

Jazztel

Informe Trimestral
Calidad de Servicio

JAZZTEL

Tercer Trimestre de 2018

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 para el Avance Digital (SEAD) relativo a [Calidad de Servicio](#).

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

Medidas de los parámetros:

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

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

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

Compromisos de los niveles individuales de calidad incluidos en los contratos

Tiempo de suministro de la conexión inicial (servicio fijo)

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

El nivel individual de calidad incluido en los contratos de **JAZZTEL** 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	1€/día	Informado en la WEB de Jazztel

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

Tiempo de interrupción del servicio

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

A continuación se muestra:

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

	COMPROMISO (horas)	CUANTÍA	PROCEDIMIENTO
Servicio telefónico fijo	48	1 cuota mensual	A solicitud del abonado, en el plazo de un mes
Servicio telefónico móvil	48	1 cuota mensual	A solicitud del abonado, en el plazo de un mes
Servicio de acceso a Internet fijo	48	1 cuota mensual	A solicitud del abonado, en el plazo de un mes
Servicio de acceso a Internet móvil	48	1 cuota mensual	A solicitud del abonado, en el plazo de un mes

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

Tiempo de suministro de acceso a la red fija ⁽¹⁾

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2017	T4 2017	T1 2018	T2 2018	T3 2018
Percentil 95 (días)*	15 ⁽²⁾	15	14	11	10

Las solicitudes de suministro de acceso a la red fija pueden efectuarse llamando al 1567, de 9:00 a 24:00 de lunes a viernes y de 9:00 a 23:00 los fines de semana y el horario para concertar las citas es de 8:30 a 18:00 de lunes a viernes y de 8:00 a 14:00 los sábados.

(1) El operador utiliza desagregación de bucle en algunos de los suministros. Dicha desagregación debe ser realizada por el operador dominante.

(2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por el operador. El valor anteriormente publicado era: 25 (T3 2017).



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el [Ministerio de Economía y Empresa](#) 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 la obtención del percentil 95 se consideran todas las solicitudes de suministro realizadas por clientes residenciales atendidas en el trimestre, se ordenan de menor a mayor tiempo de provisión y se toma el registro correspondiente al 95 % de todas ellas.

Tiempo de suministro de acceso a Internet (1)

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2017	T4 2017	T1 2018	T2 2018	T3 2018
Percentil 95 (días)*	31	34	34	26	28

Las solicitudes de suministro de acceso a la red fija pueden efectuarse llamando al 1567, de 9:00 a 24:00 de lunes a viernes y de 9:00 a 23:00 los fines de semana y el horario para concertar las citas es de 8:30 a 18:00 de lunes a viernes y de 8:00 a 14:00 los sábados.

(1) El operador utiliza desagregación de bucle en algunos de los suministros. Dicha desagregación debe ser realizada por el operador dominante.



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el [Ministerio de Economía y Empresa](#) 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 la obtención del percentil 95 se toman todas las solicitudes de suministro realizadas por clientes residenciales atendidas en el trimestre, se ordenan de menor a mayor tiempo de provisión y se toma el registro correspondiente al 95 % de todas ellas.

Proporción de avisos de avería por línea de acceso fijo

Servicio telefónico fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2017	T4 2017	T1 2018	T2 2018	T3 2018
Porcentaje (%)	2,76	3,08	3,19	3,15	2,94

La comunicación de avisos de avería de líneas de acceso fijo puede efectuarse llamando al 1565.

Servicio de acceso a internet

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2017	T4 2017	T1 2018	T2 2018	T3 2018
Porcentaje (%)	3,49	3,70	3,69	3,95	3,79

La comunicación de avisos de avería de líneas de acceso fijo puede efectuarse llamando al 1565.



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

Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo

Servicio telefónico fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2017	T4 2017	T1 2018	T2 2018	T3 2018
Percentil 95 del tiempo máximo (horas)*	101,44	95,14	111,09	111,72	161,61
Porcentaje reparado en el plazo objetivo (%)	84,96	86,00	83,45	85,27	81,73

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 **1565**, de 08:00 a 00:00 horas de lunes a domingo.

Las citas para la reparación de averías de líneas de acceso fijo pueden efectuarse llamando al **1565**, de 8:00-20:00 Horas de lunes a viernes.



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el [Ministerio de Economía y Empresa](#) 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 la obtención del percentil 95 se toman todos los tiempos de reparación de averías en horas atendidas en el trimestre, se ordenan de mayor a menor y se toma el registro correspondiente al 95 % de todas ellas.

