

# Jazztel

Informe Trimestral  
Calidad de Servicio

JAZZTEL

*Segundo Trimestre de 2019*

La información de Calidad de Servicio que se facilita en los apartados siguientes se ha elaborado según lo establecido en la [Orden IET/1090/2014](#), de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

Para una mayor información sobre la regulación de la Calidad de Servicio puede consultarse el apartado específico de la página de Internet de la Secretaría de Estado para el Avance Digital (SEAD) relativo a [Calidad de Servicio](#).

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

Medidas de los parámetros:

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

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

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

## Compromisos de los niveles individuales de calidad incluidos en los contratos

### Tiempo de suministro de la conexión inicial (servicio fijo)

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

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

COMPROMISO (días)	CUANTÍA	PROCEDIMIENTO
30	1€/día	Informado en la WEB de Jazztel

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

### Tiempo de interrupción del servicio

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

A continuación se muestra:

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

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

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

## Tiempo de suministro de acceso a la red fija <sup>(1)</sup>

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2018	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019
Percentil 95 (días)*	13 <sup>(2)</sup>	14 <sup>(2)</sup>	14	12	12

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

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

(2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por el operador. El valor anteriormente publicado era: 11 (T2 2018) y 10 (T3 2018).



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

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

## Tiempo de suministro de acceso a Internet (1)

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2018	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019
Percentil 95 (días)*	29 <sup>(2)</sup>	34 <sup>(2)</sup>	30	29	26

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

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

(2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por el operador. El valor anteriormente publicado era: 26 (T2 2018) y 28 (T3 2018).



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

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

## Proporción de avisos de avería por línea de acceso fijo

### Servicio telefónico fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2018	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019
Porcentaje (%)	4,01 <sup>(1)</sup>	3,91 <sup>(1)</sup>	2,90 <sup>(1)</sup>	2,21	2,24

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

<sup>(1)</sup> Este valor se ha corregido al detectarse un error en auditoría. El valor anteriormente publicado era: 3,15 (T2 2018), 2,94 (T3 2018) y 2,09 (T4 2018).

### Servicio de acceso a internet

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2018	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019
Porcentaje (%)	4,66 <sup>(1)</sup>	4,68 <sup>(1)</sup>	3,03 <sup>(1)</sup>	2,41	2,55

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

<sup>(1)</sup> Este valor se ha corregido al detectarse un error en auditoría. El valor anteriormente publicado era: 3,95 (T2 2018), 3,79 (T3 2018) y 2,35 (T4 2018).



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

## Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo

### Servicio telefónico fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2018	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019
Percentil 95 del tiempo máximo (horas)*	116,82 <sup>(1)</sup>	153,96 <sup>(1)</sup>	187,45 <sup>(1)</sup>	92,56	103,45
Porcentaje reparado en el plazo objetivo (%)	84,16 <sup>(2)</sup>	81,28 <sup>(2)</sup>	77,84 <sup>(2)</sup>	86,77	85,37

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

La comunicación de avisos de avería de líneas de acceso fijo puede efectuarse llamando al **1565**, de 08:00 a 00:00 horas de lunes a domingo.

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

<sup>(1)</sup> Este valor se ha corregido al detectarse un error en auditoría. El valor anteriormente publicado era: 111,72 (T2 2018), 161,61 (T3 2018) y 189,39 (T4 2018).

<sup>(2)</sup> Este valor se ha corregido al detectarse un error en auditoría. El valor anteriormente publicado era: 85,27 (T2 2018), 81,73 (T3 2018) y 79,21 (T4 2018).



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

\* Para la obtención del percentil 95 se toman todos los tiempos de reparación de averías en horas atendidas en el trimestre, se ordenan de mayor a menor y se toma el registro correspondiente al 95 % de todas ellas.

