



MINISTERIO DE  
ASUNTOS ECONÓMICOS Y  
TRANSFORMACIÓN DIGITAL

DIRECCIÓN GENERAL DE  
TELECOMUNICACIONES Y  
ORDENACIÓN DE LOS SERVICIOS  
DE COMUNICACIÓN  
AUDIOVISUAL

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE  
INSPECCIÓN DE LAS  
TELECOMUNICACIONES E  
INFRAESTRUCTURAS DIGITALES

## **INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO**

### **PARÁMETROS GENERALES**

**SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020**

**17 de septiembre de 2020**

**INDICE**

1	INTRODUCCIÓN .....	1
2	PARÁMETROS .....	2
2.1	Tiempo de suministro de acceso a la red fija .....	2
2.2	Porcentaje de avisos de avería por línea de acceso fijo.....	3
2.2.1	Servicio telefónico fijo .....	3
2.2.2	Servicio fijo de acceso a Internet .....	4
2.3	Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo del servicio telefónico fijo y servicio de acceso a Internet .....	5
2.3.1	Servicio telefónico fijo .....	6
2.3.2	Servicio fijo de acceso a Internet .....	8
2.4	Frecuencia de reclamaciones de los clientes .....	10
2.4.1	Servicio fijo .....	10
2.4.2	Servicio móvil .....	11
2.5	Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes.....	12
2.5.1	Servicio fijo .....	12
2.5.2	Servicio móvil .....	13
2.6	Reclamaciones sobre corrección de facturas.....	14
2.6.1	Servicio fijo .....	14
2.6.2	Servicio móvil .....	15
2.7	Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago.....	16
2.7.1	Servicio móvil .....	16
3	ENLACES DE INTERÉS.....	17

**Nota: Los datos utilizados para la realización de este informe son los publicados por los operadores a fecha de elaboración del mismo y podrían ser modificados posteriormente por las correcciones realizadas por el operador o a raíz de la pertinente auditoría.**



## **1 INTRODUCCIÓN**







Los parámetros incluidos en este informe se miden conforme a 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 y guías ETSI.

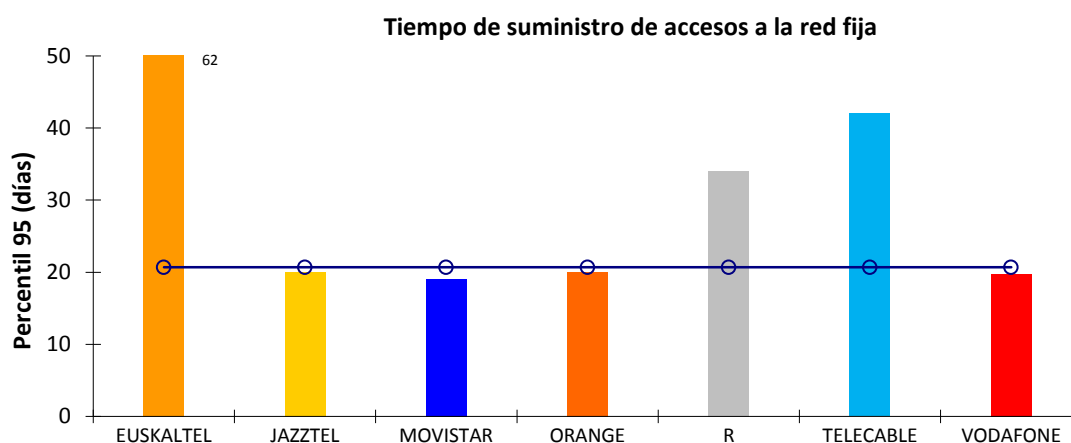
## 2 PARÁMETROS

### 2.1 Tiempo de suministro de acceso 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.

Se facilita la medición del tiempo máximo para el 95% de las solicitudes de clientes residenciales con menores tiempos de suministro (percentil 95). Su medición se realiza a partir de los datos de todas las solicitudes de suministro realizadas en el trimestre.

OPERADOR	MEDIDAS (días)	OPERADOR	MEDIDAS (días)
	62		34
	20		42
	19		20
	20		
<b>MEDIA PONDERADA <sup>(1)</sup></b>		<b>21</b>	



<sup>1</sup> Obtenida ponderando los valores medidos por cada operador con el número de suministros realizados

