Informe Trimestral
Calidad de Servicio
Simyo

2025 Q1 (Periodo del 01-01-2025 al 31-03-2025)

Orange Restricted

ÍNDICE

1 Introducción 3
2 Compromisos de los niveles individuales de calidad incluidos en los contratos 4
2.1 Tiempo de interrupción del servicio 4
3 Medidas de los parámetros 5
3.1 Tiempo de suministro de acceso a internet 5
3.2 Proporción de avisos de avería por líneas de acceso a internet 6
3.3 Tiempo de reparación de averías Servicio Acceso a Internet 6
3.4 Frecuencia de reclamaciones de los clientes 8
3.5 Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes 9
3.6 Reclamaciones sobre corrección de facturas 10
3.7 Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago 11
3.8 Servicio Móvil 12
3.9 Velocidad de transmisión de datos conseguida para servicios de acceso a Internet relevantes Servicio SAI 13
3.10 Parámetros conseguidos para las ofertas comerciales relevantes del servicio de acceso a Internet que han dejado de medirse 15
4 Conclusiones del informe de auditoría 16
5 Información sobre la calidad de servicio y los parámetros asociados 17
5.1 Introducción 17
5.2 Parámetros de calidad de servicio 17

Orange Restricted

1 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:

- Tiempo de suministro de acceso a internet
- Proporción de avisos de avería por línea de acceso a internet
- Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso a internet
- Frecuencia de reclamaciones de los clientes
- Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes
- Reclamaciones sobre corrección de facturas
- Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago
- 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

Orange Restricted

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

2.1 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 móvil	8 horas/mes	POSPAGO: a) El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado; o b) Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta. PREPAGO: a) El promedio del consumo medio mensual por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe del consumo medio en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado; o b) Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.	Previa petición en el plazo de 10 días, mediante ajuste (descuento en contrato o saldo adicional en prepago), o bien mediante transferencia bancaria, a elección de simyo.
Servicio de acceso a internet móvil	8 horas/mes	Se aplica la misma cuantía que para el Servicio telefónico móvil	Previa petición en el plazo de 10 días, mediante ajuste (descuento en contrato o saldo adicional en prepago), o bien mediante transferencia bancaria, a elección de simyo.

Puede consultar este enlace para obtener más información

Orange Restricted

3 Medidas de los parámetros

3.1 Tiempo de suministro de acceso a internet

Mediciones	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Percentil 95 (días)*	8	9	11	13	12

Las solicitudes de suministro de acceso a internet pueden efectuarse en tiendas Simyo, en la web www.simyo.es, www.simyotarifas.es, llamando al servicio de atención al cliente 1644 y 1515.

* 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

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

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.

Orange Restricted

3.2 Proporción de avisos de avería por líneas de acceso a internet

Servicio de acceso a internet

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024 (1)	T4 2024 (2)	T1 2025
Porcentaje (%)	1,94	1,60	1,36	2,34	2,86

El horario de recogida de los avisos de avería de líneas de acceso a Internet es de 24 horas del día, todos los días de la semana.

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 1,49
(2) Los datos reportados incluyen averías provocadas por la DANA en la Comunidad Valenciana.

3.3 Tiempo de reparación de averías Servicio Acceso a Internet

Servicio de acceso a Internet

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024 (1)	T1 2025
Percentil 95 del tiempo máximo (horas)	86,24(2)	88,11 (4)	95,42 (6)	137,24 (8)	106,16
Porcentaje reparado en el plazo objetivo (%)	77,39 (3)	77,29 (5)	71,01 (7)	59,61 (9)	66,35

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

La comunicación de avisos de avería del servicio de acceso a Internet puede efectuarse llamando al 1644, de lunes a domingo de 8:00 a 23:00 horas.

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

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.

Orange Restricted

(1) Los datos reportados incluyen averías provocadas por la DANA en la Comunidad Valenciana.

