



INFORMACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO

T4 2021

INDICE:

1 Introducción

2 Compromisos de calidad incluidos en los contratos

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

2.2 Tiempo de interrupción del servicio

3 Medidas de los Parámetros

3.1 Tiempo de suministros de acceso a Internet Fijo

3.2 Proporción de avisos de avería por línea de acceso fijo

3.3 Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo

3.4 Frecuencia de reclamaciones de los clientes

3.5 Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes

3.6 Reclamaciones sobre corrección de facturas

3.7 Reclamaciones sobre corrección de cuentas PREPAGO – MOVIL

3.8 Velocidad de transmisión de datos conseguida

4 Conclusiones del informe de auditoría de Calidad de Servicio

5 Información sobre la calidad del servicio y los parámetros asociados

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 calidad incluidos en los contratos

Medidas de los Parámetros

- 3.1 [Tiempo de suministros de acceso a Internet Fijo](#)
- 3.2 [Proporción de avisos de avería por línea de acceso fijo](#)
- 3.3 [Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo](#)
- 3.4 [Frecuencia de reclamaciones de los clientes](#)
- 3.5 [Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes](#)
- 3.6 [Reclamaciones sobre corrección de facturas](#)
- 3.7 [Reclamaciones sobre corrección de cuentas PREPAGO – MOVIL](#)
- 3.8 [Velocidad de transmisión de datos conseguida](#)

Conclusiones del informe de auditoría de Calidad de Servicio

Información sobre la calidad del servicio y los parámetros asociados

2 Compromisos de calidad incluidos en los contratos

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

El tiempo de suministro de la conexión inicial 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.

El nivel individual de calidad incluido en los contratos de Pepephone en relación con el 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:

indemnización se muestran a continuación:

COMPROMISO	CUANTÍA	PROCEDIMIENTO
30 días	Indemnización al Cliente a razón de un (1) euro por día natural de retraso, hasta un máximo de noventa (90) euros	Previa petición

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

2.2 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.

	COMPROMISO	CUANTÍA	PROCEDIMIENTO
SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL	7 horas	PEPEPHONE indemnizará al cliente con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes: - 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. - Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.	Previa solicitud por parte del cliente, en el plazo de 10 días contados a partir del restablecimiento del servicio, dirigida al Servicio de Atención al Cliente

<p>SERVICIO ACCESO A INTERNET MÓVIL</p>	<p>7 horas</p>	<p>PEPEPHONE indemnizará al cliente con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta. 	<p>Previa solicitud por parte del cliente, en el plazo de 10 días contados a partir del restablecimiento del servicio, dirigida al Servicio de Atención al Cliente</p>
<p>SERVICIO ACCESO A INTERNET FIJO</p>	<p>24 horas</p>	<p>PEPEPHONE indemnizará al cliente con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta. 	<p>Previa solicitud por parte del cliente, en el plazo de 10 días contados a partir del restablecimiento del servicio, dirigida al Servicio de Atención al Cliente</p>

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

3 Medidas de los Parámetros

3.1 Tiempo de suministro de acceso a Internet fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2020	T1 2021	T2 2021	T3 2021	T4 2021
Percentil 95 (días)*	13	12	13	14	13

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden realizarlo de la siguiente forma:

- Teléfono: En horario de 8:00 a 00:00 de lunes a domingo, llamada siempre gratuita a través del **1212** desde red Pepephone o del **1706** desde cualquier operador.
- Correo electrónico: En horario 24x7: pepephone@pepephone.com
- Facebook: En horario 24x7 <http://fb.com/pepephone>
- Twitter: En horario 24x7 [@pepephone](https://twitter.com/pepephone)
- Correo ordinario: Pepephone. Av. de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas, Madrid.

* 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.



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.

3.2 Proporción de avisos de avería por línea de acceso fijo

Servicio acceso a Internet:

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2020	T1 2021	T2 2021	T3 2021	T4 2021
Porcentaje (%)	2,48	2,17	1,97	1,99	1,76

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden realizarlo de la siguiente forma:

- Teléfono: En horario de 8:00 a 00:00 de lunes a domingo, llamada siempre gratuita a través del **1212** desde red Pepephone o del **1706** desde cualquier operador.
- Correo electrónico: En horario 24x7: pepephone@pepephone.com
- Facebook: En horario 24x7 <http://fb.com/pepephone>
- Twitter: En horario 24x7 [@pepephone](https://twitter.com/pepephone)
- Correo ordinario: Pepephone. Av. de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas, Madrid.



