

**INFORMACIÓN DE CALIDAD DE
SERVICIO DE**



Febrero 2021

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 clientes@yoigo.com

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.

	COMPROMISO (horas)	CUANTÍA	PROCEDIMIENTO
Servicio telefónico fijo	48	<p>La mayor de las siguientes siempre que alguna de ellas sea superior a 1€:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 2. Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta. 	<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 622 y la dirección de correo electrónico clientes@yoigo.com</p>

Servicio telefónico móvil	<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 622 y la dirección de correo electrónico clientes@yoigo.com</p>
Servicio de acceso a Internet fijo	<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>
Servicio de acceso a Internet móvil	<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)				
	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020
Percentil 95 (días)*	25	23	19	19	16

Las solicitudes de suministro de acceso a la red fija pueden efectuarse llamando al 622 o 622622622 o 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)				
	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020
Porcentaje (%)	2,29	2,34	2,11	2,43	2,29

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)				
	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020
Porcentaje (%)	2,36	2,43	2,15	2,48	2,30

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.

3.4 Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo

Servicio telefónico fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020
Percentil 95 (horas)*	137,04	93,07	89,29	99,58 ⁽¹⁾	100,83
Porcentaje reparado en el plazo objetivo (%)	78,68	88,92	89,74	89,93 ⁽²⁾	90,18

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.

⁽¹⁾ Este valor se ha corregido al detectarse un error por "operador". El valor anteriormente publicado era 116,15.
⁽²⁾ Este valor se ha corregido al detectarse un error por "operador". El valor anteriormente publicado era 88,72.

Servicio de acceso a internet

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020
Percentil 95 (horas)*	138,77	96,43	98,59	122,69 ⁽¹⁾	106,87
Porcentaje reparado en el plazo objetivo (%)	78,41	88,25	88,82	88,41 ⁽²⁾	89,92

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.

⁽¹⁾ Este valor se ha corregido al detectarse un error por "operador". El valor anteriormente publicado era 134,11.
⁽²⁾ Este valor se ha corregido al detectarse un error por "operador". El valor anteriormente publicado era 87,26.

* 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.

3.5 Frecuencia de reclamaciones de los clientes

Servicio fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020
Porcentaje (%)	0,51	0,47 ⁽¹⁾	0,38 ⁽²⁾	0,32 ⁽³⁾	0,37

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

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por “operador”. El valor anteriormente publicado era 0,54
(2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por “operador”. El valor anteriormente publicado era 0,46
(3) Este valor se ha corregido al detectarse un error por “operador”. El valor anteriormente publicado era 0,39

Servicio móvil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020
Porcentaje (%)	0,59	0,76 ⁽¹⁾	0,83 ⁽²⁾	1,04 ⁽³⁾	1,14

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

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por “operador”. El valor anteriormente publicado era 0,78
(2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por “operador”. El valor anteriormente publicado era 0,87
(3) Este valor se ha corregido al detectarse un error por “operador”. El valor anteriormente publicado era 1,11

3.6 Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes

Servicio fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020
Percentil 95 (días)*	19,91	9,14 ⁽¹⁾	11,30 ⁽²⁾	18,87 ⁽³⁾	17,01

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

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por “operador”. El valor anteriormente publicado era 15,06
(2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por “operador”. El valor anteriormente publicado era 18,95
(3) Este valor se ha corregido al detectarse un error por “operador”. El valor anteriormente publicado era 30,52

Servicio móvil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020
Percentil 95 (días)*	14,13	11,75 ⁽¹⁾	10,97 ⁽²⁾	18,58 ⁽³⁾	15,31

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

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por “operador”. El valor anteriormente publicado era 19,86
(2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por “operador”. El valor anteriormente publicado era 17,51
(3) Este valor se ha corregido al detectarse un error por “operador”. El valor anteriormente publicado era 23,02

* 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.

