



Informe Trimestral: Calidad de  
Servicio Telefónico Fijo e Internet  
de  
France Telecom España, S.A.

*(Periodo del 01-01-2007 al 31-03-2007)*



## **ÍNDICE**

1 –Introducción explicativa .....	3
2 –Parámetros de Calidad de Servicio.....	4
3 - Nivel ofertado de Calidad de servicio por France Telecom España, S.A.....	6
3.1 Parámetros generales (servicio fijo) .....	6
3.2 Parámetros relacionados con las llamadas (servicio fijo) .....	7
4 - Nivel medido de Calidad de Servicio por France Telecom España, S.A.....	8
4.1 Parámetros Generales (servicio fijo e Internet) .....	8
4.2 Parámetros relacionados con las llamadas (servicio fijo) .....	9
5 - Conclusiones e informes de auditoria .....	10
6 - Información adicional .....	11

## 1 –Introducción explicativa

---

### CALIDAD DE SERVICIO

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 de Calidad](#) ha sido elaborado por el [Instituto Europeo de Normas de Telecomunicación \(ETSI\)](#) con la colaboración de operadores y usuarios y recogidos en la norma 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 muchos casos el operador puede depender de otros operadores para suministrar el servicio. Un ejemplo de ello es una llamada internacional, en donde normalmente varios operadores están involucrados. En tales casos, el operador proveedor del servicio al cliente es responsable de facilitar la información de la calidad de servicio asociada a todos los elementos por los que le factura. Con el fin de proporcionar un nivel de calidad de servicio satisfactorio, este operador necesitará asegurar que los operadores interconectados proporcionen una calidad de servicio adecuada.

La información de calidad de servicio que se pone a disposición de los usuarios se estructura de la manera siguiente:

- El nivel que France Telecom España, S.A. espera poder ofrecer a los clientes y que, por lo tanto, ha sido tenido en cuenta en la planificación de los recursos para la provisión del servicio o **Nivel ofertado de Calidad de Servicio**.
- Las mediciones realizadas por France Telecom España, S.A. de acuerdo con el sistema común de medición del nivel de calidad de servicio establecido o **Nivel medido de Calidad de Servicio**.

## 2 –Parámetros de Calidad de Servicio

---

La definición y método de medición de cada uno de los parámetros que figura a continuación se puede consultar en la [ETSI EG 202 057](#), partes 1 a 4. A continuación se facilita una definición más simple de cada parámetro con fines divulgativos.

### PARÁMETROS GENERALES

- **Tiempo de suministro de la conexión inicial**, definido como el tiempo que transcurre desde el instante en el que un operador recibe una solicitud válida de suministro hasta el instante en el que el servicio se encuentra activado y disponible para su uso.

Se facilitan la medición del tiempo máximo para el 95% de las solicitudes con menores tiempos de suministro (percentil 95) relativo al conjunto de clientes y valores separados para clientes residenciales y clientes no residenciales, con instalación.

Su medición se realiza a partir de los datos de todas las solicitudes de suministro atendidas en el trimestre al que se refiere la medida.

- **Porcentaje de averías por línea de acceso**, que se define como la relación entre los avisos válidos de avería comunicados por los clientes sobre posibles averías en la red de acceso del operador y el número de líneas en servicio.

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

- **Tiempo de reparación de averías**, definido 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:

- o Tiempo máximo para el 95% de menor duración (percentil 95)

- o 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 reparadas en el trimestre al que se refiere la medida.

- **Porcentaje de reclamaciones sobre corrección de facturas**, que se corresponde con la relación entre las reclamaciones realizadas por los clientes considerados por el operador como residenciales, sobre el contenido de las facturas y el número total de facturas emitidas a éstos.

Su medida se realiza contabilizando el número de facturas reclamadas por algún aspecto relativo a su contenido durante el trimestre objeto de la medición.

## PARÁMETROS RELACIONADOS CON LAS LLAMADAS

• **Porcentaje de llamadas fallidas**, que se define como la relación entre el número total de llamadas fallidas y el número total de intentos válidos de llamada observados durante el trimestre al que se refiere la medida. Para este parámetro se facilitan mediciones separadas en relación con:

- o Llamadas a fijos nacionales,
- o Llamadas a móviles nacionales y
- o Llamadas internacionales.

Esta medición se realiza a través de la observación de una muestra suficientemente significativa del tráfico real en el trimestre objeto de la medición.

• **Tiempo de establecimiento de llamada**, que se define como el período que comienza cuando la información de dirección requerida para establecer la llamada es recibida por la red, y acaba cuando en la parte llamante se recibe tono de ocupado, tono de llamada o señal de respuesta. Para este parámetro se facilitan mediciones separadas en relación con:

- o Llamadas a fijos nacionales,
- o Llamadas a móviles nacionales y
- o Llamadas internacionales.

