




Calidad de Servicio

Sobre la Calidad de Servicio

La información de Calidad de Servicio que se facilita en los apartados siguientes se ha elaborado según lo establecido 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.

Para una mayor información sobre las regulación de la Calidad de Servicio puede consultarse el apartado específico de la página de Internet de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) relativo a [Calidad de Servicio](#).

- [Definición y parámetros de calidad de servicio»](#)
- [Parámetros generales \(Provisión y portabilidad\)»](#)
- [Parámetros generales \(Averías\)»](#)
- [Parámetros generales \(Atención al cliente\)»](#)
- [Parámetros relacionados con las llamadas»](#)
- [Parámetros específicos de acceso a Internet»](#)

 <p>MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO</p>	Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (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.
--	---



1.- 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 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 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 que facilita el 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 ONO espera poder ofrecer a sus 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 ONO de acuerdo con el sistema común de medición del nivel de calidad de servicio establecido o **Nivel medido de Calidad de Servicio**.

 <p>MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO</p>	Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (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.
--	---

[Ir a Inicio del documento](#)



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 accesos 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 facilita la medición del porcentaje de solicitudes atendidas en la fecha concertada con el cliente

en el momento de realizar la solicitud y la medición del tiempo máximo para el 95% de las solicitudes con menores tiempos de suministro (percentil 95) relativo al conjunto de clientes, con 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 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:

- Tiempo máximo para el 95% 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 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:

- Porcentaje de consultas atendidas por sistemas automáticos activados por la voz.
- Porcentaje de consultas transferidas a operador humano.
- Tiempo medio de respuesta.
- 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.

- ***Tiempo de respuesta para los servicios de consulta de directorio.***

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 o un sistema automático activado por la voz.

Se contemplan las siguientes mediciones:

- Tiempo medio de respuesta.
- Porcentaje de llamadas atendidas antes de 20 segundos.

Su medición se realiza a partir de los datos de todas las llamadas recibidas.



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:

- Llamadas a fijos nacionales,
- Llamadas a móviles nacionales y
- 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.***

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:

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

 <p>MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO</p>	Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (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.
--	---

[Ir a Inicio del documento](#)



Parámetros generales (Provisión y Portabilidad)

En la tabla que figura a continuación se recoge el nivel ofertado y el nivel medido de calidad de servicio, en los cinco últimos trimestres, en virtud de lo establecido en la Orden ITC/912/2006:


PARÁMETROS (Según ETSI EG 202 057-1)	MEDICIONES	NIVEL OFERTADO		NIVEL MEDIDO (Últimos 5 trimestres)				
		VALOR	Vigente desde:	T 3 2006	T 4 2006	T 1 2007	T 2 2007	T 3 2007
TIEMPO DE SUMINISTRO DE ACCESOS A LA RED FIJA (1)	Percentil 95 (días) - Todos los clientes.	35	1-1-06	29	33	40	32	21
	Percentil 95 (días) - Clientes Residenciales	35	1-4-07	28	33	40	31	20
	Percentil 95 (días) - Clientes no residenciales	35	1-4-07	49	38	49	38	39
	Solicitudes atendidas en la fecha acordada con el cliente (%) (2)							
TIEMPO DE SUMINISTRO DE ACCESOS A INTERNET (sobre líneas en servicio)	Percentil 95 (días)	15	1-1-07			12	12	14
PROPORCIÓN DE PROBLEMAS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE PORTABILIDAD NUMÉRICA (%)		3	1-7-06	3,03	2,85	3,40	2,28	2,57

Horario de recogida de solicitudes de suministro	24 h/d x 7d/s
Horario para concertar citas de suministro	(L-V) 8:00 – 21:00 Resto: Bajo demanda

(1) ONO utiliza desagregación de bucle en algunos de los suministros. Dicha desagregación debe ser realizada por el operador dominante.

(2) Los acuerdos de fecha de suministro se realizan con posterioridad al momento de solicitud del servicio.

Acceda a la información detallada sobre las conclusiones del informe de la auditoría de Calidad de Servicio, realizada por [SGS ICS](#).

	Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (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.
---	---

[Ir a inicio del documento](#)


Parámetros generales (Averías)

En la tabla que figura a continuación se recoge el nivel ofertado y el nivel medido de calidad de servicio, en los cinco últimos trimestres, en virtud de lo establecido en la Orden ITC/912/2006:

PARÁMETROS (Según ETSI EG 202 057-1)	MEDICIONES	NIVEL OFERTADO		NIVEL MEDIDO (Últimos 5 trimestres)				
		VALOR	Vigente desde:	T 3 2006	T 4 2006	T 1 2007	T 2 2007	T 3 2007
PORCENTAJE DE AVISOS DE AVERÍA POR LÍNEA DE ACCESO FIJO (%)		4,0	1-1-06	2,43	2,71	3,02	2,65	2,50
TIEMPO DE REPARACIÓN DE AVERÍAS PARA LÍNEAS DE ACCESO FIJO	Percentil 95 para averías en líneas de acceso fijo (horas)	48	1-1-06	70,45	97,97	74,40	64,55	53,95
	Porcentaje reparado en el plazo objetivo (%)	95	1-1-06	90,41	84,29	89,81	92,57	93,45

Plazo objetivo de reparación (horas)	48 h
Horario de recogida de avisos de averías	24 h/d x 7d/s
Horario para concertar citas	Residencial (L-D) 9:00 - 22:00 Empresas (L-D) 8:00 - 24:00

Acceda a la información detallada sobre las conclusiones del informe de la auditoría de Calidad de Servicio, realizada por [SGS ICS](#).

	Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (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.
---	---

[Ir a Inicio del documento](#)

Parámetros generales (Atención al Cliente)


En la tabla que figura a continuación se recoge el nivel ofertado y el nivel medido de calidad de servicio, en los cinco últimos trimestres, en virtud de lo establecido en la Orden ITC/912/2006:

PARÁMETROS (Según ETSI EG 202 057-1)	MEDICIONES	NIVEL		NIVEL MEDIDO				
		OFERTADO		(Últimos 5 trimestres)				
		VALOR	Vigente desde:	T 3 2006	T 4 2006	T 1 2007	T 2 2007	T 3 2007
TIEMPO DE RESPUESTA PARA CONSULTAS SOBRE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y DE FACTURACIÓN 902 929 000 902 500 060	Porcentaje de consultas atendidas por sistemas automáticos (%)	100	1-7-06	100	100	100	100	100
	Porcentaje de consultas transferidas a operador (%)	--- (1)	1-7-06	76,78	78,88	88,71	93,86	96,40
	Tiempo medio de respuesta (s)	37	1-7-06	34,00	42,79	33,18	32,41	45,01
	Porcentaje de consultas atendidas en menos de 20s (%)	70	1-7-06	70,94	71,88	74,97	75,02	69,18
FRECUENCIA DE RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES (%)		3,5	1-7-06	3,27	3,41	2,97	2,39	2,71
TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES (Percentil 95 en días)		15	1-7-06	19	15	23	11	6
RECLAMACIONES SOBRE CORRECCIÓN DE FACTURAS (%) (2)		1	1-1-07	0,37	0,40	0,72	0,73	0,82

(1) ONO declara, en relación con estas partes del 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 los clientes.

(2) Anteriormente, el nivel ofertado era 1%, vigente desde 1-1-06 y 0,5% vigente desde 1-7-06. Ver [información adicional](#) proporcionada por ONO sobre Reclamaciones sobre corrección de facturas.

Acceda a la información detallada sobre las conclusiones del informe de la auditoría de Calidad de Servicio, realizada por [SGS ICS](#).

 MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO	Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (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.
--	---

[Ir a Inicio del documento](#)

Parámetros relacionados con las llamadas.


En la tabla que figura a continuación se recoge el nivel ofertado y el nivel medido de calidad de servicio, en los cinco últimos trimestres, en virtud de lo establecido en la Orden ITC/912/2006:

Llamadas originadas en red fija

PARÁMETROS (Según ETSI EG 202 057-2)	MEDICIONES	NIVEL OFERTADO		NIVEL MEDIDO (Últimos 5 trimestres)				
		VALOR	Vigente desde:	T 3 2006	T 4 2006	T 1 2006	T 2 2007	T 3 2007
PROPORCIÓN DE LLAMADAS FALLIDAS	Nacionales (%)	0,5	1-1-06	0,48	0,47	0,52	0,53	0,57
	Internacionales (%)	6	1-1-06	3,49	3,09	3,15	2,95	3,78
	Móviles (%)	0,6	1-1-06	0,73	0,44	0,53	0,59	0,55
TIEMPO DE ESTABLECIMIENTO DE LLAMADAS	Tiempo medio para llamadas nacionales	3	1-1-06	1,37	1,23	1,28	0,84	0,99
	Tiempo medio para llamadas internacionales	12	1-1-06	9,71	9,41	9,36	9,14	8,85
	Tiempo medio para llamadas a móviles	6	1-1-06	4,37	4,36	4,36	4,34	3,06



Acceda a la información detallada sobre las conclusiones del informe de la auditoría de Calidad de Servicio, realizada por [SGS ICS](#).