## 2.2 Porcentaje de avisos de avería por línea de acceso fijo








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

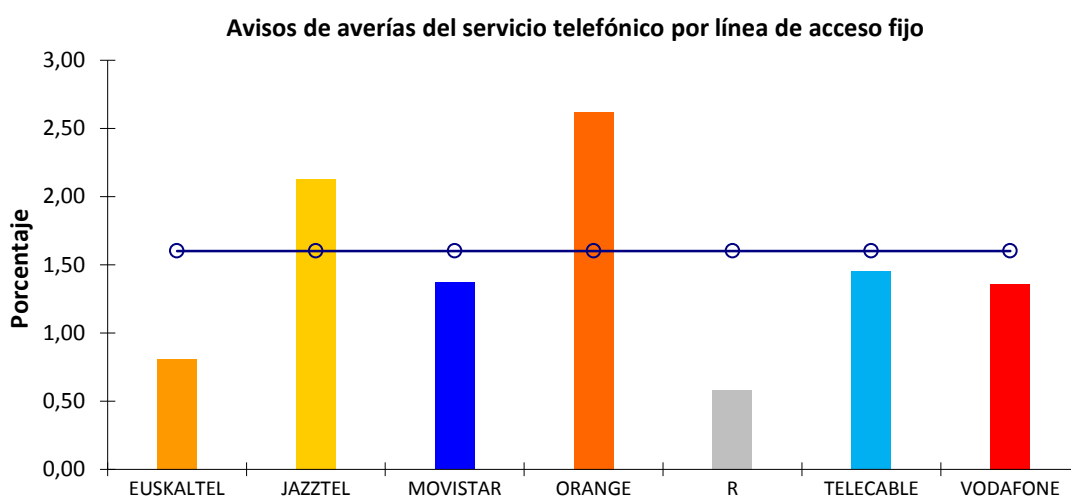
El número medio de líneas en servicio es obtenido a partir de las líneas sobre las que se presta el servicio telefónico o el servicio de acceso a Internet, tanto si éste es el único servicio suministrado, como si sobre la línea se proporcionan otros servicios. Los avisos de avería contabilizados son los referidos al servicio telefónico fijo o al servicio de acceso a Internet.

Su medición se realiza contabilizando todos los avisos válidos de avería recibidos durante el trimestre y el resultado se expresa como un porcentaje.

Se mide y publica desagregado para el servicio telefónico fijo y para el servicio de acceso a Internet fijo.








### 2.2.1 Servicio telefónico fijo

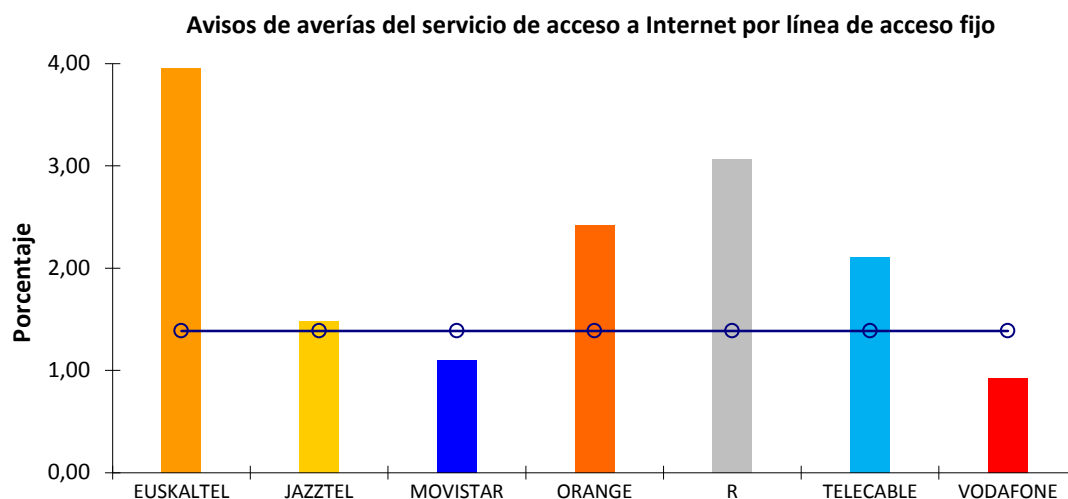
OPERADOR	MEDIDAS (%)	OPERADOR	MEDIDAS (%)
	0,82		0,55
	1,94		1,46
	1,28		1,80
	2,33		
<b>MEDIA PONDERADA <sup>(2)</sup></b>		<b>1,53</b>	



<sup>2</sup> Obtenida ponderando los valores medidos por cada operador con el número de accesos directos

**2.2.2 Servicio fijo de acceso a Internet**

OPERADOR	MEDIDAS (%)	OPERADOR	MEDIDAS (%)
	3,96		3,06
	1,48		2,11
	1,10		0,92
	2,42		
<b>MEDIA PONDERADA<sup>(3)</sup></b>		<b>1,39</b>	



<sup>3</sup> Obtenida ponderando los valores medidos por cada operador con el número de accesos directos a Internet



### **2.3 Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo del servicio telefónico fijo y servicio de acceso a Internet**

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

Se contemplan las siguientes mediciones:

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








Se mide y publica desagregado para el servicio telefónico fijo y para el servicio de acceso a Internet fijo.

