

# **INFORMACIÓN SOBRE CALIDADE DO SERVIZO**

# **R**

**Q2 2023**

Índice

1.	Introducción.....	4
2.	compromisos dos niveis individuais de calidade incluídos nos contratos.....	4
3.	Medidas dos parámetros.....	7
3.1.	Tempo de suministro de accesos á rede fixa.....	7
3.2.	Tempo de suministro de accesos a Internet .....	7
3.3.	Proporción de avisos de avaría por liña de acceso fixo.....	8
3.4.	Tempo de reparación de avarías para liñas de acceso fixo .....	9
3.5.	Frecuencia de reclamacións dos clientes .....	10
3.6.	Tempo de resolución de reclamacións dos clientes.....	11
3.7.	Reclamacións sobre corrección de facturas .....	12
3.8.	Reclamacións sobre corrección de contas de prepago .....	12
3.9.	Velocidade de transmisión de datos conseguida .....	13
3.9.1.	Velocidade de transmisión de datos conseguida para servizos de acceso a Internet relevantes	13
3.9.2.	Velocidad de transmisión de datos conseguida para servizos de acceso a Internet que han deixado de medirse .....	16
4.	conclusión da auditoría .....	18
5.	información da calidade de servizo e os parámetros asociados .....	19
5.1.	Introducción.....	19
5.2.	Parámetros de calidade de servizo .....	20
5.2.1.	Tempo de suministro de accesos á red fixa. ....	20
5.2.2.	Tempo de suministro de accesos a internet. ....	20
5.2.3.	Proporción de avisos de avaría por liña de acceso fixo. ....	20
5.2.4.	Tempo de reparación de avarías para liñas de acceso fixo. ....	21
5.2.5.	Frecuencia de reclamacións dos clientes.....	22
5.2.6.	Tempo de resolución das queixas dos clientes. ....	23
5.2.7.	Reclamacións sobre a corrección de facturas. ....	23
5.2.8.	Reclamacións sobre corrección de contas de prepago .....	23

**5.2.9. Velocidade de transmisión de datos alcanzada. .... 24**

## 1. Introducción

A información de calidade de servizo que se facilita nos seguintes apartados elaborouse segundo establecido na [Orde IET/1090/2014, do 16 de xuño, pola que se regulan as condicións relativas á calidade de servizo na prestación dos servizos de comunicacións electrónicas](#).

Para unha maior información sobre a regulación da calidade de servizo pode consultarse o apartado específico da páxina de internet da Secretaría de Estado de Telecomunicacións e Infraestructuras Dixitais (SETID) relativo a [Calidade de Servizo](#).

## 2. compromisos dos niveis individuais de calidade incluídos nos contratos

### **tempo de subministración da conexión inicial (servizo fixo)**

O tempo de suministro da conexión inicial defínese como o tempo que transcorre deste a primeira comunicación usuario-operador, pola que se acepte a solicitude de conexión á rede desde unha ubicación fixa do usuario por parte do operador, ata o momento no que o usuario teña dispoñible o servizo.

O nivel individual de calidade incluído nos contratos de R en relación ao tempo de suministro da conexión inicial, o importe da indemnización en caso de incumprimento do nivel de calidade e o procedemento para facer efectiva a indemnización:

Compromiso	Cantidade	Procedemento
30 días	exención de pago da cotas mensuais de abono nun número equivalente ao número de meses, ou fracción, en que se superou o prazo de compromiso.	previa petición

Pode consultar [esta ligazón](#) para obter máis información

**tempo de interrupción do servizo**

O tempo de interrupción do servizo defínese como a suma de tempos transcorridos, ao longo dun período de observación, desde o intre en que se produciu a rotura ou inutilización por degradación do servizo ou elemento do servizo ata o momento en que se restableceu ao seu normal funcionamento.

