

INFORMACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO DE MOVISTAR

Febrero 2021

Sobre la Calidad de Servicio

La información de Calidad de Servicio que se facilita en los apartados siguientes se ha elaborado según lo establecido en la [Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas](#).

Para una mayor información sobre la regulación de la Calidad de Servicio puede consultarse el apartado específico de la página de Internet de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) relativo a [Calidad de Servicio](#).

[Compromisos de los niveles individuales de calidad incluidos en los contratos.](#)

Medidas de los parámetros:

- [Tiempo de suministro de accesos a la red fija](#)
- [Tiempo de suministro de accesos a Internet](#)
- [Proporción de avisos de avería por línea de acceso fijo](#)
- [Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo](#)
- [Frecuencia de reclamaciones de los clientes](#)
- [Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes](#)
- [Reclamaciones sobre corrección de facturas](#)
- [Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago](#)
- [Velocidad de transmisión de datos conseguida](#)

[Conclusiones del informe de la auditoría de Calidad de Servicio](#)

[Información de calidad de servicio y los parámetros asociados](#)

Compromisos de los niveles individuales de calidad incluidos en los contratos

Tiempo de suministro de la conexión inicial (servicio fijo)

El tiempo de suministro de la conexión inicial se define como el tiempo transcurrido desde la primera comunicación usuario-operador, por la que se acepte la solicitud de conexión a la red desde una ubicación fija del usuario por parte del operador, hasta el momento en que el usuario tenga disponible el servicio.

El nivel individual de calidad incluido en los contratos de Movistar en relación al tiempo de suministro de la conexión inicial, la cuantía de la indemnización en caso de incumplimiento del nivel de calidad y el procedimiento para hacer efectiva la indemnización se muestran a continuación:

	COMPROMISO (días)	CUANTÍA	PROCEDIMIENTO
Servicio telefónico fijo	60 días naturales	Exención del pago de las cuotas mensuales de abono en un número equivalente al número de meses, o fracción, en que se ha superado el plazo del compromiso.	Compensación automática.
Servicio de acceso a Internet fijo	60 días naturales	Exención del pago de las cuotas mensuales de abono en un número equivalente al número de meses, o fracción, en que se ha superado el plazo del compromiso.	Compensación automática para el caso de Servicio Universal. Previa petición en el plazo de 10 días, en el resto de los servicios.

Puede consultar [este enlace](#) para obtener más información.

Tiempo de interrupción del servicio

El tiempo de interrupción del servicio se define como la suma de tiempos transcurridos, a lo largo de un período de observación, desde el instante en el que se ha producido la rotura o inutilización por degradación del servicio o elemento del servicio hasta el momento en que se ha restablecido a su normal funcionamiento.

A continuación se muestra:

- El valor del compromiso de calidad relativo al tiempo de interrupción del servicio expresado en número entero de horas naturales acumuladas a lo largo de un periodo de observación, coincidente con el periodo de facturación o con un mes natural para el caso de los abonados sujetos a modalidad de prepago.
- La cuantía de la indemnización en caso de incumplimiento del nivel de compromiso.
- El procedimiento para hacer efectiva la indemnización.

	COMPROMISO (horas)	CUANTÍA	PROCEDIMIENTO
Servicio telefónico fijo	48 horas por bimestre 24 horas por mes para los clientes con facturación mensual.	La cuota mensual de abono prorrateada por el tiempo que haya excedido el compromiso.	Previa petición en el plazo de 10 días.
Servicio telefónico móvil	8 horas por mes	Promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya excedido del compromiso	Previa petición en el plazo de 10 días.
Servicio de acceso a Internet fijo	48 horas por mes	La cuota mensual prorrateada por el tiempo que haya excedido el compromiso.	Previa petición en el plazo de 10 días.
Servicio de acceso a Internet móvil	8 horas por mes	Promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya excedido del compromiso	Previa petición en el plazo de 10 días.

Puede consultar [este enlace](#) para obtener más información.

Medidas de los parámetros

Tiempo de suministro de acceso a la red fija

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T 4 2019	T 1 2020	T 2 2020	T 3 2020	T 4 2020
Percentil 95 (días)*	19	18	19	20	19

Las solicitudes de suministro de acceso a la red fija pueden efectuarse llamando al 1004 o en www.movistar.es, de 00:00 a 24:00 de lunes a domingo y el horario para concertar las citas es de 08:00 a 20:00 de lunes a viernes y de 08:00 a 14:30 los sábados.

