



**INFORMACIÓN SOBRE CALIDADE DO  
SERVIZO  
Q1 2024**



## ÍNDICE:

### 1 Introducción

### 2 Compromisos de calidade incluídos nos contratos

2.1 Tempo de subministración da conexión inicial (servizo fixo)

2.2 Tempo de interrupción do servizo

### 3 Medidas dos Parámetros

3.1 Tempo de subministracións de acceso á Internet Fixo

3.2 Proporción de avisos de avaría por liña de acceso fixo

3.3 Tempo de reparación de avarías para liñas de acceso fixo

3.4 Frecuencia de reclamacións dos clientes

3.5 Tempo de resolución de reclamacións dos clientes

3.6 Reclamacións sobre corrección de facturas

3.7 Velocidade de transmisión de datos conseguida

### 4 Conclusións do informe de auditoría de Calidade de Servizo

### 5 Información sobre a calidade do servizo e os parámetros asociados

## 1 Introducción

---

A información de Calidade de Servizo que se facilita nos puntos seguintes elaborouse segundo o 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 pódese consulta-lo número específico da páxina da Internet da Secretaría de Estado de Telecomunicacións e Infraestructuras Dixitais (SETID) relativo a [Calidade de Servizo.](#)

Compromisos de calidade incluídos nos contratos

Medidas dos Parámetros

- 3.1 [Tempo de subministracións de acceso á Internet Fixo](#)
- 3.2 [Proporción de avisos de avaría por liña de acceso fixo](#)
- 3.3 [Tempo de reparación de avarías para liñas de acceso fixo](#)
- 3.4 [Frecuencia de reclamacións dos clientes](#)
- 3.5 [Tempo de resolución de reclamacións dos clientes](#)
- 3.6 [Reclamacións sobre corrección de facturas](#)
- 3.7 [Reclamacións sobre corrección de contas prepago – móbil](#)
- 3.8 [Velocidade de transmisión de datos conseguida](#)

Conclusións do informe de auditoría de Calidade de Servizo

Información sobre a calidade do servizo e os parámetros asociados

## 2 Compromisos de calidade incluídos nos contratos

---

### 2.1 Tempo de subministración da conexión inicial (servizo fixo)

O tempo de subministración da conexión inicial defínese como a suma de tempos transcorridos, ao longo dun período de observación, desde o instante 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.

O nivel individual de calidade incluído nos contratos de pepephone en relación co tempo de subministración da conexión inicial, a contía da indemnización en caso de incumprimento do nivel de calidade e o procedemento para facer efectiva a indemnización amósanse a continuación:

COMPROMISO	CANTIDADE	PROCEDEMENTO
30 días	Indemnización ao Cliente a razón dun (1) euro por día natural de atraso, ata un máximo de noventa (90) euros	Previa petición

Pode consultar este [enlace](#) para obter máis información.

### 2.2 Tempo de interrupción do servizo

O tempo de interrupción do servizo defínese como a suma de tempos transcorridos, ó longo dun período de observación, desde o instante en que se produciu a rotura ou inutilización por degradación do servizo ou elemento do servizo ata o momento en que se restableceu ó 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 decreto de observación, coincidente co decreto de facturación ou cun mes natural para o caso dos abonados suxeitos a modalidade de prepago.
- A contía da indemnización en caso de incumprimento do nivel de compromiso.
- Logo de solicitude por parte do cliente, no prazo de 10 días contados a partir do restablecemento do servizo, dirixida ao Servizo de Atención ao Cliente