## Servicio de acceso a Internet

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2018	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019
Percentil 95 del tiempo máximo (horas)*	106,68 <sup>(1)</sup>	140,80 <sup>(1)</sup>	170,13 <sup>(1)</sup>	99,30	112,04
Porcentaje reparado en el plazo objetivo (%)	85,59 <sup>(2)</sup>	82,89 <sup>(2)</sup>	79,31 <sup>(2)</sup>	85,74	85,89

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

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

<sup>(1)</sup> Este valor se ha corregido al detectarse un error en auditoría. El valor anteriormente publicado era: 113,89 (T2 2018), 149,05 (T3 2018) y 197,40 (T4 2018).

<sup>(2)</sup> Este valor se ha corregido al detectarse un error en auditoría. El valor anteriormente publicado era: 85,24 (T2 2018), 82,52 (T3 2018) y 76,56 (T4 2018).



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

\* Para la obtención del percentil 95 se toman todos los tiempos de reparación de averías en horas atendidas en el trimestre, se ordenan de mayor a menor y se toma el registro correspondiente al 95 % de todas ellas.



## Frecuencia de reclamaciones de los clientes

### Servicio fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2018	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019
Porcentaje (%)	6,73 <sup>(1)</sup>	7,50	8,37 <sup>(2)</sup>	7,28 <sup>(3)</sup>	5,60

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

<sup>(1)</sup> Este valor se ha corregido al detectarse un error por el operador. El valor anteriormente publicado era: 5,69 (T2 2018).

<sup>(2)</sup> Este valor se ha corregido al detectarse un error por el operador. El valor anteriormente publicado era: 7,83 (T4 2018).

<sup>(3)</sup> Este valor se ha corregido al detectarse un error por el operador. El valor anteriormente publicado era: 7,67 (T1 2019).

### Servicio móvil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2018	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019
Porcentaje (%)	6,04 <sup>(1)</sup>	5,94	5,40 <sup>(2)</sup>	5,27 <sup>(3)</sup>	4,37

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

<sup>(1)</sup> Este valor se ha corregido al detectarse un error por el operador. El valor anteriormente publicado era: 5,36 (T2 2018).

<sup>(2)</sup> Este valor se ha corregido al detectarse un error por el operador. El valor anteriormente publicado era: 4,91 (T4 2018).

<sup>(3)</sup> Este valor se ha corregido al detectarse un error por el operador. El valor anteriormente publicado era: 5,52 (T1 2019).

## Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes

### Servicio fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2018	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019
Percentil 95 (días)*	7,74	7,70	14,96 <sup>(1)</sup>	6,19 <sup>(2)</sup>	14,25

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

<sup>(1)</sup> Este valor se ha corregido al detectarse un error por el operador. El valor anteriormente publicado era: 15,14 (T4 2018).
<sup>(2)</sup> Este valor se ha corregido al detectarse un error por el operador. El valor anteriormente publicado era: 5,94 (T1 2019).

### Servicio móvil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2018	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019
Percentil 95 (días)*	8,18	7,43	11,99 <sup>(1)</sup>	9,13 <sup>(2)</sup>	14,78

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

<sup>(1)</sup> Este valor se ha corregido al detectarse un error por el operador. El valor anteriormente publicado era: 12,97 (T4 2018).
<sup>(2)</sup> Este valor se ha corregido al detectarse un error por el operador. El valor anteriormente publicado era: 8,39 (T1 2019).

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

\* Para la obtención del percentil 95 se toman todas las reclamaciones de clientes residenciales resueltas en el trimestre, se ordenan de menor a mayor tiempo de resolución y se toma el registro correspondiente al 95 % de todas ellas.



## Reclamaciones sobre corrección de facturas

### Servicio fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2018	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019
Porcentaje (%)	1,89	2,13	2,37 <sup>(1)</sup>	2,00 <sup>(2)</sup>	1,52

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

<sup>(1)</sup> Este valor se ha corregido al detectarse un error por el operador. El valor anteriormente publicado era: 2,21 (T4 2018).

<sup>(2)</sup> Este valor se ha corregido al detectarse un error por el operador. El valor anteriormente publicado era: 2,11 (T1 2019).