	<p>Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (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.</p>
---	--

[Ir a Inicio del documento](#)



Parámetros Específicos de acceso a Internet

En la tabla que figura a continuación se recoge el nivel ofertado y el nivel medido de calidad de servicio, en los cinco últimos trimestres, en virtud de lo establecido en la Orden ITC/912/2006:

Servicio de acceso a Internet: 4Mb

PARÁMETROS (Según ETSI EG 202 057-4)	MEDICIONES	NIVEL OFERTADO		NIVEL MEDIDO (Últimos 5 trimestres)				
		VALOR	Vigente desde:	T 3 2006	T 4 2006	T 1 2007	T 2 2007	T 3 2007
PROPORCIÓN DE ACCESOS DE USUARIOS CON ÉXITO (%)		--- (1)				98,67	99,37 (2)	99,75 (4)
PROPORCIÓN DE TRANSMISIONES DE DATOS FALLIDAS (%)		--- (1)				2,44	0,73 (3)	0,69 (5)
VELOCIDAD DE TRANSMISIÓN DE DATOS CONSEGUIDA	Velocidad Media (kbps)	--- (1)				3.620	3.764	3.787
	Velocidad máxima (Percentil 95 - kbps)	--- (1)				3.824	3.910	3.919
	Velocidad mínima (Percentil 5 - kbps)	--- (1)				3.312	3.599	3.673


- (1) ONO declara, en relación con estas partes del 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 los clientes.
- (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 99,14 y 99,61.
- (3) 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 0,39 y 1,06.
- (4) 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 99,59 y 99,90.
- (5) 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 0,40 y 0,99.

Servicio de acceso a Internet: 600Kb

PARÁMETROS (Según ETSI EG 202 057-4)	MEDICIONES	NIVEL OFERTADO		NIVEL MEDIDO (Últimos 5 trimestres)				
		VALOR	Vigente desde:	T 3 2006	T 4 2006	T 1 2007	T 2 2007	T 3 2007
PROPORCIÓN DE ACCESOS DE USUARIOS CON ÉXITO (%)		--- (1)				98,40	99,79 (2)	99,27 (4)
PROPORCIÓN DE TRANSMISIONES DE DATOS FALLIDAS (%)		--- (1)				2,12	0,25 (3)	0,46 (5)
VELOCIDAD DE TRANSMISIÓN DE DATOS CONSEGUIDA	Velocidad Media (kbps)	--- (1)				565	578	578
	Velocidad máxima (Percentil 95 - kbps)	--- (1)				579	579	579
	Velocidad mínima (Percentil 5 - kbps)	--- (1)				442	579	578

- (1) ONO declara, en relación con estas partes del 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 los clientes.
- (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 99,62 y 99,96.
- (3) 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 0,58.
- (4) 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 98,82 y 99,72.
- (5) 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 0,28 y 0,64.

Acceda a la información detallada sobre las conclusiones del informe de la auditoría de Calidad de Servicio, realizada por [SGS ICS](#).

	<p>Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (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.</p>
---	--


[Ir a Inicio del documento](#)



3 - Conclusiones e informes de auditoría

La auditoría realizada durante el segundo trimestre de 2007 por SGS ICS Ibérica, S.A. acredita que ONO (Cableuropa S.A.U.), dispone y aplica un sistema de medida 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 y para la Sociedad de la Información.

Asimismo, dicha auditoría también acredita que el proceso utilizado para la realización de las medidas asegura la no existencia de errores superiores al 5%.

 <p>MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO</p>	Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (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.
--	---

[Ir a Inicio del documento](#)



4 - Información adicional

La información que figura a continuación ha sido elaborada por ONO con el fin de clarificar la información de Calidad de Servicio que se proporciona en los demás apartados relacionados.

En el 3T-06 hay un cambio del nivel ofertado para el parámetro de Porcentaje de facturas reclamadas. Los criterios de cálculo se han actualizado según los criterios aprobados, disponibles en la página web de la SETSI, en la que aparecen los [documentos de referencia de calidad de servicio](#).

En el 1T-07, se comienzan a contabilizar las quejas/reclamaciones de Internet, lo que provoca un aumento del Porcentaje de facturas reclamadas, por lo que el nivel ofertado se cambia a 1%.

[Ir a Inicio del documento](#)