	COMPROMISO	CANTIDADE	PROCEDEMENTO
<b>SERVIZO TELEFÓNICO MÓBIL</b>	7 horas	PEPEPHONE indemnizará ao cliente cunha cantidade que será, polo menos, igual á maior das dúas seguintes: - A media do importe facturado por todos os servizos interrompidos durante os tres meses anteriores á interrupción, rateado polo tempo que durase a interrupción. En caso dunha antigüidade inferior a tres meses, considerarase o importe da factura media nas mensualidades completas efectuadas ou a que se obtivese nunha mensualidade estimada de forma proporcional ao período de consumo efectivo realizado. - Cinco veces a cota mensual de abono vixente no momento da interrupción, rateado polo tempo de duración desta.	Logo de solicitude por parte do cliente, no prazo de 10 días contados a partir do restablecemento do servizo, dirixida ao Servizo de Atención ao Cliente
<b>SERVIZO ACCESO A INTERNET MÓBIL</b>	7 horas	PEPEPHONE indemnizará ao cliente cunha cantidade que será, polo menos, igual á maior das dúas seguintes: - A media do importe facturado por todos os servizos interrompidos durante os tres meses anteriores á interrupción, rateado polo tempo que durase a interrupción. En caso dunha antigüidade inferior a tres meses, considerarase o importe da factura media nas mensualidades completas efectuadas ou a que se obtivese nunha mensualidade estimada de forma proporcional ao período de consumo efectivo realizado. - Cinco veces a cota mensual de abono vixente no momento da interrupción, rateado polo tempo de duración desta.	Logo de solicitude por parte do cliente, no prazo de 10 días contados a partir do restablecemento do servizo, dirixida ao Servizo de Atención ao Cliente
<b>SERVIZO ACCESO A INTERNET FIXO</b>	24 horas	PEPEPHONE indemnizará ao cliente cunha cantidade que será, polo menos, igual á maior das dúas seguintes: - A media do importe facturado por todos os servizos interrompidos durante os tres meses anteriores á interrupción, rateado polo tempo que durase a interrupción. En caso dunha antigüidade inferior a tres meses, considerarase o importe da factura media nas mensualidades completas efectuadas ou a que se obtivese nunha mensualidade estimada de forma proporcional ao período de consumo efectivo realizado. - Cinco veces a cota mensual de abono vixente no momento da interrupción, rateado polo tempo de duración desta.	Logo de solicitude por parte do cliente, no prazo de 10 días contados a partir do restablecemento do servizo, dirixida ao Servizo de Atención ao Cliente

Pode consultar [este enlace](#) para obter máis información.

## 3 Medidas dos Parámetros

### 3.1 Tempo de subministración de acceso á Internet fixo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Percentil 95 (días)*	12 <sup>(1)</sup>	14 <sup>(2)</sup>	14	15	14

Para contactar co servizo de atención ao cliente poden realizalo da seguinte forma:

- Teléfono: En horario de 8:00 a 00:00 de luns a domingo, chamada sempre gratuíta a través do **1212** desde rede Pepephone ou do **1706** desde calquera operador.
- Whatsapp. En horario 24x7 ao +34 623 03 34 98
- Correo electrónico: En horario 24x7: [pepephone@pepephone.com](mailto:pepephone@pepephone.com)
- Facebook: En horario 24x7 <http://fb.com/pepephone>
- Twitter: En horario 24x7 @pepephone
- Correo ordinario: Pepephone. Av. de Bruxelas, 38, 28108 Alcobendas, Madrid.

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

(1) Este valor corrixiuse cuando a auditoría detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 14.

(2) Este valor corrixiuse cuando a auditoría detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 12.



Esta información facilítase de acordo 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 Proporción de avisos de avaría por liña de acceso fixo

### Servizo acceso a Internet:

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Porcentaxe (%)	1,58	1,36 <sup>(1)</sup>	1,85	1,56	1,58

Para contactar co servizo de atención ao cliente poden realizalo da seguinte forma:

- Teléfono: En horario de 8:00 a 00:00 de luns a domingo, chamada sempre gratuíta a través do **1212** desde rede Pepephone ou do **1706** desde calquera operador.
- Whatsapp. En horario 24x7 ao +34 623 03 34 98
- Correo electrónico: En horario 24x7: [pepephone@pepephone.com](mailto:pepephone@pepephone.com)
- Facebook: En horario 24x7 <http://fb.com/pepephone>
- Twitter: En horario 24x7 @pepephone
- Correo ordinario: Pepephone. Av. de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas, Madrid.

