



INFORMACIÓ DE QUALITAT DE SERVEI
Q1 2024

INDICE:

1 Introducció

2 Compromisos de qualitat inclosos en els contractes

2.1 Temps de subministrament de la connexió inicial (servei fix)

2.2 Temps d' interrupció del servei

3 Mesures dels Paràmetres

3.1 Temps de subministraments d' accés a Internet Fix

3.2 Proporció d' avisos d' avaria per línia d' accés fix

3.3 Temps de reparació d' avaries per a línies d' accés fix

3.4 Freqüència de reclamacions dels clients

3.5 Temps de resolució de reclamacions dels clients

3.6 Reclamacions sobre correcció de factures

3.7 Velocitat de transmissió de dades aconseguida

4 Conclusions de l' informe d' auditoria de Qualitat de Servei

5 Informació sobre la qualitat del servei i els paràmetres associats

1 Introducció

La informació de Qualitat de Servei que es facilita en els apartats següents s'ha elaborat segons el que estableix l' [Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat de servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques.](#)

Per a una major informació sobre la regulació de la Qualitat de Servei es pot consultar l'apartat específic de la pàgina d'Internet de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals (SETID) relatiu a [Qualitat de Servei.](#)

Compromisos de qualitat inclosos en els contractes

Mesures dels Paràmetres

- 3.1 [Temps de subministraments d' accés a Internet Fix](#)
- 3.2 [Proporció d' avisos d' avaria per línia d' accés fix](#)
- 3.3 [Temps de reparació d' avaries per a línies d' accés fix](#)
- 3.4 [Freqüència de reclamacions dels clients](#)
- 3.5 [Temps de resolució de reclamacions dels clients](#)
- 3.6 [Reclamacions sobre correcció de factures](#)
- 3.7 [Reclamacions sobre correcció de comptes prepagament – mòbil](#)
- 3.8 [Velocitat de transmissió de dades aconseguida](#)

Conclusions de l' informe d' auditoria de Qualitat de Servei

Informació sobre la qualitat del servei i els paràmetres associats

2 Compromisos de qualitat inclosos en els contractes

2.1 Temps de subministrament de la connexió inicial (servei fix)

El temps de subministrament de la connexió inicial es defineix com la suma de temps transcorreguts, al llarg d' un període d' observació, des de l' instant en el qual s' ha produït el trencament o inutilització per degradació del servei o element del servei fins al moment en què s' ha restablert al seu normal funcionament.

El nivell individual de qualitat inclòs en els contractes de Pepephone en relació amb el temps de subministrament de la connexió inicial, la quantia de la indemnització en cas d' incompliment del nivell de qualitat i el procediment per fer efectiva la indemnització es mostren a continuació:

Prèvia petició

COMPROMÍS	QUANTIA	PROCEDIMENT
30 días	Indemnització al Client a raó d'un (1) euro per dia natural de retard fins a un màxim de noranta (90) euros	Prèvia petició

Podeu consultar aquest [enllaç](#) per obtenir més informació.

2.2 Temps d' interrupció del servei

El temps d' interrupció del servei es defineix com la suma de temps transcorreguts, al llarg d' un període d' observació, des de l' instant en el qual s' ha produït el trencament o inutilització per degradació del servei o element del servei fins al moment en què s' ha restablert al seu normal funcionament. A continuació, es mostra:

- El valor del compromís de qualitat relatiu al temps d' interrupció del servei expressat en nombre sencer d' hores naturals acumulades al llarg d' un període d' observació, coincident amb el període de facturació o amb un mes natural per al cas dels abonats subjectes a modalitat de prepagament.
- La quantia de la indemnització en cas d' incompliment del nivell de compromís.
- Prèvia sol·licitud per part del client, en el termini de 10 dies comptats a partir del restabliment del servei, adreçada al Servei d'Atenció al Client