3.7 Reclamaciones sobre corrección de facturas

Servicio fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020
Porcentaje (%)	0,12	0,11 ⁽¹⁾	0,09 ⁽²⁾	0,08 ⁽³⁾	0,09

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

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por “operador”. El valor anteriormente publicado era 0,13
(2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por “operador”. El valor anteriormente publicado era 0,12
(3) Este valor se ha corregido al detectarse un error por “operador”. El valor anteriormente publicado era 0,10

Servicio móvil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020
Porcentaje (%)	0,30	0,36 ⁽¹⁾	0,43 ⁽²⁾	0,55 ⁽³⁾	0,61

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

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por “operador”. El valor anteriormente publicado era 0,42
(2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por “operador”. El valor anteriormente publicado era 0,49
(3) Este valor se ha corregido al detectarse un error por “operador”. El valor anteriormente publicado era 0,62

3.8 Reclamaciones sobre corrección de cuentas de prepago

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020
Porcentaje (%)	0,056	0,098	0,083	0,095 ⁽¹⁾	0,079

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

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por “operador”. El valor anteriormente publicado era 0,099



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

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 600Mbps / 600Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	593490	593193	592918	594928	593311
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	596918	596911	596728	596818	596700
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	586378	586784	584249	590306	586212
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	546397	543849	496779 ⁽¹⁾	540249	534034
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	557563	555249	554403	556729	555645
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	527739	525709	156604	520774	503613

⁽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 407692 Kbps y 585866 Kbps.

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 300Mbps / 300Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	296906	299817	302006	303669	295697
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	305842	305840	305831	305822	305824
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	267755	277962	294532	299304	277727
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	287769	287157	286753	286860	284235
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	293417	293367	293094	293021	292948
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	272463	263578	262874	263945	258319

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 100Mbps / 100Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	101631	101732	101778	101800	100975
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	101937	101938	101936	101944	101927
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	101153	101562	101591	101590	101413
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	99687	99676	99617	99450	98923
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	100013	100011	99991	100018	99951
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	99339	98864	98585	98136	93664

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 50Mbps / 50Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	50466	50558	50651	50725	50294
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	50985	50989	50986	50987	50989
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	50527	50557	50569	50554	50485
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	50287	50479	51036	51134	50649
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	51787	51790	51829	51833	51792
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	45836	46103	49355	50142	46143

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: ADSL 20Mbps / 1Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T4 2019 ⁽²⁾	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	16395 ⁽¹⁾	15848 ⁽¹⁾	13908 ⁽¹⁾	15685 ⁽¹⁾	16441 ⁽¹⁾
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	19669	19671	19669	19683	19677
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	7413	6614	6863	6504	6983
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	844	844	837	840	833
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	855	856	868	857	857
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	823	819	799	804	776

⁽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 11826 Kbps y 20964 Kbps (T4 2019), entre 11143 Kbps y 20553 Kbps (T1 2020), entre 9506 Kbps y 18310 Kbps (T2 2020), entre 10315 Kbps y 21055 Kbps (T3 2020) y entre 11350 Kbps y 21532 Kbps (T4 2020)

⁽²⁾ 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 11Mbps / 37,5 Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T4 2019 ⁽³⁾	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020
BAJADA	Velocidad Media (Kbps) ⁽¹⁾	31831	34130	37416	32661	32856
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	58841	52897	58152	55717	56555
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	17442	19787	20064	18985	18809
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps) ⁽²⁾	19928	26904	27935	27944	27941
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	27705	39929	40414	39341	39329
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	9599	12451	14868	14664	15359

(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 los valores reales del parámetro pueden situarse: entre 26948 Kbps y 36714 kbps (T4 2019), entre 28804 Kbps y 36270 Kbps (T1 2020), entre 35175 Kbps y 39657 Kbps (T2 2020), entre 30568 kbps y 34754 kbps (T3 2020) y entre 30757 kbps y 34956 kbps (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 los valores reales del parámetro pueden situarse: entre 16903 Kbps y 22953 Kbps (T4 2019), entre 25004 Kbps y 31990 Kbps (T1 2020), entre 25998 Kbps y 29871 Kbps (T2 2020), entre 26008 kbps y 29880 kbps (T3 2020) y entre 26005 kbps y 29877 kbps (T4 2020).

(3) 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.

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)				
		T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020
BAJADA	Velocidad Media (Kbps) ⁽¹⁾	10025	10168			
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	17455	16815			
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	4387	5141			
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps) ⁽²⁾	3389	3613			
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	4119	4227			
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	2060	2672			

⁽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 los valores reales del parámetro pueden situarse: entre 7450 Kbps y 12599 Kbps (T4 2019) y entre 8587 Kbps y 11754 Kbps (T1 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 los valores reales del parámetro pueden situarse: entre 2985 Kbps y 3691 Kbps (T4 2019) y entre 3424 Kbps y 3802 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 realizada en abril de 2020 por SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U. acredita que Yoigo (Xfera Móviles, S.A.U) 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 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.

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](#).