

**INFORMACIÓ DE QUALITAT DE
SERVEI DE
MÁSMÓV!L**

Q4 2024

Índex

1. Introducció
2. Compromisos dels nivells individuals de qualitat inclosos en els contractes
3. Mesures dels Paràmetres
4. Conclusions de l' Informe d' auditoria
5. Informació sobre la qualitat de servei i els paràmetres associats

Introducció

La informació de Qualitat de Servei que es facilita en els apartats següents s'ha elaborat segons el que estableix l' [Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat de servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques.](#)

Per a una major informació sobre la regulació de la Qualitat de Servei es pot consultar l'apartat específic de la pàgina d'Internet de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals (SETID) relatiu a [Qualitat de Servei.](#)

[Compromisos dels nivells individuals de qualitat inclosos en els contractes](#)

Mesures dels Paràmetres:

- [3.1 Temps de subministrament d' accessos a la xarxa fixa](#)
- [3.2 Temps de subministrament d' accessos a Internet](#)
- [3.3 Proporció d' avisos d' avaria per línia d' accés fix](#)
- [3.4 Temps de reparació d' avaries per a línies d' accés fix](#)
- [3.5 Freqüència de reclamacions dels clients](#)
- [3.6 Temps de resolució de reclamacions dels clients](#)
- [3.7 Reclamacions sobre correcció de factures](#)
- [3.8 Reclamacions sobre correcció de comptes de prepagament](#)
- [3.9 Velocitat de transmissió de dades aconseguida](#)

[Conclusions de l' Informe d' auditoria](#)

[Informació sobre la qualitat de servei i els paràmetres associats](#)

Compromisos dels nivells individuals de qualitat inclosos en els contractes

Temps de subministrament de la connexió inicial (servei fix)

El temps de subministrament de la connexió inicial es defineix com el temps transcorregut des de la primera comunicació usuari-operador, per la qual s'accepti la sol·licitud de connexió a la xarxa des d'una ubicació fixa de l'usuari per part de l'operador, fins al moment en què l'usuari tingui disponible el servei.

El nivell individual de qualitat inclòs en els contractes de Movistar en relació al temps de subministrament de la connexió inicial, la quantia de la indemnització en cas d' incompliment del nivell de qualitat i el procediment per fer efectiva la indemnització es mostren a continuació:

COMPROMÍS (dies)	QUANTIA	PROCEDIMENT
30 dies	Un (1) Euro per dia natural de retard, fins a un màxim de noranta (90) Euros.	El Client haurà de dirigir la seva sol·licitud d'indemnització en un termini d'1 mes al Servei d'Atenció al Client a través del telèfon 2373 i l'adreça de correu electrònic hola@masmovil.com

Podeu consultar [aquest enllaç](#) per obtenir més informació.

Temps d' interrupció del servei

El temps d' interrupció del servei es defineix com la suma de temps transcorreguts, al llarg d' un període d' observació, des de l' instant en el qual s' ha produït el trencament o inutilització per degradació del servei o element del servei fins al moment en què s' ha restablert al seu normal funcionament.

A continuació es mostra:

- El valor del compromís de qualitat relatiu al temps d' interrupció del servei expressat en nombre sencer d' hores naturals acumulades al llarg d' un període d' observació, coincident amb el període de facturació o amb un mes natural per al cas dels abonats subjectes a modalitat de prepagament.
- La quantia de la indemnització en cas d' incompliment del nivell de compromís.
- El procediment per fer efectiva la indemnització es mostra a continuació.

