

INFORMACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO DE

Orange

2025 Q4

1. Introducción “Sobre la Calidad del Servicio”	3
2. Compromisos de los niveles de calidad incluidos en los contratos.....	4
3. Medidas de los Parámetros	6
3.1 Tiempo de suministro de acceso a la red fija	6
3.2 Proporción de avisos de avería por la línea de acceso fijo	7
3.3 Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo	8
3.4 Frecuencia de reclamaciones de los clientes	9
3.5 Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes	10
3.6 Reclamaciones sobre corrección de facturas	11
3.7 Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago.....	12
3.8 Velocidad de transmisión de datos conseguida	13
3.8.1 Parámetros conseguidos para las ofertas comerciales relevantes del servicio de acceso a Internet	13
4. Conclusiones del Informe de auditoría	16
5. Información sobre la calidad de servicio y los parámetros asociados	17

1. INTRODUCCIÓN “SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO”

La información sobre de Calidad de Servicio que se facilita en los apartados siguientes se ha elaborado según lo establecido en [la Resolución CAL/DTSA/001/24](#), de 23 de enero, por la que se establecen los parámetros de calidad de servicio y sus métodos de medición según establece el artículo 69 de la Ley General de Telecomunicaciones.

Para una mayor información sobre la regulación de la Calidad de Servicio puede consultarse el apartado específico de la página de Internet de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) relativo a [Calidad de Servicio](#).

El [Panel de parámetros de calidad de servicio](#) en la página de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia puede consultarse para una mayor información sobre los valores de los parámetros de Calidad de Servicio obtenidos por los diferentes operadores.



Medidas de los parámetros

[Tiempo de suministro de accesos a la red fija](#)

[Proporción de avisos de avería por la línea de acceso fijo](#)

[Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo](#)

[Frecuencia de reclamaciones de los clientes](#)

[Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes](#)

[Reclamaciones sobre corrección de facturas](#)

[Reclamaciones sobre corrección cuentas prepago](#)

[Velocidad de transmisión de datos conseguida](#)

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

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

2. COMPROMISOS DE LOS NIVELES DE CALIDAD INCLUIDOS EN LOS CONTRATOS

Tiempo de suministro de la conexión inicial (servicio fijo)

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 **Orange** 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 muestran a continuación:

COMPROMISO (días)	CUANTÍA	PROCEDIMIENTO
30 días	Una cuota mensual de abono	Previa petición en el plazo de un mes

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

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 período 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 muestra a continuación.

	COMPROMISO	CUANTÍA	PROCEDIMIENTO
Servicio telefónico fijo	48 horas	La cuota de abono prorrateada por el tiempo de interrupción del servicio que el cliente haya sufrido contado a partir de la superación del compromiso definido	Previa petición en el plazo de un mes.
Servicio telefónico móvil	8 horas	Para tarifas con cuota: descuento del 10% de la cuota en las tres facturas siguientes. Para productos sin cuota: descuento del 10% del tráfico cargado en las tres facturas siguientes.	Previa petición en el plazo de 10 días
Servicio de acceso a Internet fijo	48 horas	La cuota de abono prorrateada por el tiempo de interrupción del servicio que el cliente haya sufrido contado a partir de la superación del compromiso definido	Previa petición en el plazo de un mes.
Servicio de acceso a Internet móvil	8 horas	Para tarifas con cuota: descuento del 10% de la cuota en las tres facturas siguientes. Para productos sin cuota: descuento del 10% del tráfico cargado en las tres facturas siguientes.	Previa petición en el plazo de 10 días

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

3. MEDIDAS DE LOS PARÁMETROS

3.1 Tiempo de suministro de acceso a la red fija

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2024	T1 2025	T2 2025 ⁽¹⁾	T3 2025	T4 2025
Percentil 95 (días)*	17	16	16	15	14

(1) Nota; De acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución, de 23 de enero de 2025, por la que se establecen los parámetros de calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas y sus métodos de medición conforme establece el artículo 69 de la Ley General de Telecomunicaciones el parámetro **“Tiempo de suministro de accesos a la red fija y de accesos a Internet”** deja de medirse de forma separada, pasando a estar incluido en el parámetro **“Tiempo de suministro de acceso a la red fija”**

* 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

Las solicitudes de suministro de acceso a la red fija pueden efectuarse en tiendas Orange, en la web www.orange.es o llamando al servicio de atención al cliente 1414 / 1470.