* Para la obtención del percentil 95 se consideran todas las solicitudes de suministro realizadas por clientes residenciales atendidas en el trimestre, se ordenan de menor a mayor tiempo de provisión y se toma el registro correspondiente al 95 % de todas ellas.



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el [Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital](#) en la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas

Tiempo de suministro de acceso a Internet

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T 4 2019	T 1 2020	T 2 2020	T 3 2020	T 4 2020
Percentil 95 (días)*	- (1)	- (1)	- (1)	- (1)	- (1)

(1) Se excluyen de este indicador las solicitudes de suministro contabilizadas en el P95 de tiempo de suministro de acceso a la red fija.

Las solicitudes de suministro de acceso a Internet pueden efectuarse llamando al 1004 o en www.movistar.es, de 00:00 a 24:00 de lunes a domingo y el horario para concertar las citas es de 08:00 a 20:00 de lunes a viernes y de 08:00 a 14:30 los sábados.

* Para la obtención del percentil 95 se consideran todas las solicitudes de suministro realizadas por clientes residenciales atendidas en el trimestre, se ordenan de menor a mayor tiempo de provisión y se toma el registro correspondiente al 95 % de todas ellas.



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el [Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital](#) en la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas

Proporción de avisos de avería por línea de acceso fijo

Servicio telefónico fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T 4 2019	T 1 2020	T 2 2020	T 3 2020	T 4 2020
Porcentaje (%)	1,99	1,37	1,28	1,43	1,28

La comunicación de avisos de avería de líneas de acceso fijo puede efectuarse llamando al 1002 o en www.movistar.es, de 00:00 a 24:00 de lunes a domingo.

Servicio de acceso a internet

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T 4 2019	T 1 2020	T 2 2020	T 3 2020	T 4 2020
Porcentaje (%)	1,93	1,24	1,10	1,28	1,17

La comunicación de avisos de avería de líneas de acceso a Internet puede efectuarse llamando al 1002 o en www.movistar.es, de 00:00 a 24:00 de lunes a domingo.



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el [Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital](#) en la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas

Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo

Servicio telefónico fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T 4 2019	T 1 2020	T 2 2020	T 3 2020	T 4 2020
Percentil 95 (horas)*	45,47	44,62	44,92	46,30	46,12
Porcentaje reparado en el plazo objetivo (%)	96,50	97,47	97,75	94,53	98,10

El plazo objetivo de reparación definido por el operador es de 48 horas desde el 4T20 (los trimestres anteriores era de 46h).

La comunicación de avisos de avería de líneas de acceso fijo puede efectuarse llamando al 1002 o en www.movistar.es, de 00:00 a 24:00 de lunes a domingo.

Las citas para la reparación de averías de líneas de acceso fijo pueden efectuarse llamando al 1002, de 08:00 a 20:00 de lunes a viernes y de 08:00 a 14:30 los sábados.

Servicio de acceso a Internet

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T 4 2019	T 1 2020	T 2 2020	T 3 2020	T 4 2020
Percentil 95 del tiempo máximo (horas)*	58,00	66,00	85,00	99,00 ⁽¹⁾	92,00
Porcentaje reparado en el plazo objetivo (%)	94,10	91,04	88,68	85,79 ⁽²⁾	88,11

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Movistar. El valor anteriormente publicado era 45,73.

(2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Movistar. El valor anteriormente publicado era 97,87.

El plazo objetivo de reparación definido por el operador es de 48 horas.

El horario de recogida de los avisos de avería del servicio de acceso a Internet es de 00:00 a 24:00 de lunes a domingo. El horario para concertar citas para la reparación de averías de líneas de acceso a internet es de 08:00 a 20:00 de lunes a viernes y de 08:00 a 14:30 los sábados.

* Para la obtención del percentil 95 se consideran todas las solicitudes de suministro realizadas por clientes residenciales atendidas en el trimestre, se ordenan de menor a mayor tiempo de provisión y se toma el registro correspondiente al 95 % de todas ellas.



