

**INFORMACIÓN DE CALIDAD DE  
SERVICIO DE**



**Noviembre 2020**

INDICE:

- 1 Introducción
- 2 Compromisos de los niveles individuales de calidad incluidos en los contratos
- 3 Medidas de los Parámetros
- 4 Conclusiones del Informe de auditoría
- 5 Información sobre la calidad de servicio y los parámetros asociados

## Introducción

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:

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

### [Conclusiones del Informe de auditoría de Calidad de Servicio](#)

### [Información sobre la 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
30 días	Un (1) Euro por día natural de retraso, hasta un máximo de noventa (90) Euros.	El Cliente deberá dirigir su solicitud de indemnización en un plazo de 1 mes al Servicio de Atención al Cliente a través del teléfono 622 y la dirección de correo electrónico <a href="mailto:clientes@yoigo.com">clientes@yoigo.com</a>

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 período 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 se muestra a continuación.

	<b>COMPROMISO (horas)</b>	<b>CUANTÍA</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
<b>Servicio telefónico fijo</b>	48	<p>La mayor de las siguientes siempre que alguna de ellas sea superior a 1€:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El promedio del importe facturado por el Servicio interrumpido durante los 3 meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción (si la antigüedad del Servicio interrumpido es inferior a 3 meses, se considerará el importe de la factura que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo realizado); o</li> <li>2. Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.</li> </ol>	<p>El Cliente deberá dirigir su solicitud de indemnización en un plazo de 1 mes al Servicio de Atención al Cliente a través del teléfono <b>622</b> y la dirección de correo electrónico <b>clientes@yoigo.com</b></p>

<b>Servicio telefónico móvil</b>	<p>8</p>	<p>La mayor de las siguientes siempre que alguna de ellas sea superior a 1€:</p> <p>1. El promedio del importe facturado por el Servicio interrumpido durante los 3 meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción (si la antigüedad del Servicio interrumpido es inferior a 3 meses, se considerará el importe de la factura que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo realizado); o</p> <p>2. Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.</p>	<p>El Cliente deberá dirigir su solicitud de indemnización en un plazo de 1 mes al Servicio de Atención al Cliente a través del teléfono <b>622</b> y la dirección de correo electrónico <b>clientes@yoigo.com</b></p>
<b>Servicio de acceso a Internet fijo</b>	<p>48</p>	<p>Cuota mensual prorrateada por el tiempo que haya durado la interrupción en el periodo de facturación.</p>	<p>Se abonará automáticamente en la siguiente factura.</p>
<b>Servicio de acceso a Internet móvil</b>	<p>8</p>	<p>Cuota mensual prorrateada por el tiempo que haya durado la interrupción en el periodo de facturación.</p>	<p>Se abonará automáticamente en la siguiente factura.</p>

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

## Medidas de los Parámetros

### 3.1 Tiempo de suministro de accesos a la red fija

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020
Percentil 95 (días)*	-	25	23	19	19

Las solicitudes de suministro de acceso a la red fija pueden efectuarse llamando al 622 ó 622622622 o [www.yoigo.com](http://www.yoigo.com), de 08:00 a 24:00 de lunes a domingo.

El horario para concertar las citas es de 09:00 a 20:00 de lunes a sábados.

\* 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.



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.

### 3.2 Tiempo de suministro de accesos a Internet

No aplica a esta marca.



### 3.3 Proporción de avisos de avería por línea de acceso fijo

#### Servicio telefónico fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020
Porcentaje (%)	-	2,29	2,34	2,11	2,43

La comunicación de avisos de avería de líneas de acceso fijo puede efectuarse llamando al 622 de 08:00 a 01:00 de lunes a domingo.

#### Servicio de acceso a internet

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020
Porcentaje (%)	-	2,36	2,43	2,15	2,48

La comunicación de avisos de avería de líneas de acceso fijo puede efectuarse llamando al 622 de 08:00 a 01:00 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.

### 3.4 Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo

#### Servicio telefónico fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020
Percentil 95 (horas)*	-	137,04	93,07	89,29	116,15
Porcentaje reparado en el plazo objetivo (%)	-	78,68	88,92	89,74	88,72

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

La comunicación de avisos de avería de líneas de acceso fijo puede efectuarse llamando al 622 de 08:00 a 01:00 de lunes a domingo.

Las citas para la reparación de averías de líneas de acceso fijo pueden efectuarse llamando al 622 de 08:00 a 20:00 de lunes a sábado.

#### Servicio de acceso a internet

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020
Percentil 95 (horas)*	-	138,77	96,43	98,59	134,11
Porcentaje reparado en el plazo objetivo (%)	-	78,41	88,25	88,82	87,26

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

La comunicación de avisos de avería de líneas de acceso fijo puede efectuarse llamando al 622 de 08:00 a 01:00 de lunes a domingo.