A continuación amósase:

- O valor do compromiso de calidade relativo ao tempo de interrupción do servizo expresado en número enteiro de horas naturais acumuladas ao longo dun periodo de observación, coincidente co periodo de facturación ou cun mes natural para o caso dos aboados suxeitos á modalidade de prepago.
- A cantidade da indemnización en caso de incumprimento do nivel de compromiso.
- O procedemento para facer efectiva a indemnización amósase a continuación:

	<b>Compromiso</b>	<b>Cantidade</b>	<b>Procedemento</b>
<b>servizo telefónico fixo</b>	47 horas por período de facturación	<p><b>R</b> comprométese a indemnizar ao Cliente cunha cantidade que será, polo menos, igual á maior das dúas seguintes cantidades:</p> <p>a) a media do importe facturado por todos os servizos interrompidos durante os tres (3) meses anteriores á interrupción, prorrateado polo tempo que durase a interrupción. En caso dunha antigüidade inferior a tres (3) meses, atenderase ao importe da factura media nas mensualidades completas efectuadas, ou á que se obtivo nunha mensalidade estimada de forma proporcional ao período de consumo efectivo realizado</p> <p>b) cinco (5) veces a cota mensual de abono vixente non momento da interrupción, prorrateado polo tempo de duración desta</p>	previa solicitude do Cliente.
<b>servizo telefónico móbil</b>	48 horas durante un período de facturación	<b>R</b> comprométese a indemnizar ao Cliente coa cantidade resultante de prorratear a cota de abono, polo tempo de efectiva interrupción do servizo	previa solicitude do Cliente no prazo de dez (10) días contados a partir do

# R

			restablecemento do servizo
<b>servizo de acceso a internet fixo</b>	47 horas por período de facturación	<b>R</b> comprométese a indemnizar ao Cliente cunha cantidade que será igual ao importe da cota de abono prorrateado polo tempo de efectiva interrupción do servizo.	previa solicitude do Cliente
<b>servizo de acceso a internet móbil</b>	48 horas durante un período de facturación	<b>R</b> comprométese a indemnizar ao Cliente coa cantidade resultante de prorratear a cota de abono, polo tempo de efectiva interrupción do servizo	previa solicitude do Cliente no prazo de dez (10) días contados a partir do restablecemento do servizo

Pode consultar [esta ligazón](#) para obter máis información

### 3. Medidas dos parámetros

#### 3.1. Tempo de suministro de accesos á rede fixa

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2022	T3 2022	T4 2022	T1 2023	T2 2023
Percentil 95 (días)*	27	29	32	28	29

horario de recollida de solicitudes de suministro: 24x7, incluídos sábados e domingos

horario para concertar citas de suministro: desde 8:30 hasta 22:30 días laborais, desde 9:00 ata 15:00 días non laborais. En domingos non se concertan citas.

\* para a obtención do percentil 95 considéranse todas as solicitudes de suministro realizadas por clientes residenciais atendidas no trimestre, ordéanse de menor a maior tempo de provisión e tómase o rexistro correspondente ao 95 % de todas elas.



Esta información facilítase dacordo co establecido polo [Ministerio de Asuntos Económicos e Transformación Dixital](#) na Orde IET/1090/2014, do 16 de xuño, pola que se regulan as condicións relativas á calidade de servizo na prestación dos servizos de comunicacións electrónicas.

#### 3.2. Tempo de suministro de accesos a Internet

Non se aplica a esta marca.

### 3.3. Proporción de avisos de avaría por línea de acceso fijo

#### Servizo telefónico fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2022	T3 2022	T4 2022	T1 2023	T2 2023
Porcentaxe (%)	0,47	0,52	0,57	0,29	0,24

A comunicación de avisos de avaría de liñas de acceso fijo pode efectuarse chamando ao **1449**, de 00:00 a 24:00 de Luns a Domingo.

(1) Este valor foi corrixido cando R detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 0,53

#### Servizo de acceso a internet

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2022	T3 2022	T4 2022	T1 2023	T2 2023
Porcentaje (%)	1,88	2,18	2,39	1,78	1,58

A comunicación de avisos de avaría de liñas de acceso a internet pode efectuarse chamando ao **1449**, de 00:00 a 24:00 de Luns a Domingo.

