



Informe Trimestral
Calidad de Servicio Telefónico
Móvil
Simyo

(Periodo del 01-10-2017 al 31-12-2017)

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	Frecuencia de reclamaciones de los clientes	5
3.2	Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes.....	6
3.3	Reclamaciones sobre corrección de facturas	7
3.4	Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago	8
4	Informe de auditoría	9
5	Información sobre la calidad de servicio y los parámetros asociados	10
5.1	Introducción	10
5.2	Parámetros de calidad de servicio	10

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 (SETSI) 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](#)

[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 simyo.</p>

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)				
	T4 2016	T1 ^(*) 2017	T2 2017	T3 2017	T4 2017
Porcentaje %	0,32	0,30	0,25	0,30	0,33

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

^(*) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Simyo. El valor anteriormente publicado era: 0,27 (T1 2017)



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el [Ministerio de Energía, Turismo y Agenda 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.

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)				
	T4 2016	T1 ^(*) 2017	T2 2017	T3 2017	T4 2017
Percentil 95 ¹ (días)	11,11	14,87	13,13	6,99	13,80

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

^(*) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Simyo. El valor anteriormente publicado era: 14,85 (T1 2017)



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el [Ministerio de Energía, Turismo y Agenda 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.

¹ 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)				
	T4 2016	T1 2017	T2 2017	T3 2017	T4 2017
Porcentaje %	0,08	0,06	0,07	0,09	0,10

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



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el [Ministerio de Energía, Turismo y Agenda 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.

3.4 Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago

3.4.1 Servicio móvil

Mediciones	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2016	T1 2017	T2 2017	T3 2017	T4 2017
Porcentaje %	0,085	0,099	0,094	0,094	0,074

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



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el [Ministerio de Energía, Turismo y Agenda 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.

4 Informe de auditoría

La auditoría realizada por **AENOR** en el mes de abril de 2017 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 la Sociedad de la Información y la Agenda 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.

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:

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.