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el [Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital](#) en la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas

Frecuencia de reclamaciones de los clientes

Servicio fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T 4 2019	T 1 2020	T 2 2020	T 3 2020	T 4 2020
Porcentaje (%)	3,37	3,16	2,98	3,28	2,66

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al 1004 o en www.movistar.es de 00:00 a 24:00 de lunes a domingo.

Servicio móvil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T 4 2019	T 1 2020	T 2 2020	T 3 2020	T 4 2020
Porcentaje (%)	2,55	2,19	3,36	2,93	1,61

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al 1004 o en www.movistar.es de 00:00 a 24:00 de lunes a domingo.



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el [Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital](#) en la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas

Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes

Servicio fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T 4 2019	T 1 2020	T 2 2020	T 3 2020	T 4 2020
Percentil 95 (días)*	16,03	9,04	10,06	11,15	18,55

El horario de funcionamiento del servicio de atención al cliente es de 00:00 a 24:00 de lunes a domingo.

Servicio móvil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T 4 2019	T 1 2020	T 2 2020	T 3 2020	T 4 2020
Percentil 95 (días)*	13,03	5,35	11,24	10,05	17,48

El horario de funcionamiento del servicio de atención al cliente es de 00:00 a 24:00 de lunes a domingo.

* Para la obtención del percentil 95 se consideran todas las solicitudes de suministro realizadas por clientes residenciales atendidas en el trimestre, se ordenan de menor a mayor tiempo de provisión y se toma el registro correspondiente al 95 % de todas ellas.



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el [Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital](#) en la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas

[Reclamaciones sobre corrección de facturas](#)

Servicio fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T 4 2019	T 1 2020	T 2 2020	T 3 2020	T 4 2020
Porcentaje (%)	1,16	1,10	1,05	1,10	0,91

El horario de funcionamiento del servicio de atención al cliente es de 00:00 a 24:00 de lunes a domingo.

Servicio móvil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T 4 2019	T 1 2020	T 2 2020	T 3 2020	T 4 2020
Porcentaje (%)	0,96	0,89	1,36	1,14	0,75

El horario de funcionamiento del servicio de atención al cliente es de 00:00 a 24:00 de lunes a domingo.



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el [Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital](#) en la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas

Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T 4 2019	T 1 2020	T 2 2020	T 3 2020	T 4 2020
Porcentaje (%)	0,070	0,040	0,120	0,110	0,080

El horario de funcionamiento del servicio de atención al cliente es de 00:00 a 24:00 de lunes a domingo.



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el [Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital](#) en la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas

Velocidad de transmisión de datos conseguida para servicios de acceso a Internet relevantes

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 600Mbps / 600Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T 4 2019	T 1 2020	T 2 2020	T 3 2020	T 4 2020
BAJADA	Velocidad Media (kbps)	544.522 ⁽¹⁾	576.631 ⁽¹⁾	584.251	577.652 ⁽¹⁾	582.547 ⁽¹⁾
	Percentil 95 (Velocidad máxima – kbps)*	620.031	619.428	621.625	621.760	622.022
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps)**	162.864	461.939	488.223	472.328	502.338
SUBIDA	Velocidad Media (kbps)	560.261 ⁽²⁾	527.796 ⁽²⁾	566.546	580.128	570.442 ⁽²⁾
	Percentil 95 (Velocidad máxima – kbps)*	619.589	618.475	616.587	617.750	618.398
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps)**	462.710	95.773	498.480	513.130	453.780

- (1) El valor medio reportado se ha obtenido a partir de un conjunto de mediciones que presentan una dispersión significativa de valores, pudiendo establecerse que el valor real del parámetro puede situarse entre 448.361 y 640.684 (T4 2019), entre 545.902 y 607.360 (T1 2020), entre 543.263 y 612.041 (T3 2020) y entre 549.566 y 615.528 (T4 2020).
- (2) El valor medio reportado se ha obtenido a partir de un conjunto de mediciones que presentan una dispersión significativa de valores, pudiendo establecerse que el valor real del parámetro puede situarse entre 421693 y 598.829 (T4 2019), entre 462.894 y 592.698 (T1 2020) y entre 515.714 y 625.170 (T4 2020).

