



**INFORMACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO
DE**

PepePhone

2025 Q4

1. Introducción “Sobre la Calidad del Servicio”	3
2. Compromisos de los niveles de calidad incluidos en los contratos.....	4
3. Medidas de los Parámetros	6
3.1 Tiempo de suministro de acceso a la red fija	6
3.2 Proporción de avisos de avería por la línea de acceso fijo	7
3.3 Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo	8
3.4 Frecuencia de reclamaciones de los clientes	9
3.5 Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes	10
3.6 Reclamaciones sobre corrección de facturas	11
3.7 Velocidad de transmisión de datos conseguida	12
3.7.1 Parámetros conseguidos para las ofertas comerciales relevantes del servicio de acceso a Internet	12
3.7.2 Parámetros conseguidos para las ofertas comerciales relevantes del servicio de acceso a Internet que han dejado de medirse.....	14
4. Conclusiones del Informe de auditoría	16
5. Información sobre la calidad de servicio y los parámetros asociados	17

1. INTRODUCCIÓN “SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO”

La información sobre de Calidad de Servicio que se facilita en los apartados siguientes se ha elaborado según lo establecido en [la Resolución CAL/DTSA/001/24](#), de 23 de enero, por la que se establecen los parámetros de calidad de servicio y sus métodos de medición según establece el artículo 69 de la Ley General de Telecomunicaciones.

Para una mayor información sobre la regulación de la Calidad de Servicio puede consultarse el apartado específico de la página de Internet de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) relativo a [Calidad de Servicio](#).

El [Panel de parámetros de calidad de servicio](#) en la página de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia puede consultarse para una mayor información sobre los valores de los parámetros de Calidad de Servicio obtenidos por los diferentes operadores.



Medidas de los parámetros

[Tiempo de suministro de accesos a la red fija](#)

[Proporción de avisos de avería por la 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](#)

[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](#)

2. COMPROMISOS DE LOS NIVELES DE CALIDAD INCLUIDOS EN LOS CONTRATOS

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

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

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 período 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 se muestra a continuación.

	COMPROMISO	CUANTÍA	PROCEDIMIENTO
SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL	7 horas	<p>PEPEPHONE indemnizará al cliente con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado. - Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta. 	<p>Previa solicitud por parte del cliente, en el plazo de 10 días contados a partir del establecimiento del servicio, dirigida al Servicio de Atención al Cliente</p>
SERVICIO ACCESO A INTERNET MÓVIL	7 horas	<p>PEPEPHONE indemnizará al cliente con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado. - Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta. 	<p>Previa solicitud por parte del cliente, en el plazo de 10 días contados a partir del restablecimiento del servicio, dirigida al Servicio de Atención al Cliente</p>
SERVICIO ACCESO A INTERNET FIJO	24 horas	<p>PEPEPHONE indemnizará al cliente con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado. - Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta. 	<p>Previa solicitud por parte del cliente, en el plazo de 10 días contados a partir del restablecimiento del servicio, dirigida al Servicio de Atención al Cliente</p>

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

3. MEDIDAS DE LOS PARÁMETROS

3.1 Tiempo de suministro de acceso a la red fija

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
Percentil 95 (días)*	17	15	15	16	14

* 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

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

- Teléfono: En horario de 8:00 a 00:00 de lunes a domingo, llamada siempre gratuita a través del **1212** desde red Pepephone o del **1706** desde cualquier operador.
- Whatsapp. En horario 24x7 al +34 623 03 34 98
- Correo electrónico: En horario 24x7: pepephone@pepephone.com
- Facebook: En horario 24x7 <http://fb.com/pepephone>
- X: En horario 24x7 @pepephone
- Correo ordinario: Pepephone; Paseo Del Club Deportivo 1 - Parque Empresarial La Finca, Edificio 8. 28223 Pozuelo De Alarcón (Madrid)

3.2 Proporción de avisos de avería por la línea de acceso fijo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2024 ⁽¹⁾	T1 2025	T2 2025 ⁽²⁾	T3 2025	T4 2025
Porcentaje (%)	1,57	1,54	1,68	1,79	1,50

(1) **Nota:** "Los datos reportados incluyen averías provocadas por la DANA en la Comunidad Valenciana".

(2) **Nota:** "Incluye las incidencias producidas por el apagón del 28 de abril".

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

- Teléfono: En horario de 8:00 a 00:00 de lunes a domingo, llamada siempre gratuita a través del **1212** desde red Pepephone o del **1706** desde cualquier operador.
- Whatsapp. En horario 24x7 al +34 623 03 34 98
- Correo electrónico: En horario 24x7: pepephone@pepephone.com
- Facebook: En horario 24x7 <http://fb.com/pepephone>
- X: En horario 24x7 @pepephone
- Correo ordinario: Pepephone; Paseo Del Club Deportivo 1 - Parque Empresarial La Finca, Edificio 8. 28223 Pozuelo De Alarcón (Madrid)

3.3 Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2024 ⁽¹⁾	T1 2025	T2 2025 ⁽²⁾	T3 2025	T4 2025
Percentil 95 (horas)*	170,80	142,31	182,06	181,48	138,49
Porcentaje reparado en el plazo objetivo (%)	72,05	77,29	75,12	75,28	82,56

El plazo objetivo de reparación definido por el operador es de 48 horas.