Esta medición se realiza a través de la observación de una muestra suficientemente significativa del tráfico real en el trimestre objeto de la medición.

### 3 - Nivel ofertado de Calidad de servicio por France Telecom España, S.A.

#### 3.1 Parámetros generales (servicio fijo)

NIVEL OFERTADO DE CALIDAD DE SERVICIO			
PARÁMETRO (Según ETSI EG 202 057-1)	MEDICIONES	VALOR	Vigente desde:
TIEMPO DE SUMINISTRO DE ACCESOS A LA RED FIJA	Percentil 95 (días) - Todos los clientes	80	01/01/05
	Percentil 95 (días) - Clientes Residenciales (con instalación)	NA	NA
	Percentil 95 (días) - Clientes de Negocio (con instalación)	80	01/01/05
PROPORCIÓN DE AVISOS DE AVERÍA POR LÍNEA DE ACCESO FIJO	% de avisos de avería por línea de acceso fijo (acceso directo)	4	01/01/05
TIEMPO DE REPARACIÓN DE AVERÍAS PARA LÍNEAS DE ACCESO FIJO	Percentil 95 para averías en líneas de acceso fijo (horas)	72	01/01/01
	Porcentaje reparado en el plazo objetivo (acceso directo) (%)	85	01/04/02
	Plazo objetivo de reparación (horas)	48	01/01/03
RECLAMACIONES SOBRE CORRECCIÓN DE FACTURAS	Porcentaje de facturas reclamadas (%)	0,8 <sup>1</sup>	01/01/05

Notas:



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio ([www.mityc.es](http://www.mityc.es)) en la Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

<sup>1</sup> Ver Nota aclaratoria en apartado 6 - Información adicional.

### 3.2 Parámetros relacionados con las llamadas (servicio fijo)

NIVEL OFERTADO DE CALIDAD DE SERVICIO			
PARÁMETRO (Según ETSI EG 202 057-2)	MEDICIONES	VALOR	Vigente desde:
PROPORCIÓN DE LLAMADAS FALLIDAS	Porcentaje de llamadas fallidas nacionales (%)	1,4	01/01/05
	Porcentaje de llamadas fallidas internacionales (%)	3*	01/01/07
	Porcentaje de llamadas fallidas a móviles (%)	1**	01/01/07
TIEMPO DE ESTABLECIMIENTO DE LLAMADAS	Tiempo medio para llamadas nacionales (s)	3	01/01/06
	Tiempo medio para llamadas internacionales (s)	11***	01/01/07
	Tiempo medio para llamadas a móviles (s)	6	01/01/06

**Notas:**

- (\*) Anteriormente el nivel ofertado era 3,10 vigente desde 01/01/06
- (\*\*) Anteriormente el nivel ofertado era 1,80 vigente desde 01/01/06
- (\*\*\*) Anteriormente el nivel ofertado era 10,50 vigente desde 01/01/06



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio ([www.mityc.es](http://www.mityc.es)) en la Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

## 4 - Nivel medido de Calidad de Servicio por France Telecom España, S.A.

### 4.1 Parámetros Generales (servicio fijo e Internet)

NIVEL MEDIDO DE CALIDAD DE SERVICIO						
PARÁMETROS (Según ETSI EG 202 057-1)	MEDICIONES	T1 06	T2 06	T3 06	T4 06	T1 07
<b>TIEMPO DE SUMINISTRO DE ACCESOS A LA RED FIJA</b>	Percentil 95 (días) - Todos los clientes	45*	74*	47*	96***	110*
	Percentil 95 (días) - Clientes Residenciales (con instalación) **	--	--	--	--	--
	Percentil 95 (días) - Clientes de Negocio (con instalación)	45*	74*	47*	96***	110*
	Horario de recogida de solicitudes	24 horas 365 días al año				
	Horario para concertar citas	Horario laboral de 8:00 a 20:00 en laborables (no festivos, sábados ni domingos)				
<b>PROPORCIÓN DE AVISOS DE AVERÍA POR LÍNEA DE ACCESO FIJO</b>	% de avisos de avería por línea de acceso fijo (sólo acceso directo)	0,78	1,01	0,45	0,79	0,68
<b>TIEMPO DE REPARACIÓN DE AVERÍAS PARA LÍNEAS DE ACCESO FIJO</b>	Percentil 95 para averías en líneas de acceso fijo (horas)	20,67*	23,72*	47,53*	101,46*	121,68*
	Porcentaje reparado en el plazo objetivo (acceso directo) (%)	100*	97*	95,45*	65,38*	77*
	Plazo objetivo de reparación (horas)	48 horas				
	Horario de recogida de avisos de averías	24 horas los 7 días de la semana, incluidos sábados, domingos y festivos (Servicios directos e indirectos)				
	Horario para concertar citas	De 08:30 a 21:30 en días laborables. Grandes Cuentas 24 h/día 7 días semana.				
<b>RECLAMACIONES SOBRE CORRECCIÓN DE FACTURAS</b>	Porcentaje de facturas reclamadas (%)	0,90****	0,81***	0,62***	0,62***	1,79 <sup>2</sup>

