INFORMACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO DE

MÁSMÓV!L

Q1 2025

Índice

1. Introducción **“Sobre la Calidad del Servicios”**

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

1. Introducción

La información de Calidad de Servicio que se facilita en los apartados siguientes se ha elaborado según lo establecido en la Resolución CAL/DTSA/001/24, de 23 de enero, por la que se establecen los parámetros de calidad de servicio y sus métodos de medición según establece el artículo 69 de la Ley General de Telecomunicaciones.

Para una mayor información sobre la regulación de la Calidad de Servicio puede consultarse el apartado específico de la página de Internet de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) relativo a Calidad de Servicio.

El Panel de parámetros de calidad de servicio en la página de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia puede consultarse para una mayor información sobre los valores de los parámetros de Calidad de Servicio obtenidos por los diferentes operadores.

CNMC
COMISIÓN NACIONAL DE LOS
MERCADOS Y LA COMPETENCIA

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
- **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**

Conclusiones del Informe de auditoría

Información sobre la calidad de servicio y los parámetros asociados

2. 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 **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.

3. Medidas de los Parámetros

3.1 Tiempo de suministro de accesos a la red fija

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024(1)	T2 2024(2)	T3 2024(3)	T4 2024(4)	T1 2025
Percentil 95 (días)*	15	15	18	19	18

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 14.

(2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 14.

(3) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 17.

(4) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 18.

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.

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

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024[1]	T1 2025
Porcentaje (%)	1,61	1,70	1,77	1,75	1,69

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]NOTA: "Los datos reportados incluyen averías provocadas por la DANA en la Comunidad Valenciana".

Servicio de acceso a internet

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024[1]	T1 2025
Porcentaje (%)	1,62	1,70	1,77	1,74	1,69

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] Los datos reportados incluyen averías provocadas por la DANA en la Comunidad Valenciana

3.4 Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo

Servicio telefónico fijo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024[1]	T1 2025
Percentil 95 (horas)*	112,04	120,66	140,30	162,02	139,43
Porcentaje reparado en el plazo objetivo (%)	85,12	84,11	80,56	76,45	79,49

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] Los datos reportados incluyen averías provocadas por la DANA en la Comunidad Valenciana.

Servicio de acceso a internet

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024[1]	T1 2025
Percentil 95 (horas)*	113,14	122,47	140,85	161,83	139,43
Porcentaje reparado en el plazo objetivo (%)	84,90	84,05	80,48	76,35	79,50

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.

* 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] Los datos reportados incluyen averías provocadas por la DANA en la Comunidad Valenciana".

3.5 Frecuencia de reclamaciones de los clientes

Servicio fijo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Porcentaje (%)	0,44	0,43	0,30	0,35	0,38

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

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Porcentaje (%)	0,12	0,11	0,11	0,09	0,09

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.

CNMC
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución, de 23 de enero, por la que se establecen los parámetros de calidad de servicio y sus métodos de medición según establece el artículo 69 de la Ley General de Telecomunicaciones".

3.6 Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes

Servicio fijo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Percentil 95 (días)*	19,7	18,93	35,66	18,74	12,11

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

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Percentil 95 (días)*	6,98	7,04	5,90	6,18	5,77

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.

CNMC COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución, de 23 de enero, por la que se establecen los parámetros de calidad de servicio y sus métodos de medición según establece el artículo 69 de la Ley General de Telecomunicaciones".

3.7 Reclamaciones sobre corrección de facturas

Servicio fijo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Porcentaje (%)	0,08	0,08	0,05	0,06	0,07

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

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Porcentaje (%)	0,03	0,03	0,02	0,03	0,03

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.

CNMC
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución, de 23 de enero, por la que se establecen los parámetros de calidad de servicio y sus métodos de medición según establece el artículo 69 de la Ley General de Telecomunicaciones".

3.8 Reclamaciones sobre corrección de cuentas de prepago

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Porcentaje (%)	0,213	0,134	0,213	0,132	0,127

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.

CNMC
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución, de 23 de enero, por la que se establecen los parámetros de calidad de servicio y sus métodos de medición según establece el artículo 69 de la Ley General de Telecomunicaciones".