	COMPROMÍS	QUANTIA	PROCEDIMENT
Servei telefònic fix	48 hores	Másmóvil indemnitzarà el Client per un import igual a la quota mensual prorratejada pel temps que hagués durat la interrupció del servei.	Automàtic
Servei telefònic mòbil	48 hores	Másmóvil indemnitzarà el Client per un import igual a la quota mensual prorratejada pel temps que hagués durat la interrupció del servei.	Automàtic
Servei d' accés a Internet fix	48 hores	Másmóvil indemnitzarà el Client per un import igual a la quota mensual prorratejada pel temps que hagués durat la interrupció del servei.	Automàtic
Servei d' accés a Internet mòbil	48 hores	Másmóvil indemnitzarà el Client per un import igual a la quota mensual prorratejada pel temps que hagués durat la interrupció del servei.	Automàtic

*A efectes indemnitzatoris en tots els compromisos anteriors, es considerarà que la quota mensual del Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla és el 50%de la quota mensual total d'aquells casos de contractació de paquets conjunts de Serveis en els quals el preu de la quota total del paquet no desglossi l'import atribuïble a cada Servei (Servei Telefònic i Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla).

** Quan per promocions el Client gaudeixi d' un descompte sobre la quota mensual dels Serveis, es tindrà en compte, a efectes indemnitzatoris, la quota mensual no promocionada d' aquests serveis.

Podeu consultar [aquest enllaç](#) per obtenir més informació.

Mesures dels Paràmetres

3.1 Temps de subministrament d' accessos a la xarxa fixa

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
Percentil 95 (dies)*	14	14	14	17	18

Les sol·licituds de subministrament d'accés a la xarxa fixa poden efectuar-se trucant al **2373 o 900696000** o www.masmovil.es, de 08:00 a 24:00 de dilluns a diumenge i l'horari per concertar les cites és de 09:00 a 20:00 de dilluns a dissabtes.

* Per a l'obtenció del percentil 95 es prenen totes les reclamacions de clients residencials resoltes en el trimestre, s'ordenen de menor a major temps de resolució i es pren el registre corresponent al 95% de totes elles.



Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix [el Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital](#) en l'Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat de servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques.

3.2 Temps de subministrament d' accessos a Internet

No aplica a aquesta marca.

3.3 Proporció d' avisos d' avaria per línia d' accés fix

Servei telefònic fix

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
Percentatge (%)	1,61	1,61	1,70	1,77	1,75

La comunicació d' avisos d' avaria de línies d' accés fix pot efectuar-se trucant al 2373 de 08: 00 a 01: 00 de dilluns a diumenge. Pot contactar també amb el servei d' atenció al client enviant un correu electrònic a la següent adreça hola@masmovil.com.

Servei d' accés a internet

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
Percentatge (%)	1,62	1,62	1,70	1,77	1,74

La comunicació d' avisos d' avaria de línies d' accés a Internet pot efectuar-se trucant al 2373 de 08: 00 a 01: 00 de dilluns a diumenge. Pot contactar també amb el servei d' atenció al client enviant un correu electrònic a la següent adreça hola@masmovil.com.



Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix [el Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital](#) en l'Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat de servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques.

3.4 Temps de reparació d' avaries per a línies d' accés fix

Servei telefònic fix

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
Percentil 95 (hores)*	97,60	112,04	120,66	140,30	162,02
Percentatge reparat en el termini objectiu (%)	87,17	85,12	84,11	80,56	76,45

El termini objectiu de reparació definit per l' operador és de 48 hores.

La comunicació d' avisos d' avaria de línies d' accés fix pot efectuar-se trucant al 2373 de 08: 00 a 01: 00 de dilluns a diumenge. Pot contactar també amb el servei d' atenció al client enviant un correu electrònic a la següent adreça hola@masmovil.com. Les cites per a la reparació d'avaries de línies d'accés fix poden efectuar-se trucant al 2373 de 08:00 a 20:00 de dilluns a dissabte.

Servei d' accés a internet

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
Percentil 95 (hores)*	97,63	113,14	122,47	140,85	161,83
Percentatge reparat en el termini objectiu (%)	87,06	84,90	84,05	80,48	76,35

El termini objectiu de reparació definit per l' operador és de 48 hores.

