

# ZERBITZUAREN KALITATEARI BURUZKO INFORMAZIOA

MÁSMÓV!L

Q4 2024

Aurkibidea

1. Sarrera
2. Kontratuetan jasotako banakako kalitate-mailen konpromisoak
3. Parametroen neurriak
4. Auditoretza-txostenaren ondorioak
5. Zerbitzuaren kalitateari eta lotutako parametroei buruzko informazioa

## Sarrera

Hurrengo ataletan ematen den zerbitzu-kalitateari buruzko informazioa [komunikazio elektronikoen zerbitzuak ematean zerbitzuaren kalitateari buruzko baldintzak arautzen dituen ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren arabera egin da.](#)

Zerbitzuaren Kalitatearen erregulazioari buruzko informazio gehiago nahi izanez gero, Zerbitzu Kalitateari buruzko Telekomunikazioen eta Azpiegitura Digitalen Estatu Idazkaritzaren (SETID) Interneteko orriaren atal espezifikoaren kontsulta daiteke [https://avancedigital.gob.es/es-es/Servicios/CalidadServicio/Paginas/Calidad.aspx.](https://avancedigital.gob.es/es-es/Servicios/CalidadServicio/Paginas/Calidad.aspx)

[Automatiko](#)

Parametroen neurriak:

- [3.1 Sare finkora sartzeko eskaerak](#)
- [3.2 Interneterako sarbideak hornitzeko denbora](#)
- [3.3 Proporción de avisos de avería por línea de acceso fijo](#)
- [3.4 Sarbide finkoko lineetarako matxurak konpontzeko denbora](#)
- [3.5 Bezeroen erreklamazioen maiztasuna](#)
- [3.6 Bezeroen erreklamazioak ebazteko denbora](#)
- [3.7 Fakturak zuzentzeari buruzko erreklamazioak](#)
- [3.8 Aurreordurreko kontuak zuzentzeari buruzko erreklamazioak](#)
- [3.9 Lortutako datuak transmititzeko abiadura](#)

[Auditoretza-txostenaren ondorioak](#)

[Zerbitzuaren kalitateari eta lotutako parametroei buruzko informazioa](#)

## Automatiko

### Hasierako konexioaren hornidura-denbora (zerbitzu finkoa)

Hasierako konexioaren hornidura-denbora honako hau da: operadoreen lehen komunikaziotik igarotako denbora, operadoreak erabiltzailearen kokapen finkotik erabiltzailearen kokaleku finko batetik zerbitzua eskuragarri duen arte sarera konektatzeko eskaera onartzen duen denbora.

Movistarren kontratuetan hasierako konexioaren hornidura-denborari, kalitate-maila betetzen ez bada kalte-ordainaren zenbatekoari eta kalte-ordaina gauzatzeko prozedurari dagokienez, honako hauek dira:

KONPROMISOA (egunak)	ZENBATEKOA	PROZEDURA
30 egun	(1) Euro bat, egun naturaleko atzerapen bakoitzeko, gehienez ere laurogeita hamar (90) Euro.	Bezeroak hilabeteko epean bidali beharko du kalte-ordainaren eskaera Bezeroaren Arreta Zerbitzura, <b>2373</b> telefonoaren eta helbide elektronikoaren <b>bidez hola@masmovil.com</b>

[Esteka hau](#) kontsulta dezakezu informazio gehiago lortzeko.

**Zerbitzua eteteko denbora**

Zerbitzua eten den denbora honako hau da: behaketa-aldi batean zehar igarotako denbora-tarteen batura, zerbitzua edo zerbitzuaren elementua degradatu izanaren ondorioz hautsi edo erabilezin bihurtu den unetik zerbitzuaren funtzionamendu normalera itzuli den arte.

Hona hemen:

- Behaketa-aldi batean zehar metatutako ordu naturalen kopuru osoari buruzko kalitate-konpromisoaren balioa, fakturazio-aldiarekin edo aurreordainketa-modalitateko abonatuaren kasuan hilabete natural batekin bat datorrena.
- Konpromiso-maila betetzen ez bada, kalte-ordainaren zenbatekoa.
- Ondoren, kalte-ordaina gauzatzeko prozedura agertzen da.