(2) Este valor foi corrixido cando R detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 2,39



Esta información facilítase dacordo co establecido polo [Ministerio de Asuntos Económicos e Transformación Dixital](#) na Orde IET/1090/2014, do 16 de xuño, pola que se regulan as condicións relativas á calidade de servizo na prestación dos servizos de comunicacións electrónicas.



### 3.4. Tempo de reparación de avarías para liñas de acceso fixo

#### Servizo telefónico fixo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2022	T3 2022	T4 2022	T1 2023	T2 2023
Percentil 95 (horas)*	165,09	189,74	140,69	147,30	128,58
Porcentaje reparado en el plazo objetivo (%)	75,48	76,18	81,21	79,13	75,88

O prazo obxectivo de reparación definido polo operador é de 48 horas.

A comunicación de avisos de avaría de liñas de acceso fixo pode efectuarse chamando ao **1449**, de 00:00 a 24:00 de Luns a Domingo.

As citas para a reparación de avarías de liñas de acceso fixo poden efectuarse chamando ao **1449**, de 00:00 a 24:00 de Luns a Domingo.

#### Servizo de acceso a internet

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2022	T3 2022	T4 2022	T1 2023	T2 2023
Percentil 95 (horas)*	119,87	98,62	99,02	69,00	59,45
Porcentaje reparado en el plazo objetivo (%)	86,17	89,87	89,40	91,95	93,37

O prazo obxectivo de reparación definido polo operador é de 48 horas.

A comunicación de avisos de avaría de liñas de acceso fixo pode efectuarse chamando ao **1449**, de 00:00 a 24:00 de Luns a Domingo.

As citas para a reparación de avarías de liñas de acceso fixo poden efectuarse chamando ao **1449**, de 00:00 a 24:00 de Luns a Domingo.

\* Para a obtención do percentil 95 considéranse todas as solicitudes de suministro realizadas por clientes residenciais atendidas no trimestre, ordéanse de menor a maior tempo de provisión e tómase o rexistro correspondente ao 95 % de todas elas.



Esta información facilítase dacordo co establecido polo [Ministerio de Asuntos Económicos e Transformación Dixital](#) na Orde IET/1090/2014, do 16 de xuño, pola que se regulan as condicións relativas á calidade de servizo na prestación dos servizos de comunicacións electrónicas.

### 3.5. Frecuencia de reclamacións dos clientes

#### Servicio fixo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2022	T3 2022	T4 2022	T1 2023	T2 2023
Porcentaje (%)	1,78	2,17	1,56	0,98	0,94

Para contactar co servizo de atención ao cliente poden chamar ao 1449 de 8:00 a 22:00 de luns a venres e de 9:00 a 14:00 os sábados, non festivos.

Ademais de por teléfono, podes contactar con nós través das nosas distintas canles de R (web, redes sociais, tendas, correo...).

#### Servizo móbil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2022	T3 2022	T4 2022	T1 2023	T2 2023
Porcentaje (%)	0,31	0,42	0,23	0,13	0,14

Para contactar co servizo de atención ao cliente poden chamar ao 1449 de 8:00 a 22:00 de luns a venres e de 9:00 a 14:00 os sábados, non festivos.

Ademais de por teléfono, podes contactar con nós través das nosas distintas canles de R (web, redes sociais, tendas, correo...).



Esta información facilítase dacordo co establecido polo [Ministerio de Asuntos Económicos e Transformación Dixital](#) na Orde IET/1090/2014, do 16 de xuño, pola que se regulan as condicións relativas á calidade de servizo na prestación dos servizos de comunicacións electrónicas

### 3.6. Tempo de resolución de reclamacións dos clientes

#### Servicio fixo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2022	T3 2022	T4 2022	T1 2023	T2 2023
Percentil 95 (días)*	19,15	19,03	21,10	30,21	30,30

O horario de funcionamento do servizo de atención ao cliente é de 8:00 a 22:00 de luns a venres e de 9:00 a 14:00 os sábados, non festivos.

