



INFORMACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO DE DIGI

Febrero 2024

Introducción

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

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

[Compromisos de los niveles individuales de calidad incluidos en los contratos.](#)

Medidas de los parámetros:

- [Tiempo de suministro de accesos a internet](#)
- [Proporción de avisos de averías por líneas de acceso a internet](#)
- [Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso a internet](#)
- [Frecuencia de reclamaciones de los clientes](#)
- [Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes](#)
- [Reclamaciones sobre corrección de facturas](#)
- [Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago](#)
- [Velocidad de transmisión de datos conseguida para servicios de acceso a Internet relevantes](#)

[Conclusiones del informe de la auditoría de Calidad de Servicio](#)

[Información de calidad de servicio y los parámetros asociados](#)

Compromisos de los niveles individuales de calidad incluidos en los contratos

Tiempo de interrupción del servicio

El tiempo de interrupción del servicio se define como la suma de tiempos transcurridos, a lo largo de un período de observación, desde el instante en el que se ha producido la rotura o inutilización por degradación del servicio o elemento del servicio hasta el momento en que se ha restablecido a su normal funcionamiento.

A continuación, se muestra:

- El valor del compromiso de calidad relativo al tiempo de interrupción del servicio expresado en número entero de horas naturales acumuladas a lo largo de un periodo de observación, coincidente con el periodo de facturación o con un mes natural para el caso de los abonados sujetos a modalidad de prepago.
- La cuantía de la indemnización en caso de incumplimiento del nivel de compromiso.
- El procedimiento para hacer efectiva la indemnización se muestran a continuación.

	COMPROMISO (horas)	CUANTÍA	PROCEDIMIENTO
Servicio telefónico móvil	Ocho (8) horas en un periodo de un mes natural.	En caso de producirse interrupciones temporales en el servicio telefónico móvil, DIGI indemnizará al cliente con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes: (a) el promedio del importe facturado por el servicio interrumpido durante los 3 meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el periodo en que se produzca la interrupción; si la antigüedad del servicio es inferior a 3 meses, se considerará el importe de la factura media de las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo realizado; (b) 5 veces la cuota mensual de abono o equivalente para ese servicio vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de esta.	El cliente que desee solicitar esta indemnización deberá dirigir su petición al servicio de atención al cliente en un plazo de 10 días contados a partir del restablecimiento del servicio interrumpido. DIGI abonará esta indemnización mediante una recarga en el saldo de la cuenta prepago del cliente o descuento en la factura correspondiente al periodo de facturación inmediato al considerado.

Servicio de acceso a internet móvil	Seis (6) horas en un periodo de un mes natural.	La cuota mensual de abono y otras cuotas fijas correspondientes a este servicio, prorrateadas por el tiempo en que hubiera durado la interrupción.	<p>En caso de interrupción temporal durante un periodo de facturación superior a 6 horas en horario de 8 a 22 horas, la compensación será automática.</p> <p>El cliente que desee solicitar esta indemnización deberá dirigir su petición al servicio de atención al cliente en un plazo de 10 días contados a partir del restablecimiento del servicio interrumpido.</p>
-------------------------------------	---	--	---

	COMPROMISO	CUANTÍA	PROCEDIMIENTO
Servicio de acceso a internet fijo	72 horas por mes	La cuota mensual prorrateada por el tiempo que haya estado sin servicio.	El cliente que desee solicitar esta indemnización deberá dirigir su petición al servicio de atención al cliente en un plazo de 10 días contados a partir del restablecimiento del servicio interrumpido.

Tiempo de suministro de la conexión inicial

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 DIGI 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 muestra a continuación.