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 100Mbps / 100Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T 4 2019	T 1 2020	T 2 2020	T 3 2020	T 4 2020
BAJADA	Velocidad Media (kbps)	102.287 ⁽¹⁾	101.194	101.360	102.799	102.658
	Percentil 95 (Velocidad máxima – kbps)*	104.099	104.222	104.214	104.236	104.248
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps)**	97.852	95.716	95.440	100.012	99.256
SUBIDA	Velocidad Media (kbps)	99.520	101.277	101.682	101.411	101.852
	Percentil 95 (Velocidad máxima – kbps)*	102.642	103.238	103.224	103.265	103.266
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps)**	80.588	93.982	96.435	96.323	97.738

(1) El valor medio reportado se ha obtenido a partir de un conjunto de mediciones que presentan una dispersión significativa de valores, pudiendo establecerse que el valor real del parámetro puede situarse entre 97.052 y 107.522 (T4 2019).

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: ADSL 20Mbps / 800Kbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T 4 2019	T 1 2020	T 2 2020	T 3 2020	T 4 2020
BAJADA	Velocidad Media (kbps)	13.695 ⁽¹⁾	14.531 ⁽¹⁾	14.440 ⁽¹⁾	15.648 ⁽¹⁾	15.426 ⁽¹⁾
	Percentil 95 (Velocidad máxima – kbps)*	16.980	16.981	16.982	17.017	16.982
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps)**	5.644	9.235	9.373	13.638	13.756
SUBIDA	Velocidad Media (kbps)	653	661	660	648	644
	Percentil 95 (Velocidad máxima – kbps)*	680	681	682	680	679
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps)**	553	590	600	562	543

(1) El valor medio reportado se ha obtenido a partir de un conjunto de mediciones que presentan una dispersión significativa de valores, pudiendo establecerse que el valor real del parámetro puede situarse entre 12.008 y 15.382 (T4 2019), entre 12.951 y 16.111 (T1 2020), entre 13.226 y 15.654 (T2 2020), entre 14.377 y 16.919 (T3 2020) y entre 14.344 y 16.509 (T4 2020).

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: 4G 150Mbps / 50Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T 4 2019	T 1 2020	T 2 2020	T 3 2020	T 4 2020
BAJADA	Velocidad Media (kbps)	36.336 ⁽¹⁾	37.837 ⁽¹⁾	37.412 ⁽¹⁾	39.976 ⁽¹⁾	40.533 ⁽¹⁾
	Percentil 95 (Velocidad máxima – kbps)*	68.975	69.772	66.600	67.467	70.640
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps)**	14.164	13.351	14.908	19.491	20.192
SUBIDA	Velocidad Media (kbps)	20.914 ⁽²⁾	21.830 ⁽²⁾	23.644 ⁽²⁾	28.504 ⁽²⁾	29.400 ⁽²⁾
	Percentil 95 (Velocidad máxima – kbps)*	42.502	42.849	44.834	45.089	45.666
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps)**	4.631	4.778	5.659	8.532	8.825

- (1) El valor medio reportado se ha obtenido a partir de un conjunto de mediciones que presentan una dispersión significativa de valores, pudiendo establecerse que el valor real del parámetro puede situarse entre 32.802 y 39.871 (T4 2019), entre 33.676 y 41.997 (1T 2020), entre 33.341 y 41.484 (2T 2020) entre 36.056 y 43.896 (3T 2020) y entre 37.065 y 44.002 (4T 2020).
- (2) El valor medio reportado se ha obtenido a partir de un conjunto de mediciones que presentan una dispersión significativa de valores, pudiendo establecerse que el valor real del parámetro puede situarse entre 17.950 y 23.878 (T4 2019), entre 19.032 y 24.628 (1T 2020), entre 20.916 y 26.371 (2T 2020), entre 25.996 y 31.012 (3T 2020) y entre 26.844 y 31.955 (4T 2020).

* Para la obtención del percentil 95 se toman todas las medidas de la velocidad de transmisión conseguida, se ordenan de menor a mayor y se toma el registro correspondiente al 95 % de todas ellas. Se corresponde con la velocidad máxima alcanzada entre todos los intentos de descarga/subida exceptuando el 5% de descargas/subidas más rápidas.