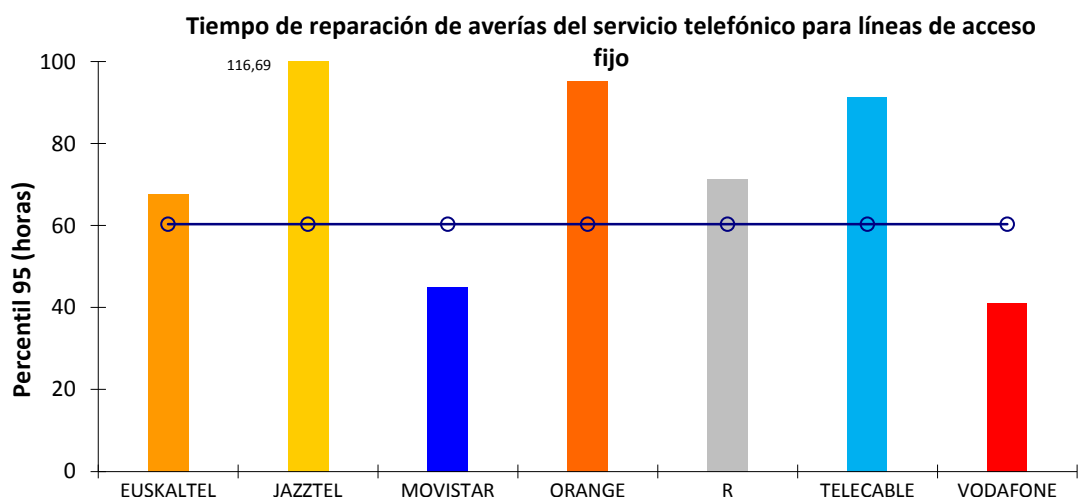
### 2.3.1 Servicio telefónico fijo

- **Tiempo máximo para el 95% de menor duración (percentil 95):**

Su medición se realiza a partir de los datos de todas las averías que afecten al servicio telefónico fijo o al servicio de acceso a Internet reparadas en el trimestre.

Se facilita la medición del tiempo máximo para el 95% de las averías con menores tiempos de reparación (percentil 95), relativo al conjunto de clientes residenciales.

OPERADOR	MEDIDAS (horas)	OPERADOR	MEDIDAS (horas)
	67,63		71,30
	116,69		91,39
	44,92		41,15
	95,31		
<b>MEDIA PONDERADA<sup>(4)</sup></b>		<b>60,33</b>	




<sup>4</sup> Obtenida ponderando los valores medidos por cada operador con el número de averías resueltas

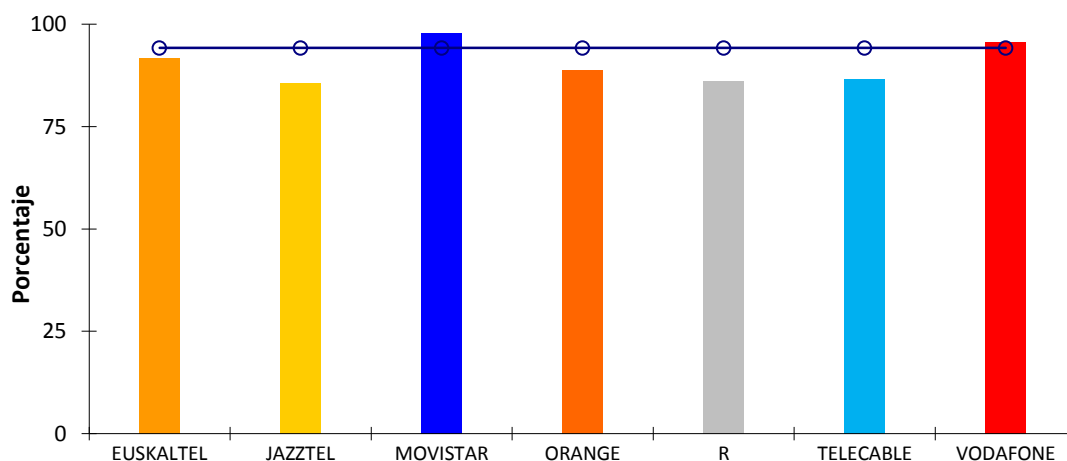


- **Porcentaje de averías reparadas en plazo objetivo:**

Se facilita el porcentaje de las averías que han sido resueltas por el operador antes de completarse el periodo de tiempo que tiene recogido como plazo objetivo para la reparación de las averías de sus clientes residenciales.