La comunicació d' avisos d' avaria de línies d' accés a Internet pot efectuar-se trucant al 2373 de 08: 00 a 01: 00 de dilluns a diumenge. Pot contactar també amb el servei d' atenció al client enviant un correu electrònic a la següent adreça hola@masmovil.com. Les cites per a la reparació d'avaries de línies d'accés fix poden efectuar-se trucant al 2373 de 08:00 a 20:00 de dilluns a dissabte.

* Per a l' obtenció del percentil 95 es prenen totes les reclamacions de clients residencials resoltes en el trimestre, s' ordenen de menor a major temps de resolució i es pren el registre corresponent al 95% de totes elles.



Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix [el Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital](#) en l'Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat de servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques.

3.5 Freqüència de reclamacions dels clients

Servei fix

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
Percentatge (%)	0,35	0,44	0,43	0,30	0,35

Per contactar amb el servei d'atenció al client poden trucar al (2373) De 08:00 am a 00:00 am. 16 hores de dilluns a diumenge. Pot contactar també amb el servei d' atenció al client enviant un correu electrònic a la següent adreça hola@masmovil.com.

Servei mòbil

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
Percentatge (%)	0,14	0,12	0,11	0,11	0,09

Per contactar amb el servei d'atenció al client poden trucar al (2373) de 08:00 a 24:00. 16 hores de dilluns a diumenge. Pot contactar també amb el servei d' atenció al client enviant un correu electrònic a la següent adreça hola@masmovil.com.



Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix [el Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital](#) en l'Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat de servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques.

3.6 Temps de resolució de reclamacions dels clients

Servei fix

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
Percentil 95 (dies)*	12,86	19,7	18,93	35,66	18,74

Per contactar amb el servei d'atenció al client poden trucar al (2373) De 08:00 am a 00:00 am. 16 hores de dilluns a diumenge. Pot contactar també amb el servei d'atenció al client enviant un correu electrònic a la següent adreça hola@masmovil.com.

Servei mòbil

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
Percentil 95 (dies)*	6,64	6,98	7,04	5,90	6,18

Per contactar amb el servei d'atenció al client poden trucar al (2373) De 08:00 am a 00:00 am. 16 hores de dilluns a diumenge. Pot contactar també amb el servei d'atenció al client enviant un correu electrònic a la següent adreça hola@masmovil.com.

* Per a l'obtenció del percentil 95 es prenen totes les reclamacions de clients residencials resoltes en el trimestre, s'ordenen de menor a major temps de resolució i es pren el registre corresponent al 95% de totes elles.



Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix [el Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital](#) en l'Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat de servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques.

3.7 Reclamacions sobre correcció de factures

Servei fix

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
Percentatge (%)	0,08	0,08	0,08	0,05	0,06

Per contactar amb el servei d'atenció al client poden trucar al (2373) De 08:00 am a 00:00 am. 16 hores de dilluns a diumenge. Pot contactar també amb el servei d'atenció al client enviant un correu electrònic a la següent adreça hola@masmovil.com.

Servei mòbil

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
Percentatge (%)	0,04	0,03	0,03	0,02	0,03

Per contactar amb el servei d'atenció al client poden trucar al (2373) De 08:00 am a 00:00 am. 16 hores de dilluns a diumenge. Pot contactar també amb el servei d'atenció al client enviant un correu electrònic a la següent adreça hola@masmovil.com.



Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix [el Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital](#) en l'Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat de servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques.

3.8 Reclamacions sobre correcció de comptes de prepagament

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
Percentatge (%)	0,293	0,213	0,134	0,213	0,132

Per contactar amb el servei d'atenció al client poden trucar al (2373) De 08:00 a 24:00. 16 hores de dilluns a diumenge. Pot contactar també amb el servei d'atenció al client enviant un correu electrònic a la següent adreça hola@masmovil.com.



Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix [el Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital](#) en l'Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat de servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques.