** Para la obtención del percentil 5 se toman todas las medidas de la velocidad de transmisión conseguida, se ordenan de menor a mayor y se toma el registro correspondiente al 5 % de todas ellas. Se corresponde con la velocidad mínima alcanzada entre todos los intentos de descarga/subida exceptuando el 5% de descargas/subidas más lentas.



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el [Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital](#) en la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas

Velocidad de transmisión de datos conseguida para servicios de acceso a Internet que han dejado de medirse

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: 3G 21Mbps / 5,7Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T 4 2019	T 1 2020	T 2 2020	T 3 2020	T 4 2020
BAJADA	Velocidad Media (kbps)	13.992 ⁽¹⁾	11.897 ⁽¹⁾	9.747 ⁽¹⁾	9.397 ⁽¹⁾	
	Percentil 95 (Velocidad máxima – kbps)*	23.070	22.521	16.560	13.701	
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps)**	5.917	4.883	4.721	4.483	
SUBIDA	Velocidad Media (kbps)	3.868 ⁽²⁾	3.598 ⁽²⁾	3.473 ⁽²⁾	3.533 ⁽²⁾	
	Percentil 95 (Velocidad máxima – kbps)*	4.597	4.578	4.594	4.577	
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps)**	1.325	1.208	1.492	1.476	

- (1) El valor medio reportado se ha obtenido a partir de un conjunto de mediciones que presentan una dispersión significativa de valores, pudiendo establecerse que el valor real del parámetro puede situarse entre 12.408 y 15.576 (T4 2019), entre 10.193 y 13.602 (T1 2020), entre 8.611 y 10.883 (T2 2020) y entre 8.572 y 10.222 (T3 2020).
- (2) El valor medio reportado se ha obtenido a partir de un conjunto de mediciones que presentan una dispersión significativa de valores, pudiendo establecerse que el valor real del parámetro puede situarse entre 3.624 y 4.112 (T4 2019), entre 3.311 y 3.885 (T1 2020), entre 3.399 y 3.746 (T2 2020) y entre 3.321 y 3.744 (T3 2020).



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el [Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital](#) en la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas

Conclusiones del informe de la auditoría de calidad de servicio

La auditoría realizada en julio de 2020 por AENOR acredita que Telefónica España dispone y aplica un sistema de medida y seguimiento de los niveles de calidad de servicio, implantado conforme a lo dispuesto en la normativa vigente, debidamente documentado y coincidente con la descripción depositada en la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales.

Asimismo, dicha auditoría también acredita que el proceso utilizado para la realización de las medidas asegura la no existencia de errores que supongan una mejora superior al 5% con respecto a su valor real.

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

Información de calidad de servicio y los parámetros asociados

Introducción

La “calidad de servicio” es definida por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) como el efecto global de la calidad de funcionamiento de un servicio que determina el grado de satisfacción de un usuario de dicho servicio.

Relacionando las distintas funciones de un servicio de comunicaciones electrónicas tales como: gestión de la contratación, mantenimiento, conexión, facturación, etc., con los diversos criterios que pueden utilizar los usuarios para evaluar la calidad de funcionamiento de dichas funciones (velocidad, precisión, disponibilidad, fiabilidad, etc.) se pueden determinar un conjunto de parámetros observables y susceptibles de ser medidos, capaces de proporcionar una representación objetiva y comparable de la calidad de servicio entregada al usuario.

Este conjunto de parámetros, que se recoge en el anexo I de la [Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas](#), ha sido elaborado por el [Instituto Europeo de Normas de Telecomunicación \(ETSI\)](#) con la colaboración de operadores y usuarios y se detalla en la guía ETSI EG 202 057, partes 1 a 4. En su elaboración se ha procurado que dichos parámetros sean útiles y fácilmente comprensibles por el público, orientándolos a la medida de la calidad de servicio de extremo a extremo de la comunicación y desde la óptica del usuario final. Cualquier dependencia de otros servicios o redes públicas interconectadas queda incluida implícitamente en la medida de la calidad del servicio entregada al usuario final.

En este marco, Telefónica España pone a disposición del usuario las mediciones realizadas de acuerdo con el sistema común de medición del nivel de calidad de servicio establecido o **Nivel medido de Calidad de Servicio**.

