



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

*(Periodo del 01-07-2008 al 30-09-2008)*



## ÍNDICE

1 –Introducción explicativa .....	3
2 –Parámetros de Calidad de Servicio.....	4
3 - Nivel medido de Calidad de Servicio por France Telecom España, S.A.....	9
3.1 Parámetros Generales (servicio fijo) .....	9
3.2 Parámetros relacionados con las llamadas (servicio fijo) .....	12
3.3 Parámetros específicos de acceso a Internet .....	13
4 - Conclusiones e informes de auditoría.....	17
5 - Información adicional .....	18

## 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 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 definición simplificada de cada parámetro con fines divulgativos.

### 2.1 PARÁMETROS GENERALES

- **Tiempo de suministro de acceso a la red fija.** Se define como el tiempo que transcurre desde el instante en que el operador recibe una solicitud válida de suministro del servicio telefónico 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.

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.

- **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 con servicio telefónico, hasta el instante en el que el servicio se encuentra activado y disponible para su uso.

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

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 residenciales.

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.

• **Proporción de problemas en los procedimientos de portabilidad numérica.** Se define como la relación entre la cantidad de números portados para los cuales los clientes han reportado incidencias de funcionamiento tras el cambio de operador y la cantidad total de números portados.

Su medición se realiza a partir de los datos relativos a todos los números portados que son recibidos por el operador durante el trimestre al que se refiere la medida.

• **Porcentaje de avisos de averías por línea de acceso fijo.** 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.

Se considera el número de líneas de acceso fijo sobre las que se proporciona el servicio telefónico, tanto si éste es el único servicio ofrecido o si se ofrecen otros servicios sobre la línea, así como el número de avisos de avería en los que se haya visto afectado el servicio telefónico fijo.

• **Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo.** 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:

- 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 que afecten al servicio telefónico fijo reparadas en el trimestre al que se refiere la medida.

• **Tiempo de respuesta para consultas sobre asuntos administrativos y de facturación.** 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 la llamada es atendida por un operador humano. Se incluyen la duración de las locuciones informativas y no se incluye el tiempo durante el cual la llamada es tratada por un sistema automático activado por la voz.

Se contemplan las siguientes mediciones:

- o Porcentaje de consultas atendidas por sistemas automáticos activados por la voz.
- o Porcentaje de consultas transferidas a operador humano.
- o Tiempo medio de respuesta.
- o Porcentaje de llamadas atendidas antes de 20 segundos.

Su medición se realiza a partir de los datos de todas las llamadas realizadas por los clientes residenciales al número de teléfono de atención al cliente que son recibidas por los operadores humanos, directamente o tras pasar por un sistema automático activado por la voz, relativas al servicio telefónico o al servicio de acceso a Internet.

- **Frecuencia de reclamaciones de los clientes.** Se define como la relación entre las reclamaciones relativas al servicio telefónico 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 al servicio o conjunto de servicios pertinentes (servicio telefónico y servicio de acceso a Internet).

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 al operador por parte de un cliente residencial de una reclamación relativa al servicio telefónico o al servicio de acceso a Internet y la resolución de dicha reclamación.

Su medición se realiza a partir de los datos de todas las reclamaciones resueltas durante el trimestre objeto de la medición.

- **Reclamaciones sobre corrección de facturas.** Se corresponde con la relación entre las reclamaciones relativas al servicio telefónico o al servicio de acceso a Internet, realizadas por los clientes residenciales, sobre el contenido de las facturas y el número total de facturas emitidas a estos clientes.

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

## 2.2 PARÁMETROS RELACIONADOS CON LAS LLAMADAS

• **Proporción de llamadas fallidas.** 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 llamadas.** 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.

## 2.3 PARÁMETROS ESPECÍFICOS DE ACCESO A INTERNET

- **Proporción de accesos de usuario con éxito.** Se define como la probabilidad con la que el usuario podrá, cuando lo desee, conectarse al proveedor y obtener de él, en un tiempo razonable, las condiciones que le permitan navegar por Internet. Da una indicación de la disponibilidad de los servicios ofrecidos por el proveedor.
- **Proporción de transmisiones de datos fallidas.** Se define como la probabilidad con la que puede fallar un intento de transmisión, en un tiempo razonable, de un fichero de datos desde el proveedor y de que, por tanto, el usuario deba solicitar de nuevo la descarga del fichero. Da una indicación de la fiabilidad de los servicios de descarga de información ofrecido por el proveedor.
- **Velocidad de transmisión de datos conseguida.** Se define como la velocidad alcanzada en la descarga de ficheros desde un sitio Web remoto y al ordenador del usuario.