3.9 Velocitat de transmissió de dades aconseguida

Velocitat de transmissió de dades aconseguida per a serveis d' accés a Internet rellevants

SERVEI D'ACCÉS A INTERNET: FTTH 1000Mbps / 1000Mbps						
MESURAMENTS		NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
		T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
BAIXADA	Velocitat Mitjana (Kbps)		938.093	939.022	935.033	939,171
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *		948.106	948.094	948.112	948,165
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **		897.941	899.520	875.256	922,844
PUJADA	Velocitat Mitjana (Kbps)		917.503	898.518	901.226	935,378
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *		941.949	941.997	945.043	946,446
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **		790.060	600.591	537.958	939,518

SERVEI D'ACCÉS A INTERNET: FTTH 600Mbps / 600Mbps						
MESURAMENTS		NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
		T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
BAIXADA	Velocitat Mitjana (Kbps)	594.225	601.306	601.172	594.134	598,041
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	603.769	603.855	603.859	603.844	603,842
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	556.779	592.202	590.792	577.418	571,729
PUJADA	Velocitat Mitjana (Kbps)	587.606	574.212	582.320	585.178	588,168
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	590.845	590.788	590.486	589.828	594,52
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	581.443	492.074	581.040	584.563	582,834

SERVEI D'ACCÉS A INTERNET: FTTH 500Mbps / 500Mbps						
MESURAMENTS		NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
		T4 2023	T1 2024⁽¹⁾	T2 2024	T3 2024	T4 2024
BAIXADA	Velocitat Mitjana (Kbps)		506.514	506.076	507.961	507.880
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *		515.214	515.218	515.228	515.357
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **		464.058	461.368	474.987	471.632
PUJADA	Velocitat Mitjana (Kbps)		495.851	494.159	501.228	499.849
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *		503.838	503.661	503.199	503.711
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **		492.053	488.870	497.528	493.667

⁽¹⁾ Les dades que segueixen han estat obtingudes mitjançant un sistema de mesures que, durant el trimestre, ha patit una indisponibilitat mitjana del 9,94%, la qual cosa ha de ser tingut en compte als efectes de la seva comparabilitat amb els corresponents d'altres operadors.

SERVEI D'ACCÉS A INTERNET: FTTH 300Mbps / 300Mbps						
MESURAMENTS		NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
		T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
BAIXADA	Velocitat Mitjana (Kbps)	306.594	305.883	305.640	305.703	305,418
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	309.324	309.300	309.299	309.307	309,297
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	295.296	288.706	286.622	286.781	283,349
PUJADA	Velocitat Mitjana (Kbps)	299.936	299.910	300.046	300.760	300,282
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	303.656	303.695	303.670	303.657	303,644
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	293.211	296.619	296.800	297.282	296,86

SERVEI D'ACCÉS A INTERNET: FTTH 100Mbps / 100Mbps						
MESURAMENTS		NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
		T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
BAIXADA	Velocitat Mitjana (Kbps)	102.728	102.672	102.648	102.806	102,957
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	103.127	103.138	103.140	103.139	103,141
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	102.698	102.946	102.946	102.948	102,95
PUJADA	Velocitat Mitjana (Kbps)	100.691	100.644	100.636	100.553	100,458
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	101.118	101.077	101.046	100.935	100,958
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	99.733	98.339	98.341	98.471	98,176

SERVEI D'ACCÉS A INTERNET: LTE 111Mbps / 37,5 Mbps						
MESURAMENTS		NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
		T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
BAIXADA	Velocitat Mitjana (Kbps) ⁽¹⁾	56.165	56.907	54.818	59.811	63.928
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	85.999	89.730	86.808	91.240	92.196
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	26.759	25.666	23.996	27.037	31.989
PUJADA	Velocitat Mitjana (Kbps) ⁽²⁾	34.077	36.633	32.423	32.419	34.481
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	42.472	42.282	41.846	42.259	42.505
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	21.413	21.713	20.369	19.246	21.758

⁽¹⁾ El valor mitjà reportat s'ha obtingut a partir d'un conjunt de mesuraments que presenten una dispersió significativa de valors, i es pot establir que els valors reals del paràmetre es poden situar entre 51.894 Kbps i 57.742 Kbps (T2 2024) i entre 56204 kbps i 63418 kbps (T3 2024) i entre 59969 Kbps y 67887 Kbps (T4 2024).