Ademais de por teléfono, podes contactar con nós través das nosas distintas canles de R (web, redes sociais, tendas, correo...).

\* Para a obtención do percentil 95 considéranse todas as solicitudes de suministro realizadas por clientes residenciais atendidas no trimestre, ordéanse de menor a maior tempo de provisión e tómase o rexistro correspondente ao 95 % de todas elas.

#### Servicio móvil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2022	T3 2022	T4 2022	T1 2023	T2 2023
Percentil 95 (días)*	21,10	16,00	24,81	29,28	17,98

O horario de funcionamento do servizo de atención ao cliente é de 8:00 a 22:00 de luns a venres e de 9:00 a 14:00 os sábados, non festivos.

Ademais de por teléfono, podes contactar con nós través das nosas distintas canles de R (web, redes sociais, tendas, correo...).

\* para a obtención do percentil 95 considéranse todas as solicitudes de suministro realizadas por clientes residenciais atendidas no trimestre, ordéanse de menor a maior tempo de provisión e tómase o rexistro correspondente ao 95 % de todas elas.



Esta información facilítase dacordo co establecido polo [Ministerio de Asuntos Económicos e Transformación Dixital](#) na Orde IET/1090/2014, do 16 de xuño, pola que se regulan as condicións relativas á calidade de servizo na prestación dos servizos de comunicacións electrónicas

### 3.7. Reclamacións sobre corrección de facturas

#### Servizo fixo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2022	T3 2022	T4 2022	T1 2023	T2 2023
Porcentaje (%)	0,34	0,41	0,31	0,19	0,17

O horario de funcionamento do servizo de atención ao cliente é de 8:00 a 22:00 de luns a venres e de 9:00 a 14:00 os sábados, non festivos.

Ademais de por teléfono, podes contactar con nós través das nosas distintas canles de R (web, redes sociais, tendas, correo...).

#### Servizo móbil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2022	T3 2022	T4 2022	T1 2023	T2 2023
Porcentaje (%)	0,06	0,07	0,04	0,02	0,02

O horario de funcionamento do servizo de atención ao cliente é de 8:00 a 22:00 de luns a venres e de 9:00 a 14:00 os sábados, non festivos.

Ademais de por teléfono, podes contactar con nós través das nosas distintas canles de R (web, redes sociais, tendas, correo...).



Esta información facilítase dacordo co establecido polo [Ministerio de Asuntos Económicos e Transformación Dixital](#) na Orde IET/1090/2014, do 16 de xuño, pola que se regulan as condicións relativas á calidade de servizo na prestación dos servizos de comunicacións electrónicas

### 3.8. Reclamacións sobre corrección de contas de prepago

Non se aplica a esta marca.

### 3.9. Velocidade de transmisión de datos conseguida

#### 1.1.1. Velocidade de transmisión de datos conseguida para servicios de acceso a Internet relevantes

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 600Mbps / 600Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T2 2022	T3 2022	T4 2022	T1 2023	T2 2023
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	-	-	-	588.781	593.185
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	-	-	-	603.753	603.805
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	-	-	-	528.079	554.825
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	-	-	-	587.326	566.804
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	-	-	-	595.525	591.821
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	-	-	-	565.769	384.235

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 300Mbps / 300Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T2 2022	T3 2022	T4 2022	T1 2023	T2 2023
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	-	-	-	305.807	304.349
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	-	-	-	309.008	309.238
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	-	-	-	302.401	296.742
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	-	-	-	303.123	297.282
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	-	-	-	305.657	303.336
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	-	-	-	300.091	281.861

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: HFC 600Mbps / 50Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T2 2022	T3 2022	T4 2022	T1 2023	T2 2023
BAIXDA	Velocidade Media (Kbps)	-	-	528.111	529.169	544.697
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	-	-	543.303	546.356	563.036
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	-	-	495.284	500.863	513.666
SUBIDA	Velocidade Media (Kbps)	-	-	45.396 <sup>(1)</sup>	45.459 <sup>(1)</sup>	47.158
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	-	-	47.994	47.996	47.984
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	-	-	32.973	34.564	41.638

(1) O valor medio comunicado obtívose a partir dun conxunto de medicións que presentan unha importante dispersión de valores, e pódese establecer que o valor real do parámetro pode estar entre 41.547 kbps e 49.245 kbps (T4 2022) e entre 41534 kbps e 49384 kbps (T1 2023).