El horario para concertar las citas es de 8:00 a 20:00 de lunes a viernes laborables

3.2 Proporción de avisos de avería por la línea de acceso fijo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2024 ⁽¹⁾	T1 2025	T2 2025 ⁽²⁾⁽³⁾	T3 2025	T4 2025
Porcentaje (%)	2,06	1,50 ⁽⁴⁾	1,80	1,97 ⁽⁵⁾	1,74

(1) **Nota:** “Los datos reportados incluyen averías provocadas por la DANA en la Comunidad Valenciana”.

(2) **Nota:** De acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución, de 23 de enero de 2025, por la que se establecen los parámetros de calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas y sus métodos de medición conforme establece el artículo 69 de la Ley General de Telecomunicaciones el parámetro “**Proporción de avisos de averías por la línea de acceso fijo para el servicio telefónico fijo y el servicio de acceso a internet**” deja de medirse de forma separada, pasando a estar incluido en el parámetro “**Proporción de avisos de avería por la línea de acceso fijo**”

(3) **Nota:** “Incluye las incidencias producidas por el apagón del 28 de abril”

(4) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Orange. El valor anteriormente publicado era 1,39.

(5) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Orange. El valor anteriormente publicado era 1,71

El horario de recogida de los avisos de avería de líneas de acceso a Internet es de 24 horas del día, todos los días de la semana.

3.3 Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2024 ⁽¹⁾	T1 2025	T2 2025 ⁽²⁾⁽³⁾	T3 2025	T4 2025
Percentil 95 (horas)*	147,22	160,26 ⁽⁴⁾	146,07 ⁽⁵⁾	168,35	146,39
Porcentaje reparado en el plazo objetivo (%)	76,25	79,77	75,57	72,87	78,57

* 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.

El plazo objetivo de reparación definido por el operador es de 48 horas.

(1) **Nota:** “Los datos reportados incluyen averías provocadas por la DANA en la Comunidad Valenciana”.

(2) **Nota:** “De acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución, de 23 de enero de 2025, por la que se establecen los parámetros de calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas y sus métodos de medición conforme establece el artículo 69 de la Ley General de Telecomunicaciones el parámetro **“Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo para el servicio telefónico fijo y el servicio de acceso a internet.”** deja de medirse de forma separada, pasando a estar incluido en el parámetro **“Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo”**”

(3) **Nota:** “Incluye las incidencias producidas por el apagón del 28 de abril”

(4) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Orange. El valor anteriormente publicado era 145,30.

(5) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Orange. El valor anteriormente publicado era 185,48

El horario de recogida de los avisos de avería del servicio de acceso a Internet es de 24 horas del día, todos los días de la semana.

El horario para concertar citas para la reparación de averías de líneas de acceso a internet es de 9:00 a 22:00 de lunes a viernes y de 13:00 a 20:00 en sábados y domingos.

3.4 Frecuencia de reclamaciones de los clientes

Servicio fijo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
Porcentaje (%)	0,52	0,78	0,72	1,00	0,90

Servicio móvil

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
Porcentaje (%)	1,06	1,38	0,94	0,96 ⁽¹⁾	0,96

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Orange. El valor anteriormente publicado era 1,21

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al 1470 las 24 horas al día todos los días de la semana.

3.5 Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes

Servicio fijo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2024	T1 2025	T2 2025 ⁽¹⁾	T3 2025 ⁽²⁾	T4 2025
Percentil 95 (días)*	27,09	11,25	12,52	9,78	8,18

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Orange. El valor anteriormente publicado era 14,76

(2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Orange. El valor anteriormente publicado era 9,03

Servicio móvil

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2024	T1 2025	T2 2025 ⁽¹⁾	T3 2025 ⁽²⁾	T4 2025
Percentil 95 (días)*	12,97	4,86	10,44	10,11	12,53

* 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.

El horario de funcionamiento del servicio de atención al cliente es de 24 horas al día todos los días de la semana

3.6 Reclamaciones sobre corrección de facturas

Servicio fijo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
Porcentaje (%)	0,12	0,19	0,20	0,27	0,23

Servicio móvil

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
Porcentaje (%)	0,28	0,41	0,24	0,23	0,22

El horario de funcionamiento del servicio de atención al cliente es de 24 horas al día todos los días de la semana

3.7 Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2024	T1 2025	T2 2025 ⁽¹⁾	T3 2025	T4 2025
Porcentaje (%)	0,646	0,696	----	----	----

(1) **Nota:** “De acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución, de 23 de enero de 2025, por la que se establecen los parámetros de calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas y sus métodos de medición conforme establece el artículo 69 de la Ley General de Telecomunicaciones el parámetro **“Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago”** ha dejado de ser objeto de medición”

El horario de funcionamiento del servicio de atención al cliente es de 24 horas al día todos los días de la semana.

