



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

**MODELO PARA LA AUTOPUBLICACIÓN DE DATOS SOBRE EL NIVEL DE CALIDAD
DE SERVICIO POR LOS OPERADORES**

En este documento se recoge el modelo para la autopublicación de los niveles de calidad de servicio relativos a los servicios de comunicaciones electrónicas, contemplados 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

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-MODELO AUTOPUBLICACION-v7	Fecha: feb 2020



INDICE

1	INTRODUCCIÓN	3
2	OBJETO	3
3	NOTACIÓN	3
4	PÁGINA GENERAL DE PRESENTACIÓN	4
4.1	Secciones	4
4.1.1	Texto introductorio	4
4.1.2	Compromisos de calidad incluidos en los contratos	4
4.1.3	Información de los parámetros	4
4.1.4	Conclusiones del informe de auditoría	5
4.1.5	Información sobre la calidad de servicio y los parámetros asociados	5
4.2	Implementación	5
5	TEXTO INTRODUCTORIO	6
6	COMPROMISOS DE LOS NIVELES INDIVIDUALES DE CALIDAD INCLUIDOS EN LOS CONTRATOS	6
7	INFORMACIÓN DE LOS PARÁMETROS	9
7.1	Estructura	9
7.2	Redondeo de los valores	10
7.3	Información adicional	10
7.4	Contenido	11
7.4.1	Tiempo de suministro de acceso a la red fija	11
7.4.2	Tiempo de suministro de acceso a Internet	12
7.4.3	Proporción de avisos de avería por línea de acceso fijo	13
7.4.4	Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo	14
7.4.5	Frecuencia de reclamaciones de los clientes	16
7.4.6	Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes	17
7.4.7	Reclamaciones sobre corrección de facturas	18
7.4.8	Reclamaciones sobre sobre corrección de cuentas prepago	19
7.4.9	Velocidad de transmisión de datos conseguida para servicios de acceso a Internet relevantes	19
7.4.10	Velocidad de transmisión de datos conseguida para servicios de acceso a Internet que han dejado de medirse	21
8	INFORME DE AUDITORÍA	23
9	INFORMACIÓN SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LOS PARÁMETROS ASOCIADOS	24
10	ANEXO 1: HISTORIAL DE REVISIONES	31
11	ANEXO 2: NOTAS	34
12	ANEXO 3: MODELO DE PÁGINA GENERAL DE PRESENTACIÓN	36

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-MODELO AUTOPUBLICACION-v7	Fecha: feb 2020



1 INTRODUCCIÓN

El artículo 8 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 (Orden de Calidad) establece que los operadores deberán contar en su página de Internet con un apartado específico relativo a la calidad de servicio en el que figure el siguiente contenido:

- a) los niveles individuales de calidad de servicio de los parámetros “tiempo de suministro inicial” y “tiempo de interrupción de servicio”, definidos en el capítulo III de dicha orden, así como las indemnizaciones asociadas al incumplimiento de los compromisos de calidad y el procedimiento para hacerlas efectivas.
- b) el nivel medido de calidad de servicio y los resultados de, al menos, los cuatro últimos trimestres publicados.
- c) las conclusiones de los informes y comprobaciones de auditoría asociados a los datos anteriores.
- d) la información adicional necesaria para facilitar su correcta interpretación por los usuarios.

A este apartado se deberá poder acceder desde un enlace fácilmente visible situado en la página principal del sitio web de cada operador que se denomine “Calidad de servicio”.

Asimismo, este artículo 8 establece que los operadores publicarán esta información de acuerdo con el modelo que haya sido adoptado por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales teniendo en cuenta las consideraciones que, en su caso, se formulen desde la Comisión de Seguimiento a la que se refiere el artículo 25 de la Orden de Calidad.

2 OBJETO

Este documento define el modelo que utilizan los operadores para publicar la información de calidad de servicio al que hace referencia el artículo 8 de la Orden de Calidad 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 (Orden de Calidad).

3 NOTACIÓN

- A lo largo del texto del presente modelo de autopublicación se encuentran notas informativas e indicaciones para el operador cuyo contenido no será publicado.

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-MODELO AUTOPUBLICACION-v7	Fecha: feb 2020



NOTA (Indicación para el operador, no publicar):

FIN NOTA

- La información a completar por el operador se encuentra entre corchetes: [información a sustituir].
- Las notas a pie de página incorporadas en este modelo de autopublicación son publicadas por el operador como notas a pie de página.

4 PÁGINA GENERAL DE PRESENTACIÓN

La página general de presentación es el apartado específico de la página web de los operadores al que hace referencia el artículo 8 de la Orden de Calidad en el que los operadores publican el contenido especificado en dicho artículo.

4.1 Secciones

La página general de presentación contiene las secciones que se describen a continuación. En el anexo se encuentra un modelo de página general de presentación que es adaptado por los operadores.

4.1.1 Texto introductorio

Se encuentra en la página general de presentación en la parte superior de la misma. Su contenido se detalla en el apartado 5 TEXTO INTRODUCTORIO de este documento.

4.1.2 Compromisos de calidad incluidos en los contratos

Es un enlace a la información relativa a los compromisos de calidad. El enlace se denomina “Compromisos de los niveles individuales de calidad incluidos en los contratos”. Se encuentra ubicado en la parte inferior del texto introductorio.

