

## **La CNMC trabaja en la actualización y mejora de la información disponible sobre la calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas**

- Desde la entrada en vigor de la nueva LGTel, la CNMC es la autoridad competente para exigir a los operadores de comunicaciones electrónicas (como Telefónica, Vodafone, Orange, Másmovil o Digi) la publicación de información completa, comparable, fiable, de fácil consulta y actualizada sobre la calidad de sus servicios.

**Madrid, 21 de septiembre de 2022.-** La CNMC acaba de lanzar una [consulta pública](#) para conocer la opinión del sector y de los ciudadanos en relación con el actual modelo de medición de calidad de los servicios de telecomunicaciones ([INF/DTSA/123/22](#)).

Desde la entrada en vigor de la nueva Ley General de Telecomunicaciones (LGTel), [la CNMC es la autoridad competente para exigir a los proveedores de servicios de acceso a internet y de servicios de comunicaciones interpersonales disponibles al público](#) (como Telefónica, Vodafone, Orange, Másmovil o Digi) la publicación de información completa, comparable, fiable, de fácil consulta y actualizada sobre la calidad de sus servicios y sobre las medidas adoptadas para garantizar un acceso equivalente para los usuarios finales con discapacidad.

Hasta ahora, la determinación de los parámetros de calidad de servicio que se cuantifican y los métodos de medición aplicables, así como el contenido y formato de la información que deberá hacerse pública, [recaía en el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital](#).

Son parámetros de calidad evaluables, por ejemplo: la velocidad de transmisión de los datos, el tiempo de suministro de accesos a Internet, el tiempo de reparación de averías, la frecuencia de reclamaciones de los clientes o la corrección de las facturas.

### **Consulta pública**

Los ciudadanos necesitan contar con la máxima información sobre los servicios que se ofrecen en el mercado y, entre esta información se encuentra, sin duda, la calidad de servicio que ofrecen cada uno de los operadores. Por este motivo, para ejercer la nueva competencia la CNMC considera primordial conocer la opinión del sector en relación con el actual modelo de medición y de publicación de los parámetros de calidad así como las posibles mejoras que se puedan introducir.

La [consulta pública](#) estará abierta hasta el día 25 de noviembre de 2022 y se podrá participar en ella **vía Sede Electrónica** o mediante un **correo electrónico** ([consultapublica.calidad@cnmc.es](mailto:consultapublica.calidad@cnmc.es)).

Además, la nueva LGTel encomienda también a la CNMC la realización de un estudio bienal de la calidad de servicio ofrecida a los usuarios finales de zonas rurales y escasamente pobladas (respecto de la calidad media de servicio ofrecida al conjunto de usuarios radicados en el resto del país). Por ello, también se considera pertinente conocer la opinión del sector y de los ciudadanos sobre la mejor forma en la que se debería poner en práctica esta nueva previsión.

[La consulta pública](#) consta de 30 preguntas que se dividen en 6 apartados o temas:

- Parámetros a medir
- Operadores, servicios y tecnologías que se miden
- Sistema de medida
- Mecanismos de certificación
- Publicación de los parámetros de calidad de servicio
- Estudio de la calidad en zonas rurales

Medidas como esta contribuyen a que los usuarios de servicios de comunicaciones electrónicas puedan tomar sus decisiones de manera informada y en un entorno de transparencia.

[INF/DTSA/123/22](#)