



INFORMACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO DE
TELE2

Junio 2010

Sobre la Calidad del 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](#)
 - [Averías](#)
 - [Atención al Cliente](#)
- [Parámetros relacionados con llamadas](#)

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 Calidad¹, ha sido elaborado por el Instituto Europeo de Normas de Telecomunicación (ETSI)² 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 *[el operador]* 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 *[el operador]* de acuerdo con el sistema común de medición del nivel de calidad de servicio establecido o **Nivel medido de Calidad de Servicio**.

¹ Enlace a: <http://www.mityc.es/telecomunicaciones/es-ES/Servicios/CalidadServicio/DocRef/Paginas/Documentaciondereferencia.aspx>.

² Enlace a: <http://www.etsi.org>

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](#)³ 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:

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.

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.

- **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 en servicio (normalmente, 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 consideradas como relevantes desde el punto de vista de su grado de implantación en el mercado.

Para la obtención del percentil 95 se toman 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.

- **Porcentaje de problemas en los procedimientos de portabilidad numérica.**

Se define como la relación, expresada en porcentaje, 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 los números portados pertenecientes a clientes residenciales 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.**

³ Enlace a <http://pda.etsi.org/pda/queryform.asp>

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 del operador y el número 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 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.

• **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 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 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 intervalo de tiempo 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 agente (operador humano). Se incluye 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 agentes, directamente o tras pasar por un sistema automático activado por la voz, y que sean relativas al servicio telefónico y/o al servicio de acceso a Internet.

• **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.

Su medida se realiza contabilizando el número de facturas reclamadas por algún aspecto relativo a su contenido durante el trimestre objeto de la medición.

2.2.- Parámetros relacionados con las llamadas

• **Porcentaje de llamadas fallidas extremo a extremo.**

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 internacionales y
- Llamadas a móviles nacionales.

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 intervalo de tiempo 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 el tiempo medio de establecimiento de:

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

Esta medición se realiza a través de la observación de una muestra suficientemente significativa del tráfico real en el trimestre objeto de la medición.

• **Calidad de la conexión de voz.**

Este parámetro proporciona una estimación representativa de la calidad de la conexión de voz proporcionada por la red en condiciones normales de funcionamiento. Se obtiene a partir de la información de diseño de la red aplicando el Modelo-E, que es un conjunto de algoritmos para la predicción de la satisfacción de los usuarios con la calidad de voz de la conversación (bidireccional interactiva), mediante el cual se calcula un factor R en un rango de 0 a 100. Según este valor se establecen las siguientes categorías de calidad de voz: La mejor ($R > 90$), Alta (R entre 80 y 90), Media (R entre 70 y 80), Baja (R entre 60 y 70) y Mediocre (R entre 50 y 60). El valor máximo alcanzable del factor R viene limitado por las características de los terminales habitualmente utilizados por los usuarios.

2.3.- Parámetros específicos de acceso a Internet

• **Tecnologías y modalidades de servicio relevantes.** Para el conjunto de usuarios totales del servicio de acceso a Internet, se consideran como tecnologías relevantes cada una de las que son utilizadas por más de un 10% del total de usuarios (ADSL, módem de cable, HSDPA,...) y todas las que sin que llegar a ese valor están dentro del 85% de tecnologías más empleadas.

Para el conjunto de clientes residenciales de un operador, se consideran como modalidades de servicio relevantes cada una de las que son contratadas por más de un 10% de clientes y todas las que sin que llegar a ese valor están dentro del 85% de modalidades de servicio contratadas por el total de clientes.

• **Porcentaje de accesos de usuario con éxito.** Se define como la probabilidad con la que el usuario podrá 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.

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.

• **Porcentaje de transmisiones de datos fallidas.** Se define como la probabilidad con la que puede fallar la transmisión de un fichero de datos desde el servidor al que se ha conectado la sonda de pruebas y de que, por tanto, se deba solicitar de nuevo

la descarga del fichero. La transmisión de datos se considera exitosa si el fichero es transmitido completo y sin errores.

Da una indicación de la fiabilidad de los servicios de descarga de información ofrecido por el proveedor.

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.

- **Velocidad de transmisión de datos conseguida.** Se define como la velocidad alcanzada en la descarga de ficheros desde un sitio Web remoto al ordenador del usuario.

La velocidad de transmisión de datos experimentada por un mismo usuario en la descarga de un 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.

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 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.

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.

