

	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y EMPRESA	DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
		COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

**COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE  
LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

**CRITERIOS ADICIONALES PARA LA MEDICIÓN DE LOS PARÁMETROS DE  
CALIDAD DE SERVICIO DE LA PARTE I DEL ANEXO I DE LA ORDEN DE  
CALIDAD**

En este documento se desarrollan los criterios adicionales previstos 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 medición de los parámetros de calidad de servicio incluidos en la parte I del Anexo I de dicha Orden.

COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	
Grupo de trabajo sobre servicios telefónicos y sobre acceso a Internet (GT1)	
Documento: CSC- CRITERIOS ADICIONALES PARA LA MEDICIÓN DE LOS PARÁMETROS DE CALIDAD DE SERVICIO DE LA PARTE I DEL ANEXO I DE LA ORDEN DE CALIDAD –v2	Fecha: nov 2019



## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN Y OBJETO.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>PARÁMETROS DE LA PARTE I DEL ANEXO I .....</b>	<b>3</b>
2.1	Tiempo de suministro de accesos a la red fija .....	3
2.1.1	<i>Consideraciones</i> .....	3
2.1.2	<i>Inicio y fin de la cuenta</i> .....	4
2.1.3	<i>Paradas de reloj</i> .....	5
2.1.4	<i>Exclusiones</i> .....	5
2.1.5	<i>Mediciones</i> .....	5
2.2	Tiempo de suministro de accesos a Internet.....	6
2.2.1	<i>Consideraciones</i> .....	6
2.2.2	<i>Inicio y fin de la cuenta</i> .....	6
2.2.3	<i>Paradas de reloj</i> .....	6
2.2.4	<i>Exclusiones</i> .....	6
2.2.5	<i>Mediciones</i> .....	6
2.3	Proporción de avisos de avería por línea de acceso fijo.....	7
2.3.1	<i>Consideraciones</i> .....	7
2.3.2	<i>Exclusiones</i> .....	8
2.3.3	<i>Mediciones</i> .....	8
2.4	Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo .....	8
2.4.1	<i>Sobre el momento de inicio y fin de la cuenta</i> .....	9
2.4.2	<i>Mediciones</i> .....	9
2.5	Frecuencia de reclamaciones de los clientes.....	9
2.5.1	<i>Mediciones</i> .....	11
2.6	Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes .....	11
2.6.1	<i>Mediciones</i> .....	12
2.7	Reclamaciones sobre corrección de facturas .....	12
2.7.1	<i>Mediciones</i> .....	14
2.8	Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago .....	14
2.8.1	<i>Mediciones</i> .....	15

COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	
Grupo de trabajo sobre servicios telefónicos y sobre acceso a Internet (GT1)	
Documento: CSC- CRITERIOS ADICIONALES PARA LA MEDICIÓN DE LOS PARÁMETROS DE CALIDAD DE SERVICIO DE LA PARTE I DEL ANEXO I DE LA ORDEN DE CALIDAD –v2	Fecha: nov 2019



## **1 INTRODUCCIÓN Y OBJETO**

Las definiciones de los parámetros para la medida del nivel de calidad de servicio y los métodos de medida que figuran en el anexo I de la Orden de Calidad<sup>1</sup> son de aplicación a los operadores que presten, con una facturación anual superior a los 20 millones de euros, el servicio de telefonía fija, el de telefonía móvil, el de acceso a Internet fijo, o el de acceso a internet móvil.

En algunos aspectos, el grado de concreción de las mencionadas definiciones y métodos de medida permite ciertos márgenes de flexibilidad en su aplicación, lo que, en caso de interpretaciones divergentes, podría poner en peligro la comparabilidad de los resultados de los distintos operadores, perdiendo así su principal finalidad como es la de permitir que los usuarios puedan diferenciar las distintas ofertas disponibles en el mercado en función de los niveles de calidad de servicio asociados.

En este documento se desarrollan los criterios adicionales para la medición de los parámetros incluidos en la parte I del Anexo I de dicha Orden.

Estos criterios adicionales complementan la normativa, concretando en mayor medida la aplicación del método de medición establecido en la guía ETSI ES 202 057-1, con el objetivo de conseguir un grado aceptable de fiabilidad y comparabilidad de las mediciones.