Servicio de acceso a Internet

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2017	T4 2017	T1 2018	T2 2018	T3 2018
Percentil 95 del tiempo máximo (horas)*	94,20	92,93	107,74	113,89	149,05
Porcentaje reparado en el plazo objetivo (%)	86,51	86,94	84,18	85,24	82,52

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

El horario de recogida de los avisos de avería de líneas de acceso a Internet de 08:00 a 00:00 de lunes a domingo.



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el [Ministerio de Economía y Empresa](#) 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 la obtención del percentil 95 se toman todos los tiempos de reparación de averías en horas atendidas en el trimestre, se ordenan de mayor a menor y se toma el registro correspondiente al 95 % de todas ellas.

Frecuencia de reclamaciones de los clientes

Servicio fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2017	T4 2017	T1 2018	T2 2018	T3 2018
Porcentaje (%)	2,83	3,37	4,32	6,73 ^(*)	7,50

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al **1565** de 09:00 a 22:00 horas de lunes a sábado.

(*) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Orange. El valor anteriormente publicado era: 5,69 (T2 2018).

Servicio móvil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2017	T4 2017	T1 2018	T2 2018	T3 2018
Porcentaje (%)	4,09	4,00	5,47	6,04 ^(*)	5,94

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al **1565** de 09:00 a 22:00 horas de lunes a sábado.

(*) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Orange. El valor anteriormente publicado era: 5,36 (T2 2018).



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

Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes

Servicio fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2017	T4 2017	T1 2018	T2 2018	T3 2018
Percentil 95 (días)*	8,89	13,73	12,64	7,74	7,70

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al **1565** de 09:00 a 22:00 horas de lunes a sábado.

Servicio móvil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2017	T4 2017	T1 2018	T2 2018	T3 2018
Percentil 95 (días)*	7,63	12,39	11,56	8,18	7,43

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al **1565** de 09:00 a 22:00 horas de lunes a sábado.



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el [Ministerio de Economía y Empresa](#) 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 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

Servicio fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2017	T4 2017	T1 2018	T2 2018	T3 2018
Porcentaje (%)	1,01	1,11	1,25	1,89	2,13

El horario de funcionamiento del servicio de atención al cliente es de 09:00 a 22:00 horas de lunes a sábado.

Servicio móvil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2017	T4 2017	T1 2018	T2 2018	T3 2018
Porcentaje (%)	1,34	1,27	1,54	1,75	1,73

El horario de funcionamiento del servicio de atención al cliente es de 09:00 a 22:00 horas de lunes a sábado.



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

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

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH. VELOCIDAD NOMINAL DEL ENLACE DESCENDENTE 300 Mbps. VELOCIDAD NOMINAL ENLACE ASCENDENTE 300 Mbps.						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T3 2017	T4 2017	T1 2018	T2 2018	T3 2018
BAJADA	Velocidad Media (kbps)	308.343 ⁽¹⁾	312.403 ⁽¹⁾	310.043	311.946	311.484 ⁽¹⁾
	Percentil 95 (Velocidad máxima - kbps) *	318.502	318.528	314.123	314.182	315.008
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	287.849	280.952	293.277	302.223	288.715
SUBIDA	Velocidad Media (kbps)	296.246 ⁽²⁾	292.517 ⁽²⁾	299.394 ⁽²⁾	295.142	291.809 ⁽²⁾
	Percentil 95 (Velocidad máxima - kbps) *	306.456	306.416	310.881	306.984	309.779
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	270.716	243.872	269.188	255.463	256.447

⁽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 288.996 y 327.690 (T3 2017) Kbps, y entre 287.490 y 337.316 Kbps (T4 2017) y entre 295.300 y 327.669 Kbps (T3 2018).

⁽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 278.007 y 314.485 (T3 2017) Kbps, entre 266.557 y 318.477 Kbps (T4 2017), entre 282.100 y 316.688 (T1 2018) Kbps y entre 274.453 y 309.165 Kbps (T3 2018).

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH. VELOCIDAD NOMINAL DEL ENLACE DESCENDENTE 50Mbps. VELOCIDAD NOMINAL ENLACE ASCENDENTE 50Mbps.						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T3 2017	T4 2017	T1 2018	T2 2018	T3 2018
BAJADA	Velocidad Media (kbps)	51.276	51.948	52.467	52.951	51.635
	Percentil 95 (Velocidad máxima - kbps) *	53.113	53.121	53.209	53.298	53.368
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	43.656	48.586	50.448	52.039	50.335
SUBIDA	Velocidad Media (kbps)	50.722	50.564	51.943	52.208	51.926
	Percentil 95 (Velocidad máxima - kbps) *	51.544	51.539	53.554	53.455	52.464
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	47.115	47.496	47.914	50.249	50.549