### Servicio móvil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2018	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019
Porcentaje (%)	1,75	1,73	1,56 <sup>(1)</sup>	1,20 <sup>(2)</sup>	1,20

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

<sup>(1)</sup> Este valor se ha corregido al detectarse un error por Orange. El valor anteriormente publicado era: 1,41 (T4 2018).

<sup>(2)</sup> Este valor se ha corregido al detectarse un error por el operador. El valor anteriormente publicado era: 1,54 (T1 2019).



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

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

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH. VELOCIDAD NOMINAL DEL ENLACE DESCENDENTE 300 Mbps. VELOCIDAD NOMINAL ENLACE ASCENDENTE 300 Mbps.						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T2 2018	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019
BAJADA	Velocidad Media (kbps)	311.946	311.484 <sup>(1)</sup>	308.175	295.124 <sup>(1)</sup>	293.900 <sup>(1)</sup>
	Percentil 95 (Velocidad máxima - kbps) *	314.182	315.008	311.998	311.534	308.849
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	302.223	288.715	297.538	264.859	263.663
SUBIDA	Velocidad Media (kbps)	295.142	291.809 <sup>(2)</sup>	286.875 <sup>(2)</sup>	282.162 <sup>(2)</sup>	301.279 <sup>(2)</sup>
	Percentil 95 (Velocidad máxima - kbps) *	306.984	309.779	303.913	308.113	307.855
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	255.463	256.447	241.718	190.459	265.726

<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 295.300 y 327.669 kbps (T3 2018), entre 268.293 y 321.956 kbps (T1 2019) y entre 273.918 y 313.883 kbps (T2 2019).

<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 el valor real del parámetro puede situarse: entre 274.453 y 309.165 kbps (T3 2018) y entre 267.995 y 305.755 kbps (T4 2018), entre 244.781 y 319.544 kbps (T1 2019) y entre 272.670 y 329.889 kbps (T2 2019).

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH. VELOCIDAD NOMINAL DEL ENLACE DESCENDENTE 100 Mbps. VELOCIDAD NOMINAL ENLACE ASCENDENTE 100 Mbps.						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T2 2018	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019
BAJADA	Velocidad Media (kbps)	***	***	***	102.364	102.236
	Percentil 95 (Velocidad máxima - kbps) *	***	***	***	103.158	103.106
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	***	***	***	99.129	99.448
SUBIDA	Velocidad Media (kbps)	***	***	***	102.006	102.296
	Percentil 95 (Velocidad máxima - kbps) *	***	***	***	103.769	103.617
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	***	***	***	96.567	98.485

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH. VELOCIDAD NOMINAL DEL ENLACE DESCENDENTE 50Mbps. VELOCIDAD NOMINAL ENLACE ASCENDENTE 50Mbps.						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T2 2018	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019
BAJADA	Velocidad Media (kbps)	52.951	51.635	51.338	51.544	51.488
	Percentil 95 (Velocidad máxima - kbps)* _	53.298	53.368	51.640	51.895	51.884
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps)** _	52.039	50.335	50.388	50.663	50.124
SUBIDA	Velocidad Media (kbps)	52.208	51.926	51.520	50.994	50.942
	Percentil 95 (Velocidad máxima - kbps)* _	53.455	52.464	52.300	51.630	51.632
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps)** _	50.249	50.549	48.731	48.673	48.414

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: ADSL VELOCIDAD NOMINAL DEL ENLACE DESCENDENTE 20Mbps. VELOCIDAD NOMINAL ENLACE ASCENDENTE 1Mbps.						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T2 2018	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019
BAJADA	Velocidad Media (kbps)	15.284 <sup>(1)</sup>	15.296 <sup>(1)</sup>	15.322 <sup>(1)</sup>	15.303 <sup>(1)</sup>	15.256 <sup>(1)</sup>
	Percentil 95 (Velocidad máxima - kbps)* _	15.784	15.729	15.763	15.681	15.755
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps)** _	14.394	14.177	14.052	14.192	14.522
SUBIDA	Velocidad Media (kbps)	699	699	699	718	722
	Percentil 95 (Velocidad máxima - kbps)* _	713	712	718	727	728
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps)** _	683	682	672	686	703

<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 14.009 y 16.559 kbps (T2 2018), entre 14.067 y 16.526 kbps (T3 2018), entre 14.132 y 16.513 kbps (T4 2018), entre 13.588 y 17.018 kbps (T1 2019) y entre 13.340 y 17.171 kbps (T2 2019).