(1) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por Pepephone. O valor anteriormente publicado era 1,04



Esta información facilítase de acordo 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.

### 3.3 Tempo de reparación de avarías para liñas de acceso fixo

#### Servizo de acceso á Internet:

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Percentil 95 (horas)*	80,41 <sup>(1)</sup>	92,48 <sup>(3)</sup>	96,65 <sup>(5)</sup>	103,60	120,59
Porcentaxe reparada en prazo obxectivo (%)	75,38 <sup>(2)</sup>	72,58 <sup>(4)</sup>	68,85 <sup>(6)</sup>	68,34	85,98

O prazo obxectivo de reparación definido polo operador é de 24 horas a partir de T4 2020. Para trimestres anteriores o prazo de reparación é de 48 horas.

Para contactar co servizo de atención ao cliente poden realizalo da seguinte forma:

- Teléfono: En horario de 8:00 a 00:00 de luns a domingo, chamada sempre gratuíta a través do **1212** desde rede Pepephone ou do **1706** desde calquera operador.
- Whatsapp. En horario 24x7 ao +34 623 03 34 98
- Correo electrónico: En horario 24x7: [pepephone@pepephone.com](mailto:pepephone@pepephone.com)
- Facebook: En horario 24x7 <http://fb.com/pepephone>
- Twitter: En horario 24x7 @pepephone
- Correo ordinario: Pepephone. Av. de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas, Madrid.

- (1) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por Pepephone. O valor anteriormente publicado era 90,29  
 (2) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por Pepephone. O valor anteriormente publicado era 84,57  
 (3) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por Pepephone. O valor anteriormente publicado era 77,51  
 (4) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por Pepephone. O valor anteriormente publicado era 86,28  
 (5) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por Pepephone. O valor anteriormente publicado era 100,38  
 (6) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por Pepephone. O valor anteriormente publicado era 82,09

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



Esta información facilítase de acordo 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 Frecuencia de reclamacións dos clientes

#### Servizo fixo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Porcentaxe (%)	0,68	0,66	0,62	0,56	0,56

#### Servizo móbil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Porcentaxe (%)	0,31	0,22 <sup>(1)</sup>	0,22	0,23	0,18

Para contactar co servizo de atención ao cliente poden realizalo da seguinte forma:

- Teléfono: En horario de 8:00 a 00:00 de luns a domingo, chamada sempre gratuíta a través do **1212** desde rede Pepephone ou do **1706** desde calquera operador.
- Whatsapp. En horario 24x7 ao +34 623 03 34 98
- Correo electrónico: En horario 24x7: [pepephone@pepephone.com](mailto:pepephone@pepephone.com)
- Facebook: En horario 24x7 <http://fb.com/pepephone>
- Twitter: En horario 24x7 @pepephone
- Correo ordinario: Pepephone. Av. de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas, Madrid.

(1) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por Pepephone. O valor anteriormente publicado era 0,27.



Esta información facilítase de acordo 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 Tempo de resolución de reclamacións dos clientes

### Servizo fixo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Percentil 95 (días)*	13,55	15,20	18,75	17,09	23,12

### Servizo móbil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Percentil 95 (días) *	8,83	8,88 <sup>(1)</sup>	11,03	11,82	17,29

Para contactar co servizo de atención ao cliente poden realizalo da seguinte forma:

- Teléfono: En horario de 8:00 a 00:00 de luns a domingo, chamada sempre gratuíta a través do 1212 desde rede Pepephone ou do 1706 desde calquera operador.
- Whatsapp. En horario 24x7 ao +34 623 03 34 98
- Correo electrónico: En horario 24x7: [pepephone@pepephone.com](mailto:pepephone@pepephone.com)
- Facebook: En horario 24x7 <http://fb.com/pepephone>
- Twitter: En horario 24x7 @pepephone
- Correo ordinario: Pepephone. Av. de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas, Madrid.