	COMPROMÍS	QUANTÍIA	PROCEDIMENT
SERVEI TELEFÒNIC MÒBIL	7 hores	<p>PEPEPHONE indemnitzarà el client amb una quantitat que serà, almenys, igual a la major de les dues següents: - La mitjana de l'import facturat per tots els serveis interromputs durant els tres mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció. En cas d' una antiguitat inferior a tres mesos, es considerarà l' import de la factura mitjana en les mensualitats completes efectuades o la que s' hagués obtingut en una mensualitat estimada de forma proporcional al període de consum efectiu realitzat.</p> <p>- Cinc vegades la quota mensual d' abonament vigent en el moment de la interrupció, prorratejat pel temps de durada d' aquesta.</p>	Prèvia sol·licitud per part del client, en el termini de 10 dies comptats a partir del restabliment del servei, adreçada al Servei d'Atenció al Client
SERVEI ACCÉS A INTERNET MÒBIL	7 hores	<p>PEPEPHONE indemnitzarà el client amb una quantitat que serà, almenys, igual a la major de les dues següents:</p> <p>- La mitjana de l'import facturat per tots els serveis interromputs durant els tres mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció. En cas d' una antiguitat inferior a tres mesos, es considerarà l' import de la factura mitjana en les mensualitats completes efectuades o la que s' hagués obtingut en una mensualitat estimada de forma proporcional al període de consum efectiu realitzat.</p> <p>- Cinc vegades la quota mensual d' abonament vigent en el moment de la interrupció, prorratejat pel temps de durada d' aquesta.</p>	Prèvia sol·licitud per part del client, en el termini de 10 dies comptats a partir del restabliment del servei, adreçada al Servei d'Atenció al Client
SERVEI ACCÉS A INTERNET FIX	24 hores	<p>PEPEPHONE indemnitzarà el client amb una quantitat que serà, almenys, igual a la major de les dues següents:</p> <p>- La mitjana de l'import facturat per tots els serveis interromputs durant els tres mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció. En cas d' una antiguitat inferior a tres mesos, es considerarà l' import de la factura mitjana en les mensualitats completes efectuades o la que s' hagués obtingut en una mensualitat estimada de forma proporcional al període de consum efectiu realitzat.</p> <p>- Cinc vegades la quota mensual d' abonament vigent en el moment de la interrupció, prorratejat pel temps de durada d' aquesta.</p>	Prèvia sol·licitud per part del client, en el termini de 10 dies comptats a partir del restabliment del servei, adreçada al Servei d'Atenció al Client

Podeu consultar [aquest enllaç](#) per obtenir més informació.

3 Mesures dels Paràmetres

3.1 Temps de subministrament d' accés a Internet fix

MEASUREMENT	NIVELL MESURAT (Últims 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Percentil 95 (días)*	12 ⁽¹⁾	14 ⁽²⁾	14	15	14

Per contactar amb el servei d' atenció al client poden realitzar-lo de la manera següent:

- Telèfon: En horari de 8: 00 a 00: 00 de dilluns a diumenge, trucada sempre gratuïta a través del **1212** des de xarxa Pepephone o del **1706** des de qualsevol operador.
- Whatsapp. En horari 24x7 al + 34 623 03 34 98
- Correu electrònic: En horari 24x7: pepephone@pepephone.com
- Facebook: En horari 24x7 <http://fb.com/pepephone>
- Twitter: En horari 24x7 @pepephone
- Correu ordinari: Pepephone. Av. de Brussel·les, 38, 28108 Alcobendas, Madrid.

* Per a l'obtenció del percentil 95 es consideren totes les sol·licituds de subministrament realitzades per clients residencials ateses en el trimestre, s'ordenen de menor a major temps de provisió i es pren el registre corresponent al 95 % de totes elles.

(1) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per Pepephone. El valor anteriorment publicat era 14

(2) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per Pepephone. El valor anteriorment publicat era 12



Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix [el Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital](#) en l'Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat de servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques.

3.2 Proporció d' avisos d' avaria per línia d' accés fix

Servei d' accés a Internet:

MEASUREMENT	NIVELL MESURAT (Últims 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Percentatge (%)	1,58	1,36 ⁽¹⁾	1,85	1,56	1,58

Per contactar amb el servei d' atenció al client poden realitzar-lo de la manera següent:

- Telèfon: En horari de 8: 00 a 00: 00 de dilluns a diumenge, trucada sempre gratuïta a través del **1212** des de xarxa Pepephone o del **1706** des de qualsevol operador.
- Whatsapp. En horari 24x7 al + 34 623 03 34 98
- Correu electrònic: En horari 24x7: pepephone@pepephone.com
- Facebook: En horari 24x7 <http://fb.com/pepephone>
- Twitter: En horari 24x7 @pepephone
- Correu ordinari: Pepephone. Av. de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas, Madrid.

