

**INFORMACIÓN DE CALIDAD DE  
SERVICIO DE  
MÁSMÓV!L**

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:

<b>COMPROMISO (días)</b>	<b>CUANTÍA</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
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 <b>2373</b> y la dirección de correo electrónico <b>hola@masmovil.com</b>

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

**Tiempo de interrupción del servicio**

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

A continuación se muestra:

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

	<b>COMPROMIS O (horas)</b>	<b>CUANTÍA</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
<b>Servicio telefónico fijo</b>	48	<p>La mayor de las siguientes siempre que alguna de ellas sea superior a 1€:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El promedio del importe facturado por el Servicio interrumpido durante los 3 meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción (si la antigüedad del Servicio interrumpido es inferior a 3 meses, se considerará el importe de la factura que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo realizado); o</li> <li>2. Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.</li> </ol>	<p>El Cliente deberá dirigir su solicitud de indemnización en un plazo de 1 mes al Servicio de Atención al Cliente a través del teléfono <b>2373</b> y la dirección de correo electrónico <b>hola@masmovil.com</b></p>

<p><b>Servicio telefónico móvil</b></p>	<p>8</p>	<p>La mayor de las siguientes siempre que alguna de ellas sea superior a 1€:</p> <p>1. El promedio del importe facturado por el Servicio interrumpido durante los 3 meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción (si la antigüedad del Servicio interrumpido es inferior a 3 meses, se considerará el importe de la factura que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo realizado); o</p> <p>2. Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.</p>	<p>El Cliente deberá dirigir su solicitud de indemnización en un plazo de 1 mes al Servicio de Atención al Cliente a través del teléfono <b>2373</b> y la dirección de correo electrónico <b>hola@masmovil.com</b></p>
<p><b>Servicio de acceso a Internet fijo</b></p>	<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>
<p><b>Servicio de acceso a Internet móvil</b></p>	<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)				
	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	T2 2021
Percentil 95 (días)*	15	19	15	16	15

Las solicitudes de suministro de acceso a la red fija pueden efectuarse llamando al **2373 o 900696000** o [www.masmovil.es](http://www.masmovil.es), de 08:00 a 24:00 de lunes a domingo y 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)				
	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	T2 2021
Porcentaje (%)	2,40	2,62	2,44	2,19	1,95

La comunicación de avisos de avería de líneas de acceso fijo puede efectuarse llamando al 2373 de 08:00 a 01:00 de lunes a domingo. Puede contactar también con el servicio de atención al cliente enviando un correo electrónico a la siguiente dirección [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).

#### Servicio de acceso a internet

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	T2 2021
Porcentaje (%)	2,46	2,68	2,46	2,21	1,97

La comunicación de avisos de avería de líneas de acceso a Internet puede efectuarse llamando al 2373 de 08:00 a 01:00 de lunes a domingo. Puede contactar también con el servicio de atención al cliente enviando un correo electrónico a la siguiente dirección [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).



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)				
	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	T2 2021
Percentil 95 (horas)*	95,95	97,57 <sup>(1)</sup>	99,44	109,74	92,30
Porcentaje reparado en el plazo objetivo (%)	89,28	90,36 <sup>(2)</sup>	90,51	90,57	90,51

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 2373 de 08:00 a 01:00 de lunes a domingo. Puede contactar también con el servicio de atención al cliente enviando un correo electrónico a la siguiente dirección [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com). Las citas para la reparación de averías de líneas de acceso fijo pueden efectuarse llamando al 2373 de 08:00 a 20:00 de lunes a sábado.

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Grupo Masmovil. El valor anteriormente publicado era 109.06.
(2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Grupo Masmovil. El valor anteriormente publicado era 89.30.

#### Servicio de acceso a internet

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	T2 2021
Percentil 95 (horas)*	115,79	119,58 <sup>(1)</sup>	110,22	118,97	96,61
Porcentaje reparado en el plazo objetivo (%)	88,03	88,98 <sup>(2)</sup>	90,11	89,93	89,94

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

La comunicación de avisos de avería de líneas de acceso a Internet puede efectuarse llamando al 2373 de 08:00 a 01:00 de lunes a domingo. Puede contactar también con el servicio de atención al cliente enviando un correo electrónico a la siguiente dirección [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com). Las citas para la reparación de averías de líneas de acceso fijo pueden efectuarse llamando al 2373 de 08:00 a 20:00 de lunes a sábado.

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Grupo Masmovil. El valor anteriormente publicado era 126.86.
(2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Grupo Masmovil. El valor anteriormente publicado era 87.95.