	COMPROMISO	CUANTÍA	PROCEDIMIENTO
Servicio de acceso a internet fijo	Máximo 60 días naturales siguientes a la firma del contrato siempre y cuando el cliente haya aportado la documentación necesaria para el alta y una vez que DIGI haya realizado las comprobaciones necesarias de cobertura del servicio de internet fijo	La cuantía de la indemnización se determinará prorrateándose la cuota mensual correspondiente a este servicio por el tiempo en que la línea estuvo interrumpida. En caso de exceder el tiempo máximo, DIGI compensará automáticamente al cliente eximiéndolo del pago de un número de cuotas mensuales equivalentes al número de meses o fracción en los que se haya superado dicho plazo	Compensación automática

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

Información de los parámetros

Tiempo de suministro de acceso a internet

Servicio de acceso a internet

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023
Percentil 95 (días)*	18	18	20	20	21

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al 1200 (gratuito desde la red de DIGI) o al 642 642 642 (gratuito desde red DIGI y accesible desde cualquier operador al coste según las tarifas del operador desde el que se llame) de 7:00 a 24:00 de lunes a domingo (horario peninsular español), escribir un correo electrónico a la dirección atencionalcliente@digimobil.es, completar el formulario disponible en <https://www.digimobil.es/atencion-cliente> contactar a través del Chat disponible en la página web de DIGI <http://www.digimobil.es> de 8:00 a 23:00 de lunes a domingo, o a través de las redes sociales Facebook, X e Instagram en horario de 8:00 a 23:00 de lunes a domingo.

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



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

Proporción de avisos de averías por línea de acceso a internet

Servicio de acceso a internet

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023
Porcentaje (%)	1,69	1,71	1,56	0,89	0,75

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al 1200 (gratuito desde la red de DIGI) o al 642 642 642 (gratuito desde red DIGI y accesible desde cualquier operador al coste según las tarifas del operador desde el que se llame) de 7:00 a 24:00 de lunes a domingo (horario peninsular español), escribir un correo electrónico a la dirección atencionalcliente@digimobil.es, completar el formulario disponible en <https://www.digimobil.es/atencion-cliente> contactar a través del Chat disponible en la página web de DIGI <http://www.digimobil.es> de 8:00 a 23:00 de lunes a domingo, o a través de las redes sociales Facebook, X e Instagram en horario de 8:00 a 23:00 de lunes a domingo.



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

Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso a internet

Servicio acceso a internet

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023
Percentil 95 del tiempo máximo (horas)*	87,50	85,63	112,78	120,13	120,54
Porcentaje reparado en el plazo objetivo (%)	93,45	93,71	90,35	86,91	86,92

El plazo objetivo de reparación definido por el operador es de 72 horas.

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al 1200 (gratuito desde la red de DIGI) o al 642 642 642 (gratuito desde red DIGI y accesible desde cualquier operador al coste según las tarifas del operador desde el que se llame) de 7:00 a 24:00 de lunes a domingo (horario peninsular español), escribir un correo electrónico a la dirección atencionalcliente@digimobil.es, completar el formulario disponible en <https://www.digimobil.es/atencion-cliente> contactar a través del Chat disponible en la página web de DIGI <http://www.digimobil.es> de 8:00 a 23:00 de lunes a domingo, o a través de las redes sociales Facebook, X e Instagram en horario de 8:00 a 23:00 de lunes a domingo.

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



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

Información de los parámetros

Frecuencia de reclamaciones de los clientes

Servicio móvil

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023
Porcentaje (%)	1,65	1,41	1,46	2,29	1,72

Servicio de acceso a internet

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023
Porcentaje (%)	2,12	1,98	1,77	1,84	1,68

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al 1200 (gratuito desde la red de DIGI) o al 642 642 642 (gratuito desde red DIGI y accesible desde cualquier operador al coste según las tarifas del operador desde el que se llame) de 7:00 a 24:00 de lunes a domingo (horario peninsular español), escribir un correo electrónico a la dirección atencionalcliente@digimobil.es, completar el formulario disponible en <https://www.digimobil.es/atencion-cliente> contactar a través del Chat disponible en la página web de DIGI <http://www.digimobil.es> de 8:00 a 23:00 de lunes a domingo, o a través de las redes sociales Facebook, X e Instagram en horario de 8:00 a 23:00 de lunes a domingo.