(1) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por Pepephone. O valor anteriormente publicado era 0,27.

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



Esta información facilítase de acordo 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 Reclamación sobre corrección de facturas

### Servizo fixo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2023	T1 2023	T1 2023	T1 2023	T1 2023
Porcentaxe (%)	0,07	0,08	0,09	0,09	0,08

### Servizo móbil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Porcentaxe (%)	0,08	0,07	0,08	0,09	0,07

Para contactar co servizo de atención ao cliente poden realizalo da seguinte forma:

- Teléfono: En horario de 8:00 a 00:00 de luns a domingo, chamada sempre gratuíta a través do **1212** desde rede Pepephone ou do **1706** desde calquera operador.
- Whatsapp. En horario 24x7 ao +34 623 03 34 98
- Correo electrónico: En horario 24x7: [pepephone@pepephone.com](mailto:pepephone@pepephone.com)
- Facebook: En horario 24x7 <http://fb.com/pepephone>
- Twitter: En horario 24x7 @pepephone
- Correo ordinario: Pepephone. Av. de Bruxelas, 38, 28108 Alcobendas, Madrid.



Esta información facilítase de acordo 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 Velocidade de transmissão de dados conseguida

Velocidade de transmissão de dados conseguida para serviços de acesso à Internet relevantes

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 600Mbps / 600Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
BAIXADA	Velocidade Media (Kbps)	588.781	593.185	593.776	594.225	601.306
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	603.753	603.805	603.807	603.769	603.855
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	528.079	554.825	554.826	556.779	592.202
SUBIDA	Velocidade Media (Kbps)	587.326	566.804	583.164	587.606	574.212
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	595.525	591.821	590.289	590.845	590.788
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	565.769	384.235	577.333	581.443	492.074

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 500Mbps / 500Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024 <sup>(1)</sup>
BAIXADA	Velocidade Media (Kbps)					506.514
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *					515.214
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **					464.058
SUBIDA	Velocidade Media (Kbps)					495.851
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *					503.838
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **					492.053

<sup>(1)</sup> Os datos que seguen foron obtidos mediante un sistema de medidas que, durante o trimestre, sufriu unha indispoñibilidade media do 9,94%, o que debe ser tido en conta para os efectos da súa comparabilidade cos correspondentes doutros operadores.

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 300Mbps / 300Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
BAIXADA	Velocidade Media (Kbps)	305.807	304.349	305.986	306.594	305.883
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	309.008	309.238	309.303	309.324	309.300
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	302.401	296.742	297.043	295.296	288.706
SUBIDA	Velocidade Media (Kbps)	303.123	297.282	298.538	299.936	299.910
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	305.657	303.336	303.577	303.656	303.695
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	300.091	281.861	289.055	293.211	296.619

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: LTE 111Mbps / 37,5 Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
BAIXADA	Velocidade Media (Kbps) <sup>(1)</sup>	45.383	51.609	55.408	56.165	56.907
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	74.868	76.603	81.184	85.999	89.730
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	23.392	27.882	29.007	26.759	25.666
SUBIDA	Velocidade Media (Kbps) <sup>(2)</sup>	31.845	31.911	33.491	34.077	36.633
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	41.308	41.442	42.385	42.472	42.282
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	9.840	8.933	19.120	21.413	21.713

<sup>(1)</sup> O valor medio reportado obtívose a partir dun conxunto de medicións que presentan unha dispersión significativa de valores, podendo establecerse que os valores reais do parámetro se poden situar entre 42997 Kbps e 47769 Kbps (T1 2023).

