



**Informe trimestral de medida de
parámetros de calidad de servicio de
acuerdo con la Orden IET/1090/2014**

Segundo Trimestre de 2019

ÍNDICE

<u>INTRODUCCIÓN</u>	3
<u>COMPROMISOS DE LOS NIVELES INDIVIDUALES DE CALIDAD INCLUIDOS EN LOS CONTRATOS</u>	3
<u>INFORMACIÓN DE LOS PARÁMETROS</u>	5
I.5 Frecuencia de reclamaciones de los clientes	5
I.6 Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes	5
I.8 Reclamación sobre corrección de cuentas prepago	6
<u>INFORME DE AUDITORÍA</u>	7
<u>INFORMACIÓN SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LOS PARÁMETROS ASOCIADOS</u>	8

Introducción

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

Para una mayor información sobre la regulación de la Calidad de Servicio puede consultarse el apartado específico de la página de Internet de la Secretaría de Estado para el Avance Digital (SEAD) relativo a [Calidad de Servicio](#).

Compromisos de los niveles individuales de calidad incluidos en los contratos

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 periodo 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 muestran a continuación.

Informe trimestral de medida de parámetros de calidad de servicio de acuerdo con la Orden IET/1090/2014 (T2 2018 – T2 2019)

	COMPROMISO (horas)	CUANTÍA	PROCEDIMIENTO
Servicio telefónico móvil	8 horas/mes	En el caso de que produzca una interrupción temporal del Servicio, el Cliente tendrá derecho a una indemnización, en forma abono en su cuenta de un importe igual a la cantidad media facturada por todos los servicios interrumpidos en los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateados por la duración de la interrupción.	El abono se realizará de forma automática para cantidades iguales o superiores a un (1) euro. Si la cantidad a abonar, de acuerdo con el cálculo explicado anteriormente, fuese inferior a un (1) euro, entonces la indemnización no será automática, teniendo que solicitarla expresamente el cliente. Con el fin de reclamar la compensación, el cliente deberá dirigir su solicitud de indemnización al Servicio de Atención al Cliente de LYCAMOBILE dentro del mes siguiente al restablecimiento del Servicio. Si los daños y perjuicios resultasen vencidos y pagaderos, LYCAMOBILE los abonará en la cuenta del Cliente en forma de crédito en tiempo de conexión.
Servicio de acceso a Internet móvil	8 horas/mes	En el caso de que produzca una interrupción temporal del Servicio, el Cliente tendrá derecho a una indemnización automática, en forma abono en su cuenta de un importe igual a la cantidad media facturada por todos los servicios interrumpidos en los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateados por la duración de la interrupción.	Si la cantidad a abonar, en concepto de daños y perjuicios, de acuerdo con el cálculo explicado anteriormente, fuese inferior a un (1) euro, entonces la indemnización no será automática, teniendo que solicitarla expresamente el cliente. Con el fin de reclamar la compensación, el cliente deberá dirigir su solicitud de indemnización al Servicio de Atención al Cliente de LYCAMOBILE dentro del mes siguiente al restablecimiento del Servicio. Si los daños y perjuicios resultasen vencidos y pagaderos, LYCAMOBILE los abonará en la cuenta del Cliente en forma de crédito en tiempo de conexión.

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

Información de los parámetros

I.5 Frecuencia de reclamaciones de los clientes

Servicio móvil

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2018	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019
Porcentaje (%)	0,61	0,56	0,64	0,66	0,68

Para contactar con el servicio al cliente pueden llamar al +34632100321 (o al 321 desde una línea de LYCAMOBILE) de 9:00 a 18:00 de lunes a sábado, escribir un correo electrónico a cs@lycamobile.es o utilizar el formulario de contacto disponible en www.lycamobile.es

I.6 Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes

Servicio móvil

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2018	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019
Percentil 95 (días) ¹	17	24	49	22	35

El horario de funcionamiento del servicio al cliente de 9:00 a 18:00 de lunes a sábado incluyendo festivos.

¹ Para la obtención del percentil 95 se toman 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.

I.8 Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago

Servicio móvil

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2018	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019
Porcentaje (%)	0,017	0,014	0,034	0,037	0,054

El horario de funcionamiento del servicio al cliente de 9:00 a 18:00 de lunes a sábado incluyendo festivos.

Informe de auditoría

La auditoría realizada en marzo de 2019 por CÁMARA CERTIFICA acredita que LYCAMOBILE 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 coincide con la descripción depositada en la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital.

(*) necesita ser puesto al día y controlar su distribución

Asimismo dicha auditoría acredita que el proceso utilizado para la realización de las medidas asegura la no existencia de errores que supongan una mejora del mismo superior al 5% con respecto a su valor real.

Excepcionalmente se han detectado 5 inconsistencias relacionadas con la gestión de la calidad que no afectan a los datos publicados.

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, LYCAMOBILE 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:

Informe trimestral de medida de parámetros de calidad de servicio de acuerdo con la Orden IET/1090/2014 (T2 2018 – T2 2019)

- **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 cuentas prepago.** Se corresponde con la relación, expresada en porcentaje, entre las reclamaciones relativas al servicio telefónico y/o al servicio de acceso a Internet realizadas por los clientes sobre el saldo de las líneas prepago y el número total de líneas prepago (tarjetas, etc.) activas.

Reclamaciones sobre el saldo de líneas prepago

Número Total de líneas de Prepago

Su medida se realiza contabilizando el número de tarjetas prepago sobre las que se ha realizado alguna reclamación sobre algún aspecto relativo al saldo durante el trimestre objeto de la medición.