

4 - Nivel medido de Calidad de Servicio por JAZZ TELECOM, S.A.U

4.1 Parámetros Generales

NIVEL MEDIDO DE CALIDAD DE SERVICIO						
PARÁMETROS (Según ETSI EG 202 057-1)	MEDICIONES	T ₄ 2005	T ₁ 2006	T ₂ 2006	T ₃ 2006	T ₄ 2006
TIEMPO DE SUMINISTRO DE ACCESOS A LA RED FIJA	Percentil 95 (días) - Todos los clientes	72	90	125	64	37
	Percentil 95 (días) - Clientes Residenciales (con instalación) Nota 1	72	98	126	50	32
	Percentil 95 (días) - Clientes de Negocio (con instalación)	41	27	36	83	101
	Horario de recogida de solicitudes	Desde 9 h hasta 19 h de L-V				
	Horario para concertar citas	Desde 9 h hasta 19 h de L-V				
PROPORCIÓN DE AVISOS DE AVERÍA POR LÍNEA DE ACCESO FIJO	% de avisos de avería por línea de acceso fijo (sólo acceso directo)	3.99	1.89	1.29	0.65	1.23
TIEMPO DE REPARACIÓN DE AVERÍAS PARA LÍNEAS DE ACCESO FIJO	Percentil 95 para averías en líneas de acceso fijo (horas)	59.68	79.63	78.90	77.60	78.16
	Porcentaje reparado en el plazo objetivo (acceso directo) (%)	88.13	85.91	88.16	88.97	81.24
	Plazo objetivo de reparación (horas)	48				
	Horario de recogida de avisos de averías	24 h/d x 7 d/s				
	Horario para concertar citas	8:00 - 20:00 horas L-V				
RECLAMACIONES SOBRE CORRECCIÓN DE FACTURAS	Porcentaje de facturas reclamadas (%)	0.48	0.48	0.28	0.24	0.14

Nota 1: El operador utiliza desagregación de bucle en todos los suministros. Dicha desagregación debe ser realizada por el operador dominante. Para más información sobre los tiempos realmente empleados puede consultar la página [Web de Telefónica](#).

Para acceder a la información detallada sobre las conclusiones e informes de auditoría de Calidad de Servicio, pulse sobre el siguiente enlace [Aquí](#)

4.2 Parámetros relacionados con las llamadas

NIVEL MEDIDO DE CALIDAD DE SERVICIO						
PARÁMETROS (Según ETSI EG 202 057-2)	MEDICIONES	T ₄ 2005	T ₁ 2006	T ₂ 2006	T ₃ 2006	T ₄ 2006
PROPORCIÓN DE LLAMADAS FALLIDAS	Porcentaje de llamadas fallidas nacionales (%)	0.67	0.57	0.47	0.53	0.71
	Porcentaje de llamadas fallidas internacionales (%)	8.91	8.38	8.68	7.96	9.58
	Porcentaje de llamadas fallidas a móviles (%)	0.55	0.50	0.38	0.48	0.55
TIEMPO DE ESTABLECIMIENTO DE LLAMADAS	Tiempo medio para llamadas nacionales (s)	2.37	2.01	2.05	2.09	2.05
	Tiempo medio para llamadas internacionales (s)	8.56	7.87	7.14	6.38	6.55
	Tiempo medio para llamadas a móviles (s)	5.10	4.74	4.80	4.86	4.91

Notas:

Para acceder a la información detallada sobre las conclusiones e informes de auditoría de Calidad de Servicio, pulse sobre el siguiente enlace [Aquí](#)



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (www.mityc.es) en la Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.