INFORMACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO MÓVIL

Lebara Móvil

Agosto 2020

1 Introducción
2 Compromisos de Calidad incluidos en los contratos
3 Medidas de los parámetros
4 Conclusiones del Informe de auditoría
5 Información sobre la calidad de servicio y los parámetros asociados

Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital 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.

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 de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) 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.

	COMPROMISO (horas)	CUANTÍA	PROCEDIMIENTO
Servicio telefónico móvil	7horas/mes	La mayor de las dos siguientes: a. Promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos en los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. Para antigüedad inferior a tres meses, el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado. b. Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de esta.	Previa petición en el plazo de 10 días
Servicio de acceso a Internet Movil	7horas/mes	La mayor de las dos siguientes: a. Promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos en los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. Para antigüedad inferior a tres meses, el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado. b. Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de esta.	Previa petición en el plazo de 10 días

Puede consultar este enlace para obtener más información

Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital 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.

Medidas de los Parámetros

3.1 Frecuencia de reclamaciones de los clientes. Servicio Movil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020	Q2 2020
Porcentaje (%)	5.07 (1)	3.47	4.67	5.01	4.49

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al (2222) De 08:00 am a 08:00 pm. 12 horas de lunes a domingo

Puede contactar también con el servicio de atención al cliente enviando un correo electrónico a la siguiente dirección care.Spain@lebara.com

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 6.22

3.2 Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020	Q2 2020
Percentil 95 (días)	0.03 (1)	0.03	0.03 (2)	0.03 (3)	0.03

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al (2222) De 08:00 am a 08:00 pm. 12 horas de lunes a domingo

Puede contactar también con el servicio de atención al cliente enviando un correo electrónico a la siguiente dirección care.Spain@lebara.com

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

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por el operador. El valor anteriormente publicado era 0.02
(2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por el operador. El valor anteriormente publicado era 0.02
(3) Este valor se ha corregido al detectarse un error por el operador. El valor anteriormente publicado era 0.02

3.3 Reclamaciones sobre corrección de cuentas de prepago

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020	Q2 2020
Porcentaje (%)	0.386 (1)	0.272	0.328	0.466	0.392

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al (2222) De 08:00 am a 08:00 pm. 12 horas de lunes a domingo

Puede contactar también con el servicio de atención al cliente enviando un correo electrónico a la siguiente dirección care.Spain@lebara.com

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 0.407

Conclusiones del Informe de auditoría

La auditoría de 2020 realizada por SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U. acredita que Xfera Móviles, SAU,(LEBARA) dispone y aplica un sistema de medida de los niveles de calidad de servicio, implantado conforme a lo dispuesto en la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, 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%.

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, Lebara 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:

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.

$$\frac{\text{Reclamaciones sobre el saldo de líneas prepago}}{\text{Número total de líneas prepago}}$$

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.