## **2 PARÁMETROS DE LA PARTE I DEL ANEXO I**

### **2.1 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 un servicio a prestar sobre la red de acceso fija hasta el instante en el que el servicio se encuentra activado y disponible para su uso.

#### *2.1.1 Consideraciones*

- a) Se contabilizarán los servicios de acceso telefónico y/o de acceso a Internet prestados sobre la red de acceso fija.

---

<sup>1</sup> 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.

COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	
Grupo de trabajo sobre servicios telefónicos y sobre acceso a Internet (GT1)	
Documento: CSC- CRITERIOS ADICIONALES PARA LA MEDICIÓN DE LOS PARÁMETROS DE CALIDAD DE SERVICIO DE LA PARTE I DEL ANEXO I DE LA ORDEN DE CALIDAD –v2	Fecha: nov 2019



Se contabilizarán todas las solicitudes de acceso a Internet sobre líneas que ya están prestando otro servicio (como por ejemplo el servicio telefónico)

Igualmente se contabilizarán, entre otras, las solicitudes de altas por traslado de domicilio, NEBA local, NEBA, accesos compartidos o mutualizados, cambio de tecnología (como por ejemplo de cobre a fibra o HFC) y portabilidades.

Las solicitudes simultáneas de acceso al servicio telefónico y al servicio de acceso a internet sobre el mismo acceso se contabilizarán como una única solicitud.

- b) Los datos relativos al tiempo de suministro de accesos a la red fija se facilitarán sólo para los clientes residenciales.

#### 2.1.2 *Inicio y fin de la cuenta*

Al objeto de que la medición refleje adecuadamente la percepción del usuario, el momento de inicio de la cuenta, y en consecuencia el momento en el que se considera realizada la solicitud, será el de la primera comunicación usuario-operador a resultas de la cual el usuario deba, razonablemente, percibir que su solicitud ha sido aceptada por el operador. El operador, a partir de ese momento realizará las actividades necesarias, incluido el despliegue de red si fuera preciso, para efectuar el suministro, independientemente de que sean necesarias comunicaciones posteriores tales como: facilitar datos adicionales, concertar cita, etc..

El hito final de la cuenta lo define el instante en el que el usuario ya tiene el servicio disponible para su uso. Este hito deberá venir definido por un elemento auditable (como por ejemplo una comunicación al usuario en el que se le informa que ya tiene el servicio disponible para su uso, el inicio de la facturación del servicio, una orden de trabajo, etc). El operador habrá puesto con carácter previo al mencionado instante todos los elementos pertinentes a disposición del usuario para que este pueda realizar un uso efectivo del servicio a partir del mismo.

En caso de darse una avería de infancia, el hito final que marca el fin de la cuenta vendrá definido por el instante en que se ha resuelto la avería, pudiendo realizar el usuario un uso efectivo del servicio a partir de dicho instante. Igualmente, este instante deberá coincidir con un elemento auditable.

COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	
Grupo de trabajo sobre servicios telefónicos y sobre acceso a Internet (GT1)	
Documento: CSC- CRITERIOS ADICIONALES PARA LA MEDICIÓN DE LOS PARÁMETROS DE CALIDAD DE SERVICIO DE LA PARTE I DEL ANEXO I DE LA ORDEN DE CALIDAD –v2	Fecha: nov 2019



Son averías de infancia: aquellas que tienen lugar durante un periodo de tiempo inmediatamente posterior a la comunicación operador – usuario en la que el operador informa al usuario que ya tiene el servicio disponible para su uso. Este periodo de tiempo podrá ser definido por el operador, considerándose todas las averías que tienen lugar en este periodo averías de infancia, no siendo contabilizadas para el parámetro Proporción de avisos de avería por línea de acceso fijo.

#### 2.1.3 *Paradas de reloj*

Con respecto al hito final de la cuenta se podrá descontar el tiempo de instalación de equipamientos o servicios adicionales solicitados por el cliente, siempre y cuando esta actividad no se solape con otras actividades necesarias para la activación del servicio.

Cuando se produzcan retrasos de suministro a causa del solicitante o terceros se podrá restar del tiempo de suministro total dichos retrasos.