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: ADSL. VELOCIDAD NOMINAL DEL ENLACE DESCENDENTE 6 Mbps. VELOCIDAD NOMINAL ENLACE ASCENDENTE 1 Mbps.						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T2 2018	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019
BAJADA	Velocidad Media (kbps)	***	5.418	5.419	5.413	5.408
	Percentil 95 (Velocidad máxima - kbps) *	***	5.442	5.442	5.442	5.441
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	***	5.315	5.311	5.260	5.258
SUBIDA	Velocidad Media (kbps)	***	692 <sup>(1)</sup>	694 <sup>(1)</sup>	690 <sup>(1)</sup>	689 <sup>(1)</sup>
	Percentil 95 (Velocidad máxima - kbps) *	***	698	704	694	700
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	***	685	685	665	678

<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 608 y 776 kbps (T3 2018), entre 613 y 776 kbps (T4 2018), entre 611 y 768 kbps (T1 2019) y entre 603 y 775 kbps (T2 2019).

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

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



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

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

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: 4G. VELOCIDAD NOMINAL DEL ENLACE DESCENDENTE: 150 Mbps VELOCIDAD NOMINAL ENLACE ASCENDENTE: 50 Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T2 2018	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019
BAJADA	Velocidad Media (kbps)	43.307 <sup>(1)</sup>	43.023 <sup>(1)</sup>	43.420 <sup>(1)</sup>	42.927 <sup>(1)</sup>	42.080 <sup>(1)</sup>
	Percentil 95 (Velocidad máxima - kbps) <sup>*</sup>	75.900	76.406	75.696	71.891	72.035
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) <sup>*</sup>	15.365	15.905	17.282	17.495	17.847
SUBIDA	Velocidad Media (kbps)	19.296 <sup>(2)</sup>	19.229 <sup>(2)</sup>	19.477 <sup>(2)</sup>	20.103 <sup>(2)</sup>	20.108 <sup>(2)</sup>
	Percentil 95 (Velocidad máxima - kbps) <sup>*</sup>	37.502	39.820	40.141	40.591	40.562
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) <sup>*</sup>	6.255	7.135	8.747	9.785	9.810

(1) El valor medio reportado se ha obtenido a partir de un conjunto de mediciones que presentan una dispersión significativa de valores, pudiendo establecerse que el valor real del parámetro puede situarse: entre 36.492 y 50.122 kbps (T2 2018); entre 36.244 y 49.803 kbps (T3 2018), entre 37.137 y 49.703 kbps (T4 2018), entre 37.292 y 48.563 kbps (T1 2019) y entre 36.529 y 47.631 kbps (T2 2019).

2) El valor medio reportado se ha obtenido a partir de un conjunto de mediciones que presentan una dispersión significativa de valores, pudiendo establecerse que el valor real del parámetro puede situarse: entre 16.790 y 21.802 kbps (T2 2018), entre 16.612 y 21.845 kbps (T3 2018), entre 16.969 y 21.984 kbps (T4 2018), entre 17.712 y 22.494 kbps (T1 2019) y entre 17.730 y 22.485 kbps (T2 2019).