\* 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)				
	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	T2 2021
Porcentaje (%)	1,35 <sup>(1)</sup>	1,24 <sup>(2)</sup>	1,44	1,36	0,95

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al (2373) De 08:00 am a 00:00 am. 16 horas de lunes a domingo. Puede contactar también con el servicio de atención al cliente enviando un correo electrónico a la siguiente dirección [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Grupo Masmovil. El valor anteriormente publicado era 1.41
(2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Grupo Masmovil. El valor anteriormente publicado era 1.27

#### Servicio móvil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	T2 2021
Porcentaje (%)	0,96 <sup>(1)</sup>	0,60 <sup>(2)</sup>	0,59	0,55	0,50

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al (2373) de 08:00 a 24:00. 16 horas de lunes a domingo. Puede contactar también con el servicio de atención al cliente enviando un correo electrónico a la siguiente dirección [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Grupo Masmovil. El valor anteriormente publicado era 1.01
(2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Grupo Masmovil. El valor anteriormente publicado era 0.67



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)				
	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	T2 2021
Percentil 95 (días)*	16,25 <sup>(1)</sup>	11,91 <sup>(2)</sup>	12,57	14,03	10,96

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al (2373) De 08:00 am a 00:00 am. 16 horas de lunes a domingo. Puede contactar también con el servicio de atención al cliente enviando un correo electrónico a la siguiente dirección [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).

- (1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Grupo Masmovil. El valor anteriormente publicado era 20.06
- (2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Grupo Masmovil. El valor anteriormente publicado era 23.72

#### Servicio móvil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	T2 2021
Percentil 95 (días)*	25,73 <sup>(1)</sup>	10,77 <sup>(2)</sup>	9,95	8,57	8,88

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al (2373) De 08:00 am a 00:00 am. 16 horas de lunes a domingo. Puede contactar también con el servicio de atención al cliente enviando un correo electrónico a la siguiente dirección [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).

- (1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Grupo Masmovil. El valor anteriormente publicado era 27.89
- (2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Grupo Masmovil. El valor anteriormente publicado era 35.63

\* 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)				
	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	T2 2021
Porcentaje (%)	0,31 <sup>(1)</sup>	0,28	0,32	0,29	0,19

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al (2373) De 08:00 am a 00:00 am. 16 horas de lunes a domingo. Puede contactar también con el servicio de atención al cliente enviando un correo electrónico a la siguiente dirección [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Grupo Masmovil. El valor anteriormente publicado era 0.32

#### Servicio móvil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	T2 2021
Porcentaje (%)	0,46 <sup>(1)</sup>	0,27	0,26	0,25	0,16

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al (2373) De 08:00 am a 00:00 am. 16 horas de lunes a domingo. Puede contactar también con el servicio de atención al cliente enviando un correo electrónico a la siguiente dirección [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Grupo Masmovil. El valor anteriormente publicado era 0.47



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

### 3.8 Reclamaciones sobre corrección de cuentas de prepago

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	T2 2021
Porcentaje (%)	1,826 <sup>(1)</sup>	0,667 <sup>(2)</sup>	0,434	0,739	0,743

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al (2373) De 08:00 a 24:00. 16 horas de lunes a domingo. Puede contactar también con el servicio de atención al cliente enviando un correo electrónico a la siguiente dirección [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Grupo Masmovil. El valor anteriormente publicado era 1.915
(2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Grupo Masmovil. El valor anteriormente publicado era 0.678



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)				
		T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	T2 2021
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	592918	594928	593311	593447	584926
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	596728	596818	596700	596670	596643
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	584249	590306	586212	585756	573231
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	496779 <sup>(1)</sup>	540249	534034	538511	530118
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	554403	556729	555645	554628	553747
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	156604	520774	503613	511317	498044

<sup>(1)</sup> El valor medio reportado se ha obtenido a partir de un conjunto de mediciones que presentan una dispersión significativa de valores, pudiendo establecerse que el valor real del parámetro puede situarse entre 407692 Kbps y 585866 Kbps.

