

# INFORMACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO DE



Q3 2022

## Índice

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](#)

[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 Telecable 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
60 días	Exención de pago de las cuotas mensuales de abono en un número equivalente al número de meses, o fracción, en que se ha superado el plazo de compromiso	Presentando, el cliente, la reclamación oportuna

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	CUANTÍA	PROCEDIMIENTO
Servicio telefónico fijo	48 horas	Telecable se compromete a indemnizar al Cliente con una cantidad igual a la cuota mensual vigente en el momento de la interrupción del servicio afectado, con el límite máximo por todas las incidencias ocurridas en un mismo mes del importe de la cuota mensual del servicio afectado.	Previa petición por parte del Cliente.
Servicio telefónico móvil	7 horas	Telecable se compromete a indemnizar al Cliente con una cantidad igual a la cuota mensual vigente en el momento de la interrupción del servicio afectado, con el límite máximo por todas las incidencias ocurridas en un mismo mes del importe de la cuota mensual del servicio afectado.	Previa petición por parte del Cliente en un plazo máximo de 10 días.
Servicio de acceso a Internet fijo	48 horas	Telecable se compromete a indemnizar al Cliente con una cantidad igual a la cuota de abono, si hubiera sido desembolsada previamente por el Cliente, así como otras cuotas fijas, todo ello prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.	Previa petición por parte del Cliente.
Servicio de acceso a Internet móvil	7 horas	Telecable se compromete a indemnizar al Cliente con una cantidad igual a la cuota de abono, si hubiera sido desembolsada previamente por el Cliente, así como otras	Previa petición por parte del Cliente en un plazo máximo de 10 días.

		cuotas fijas, todo ello prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.	
<p>Puede consultar <a href="#">este enlace</a> para obtener más información.</p>			

## Medidas de los Parámetros

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

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2021	T4 2021	T1 2022	T2 2022	T3 2022
Percentil 95 (días)*	19	20	16	23	20

Las solicitudes de suministro de acceso a la red fija pueden efectuarse llamando al 900 222 111 de 08:00 a 22:00 de lunes a viernes y de 09:00 a 14:00 los sábados, y el horario para concertar las citas es de 8:30 a 18:00 de lunes a viernes.

\* 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 2021	T4 2021	T1 2022	T2 2022	T3 2022
Porcentaje (%)	1,25	1,41	1,28	1,28	1,31

La comunicación de avisos de avería de líneas de acceso fijo puede efectuarse llamando al 900 860 850, de 00:00 a 24:00 de lunes a domingo.

#### Servicio de acceso a internet

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2021	T4 2021	T1 2022	T2 2022	T3 2022
Porcentaje (%)	1,20	1,56	1,34	1,40	1,52

El horario de recogida de los avisos de avería de líneas de acceso a Internet 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.

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

#### Servicio telefónico fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2021	T4 2021	T1 2022	T2 2022	T3 2022
Percentil 95 (horas)*	64,70	64,42	64,91	76,18	86,03
Porcentaje reparado en el plazo objetivo (%)	92,75	91,97	91,67	87,39	88,96

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 900 860 850, 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 900 860 850, de 8:30 a 19:00 horas en días laborables y de 10:00 a 18:00 en días festivos y fines de semana.

#### Servicio de acceso a internet

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2021	T4 2021	T1 2022	T2 2022	T3 2022
Percentil 95 (horas)*	60,87	57,15	66,11	73,62	92,94
Porcentaje reparado en el plazo objetivo (%)	93,09	92,91	90,75	87,95	85,60

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 8:30 a 19:00 horas en días laborables y de 10:00 a 18:00 en días festivos y fines de semana.

\* 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)				
	T3 2021	T4 2021	T1 2022	T2 2022	T3 2022
Porcentaje (%)	1,28 (1)	1,16	1,16 (2)	0,98	1,25

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al 900 222 111 de 08:00 a 22:00 de lunes a viernes y de 09:00 a 14:00 los sábados.

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Telecable. El valor anteriormente publicado era 1,48.

(2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Telecable. El valor anteriormente publicado era 1,21.



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 2021	T4 2021	T1 2022	T2 2022	T3 2022
Percentil 95 (días)*	5,14	6,79	5,00	5,96	10,08

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al 900 222 111 de 08:00 a 22:00 de lunes a viernes y de 09:00 a 14:00 los 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.

### 3.7 Reclamaciones sobre corrección de facturas

#### Servicio fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2021	T4 2021	T1 2022	T2 2022	T3 2022
Porcentaje (%)	0,30 (1)	0,26	0,27	0,22	0,29

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al 900 222 111 de 08:00 a 22:00 de lunes a viernes y de 09:00 a 14:00 los sábados.