La velocidad de transmisión de datos experimentada por un mismo usuario en la descarga de un mismo fichero puede depender del nivel de ocupación que presente la red en el momento en que se lleva a cabo la descarga, 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.

Asimismo, 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 exceptuando el 5% de descargas más rápidas, y el percentil 5, correspondiente a la velocidad máxima alcanzada entre todos los intentos de descarga incluidos en el 5% de descargas más lentas.

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

#### 3.1 Parámetros Generales (servicio fijo)

##### 3.1.1 Provisión y Portabilidad

PARÁMETROS (ETSI EG 202 057-1)	MEDICIONES	NIVEL OFERTADO		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		VALOR	Vigente desde:	T3 2007	T4 2007	T1 2008	T2 2008	T3 2008
<a href="#">TIEMPO DE SUMINISTRO DE ACCESOS A LA RED FIJA</a>	Percentil 95 (días) - Todos los clientes	ND <sup>*(1)</sup>	01/07/07	<u>_(2)</u>	<u>_(2)</u>	<u>_(2)</u>	<u>_(2)</u>	<u>_(2)</u>
	Percentil 95 (días) - Clientes Residenciales	ND <sup>***(1)</sup>	ND <sup>***(1)</sup>	<u>_(2)</u>	<u>_(2)</u>	<u>_(2)</u>	<u>_(2)</u>	<u>_(2)</u>
	Percentil 95 (días) - Clientes de Negocio (con instalación)	80	01/01/05	157 <sup>**</sup>	218 <sup>**</sup>	229 <sup>**</sup>	190 <sup>**</sup>	164 <sup>**</sup>
<a href="#">TIEMPO DE SUMINISTRO DE ACCESOS A INTERNET****</a>	Percentil 95 (días)	ND <sup>***(1)</sup>	ND <sup>***(1)</sup>	26	27	36	33	33
<a href="#">PROPORCIÓN DE PROBLEMAS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE PORTABILIDAD NUMERICA (%)</a>		ND <sup>***(1)</sup>	ND <sup>***(1)</sup>	0,27	2,46	0,85	0,65	0,15

Horario de recogida de solicitudes de suministro de acceso a red fija	24 horas 365 días al año
Horario para concertar citas de suministro de acceso a red fija	Sólo en horario laboral de 8 a 20 horas en días laborables (no: fest., sáb., dom).

#### Notas:

(\*) Anteriormente el nivel ofertado era 80% vigente desde 01/01/05 (sólo segmento empresas)

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

(\*\*\*) France Telecom España SA declara, en relación con este parámetro, que no dispone de ningún valor para el nivel ofertado de calidad de servicio, el cual, según se define en la Recomendación G.1000 del UIT-T se corresponde con el valor planificado que espera ofrecer a sus clientes.

(\*\*\*\*) El operador utiliza desagregación de bucle en algunos de los suministros. Dicha desagregación debe ser realizada por el operador dominante.

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.

## 3.1.2 Averías

PARÁMETROS (ETSI EG 202 057-1)	MEDICIONES	NIVEL OFERTADO		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		VALOR	Vigente desde:	T3 2007	T4 2007	T1 2008	T2 2008	T3 2008
<a href="#">PORCENTAJE DE AVISOS DE AVERÍA POR LÍNEA DE ACCESO FIJO (%)</a> <sup>(2)</sup>		ND <sup>**</sup> (1)	01/10/07	0,03*	_(3)	_(3)	_(3)	_(3)
<a href="#">TIEMPO DE REPARACIÓN DE AVERÍAS PARA LÍNEAS DE ACCESO FIJO</a> <sup>(2)</sup>	Percentil 95 para averías en líneas de acceso fijo (horas)	ND <sup>***</sup> (1)	01/10/07	120,35*	_(3)	_(3)	_(3)	_(3)
	Porcentaje reparado en el plazo objetivo (acceso directo) (%)	ND <sup>****</sup> (1)	01/10/07	70,00*	_(3)	_(3)	_(3)	_(3)

	Clientes Empresa	Clientes Residenciales
Plazo objetivo de reparación (horas)	48 horas en red de acceso	72 horas
Horario de recogida de avisos de averías	24 horas los siete días de la semana, incluidos sábados, domingos y festivos	24 horas los siete días de la semana, incluidos sábados, domingos y festivos
Horario para concertar citas	Desde las 08:30 hasta las 21:30 en días laborables. Para clientes especiales (Grandes Cuentas) 24 horas al día los 7 días de la semana.	Lunes a Viernes de 9 a 22:00 Sábados y Domingos de 13:00h a 20:00h

## 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.

(\*\*) Anteriormente el nivel ofertado era 4% vigente desde 01/01/05 (sólo empresas)

(\*\*\*) Anteriormente el nivel ofertado era 72% vigente desde 01/01/01 (sólo empresas)

(\*\*\*\*) Anteriormente el nivel ofertado era 85% vigente desde 01/04/02 (sólo empresas)

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.