<sup>(2)</sup> O valor medio reportado obtívose a partir dun conxunto de medicións que presentan unha dispersión significativa de valores, podendo establecerse que os valores reais do parámetro poden situarse entre 29846 Kbps e 33843 Kbps (T1 2023), entre 29910 Kbps e 33912 Kbps (T2 2023), entre 31534 Kbps, entre 35448 Kbps (T3 2023), entre 32010 Kbps e 36144 Kbps (T4 2023) e entre 31611 Kbps e 35654 Kbps (T1 2024)

\* Para a obtención do percentil 95 tómanse tódalas medidas da velocidade de transmisión conseguida, ordénanse de menor a maior e tómase o rexistro correspondente ó 95 % de todas elas. Correspóndese coa velocidade máxima acadada entre todos os intentos de descarga/subida exceptuando o 5% de descargas/subidas máis rápidas.

\*\* Para a obtención do percentil 5 tómanse tódalas medidas da velocidade de transmisión conseguida, ordénanse de menor a maior e tómase o rexistro correspondente ó 5 % de todas elas. Correspóndese coa velocidade mínima acadada entre todos os intentos de descarga/subida exceptuando o 5% de descargas/subidas máis lentas.



Esta información facilítase de acordo 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 Conclusións do informe de auditoría de Calidade de Servicio**

---

A auditoría realizada en abril de 2023 por SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U., acredita que PEPEMOBILE, S.L. (PepePhone) dispón e aplica un sistema de medida dos niveis de calidade de servizo, implantado conforme o disposto na Orde IET/1090/2014, do 16 de xuño, debidamente documentado e coincidente coa descrición depositada na Secretaría de Estado de Telecomunicacións e para a Sociedade da Información.

Así mesmo, a dita auditoría tamén acredita que o proceso utilizado para a realización das medidas asegura a non existencia de erros superiores ó 5%.

## 5 Información sobre a calidade do servizo e os parámetros asociados

---

### 5.1 *Introdución*

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 grao de satisfacción dun usuario do devandito servizo.

Relacionando as distintas funcións dun servizo de comunicacións electrónicas tales como: xestión da contratación, mantemento, conexión, facturación, etc., cos diversos criterios que poden utiliza-los usuarios para avalia-la calidade de funcionamento das ditas funcións(velocidade, precisión, dispoñibilidade, fiabilidade, etc.) pódense determinar un conxunto de parámetros observables e susceptibles de seren 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 EG202 057, partes 1 a 4. Na súa elaboración procurouse que os ditos parámetros sexan útiles e facilmente 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 doutros servizos ou redes públicas interconectadas queda incluída implicitamente na medida da calidade do servizo entregada ao usuario final.

Neste marco, Pepephone pon á disposición do usuario as medicións realizadas de acordo co sistema común de medición do nivel de calidade de servizo establecido ou Nivel medido de Calidade de Servizo.



## 5.2 *Parámetros de calidade do 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 complementábase 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:

### Tempo de subministración de accesos a Internet

Defínese como o tempo que transcorre desde o instante en que o operador recibe unha solicitude válida de subministración dun acceso á internet sobre unha liña en servizo (normalmente, con servizo telefónico) ata o instante en 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 a subministración exclusivo de servizos de acceso á 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 grao de implantación no mercado.

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

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

Mide para o servizo telefónico fixo e para o servizo fixo de acceso á internet.

#### Para o servizo telefónico fixo

(NON SE PRESTA EN PEPEPHONE SERVIZO DE TELEFONÍA FIXA)

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 a 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 a 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 á 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 á internet.

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

Mide para o servizo telefónico fixo e para o servizo fixo de acceso á internet.

#### Para o servizo telefónico fixo

(NON SE PRESTA EN PEPEPHONE SERVIZO DE TELEFONÍA FIXA )

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

Recóllense as seguintes medicións:

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



A súa medición realízase a partir dos datos de todas as avarías comunicadas polos clientes residenciais que afecten o servizo telefónico fixo reparadas no trimestre a que se refire a medida.

