□	□	□	□	□	□	+/□	□	██████████	gratis	gratis	39,32	n.p.	
indef.	□	□	□	□	□/-	+	□	□	██████████	40,60	gratis	34,68	8,00	
indef.	□	□	□	□	□/-	+	□	□	██████████	40,60	gratis	40,54	n.p.	
indef.	□	□	□	□	□/-	+	□	□	██████████	40,60	gratis	41,70	n.p.	
1 año	□	□	□	□	-	+	□	□/-	██████████	gratis	gratis	34,68	6,96	
1 año	□	□	□	□	-	+	□	□/-	██████████	gratis	gratis	45,24	n.p.	
1 año	□	□	□	□	-	+	□	□/-	██████████	gratis	gratis	34,68	n.p.	
1 año	□	□	□	□	-	+	□	□/-	██████████	gratis	gratis	41,76	n.p.	
1 año	-	□	□	-	□/-	□	□/-	□/-	██████████	gratis	13,92	40,54	n.p.	
1 año	-	□	□	-	□/-	□	□/-	□/-	██████████	gratis	13,92	36,54	6,96	
1 año	-	□	□	-	□/-	□	□/-	□/-	██████████	gratis	13,92	23,14	2,78	
indef.	⊕	⊕	⊕	□	-	+	□/-	+	██████████	gratis	gratis	87,00	n.p.	
indef.	□	⊕	□	□	□/-	□	+/□	+/□	██████████	gratis	gratis	45,18	n.p.	
indef.	□	⊕	□	□	□/-	□	+/□	+/□	██████████	gratis	40,60	38,22	n.p.	
1 año	□	□	□	□	□	+	+/□	□	██████████	44,20	125,28	86,98	n.p.	
indef.	□	-	-	□	□/-	+	□	□/-	██████████	40,60	gratis	39,38	n.p.	
indef.	□	-	-	□	□/-	+	□	□/-	██████████	40,60	gratis	42,86	n.p.	
1 año	+	-	⊕	□	□	+	+/□	+/□	██████████	44,20	125,28	139,20	n.p.	
1 año	+	-	●	□	□	+	+/□	□	██████████	44,20	125,28	174,66	n.p.	
indef.	+	⊕	⊕	+	+/□	+	+	⊕/+	██████████	gratis	27,84	55,62	n.p.	
indef.	+	⊕	⊕	□	□	+	+/□	+	██████████	53,24	112,54	41,64	n.p.	
indef.	+	⊕	⊕	□	□	□	□	+	██████████	104,40	incluida	48,14	n.p.	
indef.	⊕	⊕	⊕	□	-	□	□/-	+/□	██████████	69,72	110,32	45,24	n.p.	
indef.	⊕	+	⊕	□	-	□	□/-	+/□	██████████	69,72	110,32	52,20	n.p.	
indef.	+	⊕	⊕	-	-	□	□/-	+/□	██████████	69,72	110,32	40,60	n.p.	

VELOCIDAD DE LA CONEXIÓN

Navegación

La velocidad a la que se recupera la información de las páginas web que se visitan. Al navegar, es difícil alcanzar la velocidad máxima que proporciona su conexión, ya que las páginas web se componen de muchos ficheros pequeños y también influye cuántas personas estén visitando ese mismo servidor y la capacidad que tenga, dónde se encuentre ubicado, etc.

Descarga

La rapidez con la que circulan los datos desde la red hasta su ordenador. Cuanto más rápida sea mejor, en especial para quienes tienen costumbre de bajarse música, películas o programas desde Internet.

Subida

Indica la rapidez con la que se envían los datos desde su ordenador a la red e influye, sobre todo, en el envío de correo electrónico o de fotos para revelar o si tiene una página web personal en un servidor externo.

Retardo

Tiempo que se tarda en establecer contacto con otro ordenador. Esta velocidad es de especial relevancia para los usuarios de servicios interactivos como el chat, la telefonía por Internet (VoIP) o los juegos en red. Cuanto menor sea el retardo, mejor será la calidad de la conexión.