#### 2.1.4 *Exclusiones*

Se podrán excluir del cálculo las solicitudes en las que se produzcan retrasos de suministro a causa del solicitante.

En el caso del servicio de acceso a Internet, se podrán excluir las provisiones de accesos sobre aquellas tecnologías que no sean consideradas como relevantes de acuerdo con lo establecido en el documento sobre criterios adicionales para las medidas del servicio de acceso a Internet.

En el caso de los servicios de acceso a Internet se excluirán las solicitudes de modificación de la velocidad de acceso a Internet cuando el operador ya esté prestando dicho servicio de acceso a Internet.

#### 2.1.5 *Mediciones*

Se medirá y publicará el percentil 95.

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 valor del registro correspondiente al 95 % de todas ellas.

COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	
Grupo de trabajo sobre servicios telefónicos y sobre acceso a Internet (GT1)	
Documento: CSC- CRITERIOS ADICIONALES PARA LA MEDICIÓN DE LOS PARÁMETROS DE CALIDAD DE SERVICIO DE LA PARTE I DEL ANEXO I DE LA ORDEN DE CALIDAD –v2	Fecha: nov 2019



## 2.2 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.

### 2.2.1 Consideraciones

Se contabilizarán todos los suministros de accesos directos a Internet realizados sobre líneas en las que se esté ofreciendo previamente otro servicio (normalmente el servicio telefónico) y que no se hayan contabilizado en el parámetro 2.1 Tiempo de suministro de accesos a la red fija.

Se obtendrán los datos para clientes residenciales.

### 2.2.2 Inicio y fin de la cuenta

Es de aplicación lo establecido en el parámetro de tiempo de suministro de accesos a red fija para este punto.

### 2.2.3 Paradas de reloj

Es de aplicación lo establecido en el parámetro de tiempo de suministro de accesos a red fija para este punto.

### 2.2.4 Exclusiones

Se podrán excluir del cálculo las solicitudes en las que se produzcan retrasos de suministro a causa del solicitante. En el caso de que se incluyan se podrán restar del tiempo de suministro total, dichos retrasos.

### 2.2.5 Mediciones

Se medirá y publicará el percentil 95.

COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	
Grupo de trabajo sobre servicios telefónicos y sobre acceso a Internet (GT1)	
Documento: CSC- CRITERIOS ADICIONALES PARA LA MEDICIÓN DE LOS PARÁMETROS DE CALIDAD DE SERVICIO DE LA PARTE I DEL ANEXO I DE LA ORDEN DE CALIDAD –v2	Fecha: nov 2019



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 valor del registro correspondiente al 95 % de todas ellas.

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

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

$$\frac{\text{avisos válidos de avería}}{\text{número medio de líneas en servicio}}$$

Se mide de manera diferenciada para el servicio telefónico fijo y para el servicio fijo de acceso a Internet.

#### 2.3.1 Consideraciones

- a) Se contabilizan los avisos válidos de avería recibidos de los clientes residenciales durante el trimestre al que se refiere la medida, relativos al servicio telefónico fijo o de acceso a Internet según el caso. En concreto:
  - Para el servicio telefónico fijo se contabilizarán los trouble tickets generados<sup>2</sup> a partir de los avisos de averías de los clientes residenciales que se refieran al servicio telefónico fijo o a un conjunto de servicios entre los que se incluya el servicio telefónico fijo.
  - Para el servicio de acceso a Internet se contabilizarán los trouble tickets generados<sup>2</sup> a partir de los avisos de averías de los clientes residenciales, que se refieran al servicio de acceso a Internet o a un conjunto de servicios entre los que se incluya el servicio de acceso a Internet.

<sup>2</sup> La guía ETSI establece que se deben contabilizar todos los *trouble tickets* generados y que los operadores que puedan realizar las desagregaciones previstas en la misma pueden utilizar los correspondientes a averías en la red de acceso.

COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	
Grupo de trabajo sobre servicios telefónicos y sobre acceso a Internet (GT1)	
Documento: CSC- CRITERIOS ADICIONALES PARA LA MEDICIÓN DE LOS PARÁMETROS DE CALIDAD DE SERVICIO DE LA PARTE I DEL ANEXO I DE LA ORDEN DE CALIDAD –v2	Fecha: nov 2019



- b) 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 fijo/de acceso a Internet a clientes residenciales, tanto si éste es el único servicio ofrecido o si se ofrecen otros servicios sobre la línea.