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: HFC 300Mbps / 30Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T2 2022	T3 2022	T4 2022	T1 2023	T2 2023
BAIXDA	Velocidade Media (Kbps)	275.726	275.492	275.250	275.378	278.583
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	279.318	279.122	278.757	279.620	283.102
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	269.151	268.752	268.718	268.596	270.109
SUBIDA	Velocidade Media (Kbps)	28.511	28.200 <sup>(1)</sup>	27.678 <sup>(1)</sup>	28.440	28.806
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	28.913	28.912	28.913	28.912	28.912
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	24.897	23.750	23.293	24.472	27.834

(1) O valor medio comunicado obtívose a partir dun conxunto de medicións que presentan unha importante dispersión de valores, e pódese establecer que o valor real do parámetro pode estar entre 26.691 e 28.449 kbps (2022T3) e entre 25.033 kbps y 30.322 kbps (2022T4)

(\*) Para obter o percentil 95 realízanse todas as medicións da velocidade de transmisión acadadas, ordenadas de menor a maior e realízase o rexistro correspondente ao 95% de todas elas. Corresponde á velocidade máxima alcanzada entre todos os intentos de descarga/carga excepto o 5 % das descargas/cargas máis rápidas.

(\*\*) Para obter o percentil 5 realízanse todas as medicións da velocidade de transmisión acadadas, ordenadas de menor a maior e realízase o rexistro correspondente ao 5% de todas elas. Corresponde á velocidade mínima alcanzada entre todos os intentos de descarga/carga excepto o 5% máis lento das descargas/cargas.



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por [el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital](#) en la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

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

<b>SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: HFC 500Mbps / 50Mbps</b>						
<b>MEDICIONES</b>		<b>NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)</b>				
		<b>T2 2022</b>	<b>T3 2022</b>	<b>T4 2022</b>	<b>T1 2023</b>	<b>T2 2023</b>
<b>BAIXDA</b>	Velocidade Media (Kbps)	443.891	443.615	442.232	-	-
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	457.682	457.998	456.152	-	-
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	418.020	416.031	416.554	-	-
<b>SUBIDA</b>	Velocidade Media (Kbps)	46.572	46.079 <sup>(1)</sup>	44.477 <sup>(1)</sup>	-	-
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	48.014	47.989	47.967	-	-
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	34.769	36.778	34.410	-	-

(1) O valor medio comunicado obtívose a partir dun conxunto de medicións que presentan unha importante dispersión de valores, e pódese establecer que o valor real do parámetro pode estar entre 42.690 e 49.467 kbps (2022T3) e entre 37.871 y 51.084 kbps (2022T4).

<b>SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: HFC 200Mbps / 20 Mbps</b>						
<b>MEDICIONES</b>		<b>NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)</b>				
		<b>T2 2022</b>	<b>T3 2022</b>	<b>T4 2022</b>	<b>T1 2023</b>	<b>T2 2023</b>
<b>BAIXDA</b>	Velocidade Media (Kbps)	187.190	-	-	-	-
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	188.624	-	-	-	-
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	184.060	-	-	-	-
<b>SUBIDA</b>	Velocidade Media (Kbps)	19.174	-	-	-	-
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	19.404	-	-	-	-
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	17.139	-	-	-	-



SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: HFC 100Mbps / 10Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T2 2022	T3 2022	T4 2022	T1 2023	T2 2023
BAIXDA	Velocidade Media (Kbps)	94.620	94.600	-	-	-
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	94.910	94.905	-	-	-
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	93.917	93.843	-	-	-
SUBIDA	Velocidade Media (Kbps)	9.804	9.800	-	-	-
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	9.855	9.855	-	-	-
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	9.279	9.251	-	-	-

(\*) Para obter o percentil 95 realízanse todas as medicións da velocidade de transmisión acadadas, ordenadas de menor a maior e realízase o rexistro correspondente ao 95% de todas elas. Corresponde á velocidade máxima alcanzada entre todos os intentos de descarga/carga excepto o 5 % das descargas/cargas máis rápidas.

(\*\*) Para obter o percentil 5 realízanse todas as medicións da velocidade de transmisión acadadas, ordenadas de menor a maior e realízase o rexistro correspondente ao 5% de todas elas. Corresponde á velocidade mínima alcanzada entre todos os intentos de descarga/carga excepto o 5% máis lento das descargas/cargas.



Esta información facilítase dacordo co establecido polo [Ministerio de Asuntos Económicos e Transformación Dixital](#) na Orde IET/1090/2014, do 16 de xuño, pola que se regulan as condicións relativas á calidade de servizo na prestación dos servizos de comunicacións electrónicas

## **4. Conclusión da auditoría**

A auditoría realizada en marzo de 2023 por AENOR INTERNACIONAL, S.A.U acredita que R CABLE Y TELECABLE TELECOMUNICACIONES, S.A.U dispón e aplica un sistema de medida e seguimento dos niveis de calidade de servizo, implantado conforme ao disposto na normativa vixente, debidamente documentado e coincidente coa descrición depositada na Secretaría de Estado de Telecomunicacións e Infraestructuras Dixitais.

Asimismo, dita auditoría tamén acredita que o proceso utilizado para a realización das medidas asegura a non existencia de erros que supoñan unha mellora superior ao 5% con respecto ao seu valor real.

## 5. información da calidade de servizo e os parámetros asociados

### 5.1. Introducción

A "calidade de servizo" é definida pola Unión Internacional de Telecomunicacións (UIT) como o efecto global da calidade de funcionamento dun servizo que determina o grado de satisfacción dun usuario de dito servizo.

Relacionando as distintas funcións dun servizo de comunicacións electrónicas tales como: xestión da contratación, mantemento, conexión, facturación, etc., cos diversos criterios que poden utilizar os usuarios para avaliar a calidade de funcionamento de ditas funcións (velocidade, precisión, dispoñibilidade, fiabilidade, etc.) pódense determinar un conxunto de parámetros observables e susceptibles de ser medidos, capaces de proporcionar unha representación obxectiva e comparable da calidade de servizo entregada ao usuario.

Este conxunto de parámetros, que se recolle no anexo I da [Orde IET/1090/2014, do 16 de xuño, pola que se regulan as condicións relativas á calidade de servizo na prestación dos servizos de comunicacións electrónicas](#), foi elaborado polo [Instituto Europeo de Normas de Telecomunicación \(ETSI\)](#) coa colaboración de operadores e usuarios e detállase na guía ETSI EG 202 057, partes 1 a 4.

Na súa elaboración procurouse que ditos parámetros sexan útiles y sinxelamente comprensibles polo público, orientándoos á medida da calidade de servizo de extremo a extremo da comunicación e desde a óptica do usuario final. Calquera dependencia de outros servizos ou redes públicas interconectadas queda incluída implícitamente na medida da calidade do servizo entregada ao usuario final.

Neste marco, R pon a disposición do usuario as medicións realizadas dacordo co sistema común de medición do nivel de calidade de servizo establecido ou **Nivel medido de Calidade de Servizo**.

## 5.2. Parámetros de calidade de servizo

A definición e método de medición de cada un dos parámetros de calidade de servizo recóllese na [ETSI EG 202 057, partes 1 a 4](#) e complementéase cos criterios adicionais adoptados pola Comisión para o Seguimento da Calidade na prestación dos Servizos de Telecomunicacións.