(1) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per Pepephone. El valor anteriorment publicat era 1,04



Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix [el Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital](#) en l'Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat de servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques.

3.3 Temps de reparació d' avaries per a línies d' accés fix

Servei d' accés a Internet:

MEASUREMENT	NIVELL MESURAT (Últims 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Percentil 95 (hores)*	80,41 ⁽¹⁾	92,48 ⁽³⁾	96,65 ⁽⁵⁾	103,60	120,59
Percentatge reparat en el termini objectiu (%)	75,38 ⁽²⁾	72,58 ⁽⁴⁾	68,85 ⁽⁶⁾	68,34	85,98

El termini objectiu de reparació definit per l'operador és de 24 hores a partir de T4 2020. Per a trimestres anteriors el termini de reparació és de 48 hores.

Per contactar amb el servei d' atenció al client poden realitzar-lo de la manera següent:

- Telèfon: En horari de 8: 00 a 00: 00 de dilluns a diumenge, trucada sempre gratuïta a través del **1212** des de xarxa Pepephone o del **1706** des de qualsevol operador.
- Whatsapp. En horari 24x7 al + 34 623 03 34 98
- Correu electrònic: En horari 24x7: pepephone@pepephone.com
- Facebook: En horari 24x7 <http://fb.com/pepephone>
- Twitter: En horari 24x7 @pepephone
- Correu ordinari: Pepephone. Av. de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas, Madrid.

(1) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per Pepephone. El valor anteriorment publicat era 90,29
 (2) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per Pepephone. El valor anteriorment publicat era 84,57
 (3) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per Pepephone. El valor anteriorment publicat era 77,51
 (4) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per Pepephone. El valor anteriorment publicat era 86,28
 (5) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per Pepephone. El valor anteriorment publicat era 100,38
 (6) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per Pepephone. El valor anteriorment publicat era 82,09

* Per a l'obtenció del percentil 95 es consideren totes les sol·licituds de subministrament realitzades per clients residencials ateses en el trimestre, s'ordenen de menor a major temps de provisió i es pren el registre corresponent al 95 % de totes elles.



Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix [el Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital](#) en l'Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat de servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques.

3.4 Freqüència de reclamacions dels clients

Servei fix

MEASUREMENT	NIVELL MESURAT (Últims 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Percentatge (%)	0,78	0,68	0,66	0,62	0,56

Servei mòbil

MEASUREMENT	NIVELL MESURAT (Últims 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Percentatge (%)	0,31	0,22 ⁽¹⁾	0,22	0,23	0,18

Per contactar amb el servei d'atenció al client poden realitzar-lo de la manera següent:

- Telèfon: En horari de 8: 00 a 00: 00 de dilluns a diumenge, trucada sempre gratuïta a través del **1212** des de xarxa Pepephone o del **1706** des de qualsevol operador.
- Whatsapp. En horari 24x7 al + 34 623 03 34 98
- Correu electrònic: En horari 24x7: pepephone@pepephone.com
- Facebook: En horari 24x7 <http://fb.com/pepephone>
- Twitter: En horari 24x7 @pepephone
- Correu ordinari: Pepephone. Av. de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas, Madrid.

(1) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per Pepephone. El valor anteriorment publicat era 0,27.



Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix [el Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital](#) en l'Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat de servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques.

3.5 Temps de resolució de reclamacions dels clients

Servei fix

MEASUREMENT	NIVELL MESURAT (Últims 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Percentil 95 (dies)*	13,55	15,20	18,75	17,09	23,12

Servei mòbil

MEASUREMENT	NIVELL MESURAT (Últims 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Percentil 95 (dies) *	8,83	8,88 ⁽¹⁾	11,03	11,82	17,29

Per contactar amb el servei d'atenció al client poden realitzar-lo de la manera següent:

- Telèfon: En horari de 8: 00 a 00: 00 de dilluns a diumenge, trucada sempre gratuïta a través del 1212 des de xarxa Pepephone o del 1706 des de qualsevol operador.
- Whatsapp. En horari 24x7 al + 34 623 03 34 98
- Correu electrònic: En horari 24x7: pepephone@pepephone.com
- Facebook: En horari 24x7 <http://fb.com/pepephone>
- Twitter: En horari 24x7 @pepephone
- Correu ordinari: Pepephone. Av. de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas, Madrid.