* 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.

(1) **Nota:** "Los datos reportados incluyen averías provocadas por la DANA en la Comunidad Valenciana".

(2) **Nota:** "Incluye las incidencias producidas por el apagón del 28 de abril".

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

- Teléfono: En horario de 8:00 a 00:00 de lunes a domingo, llamada siempre gratuita a través del **1212** desde red Pepephone o del **1706** desde cualquier operador.
- Whatsapp. En horario 24x7 al +34 623 03 34 98
- Correo electrónico: En horario 24x7: pepephone@pepephone.com
- Facebook: En horario 24x7 <http://fb.com/pepephone>
- X: En horario 24x7 [@pepephone](https://twitter.com/pepephone)
- Correo ordinario: Pepephone; Paseo Del Club Deportivo 1 - Parque Empresarial La Finca, Edificio 8. 28223 Pozuelo De Alarcón (Madrid)

3.4 Frecuencia de reclamaciones de los clientes

Servicio fijo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
Porcentaje (%)	0,61	0,52	0,53	0,65	0,62

Servicio móvil

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
Porcentaje (%)	0,18	0,17	0,18	0,20	0,16

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

- Teléfono: En horario de 8:00 a 00:00 de lunes a domingo, llamada siempre gratuita a través del **1212** desde red Pepephone o del **1706** desde cualquier operador.
- Whatsapp. En horario 24x7 al +34 623 03 34 98
- Correo electrónico: En horario 24x7: pepephone@pepephone.com
- Facebook: En horario 24x7 <http://fb.com/pepephone>
- X: En horario 24x7 @pepephone
- Correo ordinario: Pepephone; Paseo Del Club Deportivo 1 - Parque Empresarial La Finca, Edificio 8. 28223 Pozuelo De Alarcón (Madrid)

3.5 Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes

Servicio fijo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2024	T1 2025 ⁽¹⁾	T2 2025	T3 2025	T4 2025
Percentil 95 (días)*	14,49	13,70	17,70	23,06	14,08

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error. El valor anteriormente publicado era 12,72

Servicio móvil

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2024	T1 2025 ⁽¹⁾	T2 2025	T3 2025	T4 2025
Percentil 95 (días)*	8,05	9,93	11,92	22,98	10,85

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error. El valor anteriormente publicado era 9,83

* 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.

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

- Teléfono: En horario de 8:00 a 00:00 de lunes a domingo, llamada siempre gratuita a través del **1212** desde red Pepephone o del **1706** desde cualquier operador.
- Whatsapp. En horario 24x7 al +34 623 03 34 98
- Correo electrónico: En horario 24x7: pepephone@pepephone.com
- Facebook: En horario 24x7 <http://fb.com/pepephone>
- X: En horario 24x7 @pepephone
- Correo ordinario: Pepephone; Paseo Del Club Deportivo 1 - Parque Empresarial La Finca, Edificio 8. 28223 Pozuelo De Alarcón (Madrid)

3.6 Reclamaciones sobre corrección de facturas

Servicio fijo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
Porcentaje (%)	0,07	0,06	0,06	0,09	0,09

Servicio móvil

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
Porcentaje (%)	0,07	0,07	0,07	0,08	0,07

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

- Teléfono: En horario de 8:00 a 00:00 de lunes a domingo, llamada siempre gratuita a través del **1212** desde red Pepephone o del **1706** desde cualquier operador.
- Whatsapp. En horario 24x7 al +34 623 03 34 98
- Correo electrónico: En horario 24x7: pepephone@pepephone.com
- Facebook: En horario 24x7 <http://fb.com/pepephone>
- X: En horario 24x7 @pepephone
- Correo ordinario: Pepephone; Paseo Del Club Deportivo 1 - Parque Empresarial La Finca, Edificio 8. 28223 Pozuelo De Alarcón (Madrid)

3.7 Velocidad de transmisión de datos conseguida

3.7.1 Parámetros conseguidos para las ofertas comerciales relevantes del servicio de acceso a Internet

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 1 Gbps / 1 Gbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	--	927,227	927,870	931,277	930,865
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	--	948,170	948,450	948,462	948,467
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	--	863,031	875,813	878,634	884,729
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	--	926,597	925,991	925,808	919,631
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	--	946,351	946,021	946,894	947,654
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	--	841,472	837,757	842,368	847,698

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 600Mbps / 600Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	598,041	--	632,878	632,419	628,694
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	603,842	--	653,775	653,793	654,630
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	571,729	--	599,786	600,163	585,185
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	588,168	--	613,382	613,162	615,046
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	594,520	--	634,755	634,598	634,512
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	582,834	--	579,105	580,175	591,504