Las citas para la reparación de averías de líneas de acceso fijo pueden efectuarse llamando al 622 de 08:00 a 20:00 de lunes a sábado.

\* 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.



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.

### 3.5 Frecuencia de reclamaciones de los clientes

#### Servicio fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020
Porcentaje (%)	-	0,51	0,54	0,46	0,39

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar a los teléfonos 622 ó 622622622 de 00:00 a 23:59 de lunes a domingo.

#### Servicio móvil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020
Porcentaje (%)	0,78	0,59	0,78	0,87	1,11

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar a los teléfonos 622 ó 622622622 de 00:00 a 23:59 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.

### 3.6 Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes

#### Servicio fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020
Percentil 95 (días)*	-	19,91	15,06	18,95	30,52

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar a los teléfonos 622 ó 622622622 de 00:00 a 23:59 de lunes a domingo.

#### Servicio móvil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020
Percentil 95 (días)*	10,96	14,13	19,86	17,51	23,02

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar a los teléfonos 622 ó 622622622 de 00:00 a 23:59 de lunes a domingo.

\* 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.



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.

### 3.7 Reclamaciones sobre corrección de facturas

#### Servicio fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020
Porcentaje (%)	-	0,12	0,13	0,12	0,10

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar a los teléfonos 622 ó 622622622 de 00:00 a 23:59 de lunes a domingo.

#### Servicio móvil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020
Porcentaje (%)	0,41	0,30	0,42	0,49	0,62

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar a los teléfonos 622 ó 622622622 de 00:00 a 23:59 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.

### 3.8 Reclamaciones sobre corrección de cuentas de prepago

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020
Porcentaje (%)	0,065	0,056	0,098	0,083	0,099

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar a los teléfonos 622 ó 622622622 de 00:00 a 23:59 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.

### 3.9 Velocidad de transmisión de datos conseguida

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

<b>SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 600Mbps / 600Mbps</b>						
<b>MEDICIONES</b>		<b>NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)</b>				
		T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020
<b>BAJADA</b>	Velocidad Media (Kbps)		593,490	593,193	592,918	594,928
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *		596,918	596,911	596,728	596,818
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **		586,378	586,784	584,249	590,306
<b>SUBIDA</b>	Velocidad Media (Kbps)		546,397	543,849	496,779 <sup>(1)</sup>	540,249
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *		557,563	555,249	554,403	556,729
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **		527,739	525,709	156,604	520,774

<sup>(1)</sup> 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 407,692 Kbps y 585,866 Kbps.

<b>SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 300Mbps / 300Mbps</b>						
<b>MEDICIONES</b>		<b>NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)</b>				
		T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020
<b>BAJADA</b>	Velocidad Media (Kbps)		296,906	299,817	302,006	303,669
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *		305,842	305,840	305,831	305,822
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **		267,755	277,962	294,532	299,304
<b>SUBIDA</b>	Velocidad Media (Kbps)		287,769	287,157	286,753	286,860
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *		293,417	293,367	293,094	293,021
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **		272,463	263,578	262,874	263,945

<b>SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 100Mbps / 100Mbps</b>						
<b>MEDICIONES</b>		<b>NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)</b>				
		T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020
<b>BAJADA</b>	Velocidad Media (Kbps)		101,631	101,732	101,778	101,800
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *		101,937	101,938	101,936	101,944
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **		101,153	101,562	101,591	101,590
<b>SUBIDA</b>	Velocidad Media (Kbps)		99,687	99,676	99,617	99,450
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *		100,013	100,011	99,991	100,018
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **		99,339	98,864	98,585	98,136



<b>SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 50Mbps / 50Mbps</b>						
<b>MEDICIONES</b>		<b>NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)</b>				
		T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020
<b>BAJADA</b>	Velocidad Media (Kbps)		50,466	50,558	50,651	50,725
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *		50,985	50,989	50,986	50,987
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **		50,527	50,557	50,569	50,554
<b>SUBIDA</b>	Velocidad Media (Kbps)		50,287	50,479	51,036	51,134
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *		51,787	51,790	51,829	51,833
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **		45,836	46,103	49,355	50,142

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: ADSL 20Mbps / 1Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T3 2019	T4 2019 <sup>(2)</sup>	T1 2020	T2 2020	T3 2020
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)		16,395 <sup>(1)</sup>	15,848 <sup>(1)</sup>	13,908 <sup>(1)</sup>	15,685 <sup>(1)</sup>
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *		19,669	19,671	19,669	19,683
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **		7,413	6,614	6,863	6,504
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)		844	844	837	840
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *		855	856	868	857
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **		823	819	799	804

<sup>(1)</sup> 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 11826 Kbps y 20964 Kbps (T4 2019), entre 11,143 Kbps y 20,553 Kbps (T1 2020), entre 9,506 Kbps y 18,310 Kbps (T2 2020) y entre 10,315 Kbps y 21,055 Kbps (T3 2020).