A continuación facilítase unha breve descrición de cada parámetro:

### 5.2.1. Tempo de suministro de accesos á red fixa.

Defínese como o tempo que transcurre desde o instante no que o operador recibe unha solicitude válida de suministro do servizo telefónico ata o instante no que o servizo se encontra activado e dispoñible para o seu uso.

Para a obtención do percentil 95 considéranse todas as solicitudes de suministro realizadas por clientes residenciais atendidas no trimestre, ordéanse de menor a maior tempo de provisión e tómase o rexistro correspondente ao 95 % de todas elas.

### 5.2.2. Tempo de suministro de accesos a internet.

Defínese como o tempo que transcurre desde o instante no que o operador recibe unha solicitude válida de suministro dun acceso a internet sobre unha liña en servizo (normalmente, con servizo telefónico) ata o instante no que o servizo se encontra activado e dispoñible para o seu uso.

Exclúese a provisión de accesos que requiran a instalación dunha nova infraestrutura entre as dependencias do abonado e as do operador para o suministro exclusivo de servizos de acceso a internet, a provisión de accesos sobre tecnoloxías de acceso conmutado (dial-up) e a provisión de accesos sobre tecnoloxías que non sexan consideradas como relevantes desde o punto de vista do seu grado de implantación no mercado.

Para a obtención do percentil 95 tómanse todas as solicitudes de suministro realizadas por clientes residenciais atendidas no trimestre, ordéanse de menor a maior tempo de provisión e tómase o rexistro correspondente ao 95 % de todas elas.

### 5.2.3. Proporción de avisos de avaría por liña de acceso fixo.

Mídese para o servizo telefónico fixo e para o servizo fixo de acceso a internet.

para o servizo telefónico fixo

Defínese como a relación, expresada en porcentaxe, entre os avisos válidos de avaría comunicados polos clientes sobre posibles avarías na rede de acceso fixa do operador e o número medio de liñas en servizo.

A súa medición realízase contabilizando os avisos válidos de avaría recibidos dos clientes residenciais durante o trimestre ao que se refire a medida.

O número medio de liñas en servizo é obtido a partir das liñas de acceso fixo sobre as que se proporciona o servizo telefónico a clientes residenciais, tanto se este é o único servizo ofrecido ou se se ofrecen outros servizos sobre a liña. Os avisos de avaría contabilizados son os relativos ao servizo telefónico fixo.

para o servizo de acceso a internet

Defínese como a relación, expresada en porcentaxe, entre os avisos válidos de avaría comunicados polos clientes sobre posibles avarías na rede de acceso do operador e o número medio de liñas en servizo.

A súa medición realízase contabilizando os avisos válidos de avaría recibidos dos clientes residenciais durante o trimestre ao que se refire a medida.

O número medio de liñas en servizo é obtido a partir das liñas de acceso fixo sobre as que se proporciona o servizo de acceso a internet a clientes residenciais, tanto se este é o único servizo ofrecido ou se se ofrecen outros servizos sobre a liña. Os avisos de avaría contabilizados son os relativos ao servizo de acceso a internet.

**5.2.4. Tempo de reparación de avarías para liñas de acceso fixo.**

Mídese para o servizo telefónico fixo e para o servizo fixo de acceso a internet.

para o servizo telefónico fixo

Defínese como o tempo transcorrido desde o instante no que se notificou polo cliente un aviso de avaría ata o momento en que o elemento do servizo, ou servizos, restableceuse ao seu normal funcionamento.

Considéranse as seguintes medidas:

- Tempo máximo de resolución do 95% das avarías de menor duración (percentil 95).
- Porcentaxe de avarías reparadas no prazo obxectivo establecido polo operador, con indicación do devandito período.

A súa medición realízase a partir dos datos de todas as avarías comunicadas polos clientes residenciais que afecten ao servizo de telefonía fixa reparada no trimestre ao que se refire a medición.