Su contenido se detalla en el apartado 6 COMPROMISOS DE LOS NIVELES INDIVIDUALES DE CALIDAD INCLUIDOS EN LOS CONTRATOS de este documento.

4.1.3 Información de los parámetros

Es un conjunto de enlaces, compuesto por un enlace a cada uno de los parámetros del Anexo I de la Orden de Calidad.

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-MODELO AUTOPUBLICACION-v7	Fecha: feb 2020



El conjunto de enlaces lleva por título “Medidas de los parámetros”.

El nombre de los enlaces a cada uno de los parámetros se corresponde con el nombre del parámetro.

Su contenido se detalla en el apartado 7 INFORMACIÓN DE LOS PARÁMETROS de este documento.

4.1.4 Conclusiones del informe de auditoría

Es un enlace a las conclusiones del informe de la auditoría. El enlace se denomina “Conclusiones del informe de la auditoría de calidad de servicio”.

Su contenido se detalla en el apartado 8 INFORME DE AUDITORÍA de este documento.

4.1.5 Información sobre la calidad de servicio y los parámetros asociados

Es un enlace a la información de calidad de servicio y los parámetros asociados. El enlace se denomina “información de calidad de servicio y los parámetros asociados”.

Su contenido se detalla en el apartado 9 INFORMACIÓN SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LOS PARÁMETROS ASOCIADOS de este documento.

4.2 Implementación

La página general de presentación es una página web HTML a la que se accede directamente desde la página principal del sitio web de cada operador a través de un enlace HTML denominado “Calidad de Servicio”.

Los enlaces a los que se hace referencia en las secciones son hipervínculos a una página web HTML o documentos pdf que tienen la misma navegabilidad y aportan la misma información.

En el caso de optar por documentos pdf, se podrá acceder a la información de los parámetros a través de un único documento pdf.

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-MODELO AUTOPUBLICACION-v7	Fecha: feb 2020



5 TEXTO INTRODUCTORIO

El texto introductorio es el siguiente:

“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.”

NOTA (Indicación para el operador, no publicar):

- El texto 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 contendrá un enlace a la dirección:
<https://avancedigital.gob.es/es-es/Servicios/CalidadServicio/DocRef/DocumentacionReferencia/BOE-A-2014-6729.pdf>
- El texto Calidad de Servicio contendrá un enlace a la dirección:
<https://avancedigital.gob.es/es-es/Servicios/CalidadServicio/Paginas/Calidad.aspx>

FIN NOTA

6 COMPROMISOS DE LOS NIVELES INDIVIDUALES DE CALIDAD INCLUIDOS EN LOS CONTRATOS

Contiene toda la información relativa a los compromisos de los niveles individuales de calidad incluidos en los contratos relativos al tiempo de suministro de la conexión inicial y al tiempo de interrupción del servicio.

Se incluirán los niveles individuales de calidad que el operador se compromete a ofrecer y que están especificados en los contratos que celebra con los consumidores que sean personas físicas y otros usuarios finales (no se restringe esta información únicamente a los servicios sometidos al sistema de 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-MODELO AUTOPUBLICACION-v7	Fecha: feb 2020



Sigue el siguiente modelo:

Tiempo de suministro de la conexión inicial (servicio fijo)

El tiempo de suministro de la conexión inicial se define como el tiempo transcurrido desde la primera comunicación usuario-operador, por la que se acepte la solicitud de conexión a la red desde una ubicación fija del usuario por parte del operador, hasta el momento en que el usuario tenga disponible el servicio.

El nivel individual de calidad incluido en los contratos de [Operador] en relación al 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:

COMPROMISO (días)	CUANTÍA	PROCEDIMIENTO

Puede consultar este enlace para obtener más información

NOTA (Indicación para el operador, no publicar):

Al menos “este enlace” del texto “Puede consultar este enlace para obtener más información” será un enlace a la página web que contiene las condiciones generales de contratación que detallan los compromisos de calidad en relación al tiempo de suministro de la conexión inicial

FIN NOTA



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 (horas)	CUANTÍA	PROCEDIMIENTO
Servicio telefónico fijo			
Servicio telefónico móvil			
Servicio de acceso a Internet fijo			
Servicio de acceso a Internet móvil			

Puede consultar este enlace para obtener más información

NOTA (Indicación para el operador, no publicar):

- Al menos “este enlace” del texto “Puede consultar este enlace para obtener más información” será un enlace a la página web que contiene las condiciones generales de contratación que detallan los compromisos de calidad en relación al tiempo de interrupción del servicio.
- Cada operador adaptará los servicios incluidos en la tabla conforme a los servicios prestados, eliminando por ejemplo aquellas filas que resulten vacías.

FIN NOTA

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-MODELO AUTOPUBLICACION-v7	Fecha: feb 2020



7 INFORMACIÓN DE LOS PARÁMETROS

La información proporcionada por cada parámetro se ajustará a lo descrito en los apartados siguientes, particularizado a la situación de cada operador.