OPERADOR y plazo objetivo		MEDIDAS (%)
 euskaltel	47 horas	91,72
 Jazztel	48 horas	85,72
 movistar	46 horas	97,75
 orange™	48 horas	88,90
 R	48 horas	86,15
 telecable	48 horas	86,62
 vodafone	48 horas	95,57
<b>MEDIA PONDERADA</b> <sup>(5)</sup>		<b>94,20</b>

**Porcentaje averías del servicio telefónico reparadas en el plazo objetivo**










<sup>5</sup> Obtenida ponderando los valores medidos por cada operador con el número de averías resueltas

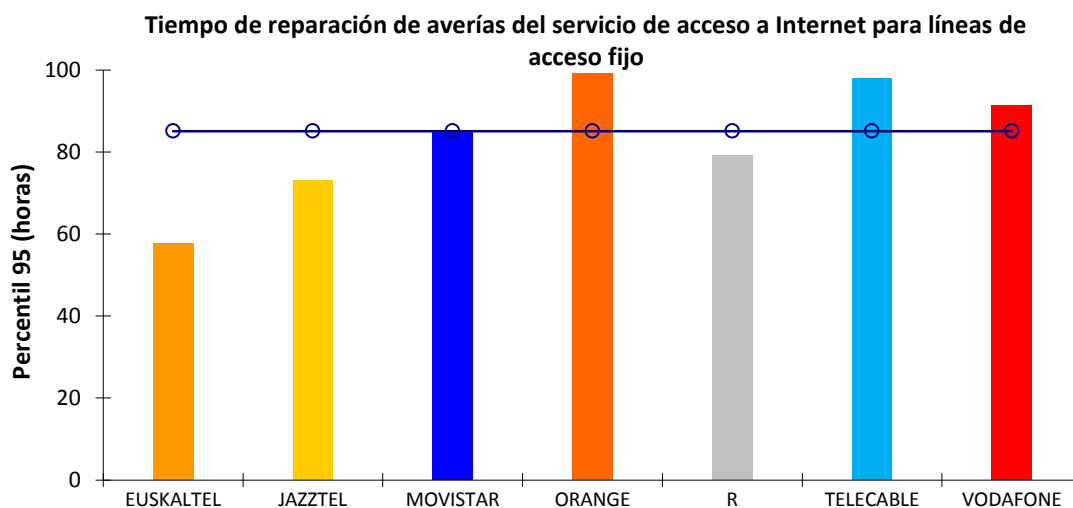
**2.3.2 Servicio fijo de acceso a Internet**

- **Tiempo máximo para el 95% de menor duración (percentil 95):**

Su medición se realiza a partir de los datos de todas las averías que afecten al servicio telefónico fijo o al servicio de acceso a Internet reparadas en el trimestre.

Se facilita la medición del tiempo máximo para el 95% de las averías con menores tiempos de reparación (percentil 95), relativo al conjunto de clientes residenciales.

OPERADOR	MEDIDAS (horas)	OPERADOR	MEDIDAS (horas)
	57,79		79,22
	73,17		97,90
	85,00		91,32
	99,13		
<b>MEDIA PONDERADA<sup>(6)</sup></b>		<b>85,14</b>	

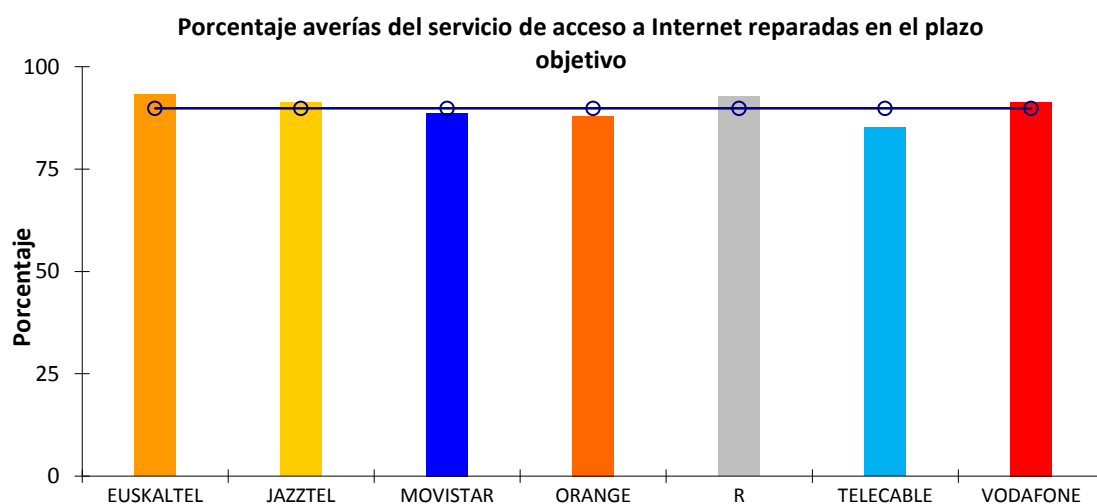


<sup>6</sup> Obtenida ponderando los valores medidos por cada operador con el número de averías resueltas

- **Porcentaje de averías reparadas en plazo objetivo:**

Se facilita el porcentaje de las averías que han sido resueltas por el operador antes de completarse el periodo de tiempo que tiene recogido como plazo objetivo para la reparación de las averías de sus clientes residenciales.

OPERADOR y plazo objetivo		MEDIDAS (%)
	47 horas	93,23
	48 horas	91,31
	48 horas	88,68
	48 horas	87,95
	48 horas	92,81
	48 horas	85,10
	48 horas	91,42
<b>MEDIA PONDERADA<sup>(7)</sup></b>		<b>89,83</b>



<sup>7</sup> Obtenida ponderando los valores medidos por cada operador con el número de averías resueltas.