3.8 Velocidad de transmisión de datos conseguida

3.8.1 Parámetros conseguidos para las ofertas comerciales relevantes del servicio de acceso a Internet

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 1 Gbps / 1 Gbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	928.109	927.227	927,870	931.277	930.865
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	942.649	948.170	948.450	948.462	948.467
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	901.947	863.061	875.813	878.634	884.729
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	927.350	926.597	925.991	925.808	919.631
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	936.158	946.351	946.021	946.894	947.654
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	892.541	841.472	837.757	842.368	847.698

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 600Mbps / 600Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	639.141	633.151	632.878	632.419	628.694
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	648.321	653.773	653.775	653.793	654.630
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	619.323	601.219	599.786	600.163	585.185
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	615.304	613.605	613.382	613.162	615.046
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	625.649	634.668	634.755	634.598	634.512
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	575.908	578.722	579.105	580.175	591.504

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH. 300 Mbps 300 Mbps.						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025 ⁽¹⁾	T4 2025
BAJADA	Velocidad Media (kbps)	322.859	318.188	317.767	318.478	316.679
	Percentil 95 (Velocidad máxima – kbps)	326.877	329.475	329.484	329.317	328.739
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps)	315.229	308.541	306.552	307.230	304.310
SUBIDA	Velocidad Media (kbps)	311.503	304.782	309.021	310.566	308.747
	Percentil 95 (Velocidad máxima – kbps)	313.290	317.129	322.473	322.614	322.528
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps)	304.719	291.673	295.288	299.821	298.824

⁽¹⁾ Los datos que siguen han sido obtenidos mediante un sistema de medidas que, durante el trimestre, ha sufrido una indisponibilidad media del 13,93%, lo que debe ser tenido en cuenta a los efectos de su comparabilidad con los correspondientes de otros operadores.

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: 4G. 150 Mbps/ 50 Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
BAJADA	Velocidad Media (kbps)	65.519 ⁽¹⁾	59.594 ⁽¹⁾	57.775 ⁽¹⁾	55.595 ⁽¹⁾	54.373 ⁽¹⁾
	Percentil 95 (Velocidad máxima – kbps) *	119.513	113.912	105.434	105.166	108.949
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	28.122	22.857	23.002	22.102	21.039
SUBIDA	Velocidad Media (kbps)	30.684 ⁽²⁾	29.710 ⁽²⁾	29.412 ⁽²⁾	29.358 ⁽²⁾	28.041 ⁽²⁾
	Percentil 95 (Velocidad máxima – kbps) *	44.849	44.712	44.606	44.096	44.142
	Percentil 5 (Velocidad mínima - kbps) **	13.086	14.812	14.009	14.323	13.493

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 74.954 y 56.412 kbps (T3 2024); entre 73.860 y 57.177 kbps (T4 2024); entre 66.549 y 52.639 kbps (T1 2025) entre 51.356 Kbps y 64.194 Kbps (T2 2025) y entre 49.029 Kbps y 62.161 Kbps (T3 2025) y entre 47854 Kbps y 60892 Kbps (T4 2025).

(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 34.543 y 28.220 kbps (T3 2024); entre 33.962 y 27.405 kbps (T4 2024); entre 32.301 y 27.119 kbps (T1 2025), entre 26.694 Kbps y 32.130 Kbps (T2 2025) y entre 26.710 Kbps y 32.006 Kbps (T3 2025) y entre 25208 Kbps y 30874 Kbps (T4 2025).

*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.

4. CONCLUSIONES DEL INFORME DE AUDITORÍA

La auditoría realizada por AENOR en marzo de 2025 acredita que Orange Espagne, SAU bajo la marca ORANGE 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 coincidente con la descripción depositada en la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales.

Asimismo, dicha auditoría también acredita que el proceso utilizado para la realización de las medidas asegura la no existencia de errores que supongan una mejora superior al 5% con respecto a su valor real, tal y como se refleja en el Informe de Auditoría de 2025.

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

5. 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, **Orange** (Orange Espagne, SAU) 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:

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 de acceso a la red fija hasta el instante en el que el servicio se encuentra activado y disponible para su uso.

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.

Proporción de avisos de avería por la línea de acceso fijo.

Se mide para el servicio telefónico fijo y para el servicio fijo 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 fija 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 telefónico y 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 telefónico fijo y acceso a Internet.

Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo.

Se mide para el servicio telefónico fijo y para el servicio fijo 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 telefónico fijo y servicio de acceso a Internet reparadas en el trimestre al que se refiere la medida.

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.

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 [Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia](#).