## 3.1.3 Atención al cliente

PARÁMETROS (ETSI EG 202 057-1)	MEDICIONES	NIVEL OFERTADO		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		VALOR	Vigente desde:	T3 2007	T4 2007	T1 2008	T2 2008	T3 2008
<a href="#">TIEMPO DE RESPUESTA PARA CONSULTAS SOBRE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y DE FACTURACION</a>  <b>Nº atención cliente 902 012 220</b>	Porcentaje de consultas atendidas por sistemas automáticos (%)	ND*(1)	ND*(1)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
	Porcentaje de consultas atendidas por sistemas automáticos transferidas a operador humano (%)	ND*(1)	ND*(1)	97,12	92,06	92,82	91,79	92,24
	Tiempo medio de respuesta (s)	ND*(1)	ND*(1)	15,86	33,24	28,71***	43,93	42,88
	Porcentaje de llamadas contestadas antes de 20 s (%)	ND*(1)	ND*(1)	83,09	66,06	67,28	62,66	56,34
<a href="#">FRECUENCIA DE RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES (%)</a>		ND*(1)	ND*(1)	2,19	3,00	4,07	3,63	2,97
<a href="#">TIEMPO DE RESOLUCION DE RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES (Percentil 95 días)</a>		ND*(1)	ND*(1)	5	14	8	14	3
<a href="#">RECLAMACIONES SOBRE CORRECCIÓN DE FACTURAS (%)</a>		ND****(1)	01/01/07	0,66	0,51	0,80	0,74	0,56

## Notas:

(\*) France Telecom España SA declara, en relación con este parámetro, que no dispone de ningún valor para el nivel ofertado de calidad de servicio, el cual, según se define en la Recomendación G.1000 del UIT-T se corresponde con el valor planificado que espera ofrecer a sus clientes

(\*\*) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 14,49 s

(\*\*\*) Este valor se ha corregido al detectarse un error por France Telecom. El valor anteriormente publicado era 28,79 s

(\*\*\*\*) Anteriormente el nivel ofertado era 0,80 % vigente desde 01/01/05

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.

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

PARÁMETROS (ETSI EG 202 057-2)	MEDICIONES	NIVEL OFERTADO		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		VALOR	Vigente desde:	T3 2007	T4 2007	T1 2008	T2 2008	T3 2008
<a href="#">PROPORCIÓN DE LLAMADAS FALLIDAS</a>	Porcentaje de llamadas fallidas nacionales (%)	1,00*	01/01/08	0,68	0,59	0,62	0,81	ND <sup>(4)</sup>
	Porcentaje de llamadas fallidas internacionales (%)	2,00**	01/01/08	0,48	0,57	0,58	0,65	ND <sup>(4)</sup>
	Porcentaje de llamadas fallidas a móviles (%)	1,00	01/01/07	0,46	0,51	0,36	0,47	ND <sup>(4)</sup>
<a href="#">TIEMPO DE ESTABLECIMIENTO DE LLAMADAS</a>	Tiempo medio para llamadas nacionales (s)	3,00	01/01/06	2,45	2,01	2,02	2,00	ND <sup>(4)</sup>
	Tiempo medio para llamadas internacionales (s)	11,00	01/01/07	10,60	9,43	9,43	9,54	ND <sup>(4)</sup>
	Tiempo medio para llamadas a móviles (s)	6,00	01/01/06	4,14	3,67	3,67	3,77	ND <sup>(4)</sup>

**Notas:**

(\*) Anteriormente el nivel ofertado era 1,40 vigente desde 01/01/05

(\*\*) Anteriormente el nivel ofertado era 2,00 vigente desde 01/01/07

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.