## 2.4 Frecuencia de reclamaciones de los clientes

Se define como la relación entre en total de reclamaciones relativas al servicio telefónico y/o al servicio de acceso a Internet, realizadas por los clientes residenciales, y el número medio 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.

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

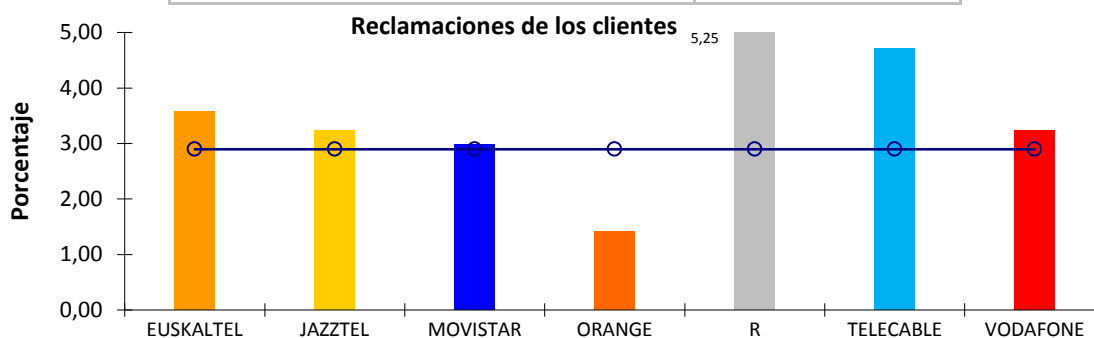
No debe confundirse con una petición de información, consulta técnica o aclaración solicitada por el cliente a su operador. No se considerará como reclamación la comunicación de una avería, aunque sí la reclamación de un aviso de avería.

Se efectúan mediciones separadas de este parámetro para el servicio fijo y el servicio móvil.

### 2.4.1 Servicio fijo












OPERADOR	MEDIDAS (%)	OPERADOR	MEDIDAS (%)
	3,58		5,25
	3,23		4,72
	2,98		3,23
	1,42		

**MEDIA PONDERADA<sup>(8)</sup>** **2,90**

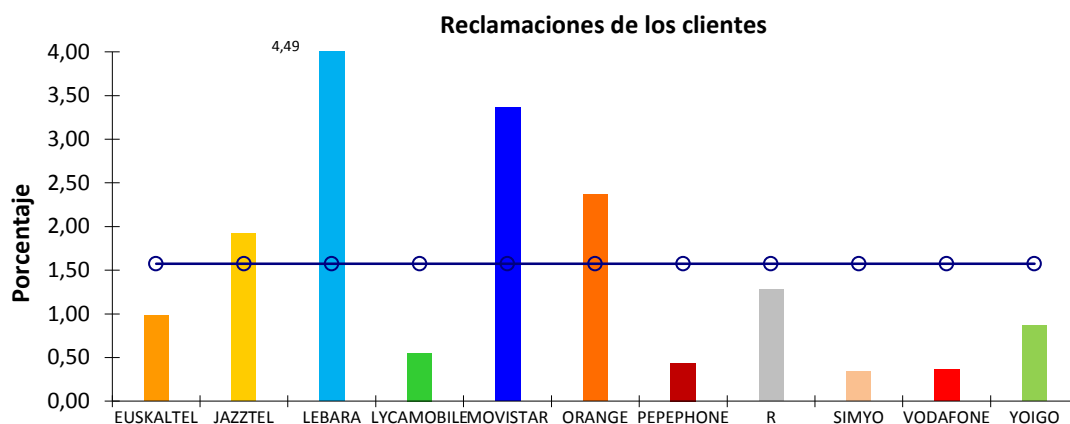


<sup>8</sup> Obtenida ponderando los valores publicados por cada operador con el número medio de clientes activos

**2.4.2 Servicio móvil**

OPERADOR	MEDIDAS (%)
	0,98
	1,92
	4,49
	0,55
	3,36
	2,37
	0,44
	1,28
	0,34
	0,36
	0,87

<b>MEDIA PONDERADA</b> <sup>(9)</sup>	<b>1,57</b>
---------------------------------------	-------------



<sup>9</sup> Obtenida ponderando los valores publicados por cada operador con el número medio de clientes activos






