

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

Q1 2023

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](#)

¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. [de Calidad de Servicio](#)

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

Compromisos de los niveles individuales de calidad incluidos en los contratos

Tiempo de suministro de la conexión inicial (servicio fijo)

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

El nivel individual de calidad incluido en los contratos de Movistar en relación al tiempo de suministro de la conexión inicial, la cuantía de la indemnización en caso de incumplimiento del nivel de calidad y el procedimiento para hacer efectiva la indemnización se muestran a continuación:

COMPROMISO (días)	CUANTÍA	PROCEDIMIENTO
30 días	Un (1) Euro por día natural de retraso, hasta un máximo de noventa (90) Euros.	El Cliente deberá dirigir su solicitud de indemnización en un plazo de 1 mes al Servicio de Atención al Cliente a través del teléfono 2373 y la dirección de correo electrónico hola@masmovil.com

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

Tiempo de interrupción del servicio

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

A continuación se muestra:

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

	COMPROMISO	CUANTÍA	PROCEDIMIENTO
Servicio telefónico fijo	48 horas	Másmóvil indemnizará al Cliente por un importe igual a la cuota mensual prorrateada por el tiempo que hubiera durado la interrupción del servicio.	Automático
Servicio telefónico móvil	48 horas	Másmóvil indemnizará al Cliente por un importe igual a la cuota mensual prorrateada por el tiempo que hubiera durado la interrupción del servicio.	Automático
Servicio de acceso a Internet fijo	48 horas	Másmóvil indemnizará al Cliente por un importe igual a la cuota mensual prorrateada por el tiempo que hubiera durado la interrupción del servicio.	Automático
Servicio de acceso a Internet móvil	48 horas	Másmóvil indemnizará al Cliente por un importe igual a la cuota mensual prorrateada por el tiempo que hubiera durado la interrupción del servicio.	Automático

*A efectos indemnizatorios en todos los compromisos anteriores, se considerará que la cuota mensual del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha es el 50% de la cuota mensual total de aquellos casos de contratación de paquetes conjuntos de Servicios en los que el precio de la cuota total del paquete no desglose el importe atribuible a cada Servicio (Servicio Telefónico y Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha).

** Cuando por promociones el Cliente disfrute de un descuento sobre la cuota mensual de los Servicios, se tendrá en cuenta, a efectos indemnizatorios, la cuota mensual no promocionada de dichos servicios.

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)				
	T1 2022	T2 2022	T3 2022	T4 2022	T1 2023
Percentil 95 (días)*	15	16	15 ⁽¹⁾	16	15

Las solicitudes de suministro de acceso a la red fija pueden efectuarse llamando al **2373** o **900696000** o 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.

⁽¹⁾ Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 16

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)				
	T1 2022	T2 2022	T3 2022	T4 2022	T1 2023
Porcentaje (%)	1,74 ⁽¹⁾	1,88 ⁽²⁾	1,96 ⁽³⁾	1,80 ⁽⁴⁾	1,71

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.

- (1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 1,42
 (2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 1,61
 (3) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 1,71
 (4) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 1,81

Servicio de acceso a internet

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2022	T2 2022	T3 2022	T4 2022	T1 2023
Porcentaje (%)	1,76 ⁽¹⁾	1,89 ⁽²⁾	1,97 ⁽³⁾	1,81	1,71

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.

- (1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 1,42
 (2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 1,61
 (3) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 1,71



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)				
	T1 2022	T2 2022	T3 2022	T4 2022	T1 2023
Percentil 95 (horas)*	91,55 ⁽¹⁾	74,87 ⁽²⁾	92,68 ⁽³⁾	72,60	68,87
Porcentaje reparado en el plazo objetivo (%)	90,91 ⁽⁴⁾	92,12 ⁽⁵⁾	91,12 ⁽⁶⁾	92,51 ⁽⁷⁾	93,17

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. 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 la auditoría. El valor anteriormente publicado era 48,73
(2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 49,20
(3) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 58,87
(4) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 95,01
(5) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 94,81
(6) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 93,90
(7) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 92,36

Servicio de acceso a internet

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2022	T2 2022	T3 2022	T4 2022	T1 2023
Percentil 95 (horas)*	94,25 ⁽¹⁾	77,04 ⁽²⁾	94,72 ⁽³⁾	74,30	69,93
Porcentaje reparado en el plazo objetivo (%)	90,43 ⁽⁴⁾	91,89 ⁽⁵⁾	90,91 ⁽⁶⁾	92,35 ⁽⁷⁾	93,04

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. 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 la auditoría. El valor anteriormente publicado era 48,93
- (2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 49,28
- (3) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 58,84
- (4) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 94,91
- (5) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 94,77
- (6) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 93,91
- (7) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 92,06

* 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.

3.5 Frecuencia de reclamaciones de los clientes

Servicio fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2022	T2 2022	T3 2022	T4 2022	T1 2023
Porcentaje (%)	0,37 ⁽¹⁾	0,59	0,41	0,40	0,50

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.

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 0,59

Servicio móvil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2022	T2 2022	T3 2022	T4 2022	T1 2023
Porcentaje (%)	0,37	0,34	0,19	0,16	0,16

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.



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)				
	T1 2022	T2 2022	T3 2022	T4 2022	T1 2023
Percentil 95 (días)*	14,54	12,08	16,43	19,55	18,05

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.