(1) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per Pepephone. El valor anteriorment publicat era 0,27.

* Per a l'obtenció del percentil 95 es consideren totes les sol·licituds de subministrament realitzades per clients residencials ateses en el trimestre, s'ordenen de menor a major temps de provisió i es pren el registre corresponent al 95 % de totes elles.



Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix [el Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital](#) en l'Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat de servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques.

3.6 Reclamacions sobre correcció de factures

Servei fix

MEASUREMENT	NIVELL MESURAT (Últims 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Percentatge (%)	0,07	0,08	0,09	0,09	0,08

Servei mòbil

MEASUREMENT	NIVELL MESURAT (Últims 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Percentatge (%)	0,08	0,07	0,08	0,09	0,07

Per contactar amb el servei d'atenció al client poden realitzar-lo de la manera següent:

- Telèfon: En horari de 8: 00 a 00: 00 de dilluns a diumenge, trucada sempre gratuïta a través del **1212** des de xarxa Pepephone o del **1706** des de qualsevol operador.
- Whatsapp. En horari 24x7 al + 34 623 03 34 98
- Correu electrònic: En horari 24x7: pepephone@pepephone.com
- Facebook: En horari 24x7 <http://fb.com/pepephone>
- Twitter: En horari 24x7 @pepephone
- Correu ordinari: Pepephone. Av. de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas, Madrid.



Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix [el Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital](#) en l'Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat de servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques.

3.7 Velocitat de transmissió de dades aconseguida PUJADA

Velocitat de transmissió de dades aconseguida per a serveis d' accés a Internet rellevants

SERVEI D' ACCÉS A INTERNET: FTTH 600Mbps / 600Mbps						
MEASURAMENT		NIVELL MESURAT (Últims 5 trimestres)				
		T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
BAIXADA	Velocitat mitjana (kbps)	588.781	593.185	593.776	594.225	601.306
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	603.753	603.805	603.807	603.769	603.855
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	528.079	554.825	554.826	556.779	592.202
PUJADA	Velocitat mitjana (kbps)	587.326	566.804	583.164	587.606	574.212
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	595.525	591.821	590.289	590.845	590.788
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	565.769	384.235	577.333	581.443	492.074

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 500Mbps / 500Mbps						
MEASURAMENT		NIVELL MESURAT (Últims 5 trimestres)				
		T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024 ⁽¹⁾
BAIXADA	Velocitat mitjana (kbps)					506.514
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *					515.214
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **					464.058
PUJADA	Velocitat mitjana (kbps)					495.851
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *					503.838
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **					492.053

⁽¹⁾ Les dades que segueixen han estat obtingudes mitjançant un sistema de mesures que, durant el trimestre, ha patit una indisponibilitat mitjana del 9,94%, la qual cosa ha de ser tingut en compte als efectes de la seva comparabilitat amb els corresponents d' altres operadors.

SERVEI D' ACCÉS A INTERNET: FTTH 300Mbps / 300Mbps						
MEASUREMENT		NIVELL MESURAT (Últims 5 trimestres)				
		T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
BAIXADA	Velocitat mitjana (kbps)	305.807	304.349	305.986	306.594	305.883
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	309.008	309.238	309.303	309.324	309.300
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	302.401	296.742	297.043	295.296	288.706
PUJADA	Velocitat mitjana (kbps)	303.123	297.282	298.538	299.936	299.910
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	305.657	303.336	303.577	303.656	303.695
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	300.091	281.861	289.055	293.211	296.619

SERVEI D' ACCÉS A INTERNET: LTE 111Mbps / 37,5 Mbps						
MEASUREMENT		NIVELL MESURAT (Últims 5 trimestres)				
		T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
BAIXADA	Velocitat mitjana (kbps) ⁽¹⁾	45.383	51.609	55.408	56.165	56.907
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	74.868	76.603	81.184	85.999	89.730
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	23.392	27.882	29.007	26.759	25.666
PUJADA	Velocitat mitjana (kbps) ⁽²⁾	31.845	31.911	33.491	34.077	36.633
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	41.308	41.442	42.385	42.472	42.282
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	9.840	8.933	19.120	21.413	21.713

⁽¹⁾ El valor mitjà reportat s'ha obtingut a partir d'un conjunt de mesuraments que presenten una dispersió significativa de valors, podent establir-se que els valors reals del paràmetre poden situar-se entre 42997 Kbps i 47769 Kbps (T1 2023).