⁽²⁾ El valor mitjà reportat s'ha obtingut a partir d'un conjunt de mesuraments que presenten una dispersió significativa de valors, i es poden establir que els valors reals del paràmetre poden situar-se: entre 31534 Kbps i 35448 Kbps (T3 2023), entre 32010 Kbps i 36144 Kbps (T4 2023), entre 31611 kbps i 35654 kbps (T1 2024) i entre 30174 kbps i 34671 kbps (T2 2024) i entre 29763 kbps i 35075 kbps (T3 2024) i entre 31573 kbps y 37388 kbps (T4 2024)

* Per a l'obtenció del percentil 95 es prenen totes les mesures de la velocitat de transmissió aconseguida, s'ordenen de menor a major i es pren el registre corresponent al 95 % de totes elles. Es correspon amb la velocitat màxima assolida entre tots els intents de descàrrega/pujada exceptuant el 5% de descàrregues/pujades més ràpides.

** Per a l'obtenció del percentil 5 es prenen totes les mesures de la velocitat de transmissió aconseguida, s'ordenen de menor a major i es pren el registre corresponent al 5 % de totes elles. Es correspon amb la velocitat mínima assolida entre tots els intents de descàrrega/pujada exceptuant el 5% de descàrregues/pujades més lentes.



Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix [el Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital](#), en l'Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat de servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques.

Conclusions de l' Informe d' auditoria

L'auditoria realitzada al març de 2024 per SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U. acredita que MásMóvil (Xfera Móviles, S.A.U) disposa i aplica un sistema de mesura i seguiment dels nivells de qualitat de servei, implantat conforme al que disposa l'Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, degudament documentat i coincident amb la descripció dipositada a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals.

Així mateix, aquesta auditoria també acredita que el procés utilitzat per a la realització de les mesures assegura la no existència d' errors que suposin una millora superior al 5% respecte al seu valor real.

Informació sobre la qualitat de servei i els paràmetres associats

Introducció

La "qualitat de servei" és definida per la Unió Internacional de Telecomunicacions (UIT) com l'efecte global de la qualitat de funcionament d'un servei que determina el grau de satisfacció d'un usuari d'aquest servei.

Relacionant les diferents funcions d'un servei de comunicacions electròniques com ara: gestió de la contractació, manteniment, connexió, facturació, etc., amb els diversos criteris que poden utilitzar els usuaris per avaluar la qualitat de funcionament d'aquestes funcions (velocitat, precisió, disponibilitat, fiabilitat, etc.) es poden determinar un conjunt de paràmetres observables i susceptibles de ser mesurats, capaços de proporcionar una representació objectiva i comparable de la qualitat de servei lliurada a l'usuari.

Aquest conjunt de paràmetres, que es recull a l'annex I de l' [Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat de servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques](#), ha estat elaborat per l' [Institut Europeu de Normes de Telecomunicació \(ETSI\)](#) amb la col·laboració d'operadors i usuaris i es detalla a la guia ETSI EG 202 057, parts 1 a 4.

En la seva elaboració s'ha procurat que aquests paràmetres siguin útils i fàcilment comprensibles pel públic, orientant-los a la mesura de la qualitat de servei d'extrem a extrem de la comunicació i des de l'òptica de l'usuari final. Qualsevol dependència d'altres serveis o xarxes públiques interconnectades queda inclosa implícitament en la mesura de la qualitat del servei lliurada a l'usuari final.

En aquest marc, MásMóvil (Xfera Móviles, SAU) posa a disposició de l'usuari els mesuraments realitzats d'acord amb el sistema comú de mesurament del nivell de qualitat de servei establert o **Nivell mesurat de Qualitat de Servei**.

