

# Asociación de Internautas



Calidad del servicio. Parámetros publicados por las compañías en sus web

## Calidad del servicio. Parámetros publicados por las compañías en sus web

---

Este mensaje surge para difundir los parámetros de calidad autopublicados por las compañías en sus páginas web, tal y como obliga el [artículo 8 de la orden de calidad IET 1090/2014](#), tratando también el caso especial de los parámetros específicos fijados en los [artículos 12 a 16 de la orden IET 1090/2014](#) y el [anexo II de la orden IET 1090/2014](#) para la compañía Movistar, que actualmente es la prestadora del servicio universal telefónico

---

En el caso de esta compañía, los artículos 12 a 16 anteriormente citados fija las mismas obligaciones que para el resto de compañías, aunque establece unos valores máximos para algunos de ellos

- **Tiempo de interrupción del servicio** no superior a la treintava parte del periodo de facturación (en el caso de facturación mensual, no pueden dejarte sin servicio más de un día)

Aparte de ello, los parámetros de calidad fijados en el [anexo II de la orden IET 1090/2014](#), son los siguientes, para la compañía Movistar:

A.- Para el servicio telefónico disponible al público

- **Tiempo de suministro de la conexión inicial:** Inferior a 60 días para el 99 por ciento de los casos.

- **Porcentaje de averías por línea de acceso:** Menor del cuatro por ciento al trimestre.

- **Tiempo de reparación de averías:** Inferior a 48 horas para el 95 por ciento de los casos.

- **Tasa de reclamaciones por facturación:** Inferior al cinco por mil por trimestre.

- **En caso de que el operador designado para el suministro de la conexión inicial, haya optado por acogerse a la opción de asumir él mismo la prestación de los servicios de datos**, incluidos los de acceso a Internet, en condiciones equiparables a las ofertadas con carácter general por el mercado, la velocidad de transmisión de datos conseguida será igual o superior a 1 megabit por segundo para el 95 por ciento de los casos, teniendo en cuenta las funciones específicas de la tecnología de acceso correspondiente

B.- Servicio de cabinas telefónicas

- **Porcentaje de teléfonos públicos de pago** en funcionamiento: Superior al 95 por ciento.

C.- Servicios de información sobre números telefónicos

- **Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 20 segundos:** Superior al 90 por ciento.

Debe destacarse que los parámetros de calidad de Movistar no están publicados de la forma fijada por el ministerio, que debe estar en la página principal de las compañías con un hiperenlace titulado "Calidad de servicio", sino en otro lugar bastante inaccesible, sino en un enlace en la página <http://www.telefonica.es>, que se dispone bajo estas líneas

[https://www.telefonica.es/es/acerca\\_de\\_telefonica/calidad/niveles-de-calidad-de-servicio/sobre-la-calidad-del-servicio](https://www.telefonica.es/es/acerca_de_telefonica/calidad/niveles-de-calidad-de-servicio/sobre-la-calidad-del-servicio)

Para el resto de compañías más conocidas, los enlaces a los parámetros de calidad, son los siguientes, aunque debe destacarse que no todas las compañías publican sus resultados de calidad en la forma normalizada dictada por el ministerio (lo cual no es legal, pues los parámetros deben publicarse de forma normalizada), aun cuando dichos parámetros sí que se puedan consultar en el apartado "calidad de servicio" en sus páginas web.

**Vodafone:**

<http://www.vodafone.es/c/conocenos/es/vodafone-espana/sostenibilidad-y-calidad/calidad/calidad-de-servicio>

**ONO:**

<http://www.ono.es/sobreono/calidad-y-servicio/>

**Jazztel:**

<http://www.jazztelaccesible.com/calidad.php>

**Orange:**

[http://acercadeorange.orange.es/calidad/calidad-servicio/?utm\\_source=orange&utm\\_medium=home&utm\\_term=calidad](http://acercadeorange.orange.es/calidad/calidad-servicio/?utm_source=orange&utm_medium=home&utm_term=calidad)

**Yoigo:**

<https://www.yoigo.com/calidad-de-servicio/>

**Simyo:**

<https://www.simyo.es/calidad-servicio-simyo.html>

**Pepephone:**

<https://www.pepephone.com/calidad-servicio>

**R (Sólo en Galicia):**

[http://legal.mundo-r.com/legal/es/calidad\\_de\\_servicio](http://legal.mundo-r.com/legal/es/calidad_de_servicio)

**Telecable (Sólo en Asturias)**

<http://web.telecable.es/calidad-servicio>

**Esukaltel (sólo en Euskadi)**

[http://www.euskaltel.com/CanalOnline/microsites/calidad\\_servicio/index.jsp?idioma=esp](http://www.euskaltel.com/CanalOnline/microsites/calidad_servicio/index.jsp?idioma=esp)

Las compañías señaladas, son las principales operadoras de telecomunicaciones en España, cumpliendo todas los requisitos para estar obligadas a publicar sus datos en sus páginas web, pudiendo faltar alguna conocida (como Más móvil o lowi), bien porque no esté obligada a la publicación de datos, por no cumplir los requisitos de obligación o, esperemos que no, por un error a la hora de buscar y localizar los datos

[Reproducido del blog Reclamaciones de telecomunicaciones.....sin morir en el intento](#)

---

2019 ©Asociación de Internautas