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: ADSL VELOCIDAD NOMINAL DEL ENLACE DESCENDENTE 20Mbps. VELOCIDAD NOMINAL ENLACE ASCENDENTE 1Mbps.						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T3 2017	T4 2017	T1 2018	T2 2018	T2 2018
BAJADA	Velocidad Media (kbps)	15.017 ⁽¹⁾	15.071 ⁽¹⁾	15.250 ⁽¹⁾	15.284 ⁽¹⁾	15.296 ⁽¹⁾
	Percentil 95 (Velocidad máxima – kbps) *	15.805	15.816	15.876	15.784	15.729
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	13.443	13.557	14.139	14.394	14.177
SUBIDA	Velocidad Media (kbps)	703	703	702	699	699
	Percentil 95 (Velocidad máxima – kbps) *	720	719	723	713	712
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	692	691	687	683	682

⁽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 14.107 y 15.927 Kbps (T3 2017), entre 14.191 y 15.951 Kbps (T4 2017) y entre 14.071 y 16.428 Kbps (T1 2018) , entre 14.009 y 16.559 Kbps (T2 2018) y entre 14.067 y 16.526 Kbps (T3 2018).

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: ADSL. VELOCIDAD NOMINAL DEL ENLACE DESCENDENTE 6 Mbps. VELOCIDAD NOMINAL ENLACE ASCENDENTE 1 Mbps.						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T3 2017	T4 2017	T1 2018	T2 2018	T3 2018
BAJADA	Velocidad Media (kbps)	5.423	5.418	***	***	5.418
	Percentil 95 (Velocidad máxima – kbps) *	5.441	5.438	***	***	5.442
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	5.382	5.378	***	***	5.315
SUBIDA	Velocidad Media (kbps)	660 ⁽¹⁾	660 ⁽¹⁾	***	***	692 ⁽¹⁾
	Percentil 95 (Velocidad máxima – kbps) *	667	667	***	***	698
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	653	654	***	***	685

⁽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 531 y 789 Kbps (T3 2017), entre 541 y 779 Kbps (T4 2017) y entre 608 y 776 Kbps (T3 2018).

*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 exceptuando el 5% de descargas 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 exceptuando el 5% de descargas más lentas.



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

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

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: 4G. VELOCIDAD NOMINAL DEL ENLACE DESCENDENTE: 150 Mbps VELOCIDAD NOMINAL ENLACE ASCENDENTE: 50 Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T3 2017	T4 2017	T1 2018	T2 2018	T3 2018
BAJADA	Velocidad Media (kbps)	42.948 ⁽¹⁾	43.389 ⁽¹⁾	42.586 ⁽¹⁾	43.307 ⁽¹⁾	43.023 ⁽¹⁾
	Percentil 95 (Velocidad máxima - kbps) *	73.516 ⁽²⁾	75.241 ⁽²⁾	75.151 ⁽²⁾	75.900	76.406
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) *	14.719 ⁽³⁾	15.591 ⁽³⁾	13.623 ⁽³⁾	15.365	15.905
SUBIDA	Velocidad Media (kbps)	20.141 ⁽⁴⁾	20.962 ⁽⁴⁾	20.004 ⁽⁴⁾	19.296 ⁽⁴⁾	19.229 ⁽⁴⁾
	Percentil 95 (Velocidad máxima - kbps) *	39.906 ⁽⁵⁾	41.027 ⁽⁵⁾	39.921 ⁽⁵⁾	37.502	39.820
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) *	9.749 ⁽⁶⁾	10.133 ⁽⁶⁾	6.934 ⁽⁶⁾	6.255	7.135

(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 36.386 y 49.510 Kbps (T3 2017), entre 36.602 y 50.177 Kbps (T4 2017), entre 36.204 y 48.968 Kbps (T1 2018), entre 36.492 y 50.122 Kbps (T2 2018) y entre 36.244 y 49.803 Kbps (T3 2018).

(2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Orange. El valor anteriormente publicado era: (50.882 en T3 2017), (51.498 en T4 2017) y (50.648 en T1 2018).

(3) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Orange. El valor anteriormente publicado era: (33.216 en T3 2017), (34.232 en T4 2017) y (32.310 en T1 2018).

(4) El valor medio reportado se ha obtenido a partir de un conjunto de mediciones que presentan una dispersión significativa de valores, pudiendo establecerse que el valor real del parámetro puede situarse: entre 17.243 y 23.039 Kbps (T3 2017), entre 18.015 y 23.910 Kbps (T4 2017), entre 17.289 y 22.718 Kbps (T1 2018), entre 16.790 y 21.802 Kbps (T2 2018) y entre 16.612 y 21.845 Kbps (T3 2018).