Paràmetres de qualitat de servei

La definició i mètode de mesurament de cadascun dels paràmetres de qualitat de servei es recull a l' [ETSI EG 202 057, parts 1 a 4](#) i es complementa amb els criteris addicionals adoptats per la Comissió per al Seguiment de la Qualitat en la prestació dels Serveis de Telecomunicacions.

A continuació, es facilita una breu descripció de cada paràmetre:

Temps de subministrament d' accessos a la xarxa fixa.

Es defineix com el temps que transcorre des de l'instant en què l'operador rep una sol·licitud vàlida de subministrament del servei telefònic fins a l'instant en el qual el servei es troba activat i disponible per al seu ús.

Per a l'obtenció del percentil 95 es consideren totes les sol·licituds de subministrament realitzades per clients residencials ateses en el trimestre, s'ordenen de menor a major temps de provisió i es pren el registre corresponent al 95% de totes elles.

Proporció d' avisos d' avaria per línia d' accés fix.

Es mesura per al servei telefònic fix i per al servei fix d' accés a Internet.

Per al servei telefònic fix

Es defineix com la relació, expressada en percentatge, entre els avisos vàlids d' avaria comunicats pels clients sobre possibles avaries a la xarxa d' accés fixa de l' operador i el nombre mitjà de línies en servei.

El seu mesurament es realitza comptabilitzant els avisos vàlids d' avaria rebuts dels clients residencials durant el trimestre al qual es refereix la mesura.

El nombre mitjà de línies en servei és obtingut a partir de les línies d' accés fix sobre les quals es proporciona el servei telefònic a clients residencials, tant si aquest és l' únic servei ofert o si s' ofereixen altres serveis sobre la línia. Els avisos d' avaria comptabilitzats són els relatius al servei telefònic fix.

Per al servei d' accés a Internet

Es defineix com la relació, expressada en percentatge, entre els avisos vàlids d' avaria comunicats pels clients sobre possibles avaries a la xarxa d' accés de l' operador i el nombre mitjà de línies en servei.

El seu mesurament es realitza comptabilitzant els avisos vàlids d' avaria rebuts dels clients residencials durant el trimestre al qual es refereix la mesura.

El nombre mitjà de línies en servei és obtingut a partir de les línies d' accés fix sobre les quals es proporciona el servei d' accés a Internet a clients residencials, tant si aquest és l' únic servei ofert o si s' ofereixen altres serveis sobre la línia. Els avisos d' avaria comptabilitzats són els relatius al servei d' accés a Internet.

Temps de reparació d' avaries per a línies d' accés fix.

Es mesura per al servei telefònic fix i per al servei fix d' accés a Internet.

Per al servei telefònic fix

Es defineix com el temps transcorregut des de l' instant en què s' ha notificat pel client un avís d' avaria fins al moment en què l' element del servei, o serveis, s' ha restablert al seu normal funcionament.

Es contemplen els següents mesuraments:

- Temps màxim per a la resolució del 95% d'avaries de menor durada (percentil 95).
- Percentatge d' avaries reparades en el termini objectiu establert per l' operador, amb indicació d' aquest termini.

El seu mesurament es realitza a partir de les dades de totes les avaries comunicades pels clients residencials que afectin el servei telefònic fix reparades en el trimestre a què es refereix la mesura.

Per al servei d' accés a Internet

Es defineix com el temps transcorregut des de l' instant en què s' ha notificat pel client un avís d' avaria fins al moment en què l' element del servei, o serveis, s' ha restablert al seu normal funcionament.

Es contemplen els següents mesuraments:

- o Temps màxim per a la resolució del 95% d'avaries de menor durada (percentil 95).
- o Percentatge d' avaries reparades en el termini objectiu establert per l' operador, amb indicació d' aquest termini.

El seu mesurament es realitza a partir de les dades de totes les avaries comunicades pels clients residencials que afectin el servei d' accés a Internet fix reparades en el trimestre a què es refereix la mesura.