#### Notas:

(\*) Los valores publicados podrían tener una gran varianza de un trimestre a otro porque el número de suministros realizados/averías no es suficientemente representativo.

(\*\*) Los suministros de accesos directos se dirigen exclusivamente a clientes de negocios

(\*\*\*) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor publicado anteriormente era:

- tiempo de suministro de accesos a la red fija 89 días (T406)
- reclamaciones sobre corrección de facturas 0,77% (T206), 0,83% (T306) y 0,66% (T406)

(\*\*\*\*) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Orange. El valor publicado anteriormente era 0,61% (T106)

Para acceder a la información detallada sobre las conclusiones e informes de auditoría de Calidad de Servicio, pulse sobre el siguiente enlace [Aquí](#)



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio ([www.mityc.es](http://www.mityc.es)) en la Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

<sup>2</sup> Ver Nota aclaratoria en apartado 6 - Información adicional.



#### 4.2 Parámetros relacionados con las llamadas (servicio fijo)

NIVEL MEDIDO DE CALIDAD DE SERVICIO						
PARÁMETROS (Según ETSI EG 202 057-2)	MEDICIONES	T1 06	T2 06	T3 06	T4 06	T1 07
PROPORCIÓN DE LLAMADAS FALLIDAS	Porcentaje de llamadas fallidas nacionales (%)	0,62	0,74	1,28	1,17	0,61
	Porcentaje de llamadas fallidas internacionales (%)	0,83	1,27	1,60	1,27	0,51
	Porcentaje de llamadas fallidas a móviles (%)	0,77	0,55	0,77	0,74	0,35
TIEMPO DE ESTABLECIMIENTO DE LLAMADAS	Tiempo medio para llamadas nacionales (s)	2,40	2,65	2,67	2,53	2,56
	Tiempo medio para llamadas internacionales (s)	10,11	10,24	10,81	10,69	10,62
	Tiempo medio para llamadas a móviles (s)	5,48	5,76	5,84	5,73	5,76

Notas:

Para acceder a la información detallada sobre las conclusiones e informes de auditoría de Calidad de Servicio, pulse sobre el siguiente enlace [Aquí](#)



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio ([www.mityc.es](http://www.mityc.es)) en la Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

## 5 - Conclusiones e informes de auditoría

---

La auditoría realizada durante el primer trimestre de 2007 por BUREAU VERITAS ESPAÑOL, S.A. acredita:

“ORANGE dispone y aplica un sistema de medida de niveles de calidad de servicio, implantado conforme a lo dispuesto en la Orden, debidamente documentado y coincidente con la versión remitida a la Administración.

Los procesos de medida utilizados en ORANGE aseguran que el error cometido en la medición no mejora más del 5% su valor real.

Los informes remitidos por ORANGE a la Administración reflejan el resultado real de las medidas, considerando las observaciones identificadas en auditoría, reflejadas en el correspondiente informe.

Destaca el desarrollo diseñado e implementado para el sistema de medida de parámetros específicos de acceso a Internet.”

## 6 - Información adicional

---

La información que figura a continuación ha sido elaborada por France Telecom España, S.A. con el fin de clarificar la información de calidad de servicio que se proporciona en los demás apartados relacionados.

1. El objetivo establecido para el parámetro de reclamaciones de factura está en proceso de revisión al haberse empezado a incluir en la medición el servicio de Internet desde el 1 de enero. Al no disponerse de histórico suficiente en su medición de acuerdo a los nuevos criterios de aplicación, por el momento no es posible establecer un objetivo revisado para este parámetro. Una vez se tenga una experiencia suficiente que asegure una estabilidad y fiabilidad de las mediciones, se fijará un objetivo acorde a los niveles de servicio a los que Orange se compromete.
2. El porcentaje de reclamaciones de factura del primer trimestre de 2007 incluye por primera vez las reclamaciones sobre el servicio de Internet, por lo que el dato no es comparable al de trimestres anteriores en los que sólo se consideraban las reclamaciones sobre servicios de voz.