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: 4G 150Mbps / 50 Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	--	59,594 ⁽¹⁾	57,775 ⁽¹⁾	55,595 ⁽¹⁾	54,373 ⁽¹⁾
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	--	113,912	105,434	105,166	108,949
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	--	22857	23,002	22,102	21,039
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	--	29,710 ⁽²⁾	29,412 ⁽²⁾	29,358 ⁽²⁾	28,041 ⁽²⁾
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	--	44,712	44,606	44,096	44,142
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	--	14,812	14,009	14,323	13,493

⁽¹⁾ El valor medio reportado se ha obtenido a partir de un conjunto de mediciones que presentan una dispersión significativa de valores, pudiendo establecerse que el valor real del parámetro puede situarse entre 52640 Kbps y 66548 Kbps (T1 2025), entre 51356 Kbps y 64194 Kbps (T2 2025), entre 49029 Kbps y 62161 Kbps (T3 2025) y entre 47854 Kbps y 60892 Kbps (T4 2025)

⁽²⁾ El valor medio reportado se ha obtenido a partir de un conjunto de mediciones que presentan una dispersión significativa de valores, pudiendo establecerse que el valor real del parámetro puede situarse entre 27120 Kbps y 32300 Kbps (T1 2025), entre 26694 Kbps y 32130 Kbps (T2 2025), entre 26710 Kbps y 32006 Kbps (T3 2025) y entre 25208 Kbps y 30874 Kbps (T4 2025).

* 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.

3.7.2 Parámetros conseguidos para las ofertas comerciales relevantes del servicio de acceso a Internet que han dejado de medirse

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 500Mbps / 500Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T4 2024	T1 2025 ⁽¹⁾	T2 2025	T3 2025	T4 2025
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	507,880	506,871	---	---	---
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	515,357	515,377	---	---	---
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	471,632	458,678	---	---	---
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	499,849	495,618	---	---	---
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	503,711	525,510	---	---	---
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	493,667	422,733	---	---	---

(1) Los datos que siguen han sido obtenidos mediante un sistema de medidas que, durante el trimestre, ha sufrido una indisponibilidad media del 20,42%, lo que debe ser tenido en cuenta a los efectos de su comparabilidad con los correspondientes de otros operadores.

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 300Mbps / 300Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	305,418	--	--	--	--
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	309,297	--	--	--	--
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	283,349	--	--	--	--
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	300,282	--	--	--	--
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	303,644	--	--	--	--
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	296,860	--	--	--	--

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 100Mbps / 100Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	102,957	--	--	--	--
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	103,141	--	--	--	--
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	102,950	--	--	--	--
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	100,458	--	--	--	--
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	100,958	--	--	--	--
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	98,176	--	--	--	--

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: LTE 111Mbps / 37,5 Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	63,928 ⁽¹⁾	--	--	--	--
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	92,196	--	--	--	--
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	31,989	--	--	--	--
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	34,481 ⁽²⁾	--	--	--	--
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	42,505	--	--	--	--
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	21,758	--	--	--	--

⁽¹⁾ El valor medio reportado se ha obtenido a partir de un conjunto de mediciones que presentan una dispersión significativa de valores, pudiendo establecerse que los valores reales del parámetro pueden situarse entre 56204 Kbps y 63418 Kbps (T3 2024) y entre 59969 Kbps y 67887 Kbps (T4 2024).

⁽²⁾ El valor medio reportado se ha obtenido a partir de un conjunto de mediciones que presentan una dispersión significativa de valores, pudiendo establecerse que los valores reales del parámetro pueden situarse: entre 29763 kbps y 35075 kbps (T3 2024) y entre 31573 kbps y 37388 kbps (T4 2024).

* 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.

4. CONCLUSIONES DEL INFORME DE AUDITORÍA

La auditoría realizada en marzo de 2025 por SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U. acredita que **PepePhone** (PEPEMOBILE, S.L.) dispone y aplica un sistema de medida y seguimiento de los niveles de calidad de servicio, implantado conforme a lo dispuesto en la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, debidamente documentado y coincidente con la descripción depositada en la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

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.

5. INFORMACIÓN SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LOS PARÁMETROS ASOCIADOS

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, **PepePhone** (PEPEMOBILE, S.L.) 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**.

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.

A continuación, se facilita una breve descripción de cada parámetro:

Tiempo de suministro de acceso a la red fija.

Se define como el tiempo que transcurre desde el instante en el que el operador recibe una solicitud válida de suministro de un acceso a Internet sobre una línea en servicio (normalmente, con servicio telefónico) hasta el instante en el que el servicio se encuentra activado y disponible para su uso.

Se excluye la provisión de accesos que requieran la instalación de una nueva infraestructura entre las dependencias del abonado y las del operador para el suministro exclusivo de servicios de acceso a Internet, la provisión de accesos sobre tecnologías de acceso conmutado (dial-up) y la provisión de accesos sobre tecnologías que no sean consideradas como relevantes desde el punto de vista de su grado de implantación en el mercado.

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

Proporción de avisos de avería por la línea de acceso fijo.

Se mide para el servicio telefónico fijo y para el servicio fijo 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 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 y 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 telefónico fijo y 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.

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 y servicio de acceso a Internet 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.

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.

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 [Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia](#).