Nuevas pruebas

Las novedades no llegan sólo por parte de los proveedores, también nuestro análisis trae innovaciones respecto a los que hemos publicado anteriormente (OCU-CM n.º

dalidades de pago que vienen a unirse a las tarifas planas 24 horas o de horario reducido que hasta hace poco eran lo más frecuente. Se trata de los bonos, que ofrecen un determinado número de horas de conexión a cambio de una can-

tidad fija, y de las ofertas que combinan bonos con tarifas reducidas. También la oferta de servicios, gratuitos o de pago, se amplía: antivirus, antispam, cortafuegos, discos duros virtuales para copias de seguridad, filtrado para niños.

279, febrero 2004 y www.ocu.org/CanalTelecomunicaciones). La principal es que para medir la velocidad de las conexiones a Internet se ha utilizado la nueva herramienta Netspeed, un pequeño programa que el usuario se descarga e instala en su ordenador. Por ahora, sólo es compatible con el sistema operativo Windows, aunque estamos ultimando las versiones para Mac y Linux. Netspeed permite conocer cuatro tipos de velocidad: subida, descarga, navegación y retardo.

A la misma velocidad que ayer

Hemos podido recopilar datos de velocidad para conexiones ADSL y de cable con distintos proveedores. Desafortunadamente,

el número de usuarios de módem que han participado en nuestra encuesta ha sido demasiado pequeño para poder incluir los resultados. En el cuadro sólo figuran los proveedores para los que hemos conseguido medidas al menos de 5 usuarios diferentes en 5 momentos distintos. Tenga en cuenta también que el objetivo de las calificaciones es comparar unos proveedores con otros, para indicarle cuál ofrece mejor servicio. No deben tomarse como una valoración de la calidad de la conexión en sí misma. Si quiere saber cuáles son las velocidades reales, consulte el gráfico.

Lo más llamativo de nuestro estudio es que, respecto a nuestro anterior análisis, la velocidad de navegación no se ha visto incrementada: las actuales

conexiones a 512 kbps consiguen los mismos resultados que entonces obtuvieron las de 256 kbps. Es más, las conexiones de 512 kbps de aquel análisis iban más veloces que las actuales.

Donde sí se ha notado la duplicación de la velocidad es en la descarga de ficheros. Por tanto, es cierto que ha habido una mejora en el servicio, pero es inexacto hablar de duplicación de velocidad en todos los casos.

Una mediocre atención al cliente

Si la conexión es rápida, pero se interrumpe con frecuencia por averías, caídas del servidor, etc. el servicio no es satisfactorio para el usuario.

Hemos preguntado a los participantes en nuestro estudio si han sufrido incidencias de este tipo con su proveedor y también les hemos consultado acerca de la disponibilidad y eficacia del Servicio de Atención al Cliente. ¿Es fácil ponerse en contacto con ellos? ¿Resuelven los problemas con rapidez? A este respecto, los proveedores deberían ponerse las pilas para intentar mejorar, pues el nivel general no es bueno, se queda en aceptable. Destaca por encima de los demás el operador de cable R y hay dos proveedores que quedan claramente por debajo del mínimo: Auna y Wanadoo.