#### Para o servizo de acceso a Internet

Defínese como o tempo transcorrido desde o momento en que o cliente notificou un aviso de avaría ata o momento en que o elemento do servizo, ou servizos, se restableceu ao seu funcionamento normal.

Considéranse as seguintes medidas:

- Tempo máximo de resolución do 95% dos fallos de menor duración (percentil 95).
- Porcentaxe de avarías reparadas no prazo obxectivo establecido polo operador, indicando o devandito período.

A súa medición realízase a partir dos datos de todas as avarías comunicadas polos clientes residenciais que afectan ao servizo de acceso fixo a Internet reparado no trimestre ao que se refire a medición.

#### **5.2.5. Frecuencia de reclamacións dos clientes.**

Defínese como a relación, expresada en porcentaxe, entre o total de reclamacións relacionadas co servizo de telefonía e/ou servizo de acceso a Internet, realizadas polos clientes residenciais, e o número de clientes residenciais activos no trimestre.

A súa medición realízase a partir dos datos de todas as reclamacións presentadas polos clientes residenciais, por teléfono, fax, correo, correo electrónico, etc. durante o trimestre que se está medindo.

Para estes efectos, considérase reclamación calquera manifestación de insatisfacción ou observación negativa do cliente referida aos citados servizos. Non se debe confundir cunha solicitude de información, consulta técnica ou aclaración solicitada polo cliente ao seu

operador. A comunicación dunha falta non será considerada como reclamación, aínda que o será a reclamación dun aviso de falta.

#### **5.2.6. Tempo de resolución das queixas dos clientes.**

Defínese como o tempo transcorrido entre a presentación por un cliente residencial dunha reclamación relacionada co servizo de telefonía e/ou o servizo de acceso a Internet e a resolución da dita reclamación por parte do operador.

Para a obtención do percentil 95 tómase todas as reclamacións de clientes residenciais resultas no trimestre, ordenadas de menor a maior tempo de resolución, e tómase o rexistro correspondente ao 95% de todas elas.

#### **5.2.7. Reclamacións sobre a corrección de facturas.**

Corresponde á relación, expresada en porcentaxe, entre as facturas emitidas a clientes residenciais, relacionadas co servizo de telefonía e/ou servizo de acceso a Internet, que foron obxecto de reclamación, e o número total de facturas emitidas a estes clientes.

Facturas reclamadas

---

Total de facturas emitidas

A súa medición realízase contando o número de facturas reclamadas por algún aspecto relacionado co seu contido durante o trimestre que se está a medir..

#### **5.2.8. Reclamacións sobre corrección de contas de prepago**

Corresponde á relación, expresada en porcentaxe, entre as reclamacións relacionadas co servizo de telefonía e/ou servizo de acceso a Internet realizadas polos clientes sobre o saldo de liñas de prepago e o total de liñas de prepago (tarxetas, etc.) activas.

Reclamacións sobre o saldo de liñas de prepago  
Número total de liñas prepago

A súa medición realízase contando o número de tarxetas de prepago sobre as que se realizou unha reclamación sobre algún aspecto relacionado co saldo durante o trimestre obxecto de medición.

**5.2.9. Velocidade de transmisión de datos alcanzada.**

A taxa de datos acadada para a ligazón descendente defínese como a velocidade acadada na descarga de ficheiros desde un sitio web remoto ao ordenador do usuario. Así mesmo, a velocidade de transmisión de datos acadada para a ligazón ascendente defínese como a velocidade acadada na carga de ficheiros desde o ordenador do usuario a un sitio Web remoto.

A velocidade de transmisión de datos que experimenta un mesmo usuario ao descargar/cargar un ficheiro pode depender do nivel de ocupación da rede no momento en que se realiza a descarga/carga, polo que este parámetro pode presentar variacións, por exemplo, ao longo das distintas horas. do día ou día da semana.

Se desexa información técnica sobre tecnoloxía de acceso, pode consultar a información publicada ao respecto pola [Secretaría de Estado de Telecomunicacións e Infraestruturas Dixitais](#).