Para el cálculo del porcentaje de averías se incluirán en el denominador todos los accesos directos a Internet suministrados por el operador, ya sea sobre infraestructura física propia u obtenida a través de servicios mayoristas de otro operador, de las tecnologías consideradas como relevantes de acuerdo con los criterios adicionales pertinentes del documento sobre criterios adicionales para las medidas del servicio de acceso a Internet.

### 2.3.2 Exclusiones

No se considerarán avisos válidos de avería aquellos avisos relativos a averías de infancia tal y como se contempla en el apartado 2.1.2 *Inicio y fin de la cuenta* correspondiente al parámetro tiempo de suministro de acceso a la red fija.

### 2.3.3 Mediciones

Se medirán y publicarán los datos contemplados en la guía ETSI para este parámetro, desagregados para el servicio telefónico fijo y el servicio de acceso a Internet, referidos únicamente a clientes residenciales.

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

El plazo objetivo de reparación fijado por el operador para la medición relativa al porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo será compatible con el compromiso relativo al tiempo máximo de interrupción del servicio que figure en los contratos tipo con los usuarios no pudiendo ser, en consecuencia, mayor que este último. Si el operador no fijase un plazo objetivo de reparación, a efectos de la medición de este parámetro, se tomará un plazo igual al tiempo máximo de interrupción del servicio comprometido<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Esta circunstancia deberá ser objeto de una nota explicativa junto con la publicación del dato.

COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	
Grupo de trabajo sobre servicios telefónicos y sobre acceso a Internet (GT1)	
Documento: CSC- CRITERIOS ADICIONALES PARA LA MEDICIÓN DE LOS PARÁMETROS DE CALIDAD DE SERVICIO DE LA PARTE I DEL ANEXO I DE LA ORDEN DE CALIDAD –v2	Fecha: nov 2019



Para el servicio telefónico fijo se contabilizarán las averías resueltas en el periodo de medida que se refieran al servicio telefónico fijo o a un conjunto de servicios entre los que se incluya el servicio telefónico fijo.

Para el servicio de acceso a Internet se contabilizarán las averías resueltas en el periodo de medida que se refieran al servicio de acceso a Internet o a un conjunto de servicios entre los que se incluya el servicio de acceso a Internet.

#### 2.4.1 *Sobre el momento de inicio y fin de la cuenta*

Los operadores, en la descripción del sistema de medida del nivel de calidad de servicio, deberán detallar la actuación y el registro que determina el inicio de la cuenta precisando las garantías de simultaneidad con la comunicación al operador por parte del usuario de un aviso de avería. Asimismo deberán detallar también el hito que marca el final de la cuenta asegurando que coincide con el momento en el que el servicio o elemento de servicio recupere totalmente las condiciones de normal funcionamiento.

#### 2.4.2 *Mediciones*

Se medirán y publicarán los datos contemplados en la guía ETSI para este parámetro, relativos al percentil 95 y al porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo, desagregados para el servicio telefónico fijo y el servicio de acceso a Internet, únicamente para clientes residenciales.

### **2.5 Frecuencia de reclamaciones de los clientes**

A los efectos de la medición de este parámetro, se entenderá por reclamación, de acuerdo con lo establecido en la guía ETSI, cualquier expresión de insatisfacción o una observación negativa del cliente referida al servicio de telefonía fija, telefonía móvil o de acceso a Internet.

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.

COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	
Grupo de trabajo sobre servicios telefónicos y sobre acceso a Internet (GT1)	
Documento: CSC- CRITERIOS ADICIONALES PARA LA MEDICIÓN DE LOS PARÁMETROS DE CALIDAD DE SERVICIO DE LA PARTE I DEL ANEXO I DE LA ORDEN DE CALIDAD –v2	Fecha: nov 2019



Para distinguir una reclamación de una petición de información, se considerará que se trata de una reclamación cuando haya sido necesaria alguna acción; y una petición de información cuando la llamada se haya terminado con una simple aclaración, independientemente de la actitud o calificación inicial del cliente.