7.1 Estructura

La información publicada de cada parámetro se estructura en la página web que le corresponde de la siguiente manera:

- El nombre del parámetro como título. Será además un enlace a la definición del parámetro publicada por el operador conforme a lo indicado en el apartado 9 INFORMACIÓN SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LOS PARÁMETROS ASOCIADOS.
- Una o varias tablas en las que se recogen el nivel medido y otra información relevante.
- Espacio para las notas consensuadas del Anexo 2.

Este espacio se encuentra al pie de cada tabla y, en su caso, tras la información relevante. En caso de que una nota consensuada afecte a varias tablas se publicará una sola vez y al final de todas las tablas.

El tamaño de letra será menor (al menos 2 unidades) que el texto principal del documento.

- Notas y llamadas. Se publican antes del pie de página. Tendrán un tamaño de letra dos puntos inferior al texto principal.
- Un pie de página formado por:

- a) El escudo oficial del MINECO, que puede descargarse del presente documento:



Logotipo del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (impresión color vertical).

- b) El siguiente texto: “Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital en la 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-MODELO AUTOPUBLICACION-v7	Fecha: feb 2020



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”.

El texto Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital contendrá un enlace a la página web <https://avancedigital.gob.es/es-es/Servicios/CalidadServicio/Paginas/Calidad.aspx>.

El escudo oficial se ubicará a la izquierda del texto. El tamaño de letra del texto de pie de página será menor (al menos 2 unidades) que el texto principal del documento.

7.2 Redondeo de los valores

Con carácter general, todos los datos se publicarán con redondeo al segundo decimal más cercano salvo que para garantizar que no se introduce una variación superior a un 5% sea necesario un tercer decimal, ésta última circunstancia será de carácter obligatorio para el parámetro Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago.

No obstante, se publicarán en todo caso sin decimales y con redondeo al entero más cercano la velocidad de transmisión de datos conseguida cuando se publique en kilobits por segundo (kbps) y los parámetros de tiempos de suministro: Tiempo de suministro de accesos a la red fija y Tiempo de suministro de accesos a Internet, que se expresan en días.

Cuando el redondeo al entero más cercano suponga una mejora superior a un 5% con respecto al valor medido se aplicará y publicará el redondeo al entero más lejano.

7.3 Información adicional

Para la correcta interpretación de los datos publicados, el operador puede incluir toda la información adicional que considere.

Esta información se encuentra en otra sección o página a la que se accede mediante un número de nota o enlace asociado al dato publicado.

La información adicional lleva al principio el siguiente texto: “La información que figura a continuación ha sido elaborada por [nombre del operador] con el fin de clarificar la información de Calidad de Servicio que se proporciona en los demás apartados relacionados”. El tamaño de letra de este texto es mayor que el de la propia información adicional.

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-MODELO AUTOPUBLICACION-v7	Fecha: feb 2020



Cuando se incorpore información adicional no se incluirá el texto del pie de página al que hace referencia el apartado 7.1 Estructura.

7.4 Contenido

A continuación se encuentra el texto a publicar en los apartados correspondientes a cada parámetro. Los operadores adaptarán el contenido de este apartado a los servicios medidos, como por ejemplo omitiendo en su caso el párrafo introductorio y las tablas que correspondan.

7.4.1 Tiempo de suministro de accesos a la red fija

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T _{n-4} 20XX	T _{n-3} 20XX	T _{n-2} 20XX	T _{n-1} 20XX	T _n 20XX
Percentil 95 (días)*					

Las solicitudes de suministro de acceso a la red fija pueden efectuarse llamando al [teléfono], de [horas:minutos] a [horas:minutos] de [día de la semana] a [día de la semana] y el horario para concertar las citas es de [horas:minutos] a [horas:minutos] de [día de la semana] a [día de la semana].

(Espacio para las notas consensuadas del Anexo 2)

* 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

NOTA (Indicación para el operador, no publicar):

Se adaptará el párrafo correspondiente para incluir otros canales y horarios para la comunicación de solicitudes, y otros canales y horarios para concertar las citas.

FIN NOTA

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-MODELO AUTOPUBLICACION-v7	Fecha: feb 2020



7.4.2 Tiempo de suministro de accesos a Internet

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T _{n-4} 20XX	T _{n-3} 20XX	T _{n-2} 20XX	T _{n-1} 20XX	T _n 20XX
Percentil 95 (días)*					

Las solicitudes de suministro de acceso a Internet pueden efectuarse llamando al [teléfono], de [horas:minutos] a [horas:minutos] de [día de la semana] a [día de la semana] y el horario para concertar las citas es de [horas:minutos] a [horas:minutos] de [día de la semana] a [día de la semana].

(Espacio para las notas consensuadas del Anexo 2)

* 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.



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

NOTA (Indicación para el operador, no publicar):

Se adaptará el párrafo correspondiente para incluir otros canales y horarios para la comunicación de solicitudes, y otros canales y horarios para concertar las citas.

FIN NOTA

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-MODELO AUTOPUBLICACION-v7	Fecha: feb 2020



7.4.3 Proporción de avisos de avería por línea de acceso fijo

Se mide y publica desagregado para el servicio telefónico fijo y para el servicio de acceso a internet fijo.