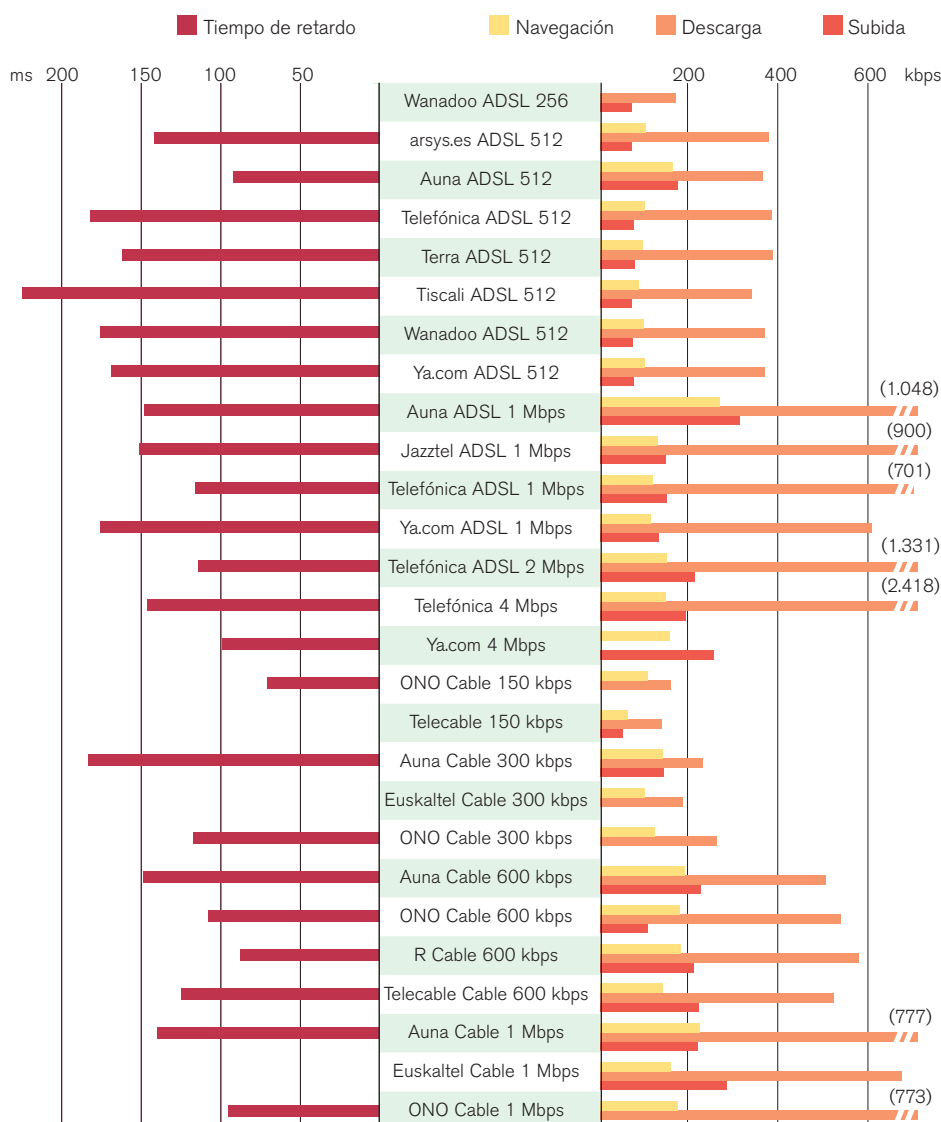
Por último, pedimos a nuestros esforzados internautas que le pusieran una nota al servicio en su conjunto teniendo en cuenta todos los aspectos anteriores. Es la que figura en la columna "Valoración de los usuarios".

La encuesta indagaba también acerca de qué servicios complementarios utilizan. El correo electrónico es el más popular con un 80% de los encuestados que lo usa. Un tercio utiliza también el espacio proporcionado para tener una web personal. En cambio, menos de un 10% de ellos recurre a los antivirus o los filtros contra el spam facilitados por el proveedor.