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

Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes

Servicio móvil

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023
Percentil 95 (días)*	8,79	8,80	9,07	10,64	10,71

Servicio de acceso a internet

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023
Percentil 95 (días)*	2,80	3,02	5,78	4,91	4,92

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al 1200 (gratuito desde la red de DIGI) o al 642 642 642 (gratuito desde red DIGI y accesible desde cualquier operador al coste según las tarifas del operador desde el que se llame) de 7:00 a 24:00 de lunes a domingo (horario peninsular español), escribir un correo electrónico a la dirección atencionalcliente@digimobil.es, completar el formulario disponible en <https://www.digimobil.es/atencion-cliente> contactar a través del Chat disponible en la página web de DIGI <http://www.digimobil.es> de 8:00 a 23:00 de lunes a domingo, o a través de las redes sociales Facebook, X e Instagram en horario de 8:00 a 23:00 de lunes a domingo.

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



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

Reclamaciones sobre corrección de facturas

Servicio móvil

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

Servicio de acceso a internet

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023
Porcentaje (%)	0,09	0,09	0,09	0,07	0,07

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al 1200 (gratuito desde la red de DIGI) o al 642 642 642 (gratuito desde red DIGI y accesible desde cualquier operador al coste según las tarifas del operador desde el que se llame) de 7:00 a 24:00 de lunes a domingo (horario peninsular español), escribir un correo electrónico a la dirección atencionalcliente@digimobil.es, completar el formulario disponible en <https://www.digimobil.es/atencion-cliente> contactar a través del Chat disponible en la página web de DIGI <http://www.digimobil.es> de 8:00 a 23:00 de lunes a domingo, o a través de las redes sociales Facebook, X e Instagram en horario de 8:00 a 23:00 de lunes a domingo.



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

Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago

Servicio móvil

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023
Porcentaje (%)	0,008	0,006	0,008	0,019	0,027

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al 1200 (gratuito desde la red de DIGI) o al 642 642 642 (gratuito desde red DIGI y accesible desde cualquier operador al coste según las tarifas del operador desde el que se llame) de 7:00 a 24:00 de lunes a domingo (horario peninsular español), escribir un correo electrónico a la dirección atencionalcliente@digimobil.es, completar el formulario disponible en <https://www.digimobil.es/atencion-cliente> contactar a través del Chat disponible en la página web de DIGI <http://www.digimobil.es> de 8:00 a 23:00 de lunes a domingo, o a través de las redes sociales Facebook, X e Instagram en horario de 8:00 a 23:00 de lunes a domingo.



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

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

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: 4G LTE VELOCIDAD NOMINAL ENLACE DESCENDENTE: 150 Mbps VELOCIDAD NOMINAL ENLACE ASCENDENTE: 50 Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T4 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023
BAJADA	Velocidad Media (kbps)	43.000 ⁽¹⁾	46.036 ⁽¹⁾	47.906 ⁽¹⁾	49.312 ⁽¹⁾	47.302 ⁽¹⁾
	Percentil 95 Velocidad máxima – kbps) *	80.914	74.860	83.214	90.840	93.031
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	24.142	24.985	24.218	24.977	24.339
SUBIDA	Velocidad Media (kbps)	22.257 ⁽²⁾	23.347 ⁽²⁾	24.158 ⁽²⁾	22.149 ⁽²⁾	21.640 ⁽²⁾
	Percentil 95 Velocidad máxima – kbps) *	47.760	47.060	48.881	46.604	46.363
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	8.089	9.014	8.200	8.073	8.002

* 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.