⁽²⁾ El valor mitjà reportat s'ha obtingut a partir d'un conjunt de mesuraments que presenten una dispersió significativa de valors, podent establir-se que els valors reals del paràmetre poden situar-se entre 29846 Kbps i 33843 Kbps (T1 2023), entre 29910 Kbps i 33912 Kbps (T2 2023), entre 31534 Kbps, entre 35448 Kbps (T3 2023), entre 32010 Kbps i 36144 Kbps (T4 2023) i entre 31611 Kbps i 35654 Kbps (T1 2024)

* Per a l'obtenció del percentil 95 es prenen totes les mesures de la velocitat de transmissió aconseguida, s'ordenen de menor a major i es pren el registre corresponent al 95 % de totes elles. Es correspon amb la velocitat màxima assolida entre tots els intents de descàrrega/pujada exceptuant el 5% de descàrregues/pujades més ràpides.

** Per a l'obtenció del percentil 5 es prenen totes les mesures de la velocitat de transmissió aconseguida, s'ordenen de menor a major i es pren el registre corresponent al 5 % de totes elles. Es correspon amb la velocitat mínima assolida entre tots els intents de descàrrega/pujada exceptuant el 5% de descàrregues/pujades més lentes.



Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix [el Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital](#) en l'Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat de servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques.



4 Conclusions de l' informe d' auditoria de Qualitat de Servei

L'auditoria realitzada a l'abril de 2023 per SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U., acredita que PEPEMOBILE, S.L. (PepePhone) disposa i aplica un sistema de mesura dels nivells de qualitat de servei, implantat conforme al que disposa l'Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, degudament documentat i coincident amb la descripció dipositada a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació.

Així mateix, aquesta auditoria també acredita que el procés utilitzat per a la realització de les mesures assegura la no existència d' errors superiors al 5%.

5 Informació sobre la qualitat del servei i els paràmetres associats

5.1 Introducció

La "qualitat de servei" és definida per la Unió Internacional de Telecomunicacions (UIT) com l'efecte global de la qualitat de funcionament d'un servei que determina el grau de satisfacció d'un usuari d'aquest servei.

Relacionant les diferents funcions d'un servei de comunicacions electròniques tals com: gestió de la contractació, manteniment, connexió, facturació, etc., amb els diversos criteris que poden utilitzar els usuaris per avaluar la qualitat de funcionament d'aquestes funcions (velocitat, precisió, disponibilitat, fiabilitat, etc.) es poden determinar un conjunt de paràmetres observables i susceptibles de ser mesurats, capaços de proporcionar una representació objectiva i comparable de la qualitat de servei lliurada a l'usuari.

Aquest conjunt de paràmetres, que es recull a l'annex I de l'[Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat de servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques, ha estat elaborat per l'Institut Europeu de Normes de Telecomunicació \(ETSI\)](#) amb la col·laboració d'operadors i usuaris i es detalla a la guia ETSI EG202 057, parts 1 a 4. En la seva elaboració s'ha procurat que aquests paràmetres siguin útils i fàcilment comprensibles pel públic, orientant-los a la mesura de la qualitat de servei d'extrem a extrem de la comunicació i des de l'òptica de l'usuari final. Qualsevol dependència d'altres serveis o xarxes públiques interconnectades queda inclosa implícitament en la mesura de la qualitat del servei lliurada a l'usuari final.

En aquest marc, Pepephone posa a disposició de l'usuari els mesuraments realitzats d'acord amb el sistema comú de mesurament del nivell de qualitat de servei establert o Nivell mesurat de Qualitat de Servei.