Servicio móvil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2022	T2 2022	T3 2022	T4 2022	T1 2023
Percentil 95 (días)*	14,75	8,79	11,94	13,08	8,67

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.

* 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)				
	T1 2022	T2 2022	T3 2022	T4 2022	T1 2023
Porcentaje (%)	0,12	0,13	0,09	0,09	0,11

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.

Servicio móvil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2022	T2 2022	T3 2022	T4 2022	T1 2023
Porcentaje (%)	0,17 ⁽¹⁾	0,15	0,10	0,09	0,06

⁽¹⁾ Este valor se ha corregido al detectarse un error por el Grupo Masmovil. El valor anteriormente publicado era 0,026

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.



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)				
	T1 2022	T2 2022	T3 2022	T4 2022	T1 2023
Porcentaje (%)	0,700 ⁽¹⁾	0,468	0,482	0,208	0,272

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.

⁽¹⁾ Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 0,609



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)				
		T1 2022	T2 2022	T3 2022	T4 2022	T1 2023
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	593437	595059	595845	595542	588781
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	596836	601554	601825	601847	603753
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	585076	584977	589545	591964	528079
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	565412	581643	591628	593348	587326
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	593094	597806	598286	598222	595525
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	522433	546105	589454	590490	565769

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 300Mbps / 300Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T1 2022	T2 2022	T3 2022	T4 2022	T1 2023
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	c	300599	299123	306089	305807
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	305888	308208	308272	308272	309008
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	303211	269874	269311	302959	302401
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	299774 ⁽¹⁾	299012	302321	304934	303123
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	303682	305795	305978	306004	305657
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	294239	289526	297400	301800	300091

⁽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 278752 Kbps y 320796 Kbps.

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 100Mbps / 100Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T1 2022	T2 2022	T3 2022	T4 2022	T1 2023
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	101650	101577	102095	102359	102379
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	101952	101945	102721	102723	103121
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	101052	101067	101556	101770	101632
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	98846	98612	101593	101549	101130
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	101135	101135	101969	101969	102009
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	90686	90663	101007	101007	99265

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: LTE 111Mbps / 37,5 Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T1 2022	T2 2022	T3 2022	T4 2022	T1 2023
BAJADA	Velocidad Media (Kbps) ⁽¹⁾	41416	44087	44219	45435	45383
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	72514	67950	72224	73418	74868
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	20098	24274	21262	22726	23392
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps) ⁽²⁾	28210	31535	31729	32560	31845
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	39476	40113	40667	41043	41308
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	15626	19223	17700	20334	9840

⁽¹⁾ El valor medio reportado se ha obtenido a partir de un conjunto de mediciones que presentan una dispersión significativa de valores, pudiendo establecerse que los valores reales del parámetro pueden situarse entre 39099 kbps y 43733 kbps (T1 2022), entre 41696 kbps y 46477 kbps (T2 2022), entre 41824 kbps y 46613 kbps (T3 2022) y entre 43008 Kbps y 47862 Kbps (T4 2022) y entre 42997 Kbps y 47769 Kbps (T1 2023).

⁽²⁾ El valor medio reportado se ha obtenido a partir de un conjunto de mediciones que presentan una dispersión significativa de valores, pudiendo establecerse que los valores reales del parámetro pueden situarse entre 26297 kbps y 30122 kbps (T1 2022), entre 29513 kbps y 33557 kbps (T2 2022) y entre 29701 kbps y 33758 kbps (T3 2022) y entre 30506 Kbps y 34615 Kbps (T4 2022) y entre 29846 Kbps y 33843 Kbps (T1 2023).

* 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 2023 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.

Reclamaciones sobre el saldo de líneas prepago

Número total de líneas prepago

Su medida se realiza contabilizando el número de tarjetas prepago sobre las que se ha realizado alguna reclamación sobre algún aspecto relativo al saldo durante el trimestre objeto de la medición.

Velocidad de transmisión de datos conseguida.

Se define la velocidad de transmisión de datos conseguida para el enlace descendente como la velocidad alcanzada en la descarga de ficheros desde un sitio Web remoto al ordenador del usuario. Asimismo, se define la velocidad de transmisión de datos conseguida para el enlace ascendente como la velocidad alcanzada en la subida de ficheros desde el ordenador del usuario a un sitio Web remoto.

La velocidad de transmisión de datos experimentada por un mismo usuario en la descarga/subida de un fichero puede depender del nivel de ocupación que presente la red en el momento en que se lleva a cabo la descarga/subida, por lo que este parámetro puede presentar variaciones, por ejemplo, a lo largo de las distintas horas del día o del día de la semana.

A consecuencia de ello, como indicación de las velocidades máximas y mínimas que puede experimentar un usuario, se publica el percentil 95 de la velocidad de transmisión, que se corresponde con la velocidad máxima alcanzada entre todos los intentos de descarga/subida exceptuando el 5% de descargas/subidas más rápidas, y el percentil 5, correspondiente a la velocidad máxima alcanzada entre todos los intentos de descarga/subida incluidos en el 5% de descargas/subidas más lentas.

Esta medición se realiza a través de conexiones de pruebas entre equipos cliente (sondas de prueba) y servidores específicos, en el trimestre objeto de la medición.

Si desea información técnica sobre la tecnología de acceso puede consultar la información publicada al respecto por la [Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales](#).