### 3.3 Parámetros específicos de acceso a Internet

#### SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: ADSL 20 MB

PARÁMETROS (ETSI EG 202 057-4)	MEDICIONES	NIVEL OFERTADO		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		VALOR	Vigente desde:	T3 2007	T4 2007	T1 2008	T2 2008	T3 2008
<a href="#">PROPORCION DE ACCESOS DE USUARIOS CON EXITO (%)</a>		ND ****(1)	ND ****(1)	99,02*	98,17*	99,99	ND*****	98,94
<a href="#">PROPORCION DE TRANSMISIONES DE DATOS FALLIDAS (%)</a>		ND ****(1)	ND ****(1)	0,14**	0,11**	0,31	ND*****	0,73
<a href="#">VELOCIDAD DE TRANSMISION DE DATOS CONSEGUIDA</a>	Velocidad media (kbps)	ND ****(1)	ND ****(1)	9.957***	9.415***	8.730***	ND*****	8.075
	Velocidad máxima (Percentil 95 en kbps)	ND ****(1)	ND ****(1)	10.249	9.719	8.950	ND*****	9.915
	Velocidad mínima (Percentil 5 en kbps)	ND ****(1)	ND ****(1)	9.666	9.111	8.511	ND*****	6.235

#### Notas:

(\*) 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 84,14% y 100% en el primer trimestre de 2007, entre 89,5% y 100% para el segundo trimestre de 2007, entre 97,80% y 100% para el tercer trimestre de 2007, entre el 97,62% y el 98,72% para el cuarto trimestre de 2007.

(\*\*) 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 0,01% y 0,05% en el primer trimestre de 2007, entre 0% y 5,62% en el segundo trimestre de 2007 entre 0% y 10,95% en el tercer trimestre de 2007 y entre 0,109% y 0,110% en el cuarto trimestre de 2007

(\*\*\*) 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 7.394 kbps y 12.805 kbps en el primer trimestre de 2007, entre 6.888 kbps y 12.074 kbps en el segundo trimestre de 2007 entre 7.409 kbps y 12.506 kbps en el tercer trimestre de 2007 y entre 4.692 kbps y 14.137 kbps en el cuarto trimestre de 2007 y entre 5.946 kbps y 11.514 kbps en el primer trimestre de 2008

(\*\*\*\*) France Telecom España SA declara, en relación con este parámetro, que no dispone de ningún valor para el nivel ofertado de calidad de servicio, el cual, según se define en la Recomendación G.1000 del UIT-T se corresponde con el valor planificado que espera ofrecer a sus clientes

(\*\*\*\*\*) Los datos referenciados no se publican debido a que han sido obtenidos mediante un sistema de medidas que, durante el trimestre, ha sufrido una indisponibilidad mayor del 70 % lo que hace que no sean comparables a los correspondientes de otros operadores e impide su publicación.

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

condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

### SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: ADSL 6 MB

PARÁMETROS (ETSI EG 202 057-4)	MEDICIONES	NIVEL OFERTADO		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		VALOR	Vigente desde:	T3 2007	T4 2007	T1 2008	T2 2008	T3 2008
<a href="#">PROPORCIÓN DE ACCESOS DE USUARIOS CON ÉXITO (%)</a>		ND <sup>*(1)</sup>	ND <sup>*(1)</sup>	NA	NA	ND**	ND**	98,64
<a href="#">PROPORCIÓN DE TRANSMISIONES DE DATOS FALLIDAS (%)</a>		ND <sup>***(1)</sup>	ND <sup>*(1)</sup>	NA	NA	ND**	ND**	1,15
<a href="#">VELOCIDAD DE TRANSMISIÓN DE DATOS CONSEGUIDA</a>	Velocidad media (kbps)	ND <sup>*(1)</sup>	ND <sup>*(1)</sup>	NA	NA	ND**	ND**	3.307
	Velocidad máxima (Percentil 95 en kbps)	ND <sup>*(1)</sup>	ND <sup>*(1)</sup>	NA	NA	ND**	ND**	3.882
	Velocidad mínima (Percentil 5 en kbps)	ND <sup>*(1)</sup>	ND <sup>*(1)</sup>	NA	NA	ND**	ND**	2.731

#### Notas:

(\*) France Telecom España SA declara, en relación con este parámetro, que no dispone de ningún valor para el nivel ofertado de calidad de servicio, el cual, según se define en la Recomendación G.1000 del UIT-T se corresponde con el valor planificado que espera ofrecer a sus clientes.

(\*\*) Los datos referenciados no se publican debido a que han sido obtenidos mediante un sistema de medidas que, durante el trimestre, ha sufrido una indisponibilidad mayor del 70 % lo que hace que no sean comparables a los correspondientes de otros operadores e impide su publicación.