Los motivos de las reclamaciones pueden variar en función de diversos parámetros, tales como temporalidad, servicios, etc. En el documento descriptivo del sistema de medida, cada operador reflejará las tipologías que considera para el cálculo de este parámetro, así como el tratamiento que hace de las reclamaciones que se resuelven *on-line* y *off-line*.

A los efectos de la medición de este parámetro, las reclamaciones repetidas sólo se contabilizarán una vez, siempre y cuando puedan ser identificadas por el operador y verificadas por la auditoría, para lo cual debe existir una pista de auditoría suficiente. En este caso habrá que tener en cuenta que cuando una reclamación haya sido objeto de actuaciones anteriores como consecuencia de reclamaciones repetidas sobre el mismo asunto presentadas por el cliente, el tiempo de resolución a considerar será la suma de los periodos asociados a cada pareja: reclamación del cliente – acción de cierre registrada por el operador. En caso de que no sea posible realizar este cálculo para los tiempos las reclamaciones repetidas se contabilizarán todas las veces que aparezcan.

Se considerarán como reclamaciones repetidas aquellas que procedan de un mismo usuario por un mismo asunto, tanto si se presentan a través de canales establecidos por el propio operador, como si se realizan a través de instituciones u otros organismos ajenos al operador.

Se incluirán en el numerador:

- Todas las llamadas realizadas al número de teléfono de atención al cliente, para clientes residenciales que, en función de lo anterior, deban ser consideradas como reclamaciones, excepto las que sean repeticiones sobre una reclamación ya contabilizada.
- Todas las comunicaciones de los clientes con la consideración de residenciales recibidas por el operador a través de correo postal, correo electrónico, a través del portal de Internet o a través de cualquier otra ventanilla de entrada que deban ser

COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	
Grupo de trabajo sobre servicios telefónicos y sobre acceso a Internet (GT1)	
Documento: CSC- CRITERIOS ADICIONALES PARA LA MEDICIÓN DE LOS PARÁMETROS DE CALIDAD DE SERVICIO DE LA PARTE I DEL ANEXO I DE LA ORDEN DE CALIDAD –v2	Fecha: nov 2019



consideradas como reclamaciones, excepto las que sean repeticiones sobre una reclamación ya contabilizada.

- Todas las reclamaciones presentadas por los clientes residenciales ante cualquier organismo oficial, y comunicadas por éste al operador, excepto las que sean repeticiones sobre una reclamación ya contabilizada.

En el denominador figurará el número medio de clientes residenciales en el trimestre que tengan contratado al menos uno de los siguientes servicios: telefonía o acceso a Internet (los clientes que tengan contratados ambos se contabilizarán una sola vez).

En el servicio telefónico fijo se considerarán como clientes activos todos los clientes de acceso directo, los clientes de acceso indirecto preasignados y los de selección de operador “llamada a llamada” que hayan utilizado el servicio al menos una vez durante el trimestre al que se refiere la medida.

En el servicio telefónico móvil se considerarán como clientes activos todos los clientes de pospago con un contrato válido y todos aquellos de prepago que hayan utilizado el servicio al menos una vez durante el trimestre al que se refiere la medida.

### 2.5.1 Mediciones

Se medirá y publicará en relación con los clientes residenciales que tengan contratado al menos uno de los siguientes servicios: telefonía fija, telefonía móvil o acceso a Internet, de forma separada para el servicio fijo (telefonía+acceso a Internet) y el servicio móvil (telefonía + acceso a Internet). Las tipologías generales de reclamaciones que puedan afectar a ambos servicios y que no puedan ser atribuidas a un servicio determinado, como podría ser el caso de las reclamaciones sobre tarifas combinadas, se contabilizarán para ambos, junto con las tipologías específicas de cada uno.

## 2.6 Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes

Se considerará que una reclamación se ha resuelto cuando se ha decidido la acción a realizar y esta acción de cierre queda registrada en los sistemas de información del operador.

COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	
Grupo de trabajo sobre servicios telefónicos y sobre acceso a Internet (GT1)	
Documento: CSC- CRITERIOS ADICIONALES PARA LA MEDICIÓN DE LOS PARÁMETROS DE CALIDAD DE SERVICIO DE LA PARTE I DEL ANEXO I DE LA ORDEN DE CALIDAD –v2	Fecha: nov 2019



El tiempo de resolución de una reclamación será el periodo de tiempo comprendido entre la recepción de la reclamación por el operador y el registro de la acción decidida en los sistemas de información. Cuando una reclamación haya sido objeto de actuaciones anteriores como consecuencia de reclamaciones repetidas sobre el mismo asunto presentadas por el cliente, el tiempo de resolución a considerar será la suma de los periodos asociados a cada pareja: reclamación del cliente – acción de cierre registrada por el operador.

Para la medición de este parámetro se contabilizarán todas las reclamaciones, de clientes residenciales, resueltas en el trimestre independientemente de cuando se hubieran recibido.

De manera similar a lo contemplado en la guía ETSI para la resolución de averías, las reclamaciones para cuya resolución sea necesaria la colaboración del cliente y esta no se pueda obtener en un plazo razonable se podrán excluir. Los operadores que elijan incluirlas en el cálculo del tiempo de resolución, pueden restar de la medición el retraso provocado por el cliente.

El valor de los días naturales para la resolución de cada reclamación se podrá obtener dividiendo las horas y minutos totales transcurridos desde el registro de la misma hasta su resolución, entre 24 horas<sup>4</sup>.

### 2.6.1 Mediciones

De los datos contemplados en la guía ETSI para este parámetro, sólo se medirá y publicará el percentil 95 del tiempo de resolución de reclamaciones, expresado en días naturales, de forma separada para el servicio fijo (telefonía + acceso a Internet) y el servicio móvil (telefonía + acceso a Internet).

## 2.7 Reclamaciones sobre corrección de facturas

Este parámetro refleja el porcentaje de facturas reclamadas sobre el total de facturas emitidas en el trimestre. No obstante, el numerador y el denominador se definen por separado de tal forma que se refieren al mismo periodo de tiempo pero no necesariamente a las mismas facturas.

COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	
Grupo de trabajo sobre servicios telefónicos y sobre acceso a Internet (GT1)	
Documento: CSC- CRITERIOS ADICIONALES PARA LA MEDICIÓN DE LOS PARÁMETROS DE CALIDAD DE SERVICIO DE LA PARTE I DEL ANEXO I DE LA ORDEN DE CALIDAD –v2	Fecha: nov 2019



Las facturas a tener en cuenta son las dirigidas a clientes residenciales siempre que incluyan, al menos, uno de los siguientes servicios: telefonía fija, telefonía móvil o acceso a Internet.

Se considerará que una factura está afectada por una reclamación cuando, de acuerdo con lo establecido en el apartado 5.11.1 de la ETSI EG 202 057-1, se haya presentado por parte del cliente, una expresión de insatisfacción, es decir, que encuentra inexactitud en la factura. Se podrán excluir las reclamaciones sobre conceptos no relacionados con la prestación de los servicios antes mencionados, tales como los conceptos asociados a pago por visión o a otro tipo de contenidos y los asociados a la adquisición de terminales u otro tipo de equipamiento.

Para distinguir una reclamación de una petición de información, se considerará que se trata de una reclamación cuando haya sido necesaria alguna acción; y una petición de información cuando la llamada se haya terminado con una simple aclaración, independientemente de la actitud o calificación inicial del cliente.

Para el numerador se contabilizarán todas las facturas afectadas en el trimestre por:

- Llamadas de usuarios realizadas al número de teléfono de atención al cliente, para clientes residenciales que, de acuerdo con lo anterior, deban ser consideradas como reclamaciones sobre corrección de facturas.
- Comunicaciones de los clientes con la consideración de residenciales recibidas por el operador a través de correo postal, correo electrónico, a través del portal de Internet o a través de cualquier otra ventanilla de entrada que, de acuerdo con lo anterior, deban ser consideradas como reclamaciones sobre corrección de facturas.
- Reclamaciones sobre corrección de facturas presentadas por los clientes residenciales ante cualquier organismo y comunicadas por este al operador.

En el denominador figurará el número de facturas emitidas en el trimestre a clientes residenciales siempre que incluyan, al menos, uno de los siguientes servicios: telefonía o acceso a Internet.