## 2.5 Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes

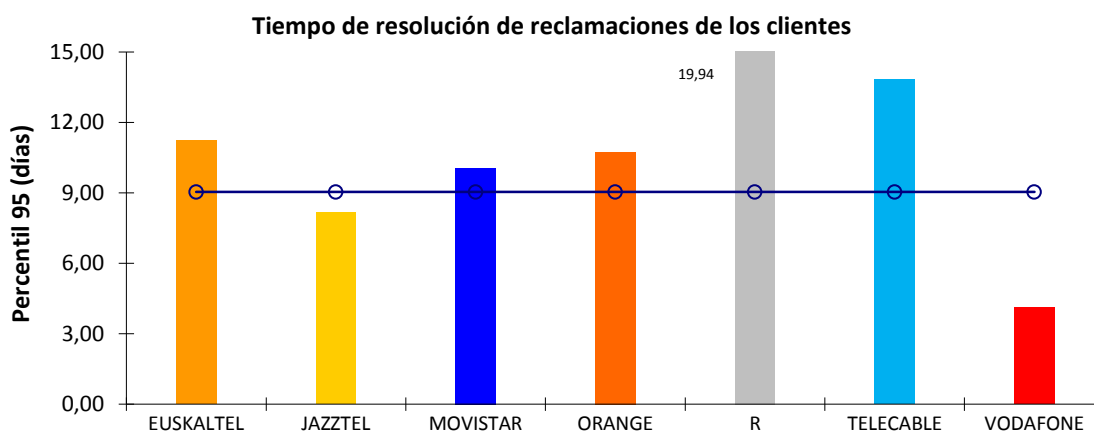
Se define como el tiempo transcurrido entre la presentación por parte de un cliente residencial de una reclamación relativa al servicio telefónico y/o al servicio de acceso a Internet y la resolución por el operador de dicha reclamación.

Su medición se realiza a partir de los datos de todas las reclamaciones resueltas durante el trimestre. Se ordenan de menor a mayor tiempo de resolución y se toma el registro correspondiente al 95 % de todas las reclamaciones. El valor de este registro (percentil 95) es el valor que publica el operador.

Se efectúan mediciones separadas de este parámetro para el servicio fijo, el servicio móvil y el servicio de acceso a internet.












### 2.5.1 Servicio fijo

OPERADOR	MEDIDAS (días)	OPERADOR	MEDIDAS (días)
	11,23		19,94
	8,15		13,82
	10,06		4,13
	10,74		
<b>MEDIA PONDERADA<sup>(10)</sup></b>		<b>9,04</b>	

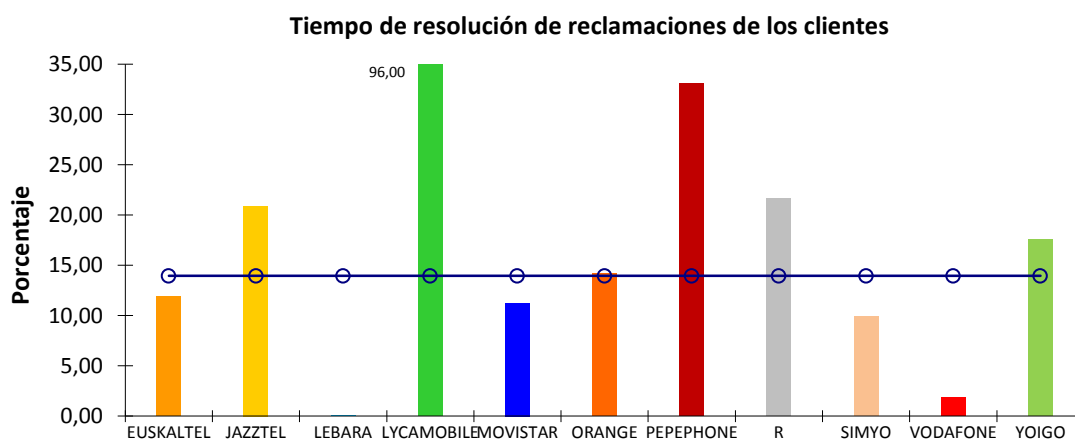


<sup>10</sup> Obtenida ponderando los valores publicados por cada operador con el número de reclamaciones resueltas

2.5.2 Servicio móvil

OPERADOR	MEDIDAS (%)
	11,89
	20,91
	0,03
	96,00
	11,24
	14,19
	33,08
	21,58
	9,95
	1,83
	17,51

<b>MEDIA PONDERADA</b> <sup>(11)</sup>	<b>13,95</b>
--	--------------



<sup>11</sup> Obtenida ponderando los valores publicados por cada operador con el número de reclamaciones resueltas