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Telecable. El valor anteriormente publicado era 0,34.



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

No aplica a esta marca.

### 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: HFC 500Mbps / 50Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T3 2021	T4 2021	T1 2022	T2 2022	T3 2022
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	513.411	518.346	518.524	518.653	518.581
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	522.876	521.866	521.848	521.854	521.874
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	489.596	497.635	498.533	499.906	499.137
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	13.992	41.956 (1)	43.901 (1)	41.912 (1)	44.890 (1)
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	15.113	51.162	51.718	51.921	52.129
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	12.415	25.032	27.956	25.458	28.546

(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 29245 y 54668 (T4 2021), entre 32983 y 54819 (T1 2022), entre 27932 kbps y 55892 kbps (T2 2022) y entre 34493 kbps y 55288 kbps (T3 2022).

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: HFC 300Mbps / 30Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T3 2021	T4 2021	T1 2022	T2 2022	T3 2022
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	309.095	312.761	312.797	312.853	312.873
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	313.725	313.625	313.627	313.626	313.631
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	299.625	307.520	307.707	307.889	307.999
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	13.868 (2)	28.357 (2)	29.312 (2)	28.201 (2)	29.321 (2)
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	15.093	31.451	31.452	31.447	31.450
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	12.076	17.578	20.214	18.599	20.291

(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 13485 y 14251 (T3 2021), entre 24939 y 31774 (T4 2021), entre 26649 y 31975 (T1 2022), entre 23375 kbps y 33027 kbps (T2 2022) y entre 26315 kbps y 32327 kbps (T3 2022).

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: HFC 200Mbps / 20Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T3 2021	T4 2021	T1 2022	T2 2022	T3 2022
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	206.885	208.723	208.300	207.629	207.662
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	209.570	209.233	209.228	208.708	208.712
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	200.384	205.838	204.869	204.605	204.652
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	13.781 <sup>(3)</sup>	19.698 <sup>(3)</sup>	20.144 <sup>(3)</sup>	19.647 <sup>(3)</sup>	20.156 <sup>(3)</sup>
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	15.844	20.987	20.998	20.998	20.999
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	11.843	13.902	15.160	13.884	15.124

(3) 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 13407 y 14155 (T3 2021), entre 18128 y 21269 (T4 2021), entre 19037 y 21251 (T1 2022), entre 17736 kbps y 21557 kbps (T2 2022) y entre 18999 kbps y 21313 kbps (T3 2022)

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: HFC 100Mbps / 10 Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T3 2021	T4 2021	T1 2022	T2 2022	T3 2022
BAJADA	Velocidad Media (Kbps) <sup>(1)</sup>	103.773	104.602	104.596	104.600	104.602
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	105.014	104.728	104.729	104.729	104.729
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	101.180	103.822	103.714	103.730	103.695
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps) <sup>(2)</sup>	9.736	10.171	10.298	10.227	10.320
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	10.311	10.513	10.513	10.512	10.513
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	9.302	7.930	8.606	8.288	8.695

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 100Mbps / 100Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T3 2021	T4 2021 (4)	T1 2022	T2 2022 (7)	T3 2022
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	-	94.669 (5) (6)	94.559 (5)	94.378 (5)	94.049 (5)
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	-	96.659	96.556	96.306	95.929
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	-	92.928	92.967	92.542	92.301
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	-	93.368	93.386	93.305	93.328
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	-	93.466	93.505	93.420	93.477
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	-	93.196	93.225	93.075	93.114

(4) Los datos que siguen han sido obtenidos mediante un sistema de medidas que, durante el trimestre, ha sufrido una indisponibilidad media del 7,25%, lo que debe ser tenido en cuenta a los efectos de su comparabilidad con los correspondientes de otros operadores.

(5) 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 89318 y 100019 (T4 2021) y entre 88259 y 100860 (T1 2022), entre 87121 kbps y 101636 kbps (T2 2022) y entre 85200 kbps y 102898 kbps (T3 2022)

(6) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 94,969.

(7) Los datos que siguen han sido obtenidos mediante un sistema de medidas que, durante el trimestre, ha sufrido una indisponibilidad media del 27,38%, 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.



## Conclusiones del Informe de auditoría

La auditoría realizada en marzo de 2022 por AENOR INTERNACIONAL S.A.U. acredita que TELECABLE dispone y aplica un sistema de medida y seguimiento 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, TELECABLE 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.

### 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.

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

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](#).