

La CNMC actualiza los parámetros de calidad para las redes de telecomunicaciones

- Se incluye el 5G como tecnología relevante y se amplían los parámetros de medición como latencia, fluctuación de fase (*"jitter"*) y pérdida de paquetes. Además, se definen nuevos criterios geográficos para los equipos de medidas.
- Estos cambios permitirán un análisis más detallado de la calidad por comunidades autónomas y reforzarán la transparencia hacia los usuarios.

Madrid, 10 de febrero de 2025. La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) ha aprobado su propuesta para la medición de la calidad de los servicios de telecomunicaciones ([CAL/D TSA/001/24](#)).

Esta actualización de los parámetros de calidad de las redes que deben publicar los operadores y de los métodos de medición, responde a la evolución tecnológica y a las demandas de los usuarios. La nueva metodología refuerza la transparencia y permitirá a los consumidores:

- Comparar la calidad de los servicios ofrecidos por distintos operadores.
- Acceder a información detallada y actualizada sobre la calidad de las redes.

Además, se espera que estos cambios impulsen la mejora continua en la prestación de los servicios, fomentando la competencia en el sector de las telecomunicaciones.

Principales cambios

La nueva resolución introduce novedades significativas respecto al modelo anterior, entre ellas:

1. **Ampliación de los parámetros de calidad:**
 - Nuevos parámetros como latencia, fluctuación de fase (*jitter*) y pérdida de paquetes, que serán especialmente útiles para evaluar servicios críticos como la videollamada o el *streaming*.
 - Eliminación de parámetros menos relevantes, como las reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago.

2. Inclusión del 5G:

- La tecnología 5G pasa a ser considerada relevante para la medición de calidad.

3. Revisión de las sondas de medición:

- Nuevos criterios más representativos a nivel geográfico para instalar equipos de medida, garantizando al menos una sonda en cada comunidad autónoma.
- Los operadores podrán elegir entre aplicar los nuevos criterios o mantener los anteriores para tecnologías ya existentes.

4. Mayor detalle en la publicación de datos:

- Los operadores deberán informar a la CNMC con mayor granularidad, desglosando los parámetros por comunidades autónomas y sondas, para identificar posibles diferencias en la calidad de los servicios.

Colaboración con el sector

La CNMC también ha propuesto la creación de un foro técnico sobre la calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas, que contará con la participación de operadores y otros agentes del sector. Este foro permitirá identificar mejoras continuas en los sistemas de medición y adaptar el sistema de seguimiento de calidad a las necesidades del mercado.

Los operadores dispondrán de un plazo de 12 meses para implementar los cambios propuestos y adaptar sus sistemas de medición a los nuevos requisitos, como la medición de los nuevos parámetros o de 5G. Durante este periodo, la CNMC trabajará de la mano con el sector para garantizar una transición fluida y efectiva.

Contenido relacionado:

- [CAL/DTSA/001/24](#)
- [Blog](#) (03/01/2025): ¿Quién me ofrece el mejor servicio de telecomunicaciones? ¡La CNMC te lo pone fácil!
- [Blog](#) (20/06/2024): ¿Cómo medir la calidad de los servicios de telecos en el mundo rural?