<sup>(2)</sup> Los datos que siguen han sido obtenidos mediante un sistema de medidas que, durante el trimestre, ha sufrido una indisponibilidad media del 25,00%, lo que debe ser tenido en cuenta a los efectos de su comparabilidad con los correspondientes de otros operadores.

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: LTE 111Mbps / 37,5 Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T3 2019	T4 2019 <sup>(3)</sup>	T1 2020	T2 2020	T3 2020
BAJADA	Velocidad Media (Kbps) <sup>(1)</sup>		31,831	34,130	37,416	32,661
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *		58,841	52,897	58,152	55,717
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **		17,442	19,787	20,064	18,985
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps) <sup>(2)</sup>		19,928	26,904	27,935	27,944
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *		27,705	39,929	40,414	39,341
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **		9,599	12,451	14,868	14,664

<sup>(1)</sup> El valor medio reportado se ha obtenido a partir de un conjunto de mediciones que presentan una dispersión significativa de valores, pudiendo establecerse que los valores reales del parámetro pueden situarse: entre 32,719 Kbps y 39,112 Kbps (T3 2019), entre 26,948 Kbps y 36,714 kbps (T4 2019), entre 28,804 Kbps y 36,270 Kbps (T1 2020), entre 35,175 Kbps y 39,657 Kbps (T2 2020) y entre 30,568 kbps y 34,754 kbps (T3 2020).

<sup>(2)</sup> El valor medio reportado se ha obtenido a partir de un conjunto de mediciones que presentan una dispersión significativa de valores, pudiendo establecerse que los valores reales del parámetro pueden situarse: entre 19,483 Kbps y 22,050 Kbps (T3 2019), entre 16,903 Kbps y 22,953 Kbps (T4 2019), entre 25,004 Kbps y 31,990 Kbps (T1 2020), entre 25,998 Kbps y 29,871 Kbps (T2 2020) y entre 26,008 kbps y 29,880 kbps (T3 2020).

<sup>(3)</sup> Los datos que siguen han sido obtenidos mediante un sistema de medidas que, durante el trimestre, ha sufrido una indisponibilidad media del 6,91%, lo que debe ser tenido en cuenta a los efectos de su comparabilidad con los correspondientes de otros operadores.

\* 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: HSPA 21Mbps / 5,7 Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T3 2019	T4 2019 <sup>(2)</sup>	T1 2020	T2 2020	T3 2020
BAJADA	Velocidad Media (Kbps) <sup>(1)</sup>		10,025	10,168		
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *		17,455	16,815		
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **		4,387	5,141		
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps) <sup>(2)</sup>		3,389	3,613		
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *		4,119	4,227		
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **		2,060	2,672		

<sup>(1)</sup> El valor medio reportado se ha obtenido a partir de un conjunto de mediciones que presentan una dispersión significativa de valores, pudiendo establecerse que los valores reales del parámetro pueden situarse: entre 8,275 Kbps y 12,878 Kbps (T3 2019), entre 7,450 Kbps y 12,599 Kbps (T4 2019), entre 8,587 Kbps y 11,754 Kbps (T1 2020).

<sup>(2)</sup> El valor medio reportado se ha obtenido a partir de un conjunto de mediciones que presentan una dispersión significativa de valores, pudiendo establecerse que los valores reales del parámetro pueden situarse: entre 2,990 Kbps y 3,740 Kbps (T3 2019), entre 2,985 Kbps y 3,691 Kbps (T4 2019), entre 3,424 Kbps y 3,802 Kbps (T1 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.

## Conclusiones del Informe de auditoría

La auditoría de 2019 realizada en el año 2020 por SGS ICS Ibérica, S.A. acredita que Xfera Móviles, S.A. (Yoigo) dispone y aplica un sistema de medida de los niveles de calidad de servicio, implantado conforme a lo dispuesto en la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, debidamente documentado y coincidente con la descripción depositada en la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

Asimismo, dicha auditoría también acredita que el proceso utilizado para la realización de las medidas asegura la no existencia de errores superiores al 5%.

## Información sobre la 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, MásMóvil (Xfera Móviles, SAU) 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.**

## **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.

### **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 fija 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:

- o Tiempo máximo para la resolución del 95% de averías de menor duración (percentil 95).
- o 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.

Facturas reclamadas

---

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.

Reclamaciones sobre el saldo de líneas prepago

-----  
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](#).