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.

3.3 Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo

Servicio de acceso a Internet:

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2020	T1 2021	T2 2021	T3 2021	T4 2021
Percentil 95 (horas)*	139,89	127,09	125,68	98,25	89,70
Porcentaje reparado en plazo objetivo (%)	80,92	80,61	77,00	80,95	83,70

El plazo objetivo de reparación definido por el operador es de 24 horas a partir de T4 2020. Para trimestres anteriores el plazo de reparación es de 48 horas.

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden realizarlo de la siguiente forma:

- Teléfono: En horario de 8:00 a 00:00 de lunes a domingo, llamada siempre gratuita a través del **1212** desde red Pepephone o del **1706** desde cualquier operador.
- Correo electrónico: En horario 24x7: pepephone@pepephone.com
- Facebook: En horario 24x7 <http://fb.com/pepephone>
- Twitter: En horario 24x7 [@pepephone](https://twitter.com/pepephone)
- Correo ordinario: Pepephone. Av. de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas, Madrid.

* 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.



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.

3.4 Frecuencia de reclamaciones de los clientes

Servicio fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2020	T1 2021	T2 2021	T3 2021	T4 2021
Porcentaje (%)	1,24	1,25	0,89	0,92	0,74

Servicio móvil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2020	T1 2021	T2 2021	T3 2021	T4 2021
Porcentaje (%)	0,51	0,59	0,32	0,30	0,36

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden realizarlo de la siguiente forma:

- Teléfono: En horario de 8:00 a 00:00 de lunes a domingo, llamada siempre gratuita a través del **1212** desde red Pepephone o del **1706** desde cualquier operador.
- Correo electrónico: En horario 24x7: pepephone@pepephone.com
- Facebook: En horario 24x7 <http://fb.com/pepephone>
- Twitter: En horario 24x7 [@pepephone](https://twitter.com/pepephone)
- Correo ordinario: Pepephone. Av. de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas, Madrid.

* 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.



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.

3.5 Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes

Servicio fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2020	T1 2021	T2 2021	T3 2021	T4 2021
Percentil 95 (días)*	33,58	20,68	15,00	14,00	14,00

Servicio móvil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2020	T1 2021	T2 2021	T3 2021	T4 2021
Percentil 95 (días) *	31,15	17,11	11,00	8,00	10,35

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden realizarlo de la siguiente forma:

- Teléfono: En horario de 8:00 a 00:00 de lunes a domingo, llamada siempre gratuita a través del 1212 desde red Pepephone o del 1706 desde cualquier operador.
- Correo electrónico: En horario 24x7: pepephone@pepephone.com
- Facebook: En horario 24x7 <http://fb.com/pepephone>
- Twitter: En horario 24x7 @pepephone
- Correo ordinario: Pepephone. Av. de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas, Madrid.

* 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.



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.

3.6 Reclamaciones sobre corrección de facturas

Servicio fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2020	T1 2021	T2 2021	T3 2021	T4 2021
Porcentaje (%)	0,14	0,16	0,12	0,13	0,12

Servicio móvil pospago

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2020	T1 2021	T2 2021	T3 2021	T4 2021
Porcentaje (%)	0,10	0,12	0,07	0,06	0,08

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden realizarlo de la siguiente forma:

- Teléfono: En horario de 8:00 a 00:00 de lunes a domingo, llamada siempre gratuita a través del **1212** desde red Pepephone o del **1706** desde cualquier operador.
- Correo electrónico: En horario 24x7: pepephone@pepephone.com
- Facebook: En horario 24x7 <http://fb.com/pepephone>
- Twitter: En horario 24x7 [@pepephone](https://twitter.com/pepephone)
- Correo ordinario: Pepephone. Av. de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas, Madrid.



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.