3.9 Velocidad de transmisión de datos conseguida para servicios de acceso a Internet relevantes

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 1 Gbps / 1 Gbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	938.093	939.022	935.033	939,171	927,727
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	948.106	948.094	948.112	948,165	948,170
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	897.941	899.520	875.256	922,844	863,031
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	917.503	898.518	901.226	935,378	926,597
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	941.949	941.997	945.043	946,446	946,351
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	790.060	600.591	537.958	939,518	841,472

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 500Mbps / 500Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T1 2024[1]	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	506.514	506.076	507.961	507.880	506.871
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	515.214	515.218	515.228	515.357	515.357
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	464.058	461.368	474.987	471.632	458.678
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	495.851	494.159	501.228	499.849	495.618
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	503.838	503.661	503.199	503.711	525.510
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	492.053	488.870	497.528	493.667	422.733

[1] Los datos que siguen han sido obtenidos mediante un sistema de medidas que, durante el trimestre, ha sufrido una indisponibilidad media del 9,94%, lo que debe ser tenido en cuenta a los efectos de su comparabilidad con los correspondientes de otros operadores.

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: LTE 150Mbps / 50 Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
BAJADA	Velocidad Media (Kbps) (1)	--	--	--	--	59.594
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	--	--	--	--	113.912
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	--	--	--	--	22.857
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps) (2)	--	--	--	--	29.710
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	--	--	--	--	14.812
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	--	--	--	--	21.758

* 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.

3.10 Parámetros conseguidos para las ofertas comerciales relevantes del servicio de acceso a Internet que han dejado de medirse

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 600Mbps / 600Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	601.306	601.172	594.134	598,041	--
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	603.855	603.859	603.844	603,842	--
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	592.202	590.792	577.418	571,729	--
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	574.212	582.320	585.178	588,168	--
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	590.788	590.486	589.828	594,52	--
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	492.074	581.040	584.563	582,834	--

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 300Mbps / 300Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	305.883	305.640	305.703	305,418	--
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	309.300	309.299	309.307	309,297	--
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	288.706	286.622	286.781	283,349	--
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	299.910	300.046	300.760	300,282	--
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	303.695	303.670	303.657	303,644	--
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	296.619	296.800	297.282	296,86	--

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 100Mbps / 100Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	102.672	102.648	102.806	102,957	--
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	103.138	103.140	103.139	103,141	--
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	102.946	102.946	102.948	102,95	--
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	100.644	100.636	100.553	100,458	--
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	101.077	101.046	100.935	100,958	--
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	98.339	98.341	98.471	98,176	--

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: LTE 111Mbps / 37,5 Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T1 2025
BAJADA	Velocidad Media (Kbps) (1)	56.907	54.818	59.811	63.928	--
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	89.730	86.808	91.240	92.196	--
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	25.666	23.996	27.037	31.989	--
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps) (2)	36.633	32.423	32.419	34.481	--
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	42.282	41.846	42.259	42.505	--
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	21.713	20.369	19.246	21.758	--

(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 51894 Kbps y 57742 Kbps (T2 2024), entre 56204 Kbps y 63418 Kbps (T3 2024) y entre 59969 Kbps y 67887 Kbps (T4 2024).

(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 32010 Kbps y 36144 Kbps (T4 2023), entre 31611 kbps y 35654 kbps (T1 2024), entre 30174 kbps y 34671 kbps (T2 2024), entre 29763 kbps y 35075 kbps (T3 2024) y entre 31573 kbps y 37388 kbps (T4 2024).

* 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.

4. Conclusiones del Informe de auditoría

La auditoría realizada en marzo de 2025 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 Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

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.

5. 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.

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

Su medida se realiza contabilizando el número de facturas reclamadas por algún aspecto relativo a su contenido durante el trimestre objeto de la medición.

Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago.

Se corresponde con la relación, expresada en porcentaje, entre las reclamaciones relativas al servicio telefónico y/o al servicio de acceso a Internet realizadas por los clientes sobre el saldo de las líneas prepago y el número total de líneas prepago (tarjetas, etc.) activas.

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

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 Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.