Parámetros generales (Provisión y Portabilidad)

En la tabla siguiente se recoge el nivel ofertado y el nivel medido de calidad de servicio de los parámetros de provisión y portabilidad, relativos a los clientes residenciales, en los cinco últimos trimestres:

PARÁMETROS (Según ETSI EG 202 057-1)	MEDICIONES	NIVEL OFERTADO		NIVEL MEDIDO (Últimos 5 trimestres)				
		VALOR	Vigente desde:	T 1 2009	T 2 2009	T3 2009	T4 2009	T 1 2009
TIEMPO DE SUMINISTRO DE ACCESOS A LA RED FIJA	Percentil 95 (días)	60	Enero 2006	72 (3)	65 (4)	44 (5)	59	83
TIEMPO DE SUMINISTRO DE ACCESOS A INTERNET (sobre líneas en servicio)	Percentil 95 (días)							
PROPORCIÓN DE PROBLEMAS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE PORTABILIDAD NUMÉRICA (%)		2	Enero 2006	0,68	0,63	1,13	1,56 (6)	5,10

Horario de recogida de solicitudes	Lunes a Viernes: de 9:00 a 22:00 Sábados: de 9:00 a 15:00
Horario para concertar citas	Lunes a Viernes: de 8:00 a 20:00

- (1) TELE2 utiliza la desagregación de bucle en algunos de sus 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
- (3) Este valor ha sido corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 76
- (4) Este valor ha sido corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 67
- (5) Este valor ha sido corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 77
- (6) Este valor ha sido corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 1,68

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

Parámetros generales (Averías)

En la tabla siguiente se recoge el nivel ofertado y el nivel medido de calidad de servicio de los parámetros de averías, relativos a los clientes residenciales, en los cinco últimos trimestres:

PARÁMETROS (Según ETSI EG 202 057-1)	MEDICIONES	NIVEL OFERTADO		NIVEL MEDIDO (Últimos 5 trimestres)				
		VALOR	Vigente desde:	T 1 2009	T 2 2009	T3 2009	T4 2009	T 1 2010
PORCENTAJE DE AVISOS DE AVERÍA POR LÍNEA DE ACCESO FIJO (%)		8	Enero 2006	3,94	4,06	3,54 (1)	3,61	3,09
TIEMPO DE REPARACIÓN DE AVERÍAS PARA LÍNEAS DE ACCESO FIJO	Percentil 95 para averías en líneas de acceso fijo (horas)	72	Enero 2006	70,74	69,96	71,42	71,95	68,71
	Porcentaje reparado en el plazo objetivo (%)	85	Enero 2006	81,48	83,01	83,01	75,81	83,58

(1) Este valor ha sido corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 3,54

Plazo objetivo de reparación (horas)	48 horas
Horario de recogida de avisos de averías	24 horas x 7 días
Horario para concertar citas	Lunes a Sábado: de 8:00 a 22:00

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

Parámetros generales (Atención al Cliente)

En la tabla siguiente se recoge el nivel ofertado y el nivel medido de calidad de servicio de los parámetros de atención al cliente y reclamaciones, relativos a los clientes residenciales, en los cinco últimos trimestres:

PARÁMETROS (Según ETSI EG 202 057-1)	MEDICIONES	NIVEL OFERTADO		NIVEL MEDIDO (Últimos 5 trimestres)				
		VALOR	Vigente desde:	T 1 2009	T 2 2009	T3 2009	T4 2009	T 1 2010
TIEMPO DE RESPUESTA PARA CONSULTAS SOBRE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y DE FACTURACIÓN	Porcentaje de consultas atendidas por sistemas automáticos (%)	100	Enero 2006	100	100	100	100	100
	Porcentaje de consultas transferidas a operador (%)	100	Enero 2006	100	100	100	100	100
	Tiempo medio de respuesta para el nº 800 760 770 (s)	59	Enero 2006	61	41	**	**	**
	Tiempo medio de respuesta para el nº 800 760 067 (s)	59	Enero 2006	54	39	**	**	**
	Porcentaje de consultas atendidas en menos de 20s en el nº 800 760 770 (%)	70	Enero 2006	68,2	89,2	**	**	**
	Porcentaje de consultas atendidas en menos de 20s en el nº 800 760 067 (%)	70	Enero 2006	72,1	91,5	**	**	**
FRECUENCIA DE RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES (%)	15	Enero 2006	11,94 (1)	10,80	9,02	9,87	9,31	
TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES (Percentil 95 en días)	10	Enero 2006	12 (2)	6	4	6	5	
RECLAMACIONES SOBRE CORRECCIÓN DE FACTURAS (%)	0,5	Enero 2006	0,34	0,30 (3)	0,31 (4)	0,22 (5)	0,24	

- (1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 33,82
 (2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 9,60
 (3) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 26
 (4) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 0,17
 (5) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 0,08

** [Ver comentario en el apartado información adicional](#)

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

Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (<http://www.mityc.es/es-ES/Paginas/index.aspx>) 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.