Servicio telefónico fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T _{n-4} 20XX	T _{n-3} 20XX	T _{n-2} 20XX	T _{n-1} 20XX	T _n 20XX
Porcentaje (%)					

La comunicación de avisos de avería de líneas de acceso fijo puede efectuarse llamando al [teléfono], de [horas:minutos] a [horas:minutos] de [día de la semana] a [día de la semana].

(Espacio para las notas consensuadas del Anexo 2)

NOTA (Indicación para el operador, no publicar):

Se adaptará el párrafo anterior para incluir otros canales y horarios para la comunicación avisos de avería.

FIN NOTA

Servicio de acceso a internet

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T _{n-4} 20XX	T _{n-3} 20XX	T _{n-2} 20XX	T _{n-1} 20XX	T _n 20XX
Porcentaje (%)					

El horario de recogida de los avisos de avería de líneas de acceso a Internet es de [horas:minutos] a [horas:minutos] de [día de la semana] a [día de la semana].

(Espacio para las notas consensuadas del Anexo 2)

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-MODELO AUTOPUBLICACION-v7	Fecha: feb 2020



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

7.4.4 Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo

Se mide y publica desagregado para el servicio telefónico fijo y para el servicio de acceso a internet.

Servicio telefónico fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T _{n-4} 20XX	T _{n-3} 20XX	T _{n-2} 20XX	T _{n-1} 20XX	T _n 20XX
Percentil 95 (horas)*					
Porcentaje reparado en el plazo objetivo (%)					

El plazo objetivo de reparación definido por el operador es de [NUMERO] horas.

La comunicación de avisos de avería de líneas de acceso fijo puede efectuarse llamando al [teléfono], de [horas:minutos] a [horas:minutos] de [día de la semana] a [día de la semana].

Las citas para la reparación de averías de líneas de acceso fijo pueden efectuarse llamando al [teléfono], de [horas:minutos] a [horas:minutos] de [día de la semana] a [día de la semana].

(Espacio para las notas consensuadas del Anexo 2)

NOTA (Indicación para el operador, no publicar):

Se adaptará el párrafo correspondiente para incluir otros canales y horarios para la comunicación avisos de avería y para concertar las citas.

FIN NOTA

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-MODELO AUTOPUBLICACION-v7	Fecha: feb 2020



Servicio de acceso a Internet

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T _{n-4} 20XX	T _{n-3} 20XX	T _{n-2} 20XX	T _{n-1} 20XX	T _n 20XX
Percentil 95 (horas)*					
Porcentaje reparado en el plazo objetivo (%)					

El plazo objetivo de reparación definido por el operador es de [NUMERO] horas.

El horario de recogida de los avisos de avería del servicio de acceso a Internet es de [horas:minutos] a [horas:minutos] de [día de la semana] a [día de la semana].

El horario para concertar citas para la reparación de averías de líneas de acceso a internet es de [horas:minutos] a [horas:minutos] de [día de la semana] a [día de la semana].

(Espacio para las notas consensuadas del Anexo 2)

*Para la obtención del percentil 95 se toman todos los tiempos de reparación de averías en horas atendidas en el trimestre, se ordenan de mayor a menor 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

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-MODELO AUTOPUBLICACION-v7	Fecha: feb 2020



7.4.5 Frecuencia de reclamaciones de los clientes

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

Servicio fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T _{n-4} 20XX	T _{n-3} 20XX	T _{n-2} 20XX	T _{n-1} 20XX	T _n 20XX
Porcentaje (%)					

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al [teléfono] de [horas:minutos] a [horas:minutos] de [día de la semana] a [día de la semana].

(Espacio para las notas consensuadas del Anexo 2)

NOTA (Indicación para el operador, no publicar):

Se adaptará el párrafo anterior correspondiente para incluir otros canales y horarios a través de los cuales contactar con el servicio de atención al cliente.

FIN NOTA

Servicio móvil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T _{n-4} 20XX	T _{n-3} 20XX	T _{n-2} 20XX	T _{n-1} 20XX	T _n 20XX
Porcentaje (%)					

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al [teléfono] de [horas:minutos] a [horas:minutos] de [día de la semana] a [día de la semana].

(Espacio para las notas consensuadas del Anexo 2)

NOTA (Indicación para el operador, no publicar):

Se adaptará el párrafo anterior correspondiente para incluir otros canales y horarios a través de los cuales contactar con el servicio de atención al cliente.

FIN NOTA

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-MODELO AUTOPUBLICACION-v7	Fecha: feb 2020



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

7.4.6 Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes

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

Servicio fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T _{n-4} 20XX	T _{n-3} 20XX	T _{n-2} 20XX	T _{n-1} 20XX	T _n 20XX
Percentil 95 (días)*					

El horario de funcionamiento del servicio de atención al cliente es de [horas:minutos] a [horas:minutos] de [día de la semana] a [día de la semana].

(Espacio para las notas consensuadas del Anexo 2)

Servicio móvil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T _{n-4} 20XX	T _{n-3} 20XX	T _{n-2} 20XX	T _{n-1} 20XX	T _n 20XX
Percentil 95 (días)*					

El horario de funcionamiento del servicio de atención al cliente es de [horas:minutos] a [horas:minutos] de [día de la semana] a [día de la semana].