<b>SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 300Mbps / 300Mbps</b>						
<b>MEDICIONES</b>		<b>NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)</b>				
		T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	T2 2021
<b>BAJADA</b>	Velocidad Media (Kbps)	302006	303669	295697	304277	303985
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	305831	305822	305824	305843	305845
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	294532	299304	277727	300588	302621
<b>SUBIDA</b>	Velocidad Media (Kbps)	286753	286860	284235	289041	289441
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	293094	293021	292948	293227	293170
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	262874	263945	258319	279432	281128

<b>SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 100Mbps / 100Mbps</b>						
<b>MEDICIONES</b>		<b>NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)</b>				
		T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	T2 2021
<b>BAJADA</b>	Velocidad Media (Kbps)	101778	101800	100975	101309	101522
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	101936	101944	101927	101939	101977
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	101591	101590	101413	100805	100990
<b>SUBIDA</b>	Velocidad Media (Kbps)	99617	99450	98923	98152	98233
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	99991	100018	99951	99923	99985
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	98585	98136	93664	91203	91253



SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: LTE 111Mbps / 37,5 Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 <sup>(3)</sup> 2021	T2 2021
BAJADA	Velocidad Media (Kbps) <sup>(1)</sup>	37416	32661	32856	39084	42360
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	58152	55717	56555	68023	73909
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	20064	18985	18809	19718	20962
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps) <sup>(2)</sup>	27935	27944	27941	29230	29788
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	40414	39341	39329	40019	40143
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	14868	14664	15359	14846	16691

<sup>(1)</sup> El valor medio reportado se ha obtenido a partir de un conjunto de mediciones que presentan una dispersión significativa de valores, pudiendo establecerse que los valores reales del parámetro pueden situarse entre 35175 Kbps y 39657 Kbps (T2 2020), entre 30568 kbps y 34754 kbps (T3 2020), entre 30757 kbps y 34956 kbps (T4 2020), entre 36794 kbps y 41374 kbps (T1 2021) y entre 39976 kbps y 44744 kbps (T2 2021)

<sup>(2)</sup> El valor medio reportado se ha obtenido a partir de un conjunto de mediciones que presentan una dispersión significativa de valores, pudiendo establecerse que los valores reales del parámetro pueden situarse: entre 25998 Kbps y 29871 Kbps (T2 2020), entre 26008 kbps y 29880 kbps (T3 2020), entre 26005 kbps y 29877 kbps (T4 2020) y entre 27249 kbps y 31210 kbps (T1 2021) y entre 27789 Kbps y 31788 kbps (T2 2021)

<sup>(3)</sup> Estos valores se han corregido al detectarse un error por Grupo MasMovil. Los valores anteriormente publicados eran, de arriba abajo: 38918, 67696, 19727, 29228, 49003 y 14932

\* Para la obtención del percentil 95 se toman todas las medidas de la velocidad de transmisión conseguida, se ordenan de menor a mayor y se toma el registro correspondiente al 95 % de todas ellas. Se corresponde con la velocidad máxima alcanzada entre todos los intentos de descarga/subida exceptuando el 5% de descargas/subidas más rápidas.

\*\* Para la obtención del percentil 5 se toman todas las medidas de la velocidad de transmisión conseguida, se ordenan de menor a mayor y se toma el registro correspondiente al 5 % de todas ellas. Se corresponde con la velocidad mínima alcanzada entre todos los intentos de descarga/subida exceptuando el 5% de descargas/subidas más lentas.



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

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

<b>SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 50Mbps / 50Mbps</b>						
<b>MEDICIONES</b>		<b>NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)</b>				
		T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	T2 2021
<b>BAJADA</b>	Velocidad Media (Kbps)	50651	50725	50294		
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	50986	50987	50989		
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	50569	50554	50485		
<b>SUBIDA</b>	Velocidad Media (Kbps)	51036	51134	50649		
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	51829	51833	51792		
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	49355	50142	46143		

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: ADSL 20Mbps / 1Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	T2 2021
BAJADA	Velocidad Media (Kbps) <sup>(1)</sup>	13908	15685	16441		
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	19669	19683	19677		
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	6863	6504	6983		
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	837	840	833		
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	868	857	857		
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	799	804	776		

<sup>(1)</sup> El valor medio reportado se ha obtenido a partir de un conjunto de mediciones que presentan una dispersión significativa de valores, pudiendo establecerse que el valor real del parámetro puede situarse entre 9506 Kbps y 18310 Kbps (T2 2020), entre 10315 Kbps y 21055 Kbps (T3 2020) y entre 11350 Kbps y 21532 Kbps (T4 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.



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 primera realizada en marzo de 2020 por SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U. acredita que MásMóvil (Xfera Móviles, S.A.U) 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, 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**

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.

$$\frac{\text{Reclamaciones sobre el saldo de líneas prepago}}{\text{Número total de líneas prepago}}$$

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](#).