A partir de la Auditoría de Calidad de Servicio 2025, el dato del Percentil 95 del tiempo máximo se publicará en horas, por lo que ha sido actualizado a horas para todo el año 2024 y según el dato recalculado durante la Auditoría. A partir de la Auditoría de Calidad de Servicio 2025, el Porcentaje reparado en plazo objetivo se publicará con dos decimales. Se actualizan para todo los trimestres del 2024 con los valores recalculados en la Auditoría.

(2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 3,79.
(3) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 76.
(4) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 3,78.
(5) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 76.
(6) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 3,98.
(7) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 71.
(8) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 5,81.
(9) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 59.

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

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.

Orange Restricted

3.4 Frecuencia de reclamaciones de los clientes

Se mide y publica desagregado para el servicio fijo y para el servicio móvil.

3.4.1 Servicio de Acceso a Internet

Mediciones	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Porcentaje %	0,49	0,47	0,50	0,37	0,28

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al 1644 de 8 a 23 horas de lunes a domingo.

3.4.2 Servicio móvil

Mediciones	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Porcentaje %	0,29	0,28	0,43	0,28	0,20

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al 1644 de 8 a 23 horas de lunes a domingo.

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

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.

Orange Restricted

3.5 Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes

Se mide y publica desagregado para el servicio fijo y para el servicio móvil.

3.5.1 Servicio de Acceso a Internet

Mediciones	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Percentil 95* (días)	4,24 (1)	3,48 (2)	2,02	1,18 (3)	2,07

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al 1644 de 8 a 23 horas de lunes a domingo.

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 5,01.
(2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 3,87
(3) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 1,44

3.5.2 Servicio móvil

Mediciones	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Percentil 95* (días)	4,23 (1)	1,88 (2)	0,87 (3)	4,01 (4)	4,89

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al 1644 de 8 a 23 horas de lunes a domingo.

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 5,87.
(2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 2,34
(3) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 0,95(4) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 4,31

*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.

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

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.

Orange Restricted

3.6 Reclamaciones sobre corrección de facturas

Se mide y publica desagregado para el servicio fijo y para el servicio móvil.

3.6.1 Servicio de Acceso a Internet

Mediciones	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Porcentaje %	0,09 (1)	0,07	0,09	0,05 (2)	0,04

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al 1644 de 8 a 23 horas de lunes a domingo.

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 0,08.
(2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 0,06.

3.6.2 Servicio móvil

Mediciones	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Porcentaje %	0,09 (1)	0,09 (2)	0,15 (3)	0,08 (4)	0,06

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al 1644 de 8 a 23 horas de lunes a domingo.

A partir de la Auditoría de Calidad de Servicio 2025, el dato se publicará en tanto por cien. Se actualizan todos los trimestres del 2024 por los valores recalculados en la Auditoría en tanto por cien, los valores se publicaron en tanto por uno.
(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 0,001.
(2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 0,001.
(3) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 0,002.
(4) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 0,001.

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

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.

Orange Restricted

3.7 Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago

3.7.1 Servicio móvil

Mediciones	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Porcentaje %	0,113	0,062	0,054	0,067	0,060

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al 1644 de 8 a 23 horas de lunes a domingo.

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.

Orange Restricted

3.8 Servicio Móvil

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: 4G 150 Mbps / 50 Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
BAJADA	Velocidad Media (kbps)	49.804(1)	63.767(1)	65.683(1)	65.519(1)	59.594(1)
	Percentil 95 (Velocidad máxima – kbps) *	104.356	117.509	120.621	119.513	113.912
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	21.537	28.078	24.374	28.122	22.857
SUBIDA	Velocidad Media (kbps)	31.336(2)	32.132(2)	31.381(2)	30.684(2)	29.710(2)
	Percentil 95 (Velocidad máxima – kbps) *	43.792	44.788	44.509	44.849	44.712
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	15.168	15.335	14.145	13.086	14.812

(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 42.471 y 57.138 kbps (T1 2024), entre 55.780 y 71.755 kbps (T2 2024), entre 56.412 y 74.954 (T3 2024), entre 57.177 y 73.860 kbps (T4 2024) y entre 52.639 y 66.549 kbps (T1 2025).