5.2 Paràmetres de qualitat del servei:

La definició i mètode de mesurament de cadascun dels paràmetres de qualitat de servei es recull a l' [ETSI EG 202 057, parts 1 a 4](#) i es complementa amb els criteris addicionals adoptats per la Comissió per al Seguiment de la Qualitat en la prestació dels Serveis de Telecomunicacions.

A continuació es facilita una breu descripció de cada paràmetre:

Temps de subministrament d' accessos a Internet

Es defineix com el temps que transcorre des de l'instant en el qual l'operador rep una sol·licitud vàlida de subministrament d'un accés a Internet sobre una línia en servei (normalment, amb servei telefònic) fins a l'instant en el qual el servei es troba activat i disponible per al seu ús.

S'exclou la provisió d'accessos que requereixin la instal·lació d'una nova infraestructura entre les dependències de l'abonat i les de l'operador per al subministrament exclusiu de serveis d'accés a Internet, la provisió d'accessos sobre tecnologies d'accés commutat (dial-up) i la provisió d'accessos sobre tecnologies que no siguin considerades com a rellevants des del punt de vista del seu grau d'implantació en el mercat.

Per a l'obtenció del percentil 95 es prenen totes les sol·licituds de subministrament realitzades per clients residencials ateses en el trimestre, s'ordenen de menor a major temps de provisió i es pren el registre corresponent al 95 % de totes elles.

Proporció d' avisos d' avaria per línia d' accés fix

Es mesura per al servei telefònic fix i per al servei fix d' accés a Internet.

Per al servei telefònic fix

(NO ES PRESTA EN PEPEPHONE SERVEI DE TELEFONIA FIXA)

Es defineix com la relació, expressada en percentatge, entre els avisos vàlids d' avaria comunicats pels clients sobre possibles avaries a la xarxa d' accés fixa de l' operador i el nombre mitjà de línies en servei.

El seu mesurament es realitza comptabilitzant els avisos vàlids d' avaria rebuts dels clients residencials durant el trimestre al qual es refereix la mesura.

El nombre mitjà de línies en servei és obtingut a partir de les línies d' accés fix sobre les quals es proporciona el servei telefònic a clients residencials, tant si aquest és l' únic servei ofert o si s' ofereixen altres serveis sobre la línia. Els avisos d' avaria comptabilitzats són els relatius al servei telefònic fix.

Per al servei d' accés a Internet

Es defineix com la relació, expressada en percentatge, entre els avisos vàlids d' avaria comunicats pels clients sobre possibles avaries a la xarxa d' accés de l' operador i el nombre mitjà de línies en servei.

El seu mesurament es realitza comptabilitzant els avisos vàlids d' avaria rebuts dels clients residencials durant el trimestre al qual es refereix la mesura.

El nombre mitjà de línies en servei és obtingut a partir de les línies d' accés fix sobre les quals es proporciona el servei d' accés a Internet a clients residencials, tant si aquest és l' únic servei ofert o si s' ofereixen altres serveis sobre la línia.

Els avisos d' avaria comptabilitzats són els relatius al servei d' accés a Internet.

Temps de reparació d' avaries per a línies d' accés fix

Es mesura per al servei telefònic fix i per al servei fix d' accés a Internet.

Per al servei telefònic fix

(NO ES PRESTA EN PEPEPHONE SERVEI DE TELEFONIA FIXA)

Es defineix com el temps transcorregut des de l' instant en què s' ha notificat pel client un avís d' avaria fins al moment en què l' element del servei, o serveis, s' ha restablert al seu normal funcionament.

Es contemplen els següents mesuraments:

- Temps màxim per a la resolució del 95% d' avaries de menor durada (percentil 95)
- Percentatge d' avaries reparades en el termini objectiu establert per l' operador, amb indicació d' aquest termini.

El seu mesurament es realitza a partir de les dades de totes les avaries comunicades pels clients residencials que afectin el servei telefònic fix reparades en el trimestre a què es refereix la mesura.

Per al servei d' accés a Internet

Es defineix com el temps transcorregut des de l' instant en què s' ha notificat pel client un avís d' avaria fins al moment en què l' element del servei, o serveis, s' ha restablert al seu normal funcionament.

Es contemplen els següents mesuraments:

- Temps màxim per a la resolució del 95% d'avaries de menor durada (percentil 95)
- Percentatge d' avaries reparades en el termini objectiu establert per l' operador, amb indicació d' aquest termini.