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.

## SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: ADSL 1 MB

PARÁMETROS (ETSI EG 202 057-4)	MEDICIONES	NIVEL OFERTADO		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		VALOR	Vigente desde:	T3 2007	T4 2007	T1 2008	T2 2008	T3 2008
<a href="#">PROPORCION DE ACCESOS DE USUARIOS CON EXITO (%)</a>		ND <sup>***(1)</sup>	ND <sup>***(1)</sup>	98,89*	99,03*	99,48	98,93	98,58
<a href="#">PROPORCION DE TRANSMISIONES DE DATOS FALLIDAS (%)</a>		ND <sup>***(1)</sup>	ND <sup>***(1)</sup>	0,18**	7,28 <sup>(5)</sup>	7,33 <sup>(5)</sup>	0,16	0,81
<a href="#">VELOCIDAD DE TRANSMISION DE DATOS CONSEGUIDA</a>	Velocidad media (kbps)	ND <sup>***(1)</sup>	ND <sup>***(1)</sup>	841	842	842	839	840
	Velocidad máxima (Percentil 95 en kbps)	ND <sup>***(1)</sup>	ND <sup>***(1)</sup>	843	843	843	880	948
	Velocidad mínima (Percentil 5 en kbps)	ND <sup>***(1)</sup>	ND <sup>***(1)</sup>	840	841	841	799	731

## Notas:

(\*) 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 95,97%% y 100% en el primer trimestre de 2007, entre 96,93% y 100% para el segundo trimestre de 2007 entre 98,14% y 99,64% para el tercer trimestre de 2007 y entre 98,62% y 99,43% para el cuarto trimestre de 2007.

(\*\*) 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 0% y 0,12% en el primer trimestre de 2007, entre 0% y 3,31% en el segundo trimestre de 2007, entre 0% y 2,18% en el tercer trimestre de 2007

(\*\*\*) France Telecom España SA declara, en relación con este parámetro, que no dispone de ningún valor para el nivel ofertado de calidad de servicio, el cual, según se define en la Recomendación G.1000 del UIT-T se corresponde con el valor planificado que espera ofrecer a sus clientes

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.

## SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: RTC 56 K

PARÁMETROS (ETSI EG 202 057-4)	MEDICIONES	NIVEL OFERTADO		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		VALOR	Vigente desde:	T3 2007	T4 2007	T1 2008	T2 2008	T3 2008
<a href="#">PROPORCION DE ACCESOS DE USUARIOS CON EXITO (%)</a> *		ND ***** <sup>(1)</sup>	ND ***** <sup>(1)</sup>	99,73	99,70	NA	NA	NA
<a href="#">PROPORCION DE TRANSMISIONES DE DATOS FALLIDAS (%)</a> **		ND ***** <sup>(1)</sup>	ND ***** <sup>(1)</sup>	0,03*****	0,00	NA	NA	NA
<a href="#">VELOCIDAD DE TRANSMISION DE DATOS CONSEGUIDA</a> ***	Velocidad media (kbps) ****	ND ***** <sup>(1)</sup>	ND ***** <sup>(1)</sup>	42,57	40,46	NA	NA	NA
	Velocidad máxima (Percentil 95 en kbps)	ND ***** <sup>(1)</sup>	ND ***** <sup>(1)</sup>	49,23	41,61	NA	NA	NA
	Velocidad mínima (Percentil 5 en kbps)	ND ***** <sup>(1)</sup>	ND ***** <sup>(1)</sup>	35,91	39,32	NA	NA	NA

## Notas:

(\*) 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 96,83% y 99,11% en el primer trimestre de 2007, entre 97,93% y 98,49% para el segundo trimestre de 2007 entre 99,58% y 99,88% para el tercer trimestre de 2007 y entre 99,42% y 99,97% para el cuarto trimestre de 2007

(\*\*) 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 0% y 0,62% en el primer trimestre de 2007, entre 0% y 33,73% en el segundo trimestre de 2007 entre 0% y 0,06% para el tercer trimestre de 2007 y entre 0% y 0 % para el cuarto trimestre de 2007

(\*\*\*) El valor medio reportado (velocidad media) 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 36,86 kbps y 44,30 kbps en el primer trimestre de 2007, entre 36,37 kbps y 43,11 kbps en el segundo trimestre de 2007 entre 38,51 kbps y 46,63 kbps para el tercer trimestre de 2007 y entre 36,46 kbps y 46,45 kbps para el cuarto trimestre de 2007