Parámetros relacionados con las llamadas.

En la tabla siguiente se recoge el nivel ofertado y el nivel medido de calidad de servicio de los parámetros relacionados con las llamadas, en los cinco últimos trimestres:

Llamadas originadas en red fija

PARÁMETROS (Según ETSI EG 202 057-2)	MEDICIONES	NIVEL OFERTADO		NIVEL MEDIDO (Últimos 5 trimestres)				
		VALOR	Vigente desde:	T 1 2009	T 2 2009	T3 2009	T4 2009	T 1 2010 (2)
PROPORCIÓN DE LLAMADAS FALLIDAS (Extremo a extremo)	Destino fijo nacional (%)	0,22	Enero 2006	0,98	0,53	0,41	0,43	0,24
	Destino internacional (%)	1,77	Enero 2006	2,50	3,32	2,13	1,88	1,16
	Destino móvil nacional (%)	2,13	Enero 2006	0,97(1)	0,84(1)	0,86(1)	0,88(1)	1,11(1)
TIEMPO DE ESTABLECIMIENTO DE LLAMADAS	Destino fijo nacional (%)	4,55	Enero 2006	1,70	1,57	1,58	1,56	1,68
	Destino internacional (%)	12,1	Enero 2006	7,30	7,18	8,53	8,52	7,3
	Destino móvil nacional (%)	9,18	Enero 2006	3,25	3,15	3,21	3,34	3,33

- (1) Este valor ha sido revisado para adaptarlo a los criterios de medición modificados en febrero 2010
 (2) Tele2 informa que para este trimestre únicamente proporciona datos de acceso directo

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

PARÁMETROS (Según ETSI EG 202 057-2)		VALOR MÁXIMO ALCANZABLE:	NIVEL MEDIDO (Últimos 5 trimestres)				
			T 1 2009	T 2 2009	T3 2009	T4 2009	T 1 2010
CALIDAD DE LA CONEXIÓN DE VOZ (Valor R) (1)	Destino fijo	88,47					
	Destino móvil	76,66					

(1) Tele2 presta el STF mediante tecnología IP (VoIP) a más de un 10% de sus clientes residenciales, en lugar de esta tabla, publicarán la nota prevista que figura en el Anexo 2

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

Parámetros Específicos de acceso a Internet

En la tabla siguiente se recoge el nivel ofertado y el nivel medido de calidad de servicio relativos a los parámetros del servicio de acceso a Internet, en los cinco últimos trimestres, para las tecnologías y modalidades relevantes¹:

Servicio de acceso a Internet (1)

PARÁMETROS (Según ETSI EG 202 057-4)	MEDICIONES	NIVEL OFERTADO		NIVEL MEDIDO (Últimos 5 trimestres)				
		VALOR	Vigente desde:	T 1	T 2	T 3	T 4	T 1
				2009	2009	2009	2009	2010
PORCENTAJE DE ACCESOS DE USUARIOS CON ÉXITO (%)								
PORCENTAJE DE TRANSMISIONES DE DATOS FALLIDAS (%)								
VELOCIDAD DE TRANSMISIÓN DE DATOS CONSEGUIDA	Velocidad Media (kbps)							
	Velocidad máxima (Percentil 95 - kbps)							
	Velocidad mínima (Percentil 5 - kbps)							

(1) TELE2 no ha iniciado la publicación de estos datos por estar pendiente la acreditación ante la SETSI de la fiabilidad y la comparabilidad de los mismos.

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

Conclusiones e informes de auditoría

La auditoría de 2009 realizada por SGS ICS Ibérica, S.A. acredita que TELE2 Telecommunication Services S.L.U. dispone y aplica un sistema de medida de los niveles de calidad de servicio, implantado conforme a lo dispuesto en la Orden ITC/912/2006, 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%.

6. INFORMACIÓN ADICIONAL

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

El dato correspondiente al apartado:

Parámetros generales

Tiempo de respuesta para asuntos administrativos y de facturación

Por un error detectado en auditoría relacionado con el porcentaje de atención, se retira la publicación del parámetro a partir del segundo trimestre en tanto en cuanto se solucionen las deficiencias detectadas en el informe de auditoría

El dato correspondiente al apartado:

3.3 Parámetros relacionados con llamadas.

Servicio telefónico fijo

Calidad de la Conexión de voz

Tele2 no publica el valor del parámetro de calidad de la conexión de voz ya que ofrece el servicio telefónico a un elevado porcentaje de clientes mediante tecnología VoIP, no contemplada en la medición actual de este parámetro.



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (<http://www.mityc.es/es-ES/Paginas/index.aspx>) 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.