(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 28.367 y 34.305 kbps (T1 2024), entre 29.047 y 35.216 kbps (T2 2024), entre 28.220 y 34.543 kbps (T3 2024), entre 27.405 y 33.962 kbps (T4 2024) y entre 27.119 y 32.301 kbps (T1 2025).

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

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.

Orange Restricted

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

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 1Gbps / 1Gbps.						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
BAJADA	Velocidad Media (kbps)	928.562	926.759	927.038	928.109	927.727
	Percentil 95 (Velocidad máxima – kbps) *	942.362	942.412	942.574	942.469	948.170
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	902.319	884.612	885.400	901.947	863.031
SUBIDA	Velocidad Media (kbps)	928.626	926.866	928.535	927.350	926.597
	Percentil 95 (Velocidad máxima – kbps) *	936.459	936.352	936.300	936.158	946.351
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	893.799	888.627	902.418	892.541	841.472

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

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.

Orange Restricted

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 600 Mbps / 600 Mbps.						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
BAJADA	Velocidad Media (kbps)	637.050	638.818	639.669	639.141	633.151
	Percentil 95 (Velocidad máxima – kbps) *	648.214	648.263	648.283	648.321	653.773
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	612.375	616.101	622.374	619.323	601.219
SUBIDA	Velocidad Media (kbps)	615.840	616.713	617.576	615.304	613.605
	Percentil 95 (Velocidad máxima – kbps) *	625.756	625.697	625.713	625.649	634.668
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	572.617	579.269	586.756	575.908	578.722

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 300 Mbps / 300 Mbps.						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
BAJADA	Velocidad Media (kbps)	322.890	322,714	323.082	322.859	318.188
	Percentil 95 (Velocidad máxima – kbps) *	326.917	326.919	327.040	326.877	329.475
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	314.530	312.359	314.165	315.229	308.541
SUBIDA	Velocidad Media (kbps)	311.658	311,795	312.089	311.503	304.782
	Percentil 95 (Velocidad máxima – kbps) *	313.248	313.246	313.311	313.290	317.129
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	304.318	306.557	309.160	304.719	291.673

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

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.

Orange Restricted

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. VELOCIDAD NOMINAL DEL ENLACE DESCENDENTE 100 Mbps. VELOCIDAD NOMINAL ENLACE ASCENDENTE 100 Mbps.						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
BAJADA	Velocidad Media (kbps)			100.759	100.773(1)	
	Percentil 95 (Velocidad máxima – kbps) *			100.831	100.841	
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **			100.584	100.636	
SUBIDA	Velocidad Media (kbps)			101.447	101.159(2)	
	Percentil 95 (Velocidad máxima – kbps) *			102.012	102.004	
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **			99.886	99.652	

(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: 94.325-107.221.
(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: 74.598-127.720.

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

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.

Orange Restricted

4 Conclusiones del informe de auditoría

La auditoría realizada por AENOR en los meses de marzo y abril de 2025 acredita que ORANGE ESPAÑA VIRTUAL, S.L.U., bajo la marca SIMYO, 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 de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID).

Asimismo, dicha auditoría también acredita que el proceso utilizado para la realización de las medidas asegura lo no existencia de errores que supongan una mejora superior al 5% con respecto a su valor real, salvo por la desviación reflejada en el informe.

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

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.

Orange Restricted

5 Información sobre la calidad de servicio y los parámetros asociados

5.1 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, **Simyo** 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**.

5.2 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 fijo de acceso a Internet.

Orange Restricted

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 fijo de acceso a Internet.

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:

- 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 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.

Orange Restricted

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.

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

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

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

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

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

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

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

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

Orange Restricted