---

<sup>4</sup> Para evitar que el error cometido al redondear los valores obtenidos pueda ser superior al 5%, el percentil 95 se facilitará con 2 decimales en el caso de que el valor resultante sea inferior a 10 días.

COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	
Grupo de trabajo sobre servicios telefónicos y sobre acceso a Internet (GT1)	
Documento: CSC- CRITERIOS ADICIONALES PARA LA MEDICIÓN DE LOS PARÁMETROS DE CALIDAD DE SERVICIO DE LA PARTE I DEL ANEXO I DE LA ORDEN DE CALIDAD –v2	Fecha: nov 2019



### 2.7.1 Mediciones

Se medirá y publicará el valor de este parámetro de forma separada para el servicio fijo (telefonía + acceso a Internet) y el servicio móvil (telefonía + acceso a Internet). Las tipologías generales de reclamaciones sobre corrección de facturas que puedan afectar a ambos servicios y que no puedan ser atribuidas a un servicio determinado, como podría ser el caso de las reclamaciones sobre tarifas combinadas, se contabilizarán para ambos, junto con las tipologías específicas de cada uno.

## 2.8 Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago

Este parámetro refleja el porcentaje de líneas de prepago que han tenido al menos una reclamación en el trimestre sobre el número medio de líneas de prepago activas en dicho trimestre<sup>5</sup>.

Valor del parámetro = Número de cuentas prepago reclamadas en el trimestre / Número medio de cuentas prepago activas en el trimestre.

En la modalidad de prepago, una cuenta prepago se asimila a una línea de prepago ya que no existen modalidades que incluyan varias líneas prepago combinadas, como ocurre en el caso de las facturas.

Las cuentas de prepago, también llamadas tarjetas, que se deben considerar para la cuantificación de este parámetro son las que incluyen la prestación de al menos, uno de los siguientes servicios: telefonía fija, telefonía móvil o acceso a Internet.

Se considerará que una cuenta de prepago está afectada por una reclamación en el trimestre objeto de la medición cuando, de acuerdo con lo establecido en el apartado 5.12.1 de la ETSI EG 202 057-1, se haya presentado por parte del cliente, una expresión de insatisfacción, por ejemplo, que encuentra inexactitud en el saldo de la cuenta o en los cargos efectuados por el operador sobre esa cuenta.

<sup>5</sup> A efectos de la medición de este parámetro se utilizará el número medio de líneas de prepago activas, es decir, líneas que hayan sido utilizadas en la prestación del servicio al menos una vez durante el trimestre al que se refiere la medida.

COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	
Grupo de trabajo sobre servicios telefónicos y sobre acceso a Internet (GT1)	
Documento: CSC- CRITERIOS ADICIONALES PARA LA MEDICIÓN DE LOS PARÁMETROS DE CALIDAD DE SERVICIO DE LA PARTE I DEL ANEXO I DE LA ORDEN DE CALIDAD –v2	Fecha: nov 2019



Para distinguir una reclamación de una petición de información, se considerará que se trata de una reclamación cuando haya sido necesaria alguna acción; y una petición de información cuando la llamada se haya terminado con una simple aclaración, independientemente de la actitud o calificación inicial del cliente.

Para el numerador se contabilizarán todas las cuentas de prepago afectadas en el trimestre por:

- Llamadas de usuarios realizadas al número de teléfono de atención al cliente destinado a este tipo de clientes que, de acuerdo con lo anterior, deban ser consideradas como reclamaciones sobre el saldo de las cuentas de prepago.
- Comunicaciones de los clientes recibidas por correo postal, por correo electrónico, a través del portal de Internet o por cualquier otra ventanilla de entrada que, de acuerdo con lo anterior, deban ser consideradas como reclamaciones sobre el saldo de las cuentas de prepago.
- Reclamaciones sobre el saldo de las cuentas de prepago presentadas por los clientes ante cualquier organismo oficial y comunicadas por este al operador.

En el denominador figurará el número medio de cuentas de prepago (líneas) activas en dicho trimestre siempre que incluyan la prestación de, al menos, uno de los siguientes servicios: telefonía fija, telefonía móvil o acceso a Internet.

### 2.8.1 Mediciones

Se medirá y publicará el valor de este parámetro de forma separada para el servicio fijo y el servicio móvil.