## 2.6 Reclamaciones sobre corrección de facturas

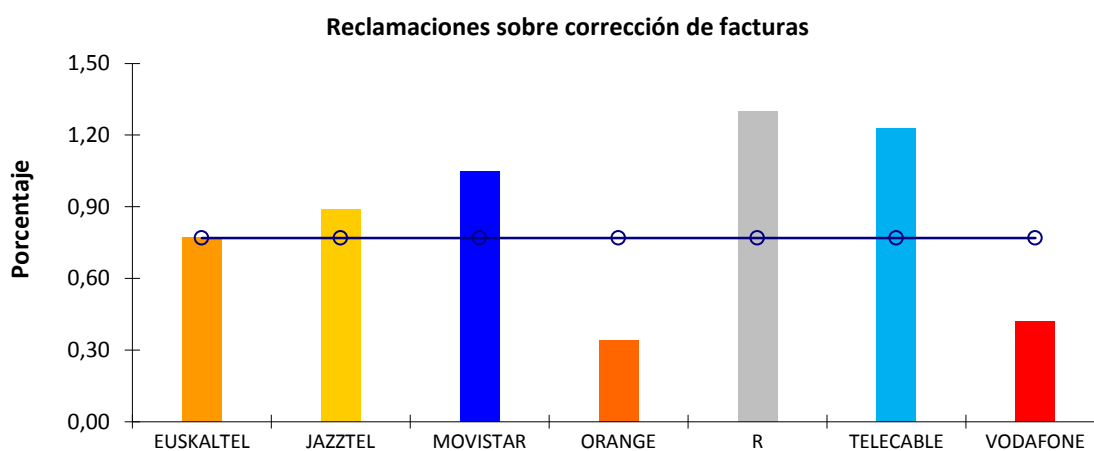
Se define como la relación entre las facturas que han sido objeto de reclamación sobre su contenido, realizadas por los clientes residenciales, relativas al servicio telefónico y/o al servicio de acceso a Internet y el número total de facturas emitidas a estos clientes.

Su medida se realiza contabilizando el número de facturas reclamadas por algún aspecto relativo a su contenido durante el trimestre y se expresa en porcentaje.

Se efectúan mediciones separadas de este parámetro para el servicio fijo y el servicio móvil.

### 2.6.1 Servicio fijo

OPERADOR	MEDIDAS (%)	OPERADOR	MEDIDAS (%)
	0,77		1,30
	0,89		1,23
	1,05		0,42
	0,34		
<b>MEDIA PONDERADA<sup>(12)</sup></b>		<b>0,77</b>	



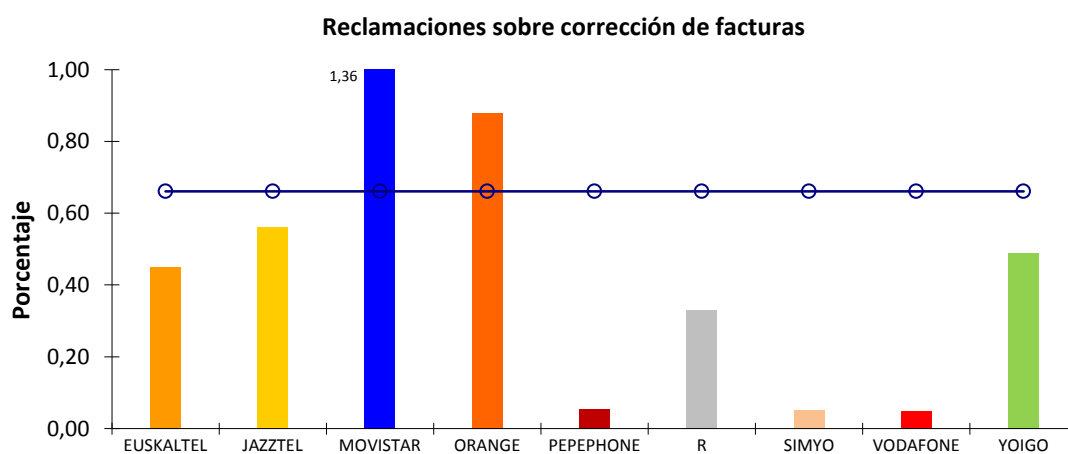
<sup>12</sup> Obtenida ponderando los valores publicados por cada operador con el número de facturas emitidas



**2.6.2 Servicio móvil**

OPERADOR	MEDIDAS (%)
	0,45
	0,56
	1,36
	0,88
	0,06
	0,33
	0,05
	0,05
	0,49

<b>MEDIA PONDERADA</b> <sup>(13)</sup>	<b>0,66</b>
--	-------------



<sup>13</sup> Obtenida ponderando los valores publicados por cada operador con el número de facturas emitidas





## 2.7 Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago

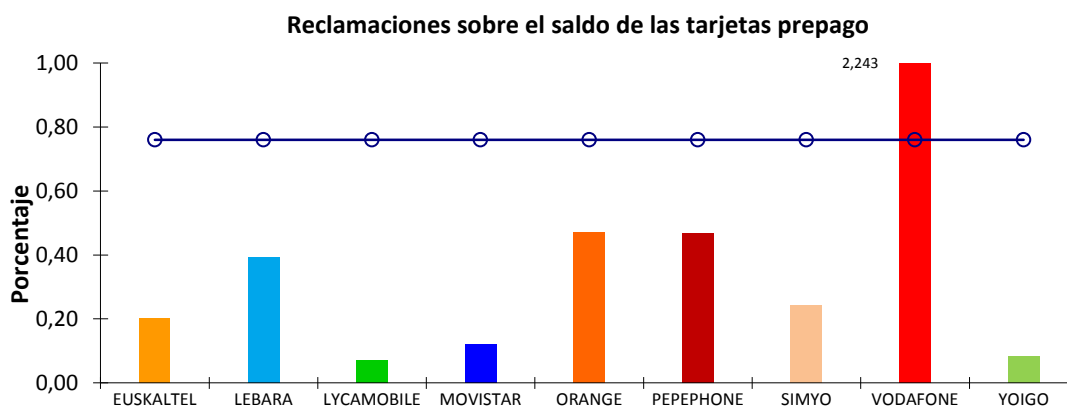
Se corresponde con la relación entre las reclamaciones realizadas por los clientes sobre el saldo de las tarjetas prepago y el número medio de cuentas prepago activas.

