



INFORMACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO DE DIGI

Noviembre 2022

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:

- [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 ésta.	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>
-------------------------------------	---	--	---

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

Información de los parámetros

Frecuencia de reclamaciones de los clientes

Servicio móvil

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2021	T4 2021	T1 2022	T2 2022	T3 2022
Porcentaje (%)	1,03	1,00	0,97	1,02	1,66

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, Twitter 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)				
	T3 2021	T4 2021	T1 2022	T2 2022	T3 2022
Percentil 95 (días)*	8,83	11	12	13	13

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, Twitter 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)				
	T3 2021	T4 2021	T1 2022	T2 2022	T3 2022
Porcentaje (%)	0,10	0,09	0,09	0,06	0,04

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, Twitter 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)				
	T3 2021	T4 2021	T1 2022	T2 2022	T3 2022
Porcentaje (%)	0,009	0,011	0,009	0,008	0,010

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, Twitter 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)				
		T3 2021	T4 2021	T1 2022	T2 2022	T3 2022
BAJADA	Velocidad Media (kbps)	38.681 ⁽¹⁾	42.054 ⁽¹⁾	38.171 ⁽¹⁾	40.369 ⁽¹⁾	43.400 ⁽¹⁾
	Percentil 95 Velocidad máxima – kbps) *	86.679	103.080	84.378	84.742	83.111
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	22.609	22.713	21.593	22.422	24.514
SUBIDA	Velocidad Media (kbps)	22.976 ⁽²⁾	23.172 ⁽²⁾	22.271 ⁽²⁾	24.818 ⁽²⁾	25.421 ⁽²⁾
	Percentil 95 Velocidad máxima – kbps) *	40.715	40.697	39.364	47.983	49.400
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	7.556	7.518	7.573	7.786	7.721

* 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 33.092 y 44.269 kbps (T3 2021), entre 35.062 y 49.046 kbps (T4 2021), entre 31.376 y 44.965 kbps (T1 2022), entre 35.723 y 45.015 kbps (T2 2022) y entre 38.880 y 47.920 kbps (T3 2022)
- (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 19.884 y 26.067 kbps (T3 2021), entre 20.193 y 26.152 kbps (T4 2021), entre 18.707 y 25.834 kbps (T1 2022), entre 21.935 y 27.701 kbps (T2 2022), y entre 21.937 y 28.904 kbps (T3 2022)

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: 3G HSPA VELOCIDAD NOMINAL ENLACE DESCENDENTE: 21 Mbps VELOCIDAD NOMINAL ENLACE ASCENDENTE: 5,7 Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T3 2021	T4 2021	T1 2022	T2 2022	T3 2022
BAJADA	Velocidad Media (kbps)	9.164 ⁽¹⁾	8.254 ⁽¹⁾	-	-	-
	Percentil 95 Velocidad máxima – kbps) *	12.863	11.755	-	-	-
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	5.512	4.757	-	-	-
SUBIDA	Velocidad Media (kbps)	3.209 ⁽²⁾	3.141 ⁽²⁾	-	-	-
	Percentil 95 Velocidad máxima – kbps) *	4.406	4.368	-	-	-
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	989	907	-	-	-

* 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 8.338 y 9.989 kbps (T3 2021), entre 7.401 y 9.108 kbps (T4 2021).
- (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 2.831 y 3.586 kbps (T3 2021), entre 2.726 y 3.557 kbps (T4 2021).

Conclusiones de auditoría de Informe de auditoría

La auditoría realizada en mayo de 2022 por CÁMARA CERTIFICA 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.

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](#).