(\*\*\*\*) La velocidad máxima alcanzable mediante módems de banda vocal (tecnologías Dial-up) se ve limitada por la velocidad a la que sincronizan los módems de usuario y del proveedor de acceso a Internet. La velocidad reportada se ha obtenido para una velocidad de sincronización de módems media de 49.015,19 bit/s en el primer trimestre, 49.725,51 bit/s en el segundo, 42.432,38 bits/s en el tercer trimestre de 2007 y 39.831,62 en el cuarto trimestre de 2007

(\*\*\*\*\*) France Telecom España SA declara, en relación con este parámetro, que no dispone de ningún valor para el nivel ofertado de calidad de servicio, el cual, según se define en la Recomendación G.1000 del UIT-T se corresponde con el valor planificado que espera ofrecer a sus clientes

(\*\*\*\*\*) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 0,00%

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

la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

#### 4 - Conclusiones e informes de auditoría

---

La auditoría realizada durante el tercer trimestre de 2008 por BUREAU VERITAS ESPAÑOL, S.A. acredita:

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

Los procesos utilizados en **ORANGE** para la realización de las medidas aseguran que el error cometido en la medición no supone una mejora superior al 5% con respecto a su valor real.

Los informes remitidos por **ORANGE** a la administración reflejan el resultado real de las medidas, teniendo en cuenta las recomendaciones y sugerencias indicadas durante la auditoría, reflejadas en el presente informe.



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 - 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) Respecto a los niveles ofertados de calidad del servicio para los nuevos parámetros recogidos en la Orden de Calidad del Servicio: Tiempo de suministro de acceso a la red fija para clientes Residenciales, Tiempo de suministro de accesos a Internet, Proporción de problemas en los procedimientos de portabilidad numérica, Tiempo de respuesta para consultas sobre asuntos administrativos y de facturación, Frecuencia de reclamaciones de los clientes, Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes, Proporción de accesos de usuario con éxito, Proporción de transmisiones de datos fallidas y velocidad de transmisión de datos conseguida, al no disponerse de histórico suficiente en su medición de acuerdo a los nuevos criterios de aplicación, por el momento no es posible establecer objetivos para estos parámetros.

Respecto al nivel ofertado de calidad del servicio para el parámetro de Tiempo de suministro de acceso a la red fija del segmento 'Todos los clientes' y para el parámetro Proporción de Averías por línea de acceso fijo y Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo, al incluirse en la medición el segmento de clientes Residencial, el nivel ofertado aplicable anteriormente está en proceso de revisión (ya que incluía sólo clientes Empresas) y aún no se dispone de histórico suficiente en la medición del parámetro con los nuevos criterios para fijar un nuevo valor objetivo común a Empresas y Residencial.

Respecto al nivel ofertado de calidad del servicio para el parámetro de Reclamaciones sobre corrección de facturas, al incluirse en la medición desde 1 de Enero de 2007 el servicio de Internet, el nivel ofertado aplicable anteriormente está en proceso de revisión y aún no se dispone de histórico suficiente en la medición del parámetro con los nuevos criterios para fijar un nuevo valor objetivo.

Una vez se tenga una experiencia suficiente que asegure una estabilidad y fiabilidad de las mediciones, se fijarán, para estos parámetros, objetivos acordes a los niveles de servicio a los que Orange se compromete.

- (2) Tiempo de suministro de acceso a la red fija: por orden de la SETSI se suspende la publicación de este parámetro al considerar que existen dudas sobre la fiabilidad de la medición desde el tercer trimestre de 2007.
  
- (3) Proporción de avisos de avería por línea de acceso fijo y Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo: por orden de la SETSI se suspende la publicación de este parámetro al considerar que existen dudas sobre la fiabilidad de la medición durante los trimestres T4 2007 y T1-T3 de 2008.
  
- (4) Proporción de llamadas fallidas y Tiempo de establecimiento de llamadas. Debido a una incidencia en la herramienta de medida, Orange no presenta los datos correspondientes a estos parámetros en el tercer trimestre de 2008. Se han identificado las causas de la incidencia y se han puesto en marcha las acciones correctoras.
  
- (5) Proporción de transmisiones de datos fallidas (servicio de 1 MB): incidencias puntuales en dos sondas de medición de este servicio hacen que el valor agregado obtenido en el último trimestre de 2007 y el primero de 2008 aparezca distorsionado, no siendo comparable con trimestres anteriores ni representativo de la calidad global del servicio ofrecida por Orange.