



MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONOMICOS Y
TRANSFORMACION DIGITAL
Y AGENDA DIGITAL

DIRECCIÓN GENERAL DE
TELECOMUNICACIONES Y
ORDENACION DE LOS SERVICIOS DE
COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL

COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE
LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

**COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

**PROCEDIMIENTO PARA EL CALCULO DE USUARIOS AFECTADOS Y DELIMITACIÓN
DEL UMBRAL DE AFECTACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO**

En este documento se recogen las guías en las que se fijan el procedimiento de cálculo de los usuarios afectados y la delimitación del umbral de afectación de la calidad del servicio telefónico y de acceso a Internet contemplados 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.



OBJETIVO

Definir el procedimiento de cálculo del número de líneas afectadas por un suceso vinculado al servicio telefónico y de acceso a Internet así como la delimitación del umbral de afectación del servicio a partir del cual será necesario realizar las notificaciones correspondientes cuando no se trate de una interrupción total del servicio, conforme a lo indicado en el art 20 *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* (Orden de Calidad).

El número de usuarios resultante será comunicado a la SETID mediante el informe detallado al que hace referencia el art 21.1.d de la dicha Orden de Calidad.

ALCANCE

Se considerarán los sucesos significativos conforme a la *Orden de Calidad* vinculados al servicio telefónico y al servicio de acceso a Internet:

- En todo caso, se considerarán aquellos sucesos en los que el servicio queda totalmente interrumpido.
- También se considerarán aquellos sucesos en los que el servicio se degrada y el usuario percibe un funcionamiento anómalo del mismo, como por ejemplo incomunicaciones, llamadas que se cortan una vez iniciadas, accesos a Internet excesivamente lentos, etc.

Quedan excluidas aquellas degradaciones del servicio producidas por congestiones previstas y conocidas que tienen lugar en fechas señaladas (festivos, manifestaciones, grandes eventos, etc) o cortes controlados y programados en la red debidos a trabajos de operación y mantenimiento siempre y cuando de los mismos no se derive una incidencia.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO DEL NÚMERO DE LÍNEAS AFECTADAS

El método de cálculo variará en función del servicio fijo o móvil:



Servicios fijos

Los operadores obtendrán el número de líneas afectadas a través de la información proporcionada por sus sistemas o a través de la información proporcionada por terceros operadores en el caso de servicios indirectos o similares.

En concreto, en el caso de líneas de acceso a Internet provistas mediante servicios mayoristas de acceso indirecto, los operadores proporcionarán el número de líneas afectadas y el detalle del procedimiento de cálculo aplicado según el caso.

Servicios móviles

Se contabilizarán las líneas afectadas por la incidencia, vinculadas a un contrato o de prepago, así como aquellas líneas que cursan solo datos asociadas a tarjetas SIM utilizadas por dispositivos tipo modem USB o similares.

Aquellos operadores que presten servicio a clientes de terceros operadores (roaming nacional, accesos indirectos, operadores virtuales, etc) y que no puedan excluir estas líneas del cálculo, las incluirán en el cómputo total de líneas afectadas.

Se estimará en base a información histórica del tráfico medio cursado y el número medio de líneas registradas en la red que generaban ese tráfico.

En concreto, el operador obtendrá el número de líneas considerando el nivel medio de ocupación de los elementos de red afectados en la misma franja horaria de las últimas tres semanas correspondiente a la que se ha producido la incidencia. En el caso de que alguna de la franja horaria coincidiese con un día festivo, o acontecimiento significativo, se sustituirá por su franja horaria equivalente en la/s semana/s anterior/es a las ya consideradas.

El porcentaje de tráfico no cursado (el tráfico que se ha dejado de cursar en comparación con el tráfico medio de las semanas anteriores), se aplicará al número medio de líneas, en la misma franja horaria de las últimas tres semanas, para obtener el número de líneas afectadas.

Los Operadores Móviles Virtuales, cuando no puedan aplicar el procedimiento descrito anteriormente, obtendrán información acerca de la zona geográfica afectada por la incidencia y calcularán el número de líneas afectadas conforme a la información disponible en los contratos. En el caso de líneas prepago, efectuarán una estimación en base a porcentajes.