Parámetros de calidad de servicio

La definición y método de medición de cada uno de los parámetros de calidad de servicio se recoge en la [ETSI EG 202 057, partes 1 a 4](#) y se complementa con los criterios adicionales adoptados por la Comisión para el Seguimiento de la Calidad en la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones.

A continuación, se facilita una breve descripción de cada parámetro:

- **Tiempo de suministro de accesos a la red fija.** Se define como el tiempo que transcurre desde el instante en que el operador recibe una solicitud válida de suministro del servicio telefónico hasta el instante en el que el servicio se encuentra activado y disponible para su uso.

Para la obtención del percentil 95 se consideran todas las solicitudes de suministro realizadas por clientes residenciales atendidas en el trimestre, se ordenan de menor a mayor tiempo de provisión y se toma el registro correspondiente al 95 % de todas ellas.

- **Tiempo de suministro de accesos a Internet.** Se define como el tiempo que transcurre desde el instante en el que el operador recibe una solicitud válida de suministro de un acceso a Internet sobre una línea en servicio (normalmente, con servicio telefónico) hasta el instante en el que el servicio se encuentra activado y disponible para su uso.

Se excluye la provisión de accesos que requieran la instalación de una nueva infraestructura entre las dependencias del abonado y las del operador para el suministro exclusivo de servicios de acceso a Internet, la provisión de accesos sobre tecnologías de acceso conmutado (dial-up) y la provisión de accesos sobre tecnologías que no sean consideradas como relevantes desde el punto de vista de su grado de implantación en el mercado.

Para la obtención del percentil 95 se toman todas las solicitudes de suministro realizadas por clientes residenciales atendidas en el trimestre, se ordenan de menor a mayor tiempo de provisión y se toma el registro correspondiente al 95 % de todas ellas.

- **Proporción de avisos de avería por línea de acceso fijo.** Se mide para el servicio telefónico fijo y para el servicio fijo de acceso a Internet.

Para el servicio telefónico fijo

Se define como la relación, expresada en porcentaje, entre los avisos válidos de avería comunicados por los clientes sobre posibles averías en la red de acceso fijo del operador y el número medio de líneas en servicio.

Su medición se realiza contabilizando los avisos válidos de avería recibidos de los clientes residenciales durante el trimestre al que se refiere la medida.

El número medio de líneas en servicio es obtenido a partir de las líneas de acceso fijo sobre las que se proporciona el servicio telefónico a clientes residenciales, tanto si éste es el único servicio ofrecido o si se ofrecen otros servicios sobre la línea. Los avisos de avería contabilizados son los relativos al servicio telefónico fijo.

Para el servicio de acceso a Internet

Se define como la relación, expresada en porcentaje, entre los avisos válidos de avería comunicados por los clientes sobre posibles averías en la red de acceso del operador y el número medio de líneas en servicio.

Su medición se realiza contabilizando los avisos válidos de avería recibidos de los clientes residenciales durante el trimestre al que se refiere la medida.

El número medio de líneas en servicio es obtenido a partir de las líneas de acceso fijo sobre las que se proporciona el servicio de acceso a Internet a clientes residenciales, tanto si éste es el único servicio ofrecido o si se ofrecen otros servicios sobre la línea. Los avisos de avería contabilizados son los relativos al servicio de acceso a Internet.

- **Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo.** Se mide para el servicio telefónico fijo y para el servicio fijo de acceso a Internet.

Para el servicio telefónico fijo

Se define como el tiempo transcurrido desde el instante en el que se ha notificado por el cliente un aviso de avería hasta el momento en que el elemento del servicio, o servicios, se ha restablecido a su normal funcionamiento.

Se contemplan las siguientes mediciones:

- Tiempo máximo para la resolución del 95% de averías de menor duración (percentil 95)
- Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo establecido por el operador, con indicación de dicho plazo.

Su medición se realiza a partir de los datos de todas las averías comunicadas por los clientes residenciales que afecten al servicio telefónico fijo reparadas en el trimestre al que se refiere la medida.

Para el servicio de acceso a Internet

Se define como el tiempo transcurrido desde el instante en el que se ha notificado por el cliente un aviso de avería hasta el momento en que el elemento del servicio, o servicios, se ha restablecido a su normal funcionamiento.