(5) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Orange. El valor anteriormente publicado era: (24.868 en T3 2017), (25.710 en T4 2017) y (24.651 en T1 2018).

(6) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Orange. El valor anteriormente publicado era: (14.090 en T3 2017), (14.141 en T4 2017) y (13.482 en T1 2018).

**SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: HSDPA. VELOCIDAD NOMINAL DEL ENLACE DESCENDENTE:
42 Mbps VELOCIDAD NOMINAL ENLACE ASCENDENTE: 5,7 Mbps**

MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T3 2017	T4 2017	T1 2018	T2 2018	T3 2018
BAJADA	Velocidad Media (kbps)	18.797 ⁽¹⁾	18.679 ⁽¹⁾	18.292 ⁽¹⁾	17.901 ⁽¹⁾	17.436 ⁽¹⁾
	Percentil 95 (Velocidad máxima – kbps) †	22.031	22.751	22.816	22.022	21.486
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) ‡	14.847	13.231	12.837	12.852	12.747
SUBIDA	Velocidad Media (kbps)	3.459	3.515	3.527	3.502	3.525 ⁽²⁾
	Percentil 95 (Velocidad máxima – kbps) *	3.878	3.929	3.909	3.887	3.907
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps)*	2.748	2.785	2.828	2.770	2.757

⁽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 16.452 y 18.695 Kbps (T2 2017), entre 17.788 y 19.807 Kbps (T3 2017), entre 17.477 y 19.880 Kbps (T4 2017) y entre 17.025 y 19.560 Kbps (T1 2018), entre 16.488 y 19.313 Kbps (T2 2018) y entre 16.081 y 18.790 (T3 2018).

⁽²⁾ El valor medio reportado se ha obtenido a partir de un conjunto de mediciones que presentan una dispersión significativa de valores, pudiendo establecerse que el valor real del parámetro puede situarse: entre 3.347 y 3.703 Kbps (T3 2018).



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el [Ministerio de Economía y Empresa](#) 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 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 exceptuando el 5% de descargas 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 exceptuando el 5% de descargas más lentas.

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

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: ADSL VELOCIDAD NOMINAL DEL ENLACE DESCENDENTE 10.000 Kbit/s. VELOCIDAD NOMINAL ENLACE ASCENDENTE 800 Kbit/s.						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T3 2017	T4 2017	T1 2018	T2 2018	T3 2018
BAJADA	Velocidad Media (kbps)	8.431	8.362	***	***	***
	Percentil 95 (Velocidad máxima - kbps) *	8.552	8.552	***	***	***
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	8.275	8.029	***	***	***
SUBIDA	Velocidad Media (kbps)	675	675	***	***	***
	Percentil 95 (Velocidad máxima - kbps) *	706	706	***	***	***
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	612	614	***	***	***

La velocidad de transmisión de datos de cada servicio se mide separadamente por un sistema de sondas cuyo número y ubicación depende de los clientes reales de dicho servicio, siguiendo criterios establecidos por la SEAD para todos los Operadores (Apartado 9.2.2 Distribución de sondas).

Las medidas obtenidas para servicios diferentes pero con la misma velocidad nominal de bajada/subida pueden diferir debido a la ubicación geográfica de las sondas de cada servicio y al estado de la red en el momento de cada prueba.



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el [Ministerio de Economía y Empresa](#) 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 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 exceptuando el 5% de descargas 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 exceptuando el 5% de descargas más lentas.

Conclusiones del informe de la auditoría de calidad de servicio

La auditoría realizada por AENOR en los meses de marzo y abril de 2018 acredita que Orange Espagne bajo la marca JAZZTEL dispone y aplica un sistema de medida y seguimiento de los niveles de calidad de servicio, implantado conforme a lo dispuesto en la normativa vigente, debidamente documentado y coincidente con la descripción depositada en la Secretaría de Estado para el Avance Digital.

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.



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el [Ministerio de Economía y Empresa](#) 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.

Información de 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, el operador pone a disposición del usuario las mediciones realizadas de acuerdo con el sistema común de medición del nivel de calidad de servicio establecido o Nivel medido de Calidad de Servicio.

Parámetros de calidad de servicio

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

A continuación se facilita una breve descripción de cada parámetro:

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

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

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

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

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

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

Para el servicio telefónico fijo

Se define como la relación, expresada en porcentaje, entre los avisos válidos de avería comunicados por los clientes sobre posibles averías en la red de acceso 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:

- 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 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/subida 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 para el Avance Digital \(SEAD\)](#).