(Espacio para las notas consensuadas del Anexo 2)

* 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



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

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-MODELO AUTOPUBLICACION-v7	Fecha: feb 2020



7.4.7 Reclamaciones sobre corrección de facturas

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

Servicio fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T _{n-4} 20XX	T _{n-3} 20XX	T _{n-2} 20XX	T _{n-1} 20XX	T _n 20XX
Porcentaje (%)					

El horario de funcionamiento del servicio de atención al cliente es de [horas:minutos] a [horas:minutos] de [día de la semana] a [día de la semana].

(Espacio para las notas consensuadas del Anexo 2)

Servicio móvil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T _{n-4} 20XX	T _{n-3} 20XX	T _{n-2} 20XX	T _{n-1} 20XX	T _n 20XX
Porcentaje (%)					

El horario de funcionamiento del servicio de atención al cliente es de [horas:minutos] a [horas:minutos] de [día de la semana] a [día de la semana].

(Espacio para las notas consensuadas del Anexo 2)



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

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-MODELO AUTOPUBLICACION-v7	Fecha: feb 2020



7.4.8 Reclamaciones sobre sobre corrección de cuentas prepago

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T _{n-4} 20XX	T _{n-3} 20XX	T _{n-2} 20XX	T _{n-1} 20XX	T _n 20XX
Porcentaje (%)					

El horario de funcionamiento del servicio de atención al cliente es de [horas:minutos] a [horas:minutos] de [día de la semana] a [día de la semana].

(Espacio para las notas consensuadas del Anexo 2)



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

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

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: [TECNOLOGÍA DE ACCESO] [VELOCIDAD NOMINAL ENLACE DESCENDENTE] [VELOCIDAD NOMINAL ENLACE ASCENDENTE]		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
MEDICIONES		T _{n-4} 20XX	T _{n-3} 20XX	T _{n-2} 20XX	T _{n-1} 20XX	T _n 20XX
BAJADA	Velocidad Media (kbps)					
	Percentil 95 Velocidad máxima – kbps) *					
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **					
SUBIDA	Velocidad Media (kbps)					
	Percentil 95 Velocidad máxima – kbps) *					
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **					

(Espacio para las notas consensuadas del Anexo 2)

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-MODELO AUTOPUBLICACION-v7	Fecha: feb 2020



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

* 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.

NOTA (Indicación para el operador, no publicar):

Este apartado se publicará bajo el apartado “Velocidad de transmisión de datos conseguida”.

La tabla se repetirá para cada grupo de valores tecnología de acceso, velocidad nominal del enlace descendente y velocidad nominal del enlace ascendente sometida al sistema de medidas.

[Tecnología de acceso] se sustituirá por: ADSL, FTTH o HFC en el caso de Internet Fijo, y por 3G: HSPA o 4G en el caso de Internet móvil.

Las tablas se ordenarán agrupándolas por tecnología de acceso, separando las tecnologías de acceso fijo de las tecnologías de acceso móvil, en ese orden. Ubicando en primer lugar aquellas tablas correspondientes a los servicios sobre las tecnologías que presenten la mayor velocidad en el enlace descendente. En el caso de publicar varios servicios pertenecientes a una misma tecnología, las tablas correspondientes a dicha tecnología se ordenarán ubicando en primer lugar aquellas que presenten mayor velocidad en el enlace descendente. En el caso de que varios servicios de acceso a Internet tengan la misma velocidad en el enlace descendente, éstas se ordenarán de mayor a menor velocidad para el enlace ascendente.

Tras cada tabla se publicarán las notas consensuadas del Anexo 2 correspondientes a dicha tabla, haciendo referencia a las mismas en la celda correspondiente de la tabla mediante una numeración que se reiniciará para cada tabla



Las llamadas que contienen la aclaración de los percentiles se colocarán al final del conjunto de todas las tablas y notas consensuadas del Anexo 2 y se hará referencia a estas aclaraciones mediante los símbolos * y **.

FIN NOTA

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

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: [TECNOLOGÍA DE ACCESO] [VELOCIDAD NOMINAL ENLACE DESCENDENTE] [VELOCIDAD NOMINAL ENLACE ASCENDENTE]		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
MEDICIONES		T _{n-4} 20XX	T _{n-3} 20XX	T _{n-2} 20XX	T _{n-1} 20XX	T _n 20XX
BAJADA	Velocidad Media (kbps)					
	Percentil 95 Velocidad máxima – kbps) *					
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **					
SUBIDA	Velocidad Media (kbps)					
	Percentil 95 Velocidad máxima – kbps) *					
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **					

(Espacio para las notas consensuadas del Anexo 2)



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

*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.

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-MODELO AUTOPUBLICACION-v7	Fecha: feb 2020



**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.

NOTA (Indicación para el operador, no publicar):

Este apartado se publicará bajo el apartado “Velocidad de transmisión de datos conseguida”.

Esta tabla se repetirá para cada pareja de valores tecnología de acceso y velocidad nominal que ha estado sometida al sistema de medidas y ha dejado de medirse en un determinado trimestre por haber dejado de ser servicio relevante para el operador.

[Tecnología de acceso] se sustituirá por: ADSL, FTTH o HFC en el caso de Internet Fijo, y por 3G: HSPA o 4G en el caso de Internet móvil.