Su medida se realiza contabilizando el número de tarjetas prepago sobre las que se ha realizado alguna reclamación, durante el trimestre, relativa a su saldo y se expresa en porcentaje.

Se mide en exclusiva para el servicio telefónico móvil:

### 2.7.1 Servicio móvil

OPERADOR	MEDIDAS (%)	OPERADOR	MEDIDAS (%)
	0,202		0,467
	0,392		0,243
	0,070		2,243
	0,120		0,083
	0,471		
<b>MEDIA PONDERADA <sup>(14)</sup></b>		<b>0,760</b>	



<sup>14</sup> Obtenida ponderando los valores publicados por cada operador con el número medio de cuentas prepago activas








### 3 ENLACES DE INTERÉS

En este apartado se facilitan los enlaces para acceder a los resultados de calidad de servicio obtenidos y publicados por los operadores españoles, utilizados para la elaboración de este informe, así como enlaces a otros reguladores europeos con publicaciones de resultados de calidad de servicio obtenidos en sus respectivos ámbitos.

#### ESPAÑA

OPERADOR *	Enlace
	<a href="http://www.euskaltel.com/CanalOnline/microsites/calidad_servicio/index.jsp?idio">http://www.euskaltel.com/CanalOnline/microsites/calidad_servicio/index.jsp?idio</a>
	<a href="https://www.jazztel.com/accesible-calidad.html">https://www.jazztel.com/accesible-calidad.html</a>
	<a href="https://mobile.lebara.com/es/es/li-legal-y-regulatorio">https://mobile.lebara.com/es/es/li-legal-y-regulatorio</a>
	<a href="http://www.lycamobile.es/es/calidad-de-servicio">http://www.lycamobile.es/es/calidad-de-servicio</a>
	<a href="https://www.telefonica.es/es/acerca_de_telefonica/calidad/calidad-servicio">https://www.telefonica.es/es/acerca_de_telefonica/calidad/calidad-servicio</a>
	<a href="http://acercadeorange.orange.es/calidad/calidad-servicio/">http://acercadeorange.orange.es/calidad/calidad-servicio/</a>
	<a href="https://www.pepephone.com/calidad-del-servicio">https://www.pepephone.com/calidad-del-servicio</a>
	<a href="http://legal.mundo-r.com/legal/es/calidad_de_servicio">http://legal.mundo-r.com/legal/es/calidad_de_servicio</a>
	<a href="http://www.simyo.es/calidad-servicio-simyo.html">http://www.simyo.es/calidad-servicio-simyo.html</a>
	<a href="http://web.telecable.es/calidad-servicio">http://web.telecable.es/calidad-servicio</a>
	<a href="http://www.vodafone.es/conocenos/es/vodafone-espana/quienes-somos/legal-y-regulatorio/calidad-de-servicio/descarga-del-informe/">http://www.vodafone.es/conocenos/es/vodafone-espana/quienes-somos/legal-y-regulatorio/calidad-de-servicio/descarga-del-informe/</a>
	<a href="http://www.yoigo.com/calidad-de-servicio/index.php">http://www.yoigo.com/calidad-de-servicio/index.php</a>

**EUROPA**

REGULADOR	Enlace
 (FI)	<a href="http://www.viestintavirasto.fi/en/index/puhelin/teleyritystienasiakaspalvelu/responsetimesofcustomerservices.html">http://www.viestintavirasto.fi/en/index/puhelin/teleyritystienasiakaspalvelu/responsetimesofcustomerservices.html</a>
 (FR)	<a href="http://www.arcep.fr/index.php?id=4">http://www.arcep.fr/index.php?id=4</a>
 (GB)	<a href="http://stakeholders.ofcom.org.uk/market-data-research/telecoms-research/broadband-speeds/?a=0">http://stakeholders.ofcom.org.uk/market-data-research/telecoms-research/broadband-speeds/?a=0</a>
 (GR)	<a href="http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT_EN/index.html">http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT_EN/index.html</a>
 (IR)	<a href="http://www.comreg.ie/publications/search_publications.473.searchpub.html">http://www.comreg.ie/publications/search_publications.473.searchpub.html</a>
 (IT)	<a href="http://www.agcom.it/qualita">http://www.agcom.it/qualita</a>
 (P)	<a href="http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=2">http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=2</a>

688207