Freqüència de reclamacions dels clients.

Es defineix com la relació, expressada en percentatge, entre el total de les reclamacions relatives al servei telefònic i/o al servei d'accés a Internet, realitzades pels clients residencials, i el nombre de clients residencials actius en el trimestre.

El seu mesurament es realitza a partir de les dades de totes les reclamacions presentades pels clients residencials, per telèfon, fax, correu, e-mail, etc. durant el trimestre objecte del mesurament.

A aquests efectes es considera com a reclamació qualsevol expressió d'insatisfacció o una observació negativa del client referida als esmentats serveis. No s'ha de confondre amb una petició d'informació, consulta tècnica o aclariment demanat pel client al seu operador. No es considerarà com a reclamació la comunicació d'una avaria, tot i que sí la reclamació d'un avís d'avaría.

Temps de resolució de reclamacions dels clients.

Es defineix com el temps transcorregut entre la presentació per part d'un client residencial d'una reclamació relativa al servei telefònic i/o al servei d'accés a Internet i la resolució d'aquesta reclamació per l'operador.

Per a l'obtenció del percentil 95 es prenen totes les reclamacions de clients residencials resoltes en el trimestre, s'ordenen de menor a major temps de resolució i es pren el registre corresponent al 95 % de totes elles.

Reclamacions sobre correcció de factures.

Es correspon amb la relació, expressada en percentatge, entre les factures emeses als clients residencials, relatives al servei telefònic i/o al servei d'accés a Internet, que han estat objecte de reclamació i el nombre total de factures emeses a aquests clients.

Factures reclamades

Total de factures emeses

La seva mesura es realitza comptabilitzant el nombre de factures reclamades per algun aspecte relatiu al seu contingut durant el trimestre objecte del mesurament.

Reclamacions sobre correcció de comptes prepagament.

Es correspon amb la relació, expressada en percentatge, entre les reclamacions relatives al servei telefònic i/o al servei d'accés a Internet realitzades pels clients sobre el saldo de les línies prepagament i el nombre total de línies prepagament (targetes, etc.) actives.

Reclamacions sobre el saldo de línies prepagament

Nombre total de línies prepagament

La seva mesura es realitza comptabilitzant el nombre de targetes prepagament sobre les quals s'ha realitzat alguna reclamació sobre algun aspecte relatiu al saldo durant el trimestre objecte del mesurament.

Velocitat de transmissió de dades aconseguida.

Es defineix la velocitat de transmissió de dades aconseguida per a l'enllaç descendent com la velocitat assolida en la descàrrega de fitxers des d'un lloc Web remot a l'ordinador de l'usuari. Així mateix, es defineix la velocitat de transmissió de dades aconseguida per a l'enllaç ascendent com la velocitat assolida en la pujada de fitxers des de l'ordinador de l'usuari a un lloc Web remot.

La velocitat de transmissió de dades experimentada per un mateix usuari en la descàrrega/pujada d'un fitxer pot dependre del nivell d'ocupació que presenti la xarxa en el moment en què es duu a terme la descàrrega/pujada, per la qual cosa aquest paràmetre pot presentar variacions, per exemple, al llarg de les diferents hores del dia o del dia de la setmana.

A conseqüència d'això, com a indicació de les velocitats màximes i mínimes que pot experimentar un usuari, es publica el percentil 95 de la velocitat de transmissió, que es correspon amb la velocitat màxima assolida entre tots els intents de descàrrega/pujada exceptuant el 5% de descàrregues/pujades més ràpides, i el percentil 5, corresponent a la velocitat màxima assolida entre tots els intents de descàrrega/pujada inclosos en el 5% de descàrregues/pujades més lentes.

Aquest mesurament es realitza a través de connexions de proves entre equips client (sondes de prova) i servidors específics, en el trimestre objecte del mesurament.

Si desitja informació tècnica sobre la tecnologia d' accés pot consultar la informació publicada al respecte per la [Secretaria d' Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals](#).