#### Para o servizo de acceso a Internet

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

Recóllense as seguintes medicións:

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

A súa medición realízase a partir dos datos de tódalas avarías comunicadas polos clientes residenciais que afecten ó servizo de acceso á internet fixo reparadas no trimestre ó que se refire a medida.

#### Frecuencia de reclamacións dos clientes

Defínese como a relación, expresada en porcentaxe, entre o total das reclamacións relativas ao servizo telefónico e/ou ao servizo de acceso á 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, e-mail, etc. durante o trimestre obxecto da medición.

Para estes efectos considérase como reclamación calquera expresión de insatisfacción ou unha observación negativa do cliente referida aos mencionados servizos.

Non se debe confundir cunha petición de información, consulta técnica ou aclaración solicitada polo cliente ao seu operador. Non se considerará como reclamación a comunicación dunha avaría, aínda que si a reclamación dun aviso de avaría.

#### Tempo de resolución de reclamacións dos clientes

Defínese como o tempo transcorrido entre a presentación por parte dun cliente



residencial dunha reclamación relativa ao servizo telefónico e/ou ao servizo de acceso á internet e a resolución da dita reclamación polo operador.

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

#### Reclamacións sobre corrección de facturas

Correspóndese coa relación, expresada en porcentaxe, entre as facturas emitidas aos clientes residenciais, relativas ao servizo telefónico e/ou ao servizo de acceso á internet, que foron obxecto de reclamación e o número total de facturas emitidas a estes clientes.

$$\frac{\text{Facturas reclamadas}}{\text{Total de facturas emitidas}}$$

A súa medida realízase contabilizando o número de facturas reclamadas por algún aspecto relativo ao seu contido durante o trimestre obxecto da medición.

#### Reclamacións sobre corrección de contas prepago

Correspóndese coa relación, expresada en porcentaxe, entre as reclamacións relativas ao servizo telefónico e/ou ao servizo de acceso á internet realizadas polos clientes sobre o saldo das liñas prepagadas e o número total de liñas prepagadas (tarxetas, etc.) activas.

$$\frac{\text{Reclamacións sobre o saldo de liñas prepago}}{\text{Número total de liñas prepago}}$$

A súa medida realízase contabilizando o número de tarxetas prepago sobre as que se realizou algunha reclamación sobre algún aspecto relativo ao saldo durante o trimestre obxecto da medición.

#### Velocidade de transmisión de datos conseguida

Defínese a velocidade de transmisión de datos conseguida para o enlace descendente como a velocidade alcanzada na descarga de ficheiros desde un sitio Web remoto ao ordenador do usuario. Así mesmo, defínese a velocidade de transmisión de datos conseguida para o enlace ascendente como a velocidade alcanzada na subida de ficheiros desde o ordenador do usuario a un sitio Web remoto.



A velocidade de transmisión de datos experimentada por un mesmo usuario na descarga/subida dun ficheiro pode depender do nivel de ocupación que presente a rede no momento en que se leva a cabo a descarga/subida, polo que este parámetro pode presentar variacións, por exemplo, ao longo das distintas horas do día ou do día da semana.

Como consecuencia diso, como indicación das velocidades máximas e mínimas que pode experimentar un usuario, publícase o percentil 95 da velocidade de transmisión, que se corresponde coa velocidade máxima acadada entre todos os intentos de descarga/subida exceptuando o 5% de descargas/subidas máis rápidas, e o percentil 5, correspondente á velocidade máxima acadada entre todos os intentos de descarga/subida incluídos no 5% de descargas/subidas máis lentas.

Esta medición realízase a través de conexións de probas entre equipamentos cliente (sondas de proba) e servidores específicos, no trimestre obxecto da medición.

Se desexa información técnica sobre a tecnoloxía de acceso pode consulta-la información publicada ó respecto pola [Secretaría de Estado de Telecomunicacións e Infraestructuras Dixitais](#).