Se contemplan las siguientes mediciones:

- Tiempo máximo para la resolución del 95% de averías de menor duración (percentil 95)
- Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo establecido por el operador, con indicación de dicho plazo.

Su medición se realiza a partir de los datos de todas las averías comunicadas por los clientes residenciales que afecten al servicio de acceso a Internet fijo reparadas en el trimestre al que se refiere la medida.

- **Frecuencia de reclamaciones de los clientes.** Se define como la relación, expresada en porcentaje, entre el total de las reclamaciones relativas al servicio telefónico y/o al servicio de acceso a Internet, realizadas por los clientes residenciales, y el número de clientes residenciales activos en el trimestre.

Su medición se realiza a partir de los datos de todas las reclamaciones presentadas por los clientes residenciales, por teléfono, fax, correo, e-mail, etc. durante el trimestre objeto de la medición.

A estos efectos se considera como reclamación cualquier expresión de insatisfacción o una observación negativa del cliente referida a los mencionados servicios.

No debe confundirse con una petición de información, consulta técnica o aclaración solicitada por el cliente a su operador. No se considerará como reclamación la comunicación de una avería, aunque sí la reclamación de un aviso de avería.

- **Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes.** Se define como el tiempo transcurrido entre la presentación por parte de un cliente residencial de una reclamación relativa al servicio telefónico y/o al servicio de acceso a Internet y la resolución de dicha reclamación por el operador.

Para la obtención del percentil 95 se toman todas las reclamaciones de clientes residenciales resueltas en el trimestre, se ordenan de menor a mayor tiempo de resolución y se toma el registro correspondiente al 95 % de todas ellas.

- **Reclamaciones sobre corrección de facturas.** Se corresponde con la relación, expresada en porcentaje, entre las facturas emitidas a los clientes residenciales, relativas al servicio telefónico y/o al servicio de acceso a Internet, que han sido objeto de reclamación y el número total de facturas emitidas a estos clientes.

$$\frac{\text{Facturas reclamadas}}{\text{Total de facturas emitidas}}$$

Su medida se realiza contabilizando el número de facturas reclamadas por algún aspecto relativo a su contenido durante el trimestre objeto de la medición.

- **Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago.** Se corresponde con la relación, expresada en porcentaje, entre las reclamaciones relativas al servicio telefónico y/o al servicio de acceso a Internet realizadas por los clientes sobre el saldo de las líneas prepago y el número total de líneas prepago (tarjetas, etc.) activas.

$$\frac{\text{Reclamaciones sobre el saldo de líneas prepago}}{\text{Número total de líneas prepago}}$$

Su medida se realiza contabilizando el número de tarjetas prepago sobre las que se ha realizado alguna reclamación sobre algún aspecto relativo al saldo durante el trimestre objeto de la medición.

- **Velocidad de transmisión de datos conseguida.** Se define la velocidad de transmisión de datos conseguida para el enlace descendente como la velocidad alcanzada en la descarga de ficheros desde un sitio Web remoto al ordenador del usuario. Asimismo, se define la velocidad de transmisión de datos conseguida para el enlace ascendente como la velocidad alcanzada en la subida de ficheros desde el ordenador del usuario a un sitio Web remoto.

La velocidad de transmisión de datos experimentada por un mismo usuario en la descarga/subida de un fichero puede depender del nivel de ocupación que presente la red en el momento en que se lleva a cabo la descarga/subida, por lo que este parámetro puede presentar variaciones, por ejemplo, a lo largo de las distintas horas del día o del día de la semana.

A consecuencia de ello, como indicación de las velocidades máximas y mínimas que puede experimentar un usuario, se publica el percentil 95 de la velocidad de transmisión, que se corresponde con la velocidad máxima alcanzada entre todos los intentos de descarga/subida exceptuando el 5% de descargas/subidas más rápidas, y el percentil 5, correspondiente a la velocidad máxima alcanzada entre todos los intentos de descarga/subida incluidos en el 5% de descargas/subidas más lentas.

Esta medición se realiza a través de conexiones de pruebas entre equipos cliente (sondas de prueba) y servidores específicos, en el trimestre objeto de la medición.

Si desea información técnica sobre la tecnología de acceso puede consultar la información publicada al respecto por la [Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales](#).