3.7 Reclamaciones sobre corrección de cuentas PREPAGO – MOVIL

Servicio móvil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2020	T1 2021	T2 2021	T3 2021	T4 2021
Porcentaje (%)	0,608	0,660	1,068	0,358	0,000

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Grupo MasMovil. El valor anteriormente publicado era 0.000

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden realizarlo de la siguiente forma:

- Teléfono: En horario de 8:00 a 00:00 de lunes a domingo, llamada siempre gratuita a través del **1212** desde red Pepephone o del **1706** desde cualquier operador.
- Correo electrónico: En horario 24x7: pepephone@pepephone.com
- Facebook: En horario 24x7 <http://fb.com/pepephone>
- Twitter: En horario 24x7 [@pepephone](https://twitter.com/pepephone)
- Correo ordinario: Pepephone. Av. de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas, Madrid.



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.

3.8 Velocidad de transmisión de datos conseguida

Velocidad de transmisión de datos conseguida para servicios de acceso a Internet relevantes

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 600Mbps / 600Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T4 2020	T1 2021	T2 2021	T3 2021	T4 2021
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	593311	593447	584926	593613	591547
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	596700	596670	596643	596811	596815
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	586212	585756	573231	585173	580205
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	534034	538511	530118	551073	564986
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	555645	554628	553747	590816	593137
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	503613	511317	498044	508168	523272

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 300Mbps / 300Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T4 2020	T1 2021	T2 2021	T3 2021	T4 2021
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	295697	304277	303985	304994	304559
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	305824	305843	305845	305842	305856
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	277727	300588	302621	302907	303075
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	284235	289041	289441	294713	294429
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	292948	293227	293170	303449	303607
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	258319	279432	281128	279372	276076

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: LTE 111Mbps / 37,5 Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T4 2020	T1 ⁽³⁾ 2021	T2 2021	T3 2021	T4 2021
BAJADA	Velocidad Media (Kbps) ⁽¹⁾	32856	39084	42360	40328	40034
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	56555	68023	73909	66376	76966
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	18809	19718	20962	19500	19466
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps) ⁽²⁾	27941	29230	29788	28531	28976
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	39329	40019	40143	39522	40181
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	15359	14846	16691	14987	15966

⁽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 los valores reales del parámetro pueden situarse entre 30757 kbps y 34956 kbps (T4 2020), entre 36794 kbps y 41374 kbps (T1 2021), entre 39976 kbps y 44744 kbps (T2 2021), entre 38001 kbps y 42654 kbps (T3 2021) y entre 37716 kbps y 42352 kbps (T4 2021)

⁽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 los valores reales del parámetro pueden situarse: entre 26005 kbps y 29877 kbps (T4 2020) y entre 27249 kbps y 31210 kbps (T1 2021) y entre 27789 Kbps y 31788 kbps (T2 2021), entre 26574 kbps y 30487 kbps (T3 2021) y entre 27004 kbps y 30948 kbps (T4 2021)

⁽³⁾ Estos valores se han corregido al detectarse un error por Grupo MasMovil. Los valores anteriormente publicados eran, de arriba abajo: 38918, 67696, 19727, 29228, 49003 y 14932

* 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/subida exceptuando el 5% de descargas/subidas 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/subida exceptuando el 5% de descargas/subidas más lentas.



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.

Velocidad de transmisión de datos conseguida para servicios de acceso a Internet que han dejado de medirse

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: ADSL 20Mbps / 1Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T4 2020	T1 2021	T2 2021	T3 2021	T4 2021
BAJADA	Velocidad Media (Kbps) ⁽¹⁾	16441				
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	19677				
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	6983				
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	833				
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	857				
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	776				

⁽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 11350 Kbps y 21532 Kbps (T4 2020)

* 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/subida exceptuando el 5% de descargas/subidas 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/subida exceptuando el 5% de descargas/subidas más lentas.



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.

4 Conclusiones del informe de auditoría de Calidad de Servicio

La auditoría realizada en abril de 2021 por SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U., acredita que PEPEMOBILE, S.L. (PepePhone) dispone y aplica un sistema de medida de los niveles de calidad de servicio, implantado conforme a lo dispuesto en la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, debidamente documentado y coincidente con la descripción depositada en la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

Asimismo, dicha auditoría también acredita que el proceso utilizado para la realización de las medidas asegura la no existencia de errores superiores al 5%."

5 Información sobre la calidad del 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 EG202 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, Pepephone 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 del 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 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

(NO SE PRESTA EN PEPEPHONE SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA)

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

(NO SE PRESTA EN PEPEPHONE SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA)

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 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:

- 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.

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/subidas 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](#).