La tabla se repetirá para cada grupo de valores tecnología de acceso, velocidad nominal del enlace descendente, velocidad nominal del enlace ascendente sometida al sistema de medidas.

Las tablas se ordenarán agrupándolas por tecnología de acceso, separando las tecnologías de acceso fijo de las tecnologías de acceso móvil, en ese orden. Ubicando en primer lugar aquellas tablas correspondientes a los servicios sobre las tecnologías que presenten la mayor velocidad en el enlace descendente. En el caso de publicar varios servicios pertenecientes a una misma tecnología, las tablas correspondientes a dicha tecnología se ordenarán ubicando en primer lugar aquellas que presenten mayor velocidad en el enlace descendente. En el caso de que varios servicios de acceso a Internet tengan la misma velocidad en el enlace descendente, éstas se ordenarán de mayor a menor velocidad para el enlace ascendente.

Tras cada tabla se publicarán las notas consensuadas del Anexo 2 correspondientes a dicha tabla, haciendo referencia a las mismas en la celda correspondiente de la tabla mediante una numeración que se reiniciará para cada tabla

Las llamadas que contienen la aclaración de los percentiles se colocarán al final del conjunto de todas las tablas y notas consensuadas del Anexo 2 y se hará referencia a estas aclaraciones mediante los símbolos * y **.

FIN NOTA

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-MODELO AUTOPUBLICACION-v7	Fecha: feb 2020



8 INFORME DE AUDITORÍA

Esta sección contiene información sobre la auditoría y el informe de auditoría.

Incluirá el siguiente texto:

“La auditoría realizada en [meses] de [año] por [empresa auditora] acredita que [operador] dispone y aplica un sistema de medida y seguimiento de los niveles de calidad de servicio, implantado conforme a lo dispuesto en la normativa vigente, debidamente documentado y coincidente con la descripción depositada en la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales.

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.”

En su caso, se publicará además una descripción de alto nivel de las inconsistencias detectadas y de las medidas establecidas por el operador para su corrección, adaptando el texto que se muestra a continuación:

“Excepcionalmente se han detectado inconsistencias en [descripción de los procesos o parámetros en los que se hayan detectado inconsistencias] para los que [operador] [medidas necesarias que adopta el operador para su corrección].”

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-MODELO AUTOPUBLICACION-v7	Fecha: feb 2020



9 INFORMACIÓN SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LOS PARÁMETROS ASOCIADOS

A continuación se incluye el texto explicativo sobre la calidad de servicio y los parámetros asociados.

Se accederá al siguiente texto desde la página general de presentación, sin perjuicio de los textos activos o enlaces que deben figurar para cada uno de los parámetros en las correspondientes tablas.

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, [el operador] 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**.

NOTA (Indicación para el operador, no publicar):

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-MODELO AUTOPUBLICACION-v7	Fecha: feb 2020



- El texto 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 contendrá un enlace a la dirección:
<https://avancedigital.gob.es/es-es/Servicios/CalidadServicio/DocRef/DocumentacionReferencia/BOE-A-2014-6729.pdf>
- El texto Instituto Europeo de Normas de Telecomunicación contendrá un enlace a la dirección:
<http://www.etsi.org>

FIN NOTA

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.

NOTA (Indicación para el operador, no publicar):

El texto la ETSI EG 202 057, partes 1 a 4 contendrá un enlace a la dirección:
<https://www.etsi.org/standards#Pre-defined%20Collections>

FIN NOTA

A continuación se facilita una breve descripción de cada parámetro:

- **Tiempo de suministro de accesos a la red fija.** Se define como el tiempo que transcurre desde el instante en que el operador recibe una solicitud válida de suministro del servicio telefónico hasta el instante en el que el servicio se encuentra activado y disponible para su uso.

Para la obtención del percentil 95 se consideran todas las solicitudes de suministro realizadas por clientes residenciales atendidas en el trimestre, se ordenan de menor a mayor tiempo de provisión y se toma el registro correspondiente al 95 % de todas ellas.

- **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

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-MODELO AUTOPUBLICACION-v7	Fecha: feb 2020



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

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.

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-MODELO AUTOPUBLICACION-v7	Fecha: feb 2020



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

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)

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-MODELO AUTOPUBLICACION-v7	Fecha: feb 2020



- 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.

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-MODELO AUTOPUBLICACION-v7	Fecha: feb 2020



Facturas reclamadas
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.

Reclamaciones sobre el saldo de líneas prepago
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.

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-MODELO AUTOPUBLICACION-v7	Fecha: feb 2020



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.