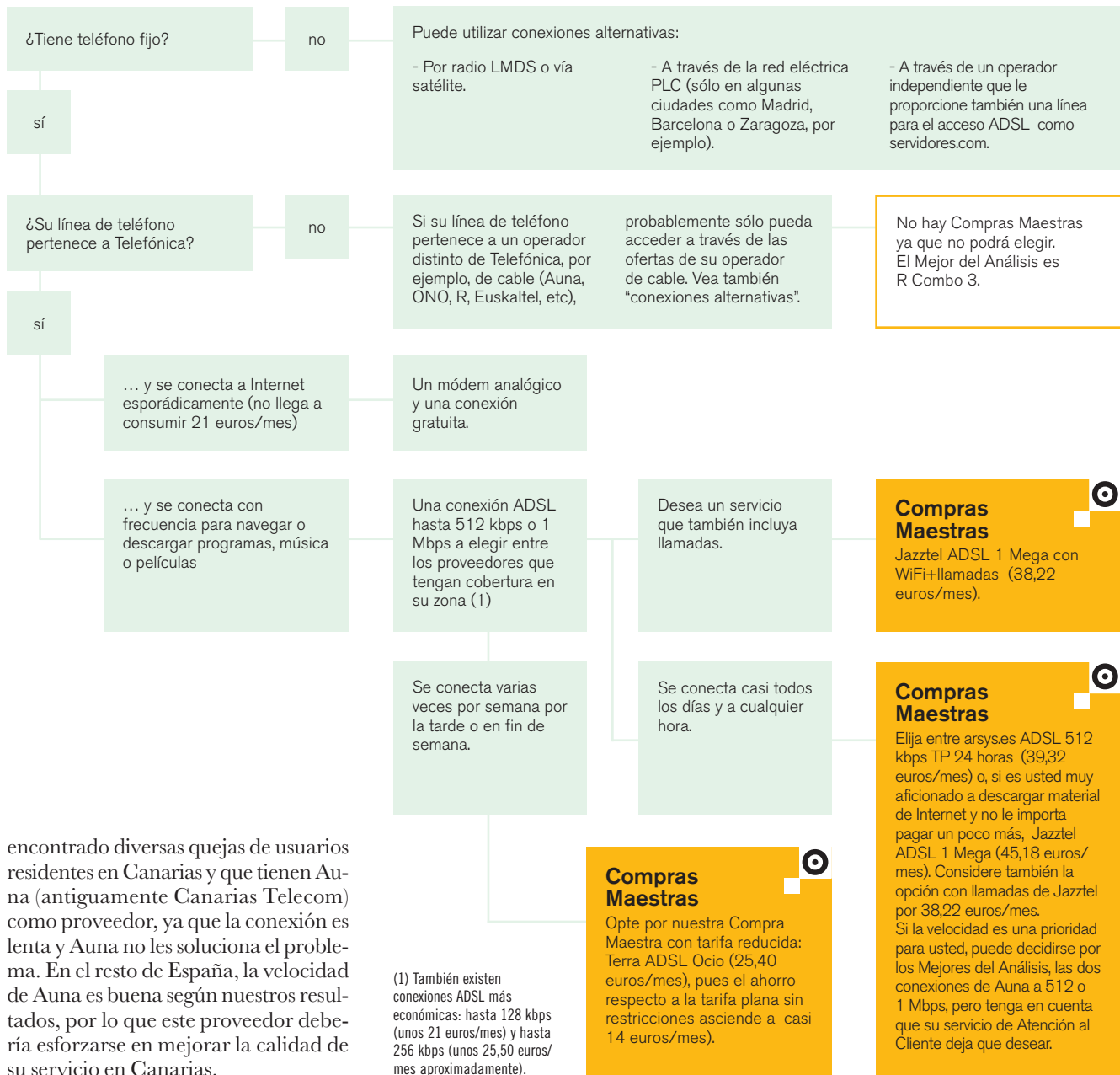
Otra cuestión que planteamos se refería al anterior proveedor de Internet. El 63% decidió cambiar para pasar de una conexión de banda estrecha (módem o RDSI) a una de banda ancha (ADSL o cable). Por término medio, tuvieron que esperar 22 días para que la baja fuera efectiva. El 37% restante cambió de un proveedor de banda ancha a otro. La baja tardó una media de 29 días.

La encuesta incluía también un espacio para comentarios. En él hemos

RETARDO Y VELOCIDADES



¿QUÉ CONEXIÓN LE INTERESA?



encontrado diversas quejas de usuarios residentes en Canarias y que tienen Auna (antiguamente Canarias Telecom) como proveedor, ya que la conexión es lenta y Auna no les soluciona el problema. En el resto de España, la velocidad de Auna es buena según nuestros resultados, por lo que este proveedor debería esforzarse en mejorar la calidad de su servicio en Canarias.

LA OCU REPROCHA

Si le surge un problema con un proveedor de Internet, lo ideal es resolverlo mediante la vía del arbitraje, siempre que el proveedor se encuentre adherido al sistema arbitral de consumo, claro. Si no es así, la ley establece la posibilidad de dirigirse a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI). Sin embargo, como ha podido

comprobar la OCU, este órgano se ha inhibido cuando se le han planteado reclamaciones relacionadas con Internet. Esperemos que esta intolerable situación cambie cuando se desarrolle el artículo 38 de la nueva Ley General de Telecomunicaciones, que regula los derechos de los consumidores y usuarios finales. En este sentido, la OCU va a solicitar al Gobierno el desarrollo de un sistema

eficaz de reclamaciones. Mientras esta situación siga así, la única posibilidad es presentar la reclamación ante los Servicios de Consumo de su comunidad autónoma y, si así no se resuelve el conflicto, sólo queda recurrir a la vía judicial, por lo general muy costosa en relación con lo reclamado y, en definitiva, poco aconsejable. ■