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

MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T2 2018	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019
BAJADA	Velocidad Media (kbps)	17.901 <sup>(1)</sup>	17.436 <sup>(1)</sup>	17.972 <sup>(1)</sup>	18.372 <sup>(1)</sup>	19.046 <sup>(1)</sup>
	Percentil 95 (Velocidad máxima – kbps) †	22.022	21.486	21.922	27.839	27.334
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) ‡	12.852	12.747	13.078	10.740	11.364
SUBIDA	Velocidad Media (kbps)	3.502	3.525 <sup>(2)</sup>	3.505 <sup>(2)</sup>	3.477 <sup>(2)</sup>	3.487 <sup>(2)</sup>
	Percentil 95 (Velocidad máxima – kbps) *	3.887	3.907	3.925	4.291	4.278
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps)*	2.770	2.757	2.679	1.990	2.034

<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 16.488 y 19.313 kbps (T2 2018) y entre 16.081 y 18.790 kbps (T3 2018), entre 16.656 y 19.288 kbps (T4 2018), entre 17.005 y 19.740 kbps (T1 2019) y entre 17.865 y 20.226 kbps (T2 2019).

<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 el valor real del parámetro puede situarse: entre 3.347 y 3.703 kbps (T3 2018), entre 3.323 y 3.686 kbps (T4 2018), entre 3.235 y 3.719 kbps (T1 2019) y entre 3.254 y 3.720 kbps (T2 2019).



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

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

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



## Conclusiones del informe de la auditoría de calidad de servicio

La auditoría realizada por AENOR en los meses de marzo y abril de 2019 acredita que Orange Espagne bajo la marca JAZZTEL dispone y aplica un sistema de medida y seguimiento de los niveles de calidad de servicio, implantado conforme a lo dispuesto en la normativa vigente, debidamente documentado y coincidente con la descripción depositada en la Secretaría de Estado para el Avance Digital.

Asimismo, dicha auditoría también acredita que el proceso utilizado para la realización de las medidas asegura la no existencia de errores que supongan una mejora superior al 5% con respecto a su valor real, a excepción de los parámetros relacionados con el tiempo de resolución de averías (I41 e I42) y los parámetros de frecuencia de averías (I31 e I32) que se tienen que volver a calcular para todo el año 2018 y que se comprobará junto a la Secretaría de Estado para el Avance Digital (SEAD).



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

## Información de la calidad de servicio y los parámetros asociados

### Introducción

La “calidad de servicio” es definida por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) como el efecto global de la calidad de funcionamiento de un servicio que determina el grado de satisfacción de un usuario de dicho servicio.

Relacionando las distintas funciones de un servicio de comunicaciones electrónicas tales como: gestión de la contratación, mantenimiento, conexión, facturación, etc., con los diversos criterios que pueden utilizar los usuarios para evaluar la calidad de funcionamiento de dichas funciones (velocidad, precisión, disponibilidad, fiabilidad, etc.) se pueden determinar un conjunto de parámetros observables y susceptibles de ser medidos, capaces de proporcionar una representación objetiva y comparable de la calidad de servicio entregada al usuario.

Este conjunto de parámetros, que se recoge en el anexo I de la [Orden IET/1090/2014](#), de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas, ha sido elaborado por el [Instituto Europeo de Normas de Telecomunicación](#) (ETSI) con la colaboración de operadores y usuarios y se detalla en la guía ETSI EG 202 057, partes 1 a 4. En su elaboración se ha procurado que dichos parámetros sean útiles y fácilmente comprensibles por el público, orientándolos a la medida de la calidad de servicio de extremo a extremo de la comunicación y desde la óptica del usuario final. Cualquier dependencia de otros servicios o redes públicas interconectadas queda incluida implícitamente en la medida de la calidad del servicio entregada al usuario final.

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

### Parámetros de calidad de servicio

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

A continuación se facilita una breve descripción de cada parámetro:

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

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

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

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

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

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

#### Para el servicio telefónico fijo

Se define como la relación, expresada en porcentaje, entre los avisos válidos de avería comunicados por los clientes sobre posibles averías en la red de acceso fija del operador y el número medio de líneas en servicio.

Su medición se realiza contabilizando los avisos válidos de avería recibidos de los clientes residenciales durante el trimestre al que se refiere la medida.

El número medio de líneas en servicio es obtenido a partir de las líneas de acceso fijo sobre las que se proporciona el servicio telefónico a clientes residenciales, tanto si éste es el único servicio ofrecido o si se ofrecen otros servicios sobre la línea. Los avisos de avería contabilizados son los relativos al servicio telefónico fijo.