NOTA (Indicación para el operador, no publicar):

El texto Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales contendrá un enlace a la página:

<http://www.mincotur.gob.es/telecomunicaciones/banda-ancha/tecnologias/Paginas/tecnologias-acceso.aspx>

FIN NOTA

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-MODELO AUTOPUBLICACION-v7	Fecha: feb 2020



10 ANEXO 1: HISTORIAL DE REVISIONES

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
V1	26/06/2006	- Versión inicial para la publicación de parámetros generales y parámetros relacionados con las llamadas.
V2	19/01/2007	- Se introducen los parámetros generales y específicos relativos a telefonía móvil.
V3	14/09/2007	- Se introducen nuevos parámetros generales y los parámetros específicos para Internet. Se reestructura la forma de presentar la información.
V4	8/02/2010	- Se actualiza la forma de presentación de información para adecuarla a los criterios adicionales para servicios fijos y móviles. - Se introduce el modelo de publicación correspondiente al parámetro de calidad de conexión de voz. - Se actualizan los textos explicativos de los parámetros de calidad. - Se introduce una nota consensuada en relación con la calidad de voz en operadores que presten el STF con tecnología VoIP a más de un 10% de sus clientes residenciales.
V5	24/07/2012	- Se incluye tabla de averías del servicio de Acceso a Internet - Se incluye nota obligatoria para los parámetros de la parte II, relativa a la inclusión de la tecnología IP - Se modifican el logo ministerial y las referencias ministeriales
V1	1/12/2014	-Se adapta el modelo de autopublicación a 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. -Se modifica el título del documento pasando a denominarse CSC-Modelo Autopublicación V1
V2	12/01/2016	-Se elimina la información de los parámetros que desaparecen con 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 -Se actualiza la información de la publicación de valores redondeados con el fin de evitar mejoras superiores al 5% en la publicación



V3	22/08/2016	<p>Se modifica la definición de velocidad de transmisión conseguida recogida en el apartado 9 INFORMACIÓN SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LOS PARÁMETROS ASOCIADOS ampliándola para considerar la velocidad en el enlace descendente.</p> <p>Se contemplan los dos sentidos de transmisión en las notas aclaratorias correspondientes sobre los percentiles 5 y 95.</p> <p>Se renombra el apartado 7.4.9 como Velocidad de transmisión de datos conseguida para servicios de acceso a Internet relevantes</p> <p>Se modifica el apartado 7.4.9 Velocidad de transmisión de datos conseguida para servicios de acceso a Internet relevantes para que la tabla publicada para cada servicio relevante aúne las mediciones correspondientes al enlace descendente bajo el epígrafe BAJADA y las correspondientes al enlace ascendente bajo el epígrafe SUBIDA.</p> <p>Se crea el apartado 7.4.10 Velocidad de transmisión de datos conseguida para servicios de acceso a Internet que han dejado de medirse. Este apartado agrupa todos los servicios de acceso a Internet que han dejado de medirse a partir del presente trimestre.</p> <p>Se especifica el orden de publicación de las tablas correspondientes a la velocidad de transmisión de datos conseguida.</p> <p>Se modifica el texto para facilitar la interpretación de la ubicación de notas consensuadas del Anexo 2 y las llamadas de tabla a las definiciones de percentil 5 y 95.</p> <p>Se ha modificado el lugar de inserción del contenido de las notas obligatorias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - para tecnologías fijas explicativa que amplía la información sobre la velocidad de acceso a Internet al apartado de información adicional (ver último párrafo del punto velocidad de transmisión de datos conseguida). - relativa a ADSL al estar el contenido ya incluido en el enlace incorporado en este nuevo párrafo insertado en la información adicional. <p>Se desglosa en dos la nota obligatoria a insertar cuando el error máximo relativo en el cálculo del parámetro específico de acceso a internet es superior al 5%.</p>
V4	21/11/2016	<p>Se introduce una nota consensuada obligatoria en relación con la diferencia de medidas obtenidas para servicios diferentes pero con la misma velocidad nominal de bajada/subida.</p> <p>Se adecuan enlaces, imágenes y textos al nuevo organigrama ministerial.</p>

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-MODELO AUTOPUBLICACION-v7	Fecha: feb 2020



V5	29/05/2018	Se modifica el apartado referente al orden de presentación de las tablas de los servicios de acceso a Internet, con la finalidad de ordenar la presentación de la información. Se realizan puntualizaciones respecto al redondeo de los valores de determinados parámetros. Se modifica la nota que acompaña la tabla de los tiempos de reparación del servicio de acceso a Internet.
V6	01/08/2018	Se adecúan textos y gráficos a la nueva estructura gubernamental. Se modifica el texto del apartado de indemnización por interrupción de servicio en la página 8.
V7	07/02/2020	Se introduce una nota consensuada obligatoria en referencia a la publicación del parámetro de Tiempo de suministro de accesos a Internet. Se ha modificado el texto de la casilla de medición del Tiempo de reparación de averías, tanto para el servicio telefónico como acceso a Internet. Se adecúan textos y gráficos a la nueva publicación gubernamental.

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-MODELO AUTOPUBLICACION-v7	Fecha: feb 2020



11 ANEXO 2: NOTAS

En este anexo se recogen las notas que pueden introducirse al pie de las tablas en las que se muestra la información de calidad de servicio, la casuística en que son de aplicación, el lugar donde deben insertarse y su carácter, es decir, si son obligatoria u opcionales:

CASUÍSTICA	TEXTO NOTA	LUGAR DE INSERCIÓN	CARACTER
El operador utiliza desagregación de bucle para todos/algunos de sus suministros a red fija.	El operador utiliza desagregación de bucle en todos/algunos de los suministros. Dicha desagregación debe ser realizada por el operador dominante.	Celda del P95 del tiempo de suministro de acceso a la red fija y de acceso a Internet.	OPCIONAL
El número de suministros/averías es bajo (inferior a 100 al trimestre). ¹	Los valores publicados podrían tener una gran varianza de un trimestre a otro porque el número de suministros realizados/averías no es suficientemente representativo.	Celda del P95 del parámetro correspondiente	OBLIGATORIA
El operador sólo presta servicio de acceso directo a clientes no residenciales.	Los suministros de accesos directos se dirigen exclusivamente a clientes no residenciales.	Celda del P95 para clientes residenciales.	OBLIGATORIA
El operador no ha prestado en el trimestre ningún suministro que se pueda contabilizar en el presente parámetro.	Se excluyen de este indicador las solicitudes de suministro contabilizadas en el P95 de tiempo de suministro de acceso a la red fija	Celda del valor de P95 del parámetro Tiempo de suministro de accesos a Internet para el trimestre considerado	OBLIGATORIA
Es necesario corregir un error en los datos publicados, que haya sido detectado por el operador o por la auditoría.	Este valor se ha corregido al detectarse un error por "operador"/la auditoría. El valor anteriormente publicado era XXXX.	Celda del dato corregido	OBLIGATORIA
El proveedor de acceso a Internet emplea tecnologías o parámetros de configuración de red que pueden limitar la velocidad máxima de transmisión de los equipos de usuario.	Las velocidades máximas de datos alcanzables mediante tecnologías ADSL y ADSL2+ pueden verse limitadas dependiendo de la longitud del que une al abonado con la central local de la que depende. La velocidad media arriba reportada se ha obtenido para una distancia media de bucle de abonado de xxx metros.	Celda de valor medio de la velocidad de transmisión de datos conseguida, para servicios de acceso a Internet basados en ADSL	OPCIONAL

¹ Se ha elegido el valor de 100 porque un percentil es cada una de las cien divisiones iguales que se realizan de una serie ordenada de datos y sería el valor mínimo que haría que todos los percentiles fuesen diferentes.

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-MODELO AUTOPUBLICACION-v7	Fecha: feb 2020



CASUÍSTICA	TEXTO NOTA	LUGAR DE INSERCIÓN	CARACTER
En un único trimestre el error máximo relativo en el cálculo de la estimación del parámetro específico de acceso a Internet, que resulta de la aplicación del criterio adicional 6.1, es superior al 5%	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 YYY y ZZZ.	Celda del valor medio del parámetro de acceso a Internet (ya sea cualitativo o cuantitativo) en el que se puede incurrir en un error relativo superior al 5%.	OBLIGATORIA
En dos o más trimestres el error máximo relativo en el cálculo de la estimación del parámetro específico de acceso a Internet, que resulta de la aplicación del criterio adicional 6.1, es superior al 5%	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 YYY y ZZZ (T1 20XX), entre AAA y BBB (T2 20XX), entre CCC y DDD (T3 20XX), entre CCC y DDD (T4 20XX) y entre EEE y FFF (T1 20XX). NOTA para el operador, no publicar: Se adaptará la presente nota a los trimestres afectados. La numeración a insertar en las tablas será la misma para todas las celtas de la tabla afectadas FIN NOTA	Celdas del valor medio del parámetro de acceso a Internet (ya sea cualitativo o cuantitativo) en el que se puede incurrir en un error relativo superior al 5%.	OBLIGATORIA
El sistema de medidas de parámetros específicos de Internet ha sufrido una indisponibilidad media en el trimestre superior al 5% pero inferior al 30%	Los datos que siguen han sido obtenidos mediante un sistema de medidas que, durante el trimestre, ha sufrido una indisponibilidad media del XXX%, lo que debe ser tenido en cuenta a los efectos de su comparabilidad con los correspondientes de otros operadores.	Título de la sección dedicada a los parámetros específicos de los servicios de Internet	OBLIGATORIA
Cuando las medidas obtenidas para servicios diferentes pero con la misma velocidad nominal de bajada/subida difieren	La velocidad de transmisión de datos de cada servicio se mide separadamente por un sistema de sondas cuyo número y ubicación depende de los clientes reales de dicho servicio, siguiendo criterios establecidos por la SETID para todos los Operadores (Apartado 9.2.2 Distribución de sondas) . Las medidas obtenidas para servicios diferentes pero con la misma velocidad nominal de bajada/subida pueden diferir debido a la ubicación geográfica de las sondas de cada servicio y al estado de la red en el momento de cada prueba.	Título de las celdas en las que las medidas obtenidas para servicios diferentes pero con la misma velocidad nominal de bajada/subida difieren.	OBLIGATORIA

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-MODELO AUTOPUBLICACION-v7	Fecha: feb 2020



12 ANEXO 3: MODELO DE PÁGINA GENERAL DE PRESENTACIÓN

Los operadores adaptarán el formato del modelo de página general de presentación.

La información de Calidad de Servicio que se facilita en los apartados siguientes se ha elaborado según lo establecido en la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

Para una mayor información sobre la regulación de la Calidad de Servicio puede consultarse el apartado específico de la página de Internet de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) relativo a Calidad de Servicio.

Compromisos de los niveles individuales de calidad incluidos en los contratos

Medidas de los parámetros:

- Tiempo de suministro de accesos a la red fija
- Tiempo de suministro de accesos a Internet
- Proporción de avisos de avería por línea de acceso fijo
- Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo
- 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