



Informe Trimestral  
Calidad de Servicio Telefónico Móvil  
Simyo

(Periodo del 01-01-2019 al 31-03-2019)

## 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 .....	6
3.1	Frecuencia de reclamaciones de los clientes .....	6
3.2	Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes.....	7
3.3	Reclamaciones sobre corrección de facturas .....	8
3.4	Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago .....	9
4	Velocidad de Transmisión.....	10
4.1	Velocidad de transmisión de datos conseguida para servicios de acceso a Internet relevantes Servicio Móvil .....	10
5	Informe de auditoría.....	12
6	Información sobre la calidad de servicio y los parámetros asociados .....	13
6.1	Introducción .....	13
6.2	Parámetros de calidad de servicio .....	13

# 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 y para la Sociedad de la Información (SEAD) relativo a [Calidad de Servicio](#).

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

[Medidas de los parámetros:](#)

- [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](#)

## 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	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p>
Servicio de acceso a internet móvil	8 horas/mes	<p>Se aplica la misma cuantía que para el Servicio telefónico móvil</p>	<p>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</p>



---

			simyo.
--	--	--	--------

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

## 3 Medidas de los parámetros

### 3.1 *Frecuencia de reclamaciones de los clientes*

Se mide y publica el servicio móvil.

#### 3.1.1 Servicio móvil

Mediciones	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2018	T2 2018	T3 2018	T4 2018	T1 2019
Porcentaje %	0,38 <sup>(1)</sup>	0,29	0,28	0,27	0,27

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al 121 las 24 horas del día, todos los días de la semana.

<sup>(1)</sup> Este valor se ha corregido al detectarse un error en auditoría. El valor anteriormente publicado era: 0,25 (T1 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.

### 3.2 Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes

Se mide y publica el servicio móvil.

#### 3.2.1 Servicio móvil

Mediciones	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2018	T2 2018	T3 2018	T4 2018	T1 2019
Percentil 95* (días)	13,07 <sup>(1)</sup>	14,05	11,10	13,07	16,10

El horario de funcionamiento del servicio de atención al cliente es de 24 horas al día todos los días de la semana.

<sup>(1)</sup> Este valor se ha corregido al detectarse un error en auditoría. El valor anteriormente publicado era: 11,81 (T1 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 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.

### 3.3 Reclamaciones sobre corrección de facturas

Se mide y publica el servicio móvil.

#### 3.3.1 Servicio móvil

Mediciones	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2018	T2 2018	T3 2018	T4 2018	T1 2019
Porcentaje %	0,1 <sup>(1)</sup>	0,08	0,08	0,07	0,05

El horario de funcionamiento del servicio de atención al cliente es de 24 horas al día todos los días de la semana.

<sup>(1)</sup> Este valor se ha corregido al detectarse un error en auditoría. El valor anteriormente publicado era: 0,07 (T1 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.



### 3.4 Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago

#### 3.4.1 Servicio móvil

Mediciones	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2018	T2 2018	T3 2018	T4 2018	T1 2019
Porcentaje %	0,127 <sup>(1)</sup>	0,110	0,069	0,091	0,066

El horario de funcionamiento del servicio de atención al cliente es de 24 horas al día todos los días de la semana.

<sup>(1)</sup> Este valor se ha corregido al detectarse un error en auditoría. El valor anteriormente publicado era: 0,100 (T1 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.

## 4 Velocidad de Transmisión

### 4.1 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)				
		T1 2018	T2 2018	T3 2018	T4 2018	T1 2019
BAJADA	Velocidad Media (kbps)	43.307 <sup>(1)</sup>	43.023 <sup>(1)</sup>	43.420 <sup>(1)</sup>	43.023 <sup>(1)</sup>	42.927 <sup>(1)</sup>
	Percentil 95 (Velocidad máxima – kbps) <sup>2</sup>	75.900	76.406	75.696	76.406	71.891
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) <sup>3</sup>	15.365	15.905	17.282	15.905	17.495
SUBIDA	Velocidad Media (kbps)	19.296 <sup>(4)</sup>	19.229 <sup>(4)</sup>	19.477 <sup>(4)</sup>	19.229 <sup>(4)</sup>	20.103 <sup>(4)</sup>
	Percentil 95 (Velocidad máxima – kbps) <sup>5</sup>	37.502	39.820	40.141	39.820	40.591
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) <sup>6</sup>	6.255	7.135	8.747	7.135	9.785

- (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: 36.204 y 48.968 Kbps (T1 2018), 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) y entre 37.292 y 48.563 Kbps (T1 2019).
- (2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Orange. El valor anteriormente publicado era: (51.498 en T4 2017) y (50.648 en T1 2018).
- (3) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Orange. El valor anteriormente publicado era: (34.232 en T4 2017) y (32.310 en T1 2018).
- (4) 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 17.289 y 22.718 Kbps (T1 2018), 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).
- (5) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Orange. El valor anteriormente publicado era: (25.710 en T4 2017) y (24.651 en T1 2018).
- (6) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Orange. El valor anteriormente publicado era: (14.141 en T4 2017) y (13.482 en T1 2018).

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

<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 17.025 y 19.560 Kbps (T1 2018), entre 16.488 y 19.313 Kbps (T2 2018), entre 16.081 y 18.790 (T3 2018), entre 16.656 y 19.288 (T4 2018), entre 17.005 y 19.740 Kbps (T1 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), y entre 3.323 y 3.686 (T4 2018), y entre 3.235 y 3.719 (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 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.

## 5 Informe de auditoría

La auditoría realizada por **AENOR** en los meses de marzo y abril de 2019 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 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 I5, I6, I7 e I8 en el primer trimestre, tal como se especifica en el punto 8.7.6 del informe de auditoría y cuyo valor ha sido corregido en Auditoría.

.

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

### 6.1 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**.

### 6.2 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:

**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.

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

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 para el Avance Digital \(SEAD\)](#).