- (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 38.876 y 47.123 kbps (T4 2022), entre 42.435 y 49.638 kbps (T1 2023), entre 43.391 y 52.420 kbps (T2 2023), entre 44.788 y 53.836 kbps (T3 2023) y entre 42.439 y 52.164 kbps (T4 2023)
- (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 19.335 y 25.179 kbps (T4 2022), entre 20.656 y 26.036 kbps (T1 2023), entre 21.081 y 27.236 kbps (T2 2023), entre 19.325 y 24.973 kbps (T3 2023) y entre 18.683 y 24.596 kbps (T4 2023)

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 1Gbps /1Gbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T4 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023
BAJADA	Velocidad Media (kbps)	915.416	915.395	895.080	890.352	882.311
	Percentil 95 Velocidad máxima – kbps) *	933.757	933.651	934.187	932.599	927.723
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	855.859	865.009	768.837	761.546	678.298
SUBIDA	Velocidad Media (kbps)	903.581	905.843	902.644	895.113	875.714
	Percentil 95 Velocidad máxima – kbps) *	925.731	924.600	926.255	926.295	917.474
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	825.352	879.520	853.130	827.384	751.353

* 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.

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 300Mbps/300Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T4 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023
BAJADA	Velocidad Media (kbps)	316.097	299.670 ⁽¹⁾	299.049 ⁽¹⁾	332.989	337.563 ⁽¹⁾
	Percentil 95 Velocidad máxima – kbps) *	329.267	329.184	329.152	336.697	336.713
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	252.223	244.901	253.620	324.804	287.166
SUBIDA	Velocidad Media (kbps)	340.758 ⁽²⁾	330.983	335.601	336.356 ⁽²⁾	343.647 ⁽²⁾
	Percentil 95 Velocidad máxima – kbps) *	341.515	341.644	341.730	342.310	342.352
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	314.171	307.663	320.740	332.816	312.319

* 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.

- (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 261.571 y 337.769 kbps (T1 2023), entre 269.242 y 328.857 kbps (T2 2023) y entre 292.591 y 382.535 kbps (T4 2023)
- (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 290.357 y 391.159 kbps (T4 2022), entre 309.493 y 363.218 kbps (T3 2023) y entre 293.084 y 394.210 kbps (T4 2023).



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

Conclusiones de auditoría de Informe de auditoría

La auditoría realizada en mayo de 2023 por ICDQ Spain acredita que DIGI dispone y aplica un sistema de medida y seguimiento de los niveles de calidad de servicio implantado conforme a lo dispuesto en la normativa vigente debidamente documentado y coincide con la descripción depositada en la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructura Digitales.

Asimismo, dicha auditoría acredita que el proceso utilizado para la realización de las medidas asegura la no existencia de errores que supongan una mejora del mismo superior al 5% con respecto a su valor real.

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, DIGI 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:

- **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.

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

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.

$$\frac{\text{Reclamaciones sobre el saldo de líneas prepago}}{\text{Número total de líneas prepago}}$$

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.

- **Tiempo de suministro de accesos a Internet:** Se define como el tiempo que transcurre desde el instante en el que el operador recibe una solicitud válida de suministro de un acceso a Internet sobre una línea en servicio hasta el instante en el que el servicio se encuentra activado y disponible para su uso.

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

- **Proporción de avisos de avería por línea de acceso a internet:** Se define como la relación, expresada en porcentaje, entre los avisos válidos de avería comunicados por los clientes sobre posibles averías en la red de acceso del operador y el número medio de líneas en servicio

Su medición se realiza contabilizando los avisos válidos de avería recibidos de los clientes residenciales durante el trimestre al que se refiere la medida.

El número medio de líneas en servicio es obtenido a partir de las líneas de acceso fijo sobre las que se proporciona el servicio de acceso a Internet a clientes residenciales, tanto si éste es el único servicio ofrecido o si se ofrecen otros servicios sobre la línea. Los avisos de avería contabilizados son los relativos al servicio de acceso a Internet

- **Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso 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 de acceso a Internet fijo reparadas en el trimestre al que se refiere la medida.

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 [Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales](#).