El seu mesurament es realitza a partir de les dades de totes les avaries comunicades pels clients residencials que afectin el servei d' accés a Internet fix reparades en el trimestre a què es refereix la mesura.

Freqüència de reclamacions dels clients

Es defineix com la relació, expressada en percentatge, entre el total de les reclamacions relatives al servei telefònic i/o al servei d'accés a Internet, realitzades pels clients residencials, i el nombre de clients residencials actius en el trimestre. El seu mesurament es realitza a partir de les dades de totes les reclamacions presentades pels clients residencials, per telèfon, fax, correu, e-mail, etc. durant el trimestre objecte del mesurament.

A aquests efectes es considera com a reclamació qualsevol expressió d' insatisfacció o una observació negativa del client referida als esmentats serveis.

No s' ha de confondre amb una petició d' informació, consulta tècnica o aclariment demanat pel client al seu operador. No es considerarà com a reclamació la comunicació d' una avaria, tot i que sí la reclamació d' un avís d' avaria.

Temps de resolució de reclamacions dels clients

Es defineix com el temps transcorregut entre la presentació per part d'un client residencial d'una reclamació relativa al servei telefònic i/o al servei d'accés a Internet i la resolució d'aquesta reclamació per l'operador.

Per a l'obtenció del percentil 95 es prenen totes les reclamacions de clients residencials



resoltes en el trimestre, s'ordenen de menor a major temps de resolució i es pren el registre corresponent al 95 % de totes elles.

Reclamacions sobre correcció de factures

Es correspon amb la relació, expressada en percentatge, entre les factures emeses als clients residencials, relatives al servei telefònic i/o al servei d'accés a Internet, que han estat objecte de reclamació i el nombre total de factures emeses a aquests clients.

$$\frac{\text{Factures reclamades}}{\text{Total de factures emeses}}$$

La seva mesura es realitza comptabilitzant el nombre de factures reclamades per algun aspecte relatiu al seu contingut durant el trimestre objecte del mesurament.

Reclamacions sobre correcció de comptes prepagament

Es correspon amb la relació, expressada en percentatge, entre les reclamacions relatives al servei telefònic i/o al servei d'accés a Internet realitzades pels clients sobre el saldo de les línies prepagament i el nombre total de línies prepagament (targetes, etc.) actives.

$$\frac{\text{Reclamacions sobre el saldo de línies prepagament}}{\text{Nombre total de línies prepagament}}$$

La seva mesura es realitza comptabilitzant el nombre de targetes prepagament sobre les quals s'ha realitzat alguna reclamació sobre algun aspecte relatiu al saldo durant el trimestre objecte del mesurament.

Velocitat de transmissió de dades aconseguida

Es defineix la velocitat de transmissió de dades aconseguida per a l'enllaç descendent com la velocitat assolida en la descàrrega de fitxers des d'un lloc Web remot a l'ordinador de l'usuari. Així mateix, es defineix la velocitat de transmissió de dades aconseguida per a l'enllaç ascendent com la velocitat assolida en la pujada de fitxers des de l'ordinador de l'usuari a un lloc Web remot.

La velocitat de transmissió de dades experimentada per un mateix usuari en la descàrrega/pujada d'un fitxer pot dependre del nivell d'ocupació que presenti la xarxa



en el moment en què es duu a terme la descàrrega/pujada, per la qual cosa aquest paràmetre pot presentar variacions, per exemple, al llarg de les diferents hores del dia o del dia de la setmana.

A conseqüència d'això, com a indicació de les velocitats màximes i mínimes que pot experimentar un usuari, es publica el percentil 95 de la velocitat de transmissió, que es correspon amb la velocitat màxima assolida entre tots els intents de descàrrega/pujada exceptuant el 5% de descàrregues/pujades més ràpides, i el percentil 5, corresponent a la velocitat màxima assolida entre tots els intents de descàrrega/pujada inclosos en el 5% de descàrregues/pujades més lentes.

Aquest mesurament es realitza a través de connexions de proves entre equips client (sondes de prova) i servidors específics, en el trimestre objecte del mesurament.

Si desitja informació tècnica sobre la tecnologia d' accés pot consultar la informació publicada al respecte per la [Secretaria d' Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals](#).