## Para el servicio de acceso a Internet

Se define como la relación, expresada en porcentaje, entre los avisos válidos de avería comunicados por los clientes sobre posibles averías en la red de acceso del operador y el número medio de líneas en servicio.

Su medición se realiza contabilizando los avisos válidos de avería recibidos de los clientes residenciales durante el trimestre al que se refiere la medida.

El número medio de líneas en servicio es obtenido a partir de las líneas de acceso fijo sobre las que se proporciona el servicio de acceso a Internet a clientes residenciales, tanto si éste es el único servicio ofrecido o si se ofrecen otros servicios sobre la línea. Los avisos de avería contabilizados son los relativos al servicio de acceso a Internet.

- **Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo.** Se mide para el servicio telefónico fijo y para el servicio fijo de acceso a Internet.

## Para el servicio telefónico fijo

Se define como el tiempo transcurrido desde el instante en el que se ha notificado por el cliente un aviso de avería hasta el momento en que el elemento del servicio, o servicios, se ha restablecido a su normal funcionamiento.

Se contemplan las siguientes mediciones:

- o Tiempo máximo para la resolución del 95% de averías de menor duración (percentil 95).
- o Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo establecido por el operador, con indicación de dicho plazo.

Su medición se realiza a partir de los datos de todas las averías comunicadas por los clientes residenciales que afecten al servicio telefónico fijo reparadas en el trimestre al que se refiere la medida.

## Para el servicio de acceso a Internet

Se define como el tiempo transcurrido desde el instante en el que se ha notificado por el cliente un aviso de avería hasta el momento en que el elemento del servicio, o servicios, se ha restablecido a su normal funcionamiento.

Se contemplan las siguientes mediciones:

- o Tiempo máximo para la resolución del 95% de averías de menor duración (percentil 95).
- o Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo establecido por el operador, con indicación de dicho plazo.

Su medición se realiza a partir de los datos de todas las averías comunicadas por los clientes residenciales que afecten al servicio de acceso a Internet fijo reparadas en el trimestre al que se refiere la medida.

- **Frecuencia de reclamaciones de los clientes.** Se define como la relación, expresada en porcentaje, entre el total de las reclamaciones relativas al servicio telefónico y/o al servicio de acceso a Internet, realizadas por los clientes residenciales, y el número de clientes residenciales activos en el trimestre.

Su medición se realiza a partir de los datos de todas las reclamaciones presentadas por los clientes residenciales, por teléfono, fax, correo, e-mail, etc. durante el trimestre objeto de la medición.

A estos efectos se considera como reclamación cualquier expresión de insatisfacción o una observación negativa del cliente referida a los mencionados servicios.

No debe confundirse con una petición de información, consulta técnica o aclaración solicitada por el cliente a su operador. No se considerará como reclamación la comunicación de una avería, aunque sí la reclamación de un aviso de avería.

- **Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes.** Se define como el tiempo transcurrido entre la presentación por parte de un cliente residencial de una reclamación relativa al servicio telefónico y/o al servicio de acceso a Internet y la resolución de dicha reclamación por el operador.

Para la obtención del percentil 95 se toman todas las reclamaciones de clientes residenciales resueltas en el trimestre, se ordenan de menor a mayor tiempo de resolución y se toma el registro correspondiente al 95 % de todas ellas.

- **Reclamaciones sobre corrección de facturas.** Se corresponde con la relación, expresada en porcentaje, entre las facturas emitidas a los clientes residenciales, relativas al servicio telefónico y/o al servicio de acceso a Internet, que han sido objeto de reclamación y el número total de facturas emitidas a estos clientes.

Facturas reclamadas

---

Total de facturas emitidas

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

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

Reclamaciones sobre el saldo de líneas prepago

---

Número total de líneas prepago

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

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

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

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

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

Si desea información técnica sobre la tecnología de acceso puede consultar la información publicada al respecto por la [Secretaría de Estado para el Avance Digital \(SEAD\)](#).