	KONPROMISOA	ZENBATEKOA	PROZEDURA
<b>Telefono zerbitzu finkoa</b>	48 ordu	Are gehiago, bezeroari kalte-ordaina emango dio, zerbitzua eten izanak iraun duen denboragatik hainbaketatutako hileko kuotaren zenbateko beragatik.	Automatiko
<b>Telefono mugikorrek o zerbitzua</b>	48 ordu	Are gehiago, bezeroari kalte-ordaina emango dio, zerbitzua eten izanak iraun duen denboragatik hainbaketatutako hileko kuotaren zenbateko beragatik.	Automatiko
<b>Internet finkora sartzeko zerbitzua</b>	48 ordu	Are gehiago, bezeroari kalte-ordaina emango dio, zerbitzua eten izanak iraun duen denboragatik hainbaketatutako hileko kuotaren zenbateko beragatik.	Automatiko
<b>Internet mugikorrer a sartzeko zerbitzua</b>	48 ordu	Are gehiago, bezeroari kalte-ordaina emango dio, zerbitzua eten izanak iraun duen denboragatik hainbaketatutako hileko kuotaren zenbateko beragatik.	Automatiko

\* Aurreko konpromiso guztietan kalte-ordainaren ondorioetarako, Banda Anchako Interneterako Sarbide Zerbitzuaren hileko kuota zerbitzu bateratuak kontratatzen diren kasuen hileko kuotaren% 50 dela joko da, paketearen kuota osoaren prezioak zerbitzu bakoitzari egotz dakioken zenbatekoa (Telefoniko Zerbitzua eta Banda Anchako Interneterako Sarbide Zerbitzua) banakatu ez duen kasuetan.

\*\* Sustapenen bidez, bezeroak zerbitzuen hileko kuotaren gaineko deskontua duenean, kalte-ordainetarako, zerbitzu horien hileko kuota ez-promozionatua hartuko da kontuan.

[Esteka hau](#) kontsulta dezakezu informazio gehiago lortzeko.

## Parametroen neurriak

### 3.1 Sare finkora sartzeko eskaerak

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
95eko pertzentila (egunak) *	14	14	14	17	18

Sare finkora sartzeko eskaerak **2373 edo 900696000** edo [www.masmovil.es](http://www.masmovil.es), deituz egin daitezke astelehenetik igandera, 08: 00etatik 24: 00etara, eta hitzorduak hitzartzeko ordutegia 09: 00etatik 20: 00etara da astelehenetik larunbatera.

\* Pertzentil 95 lortzeko, hiruhilekoan ebatzitako bizitegi-bezeroen erreklamazio guztiak hartzen dira, ebazpen-denbora handiagotik txikienera ordenatzen dira eta horien guztien% 95eko erregistroa hartzen da.



Informazio hori Ekonomia Gaietako eta Transformazio Digitaleko Ministerioak [komunikazio elektronikoen zerbitzuak ematean zerbitzuaren kalitateari buruzko baldintzak arautzen dituen ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren](#) arabera ematen da.



### 3.2 Interneterako sarbideak hornitzeko denbora

Ez dio marka honi aplikatzen.

### 3.3 Sarbide finkoko linea bakoitzeko matxura-abisuen proportzioa

#### Telefono zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
Ehunekoa (%)	1,61	1,61	1,70	1,77	1,75

Sarbide finkoko lineen matxura-abisuen jakinarazpena 2373 telefonora deituz egin daiteke, astelehenetik igandera, 08: 00etatik 01: 00etara. Bezeroaren arretarako zerbitzuarekin ere harremanetan jar zaitezke, helbide honetara mezu elektronikoko bat bidaliz [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).

#### Interneterako sarbide zerbitzua

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
Ehunekoa (%)	1,62	1,62	1,70	1,77	1,74

Internetera sartzeko lineen matxura-abisuen jakinarazpena 2373 telefonora deituz egin daiteke, astelehenetik igandera, 08: 00etatik 01: 00etara. Bezeroaren arretarako zerbitzuarekin ere harremanetan jar zaitezke, helbide honetara mezu elektronikoko bat bidaliz [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).



Informazio hori Ekonomia Gaietako eta Transformazio Digitaleko Ministerioak [komunikazio elektronikoen zerbitzuak ematean zerbitzuaren kalitateari buruzko baldintzak arautzen dituen ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren](#) arabera ematen da.

### 3.4 Sarbide finkoko lineetarako matxurak konpontzeko denbora

#### Telefono zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
95eko pertzentila (orduak)*	97,60	112,04	120,66	140,30	162,02
Ezarritako epean konpondutako matxuren ehunekoa (%)	87,17	85,12	84,11	80,56	76,45

Operadoreak definitutako konponketaren helburu den epea 48 ordukoa da.

Sarbide finkoko lineen matxura-abisuen jakinarazpena 2373 telefonora deituz egin daiteke, astelehenetik igandera, 08: 00etatik 01: 00etara. Bezeroaren arretarako zerbitzuarekin ere harremanetan jar zaitezke, helbide honetara mezu elektronikoko bat bidaliz [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com). Sarbide finkoko lineen matxurak konpontzeko hitzorduak 2373 telefonora deituz egin daitezke, 08: 00etatik 20: 00etara astelehenetik larunbatera.

Interneterako sarbide zerbitzua

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
95eko pertzentila (orduak)*	97,63	113,14	122,47	140,85	161,83
Ezarritako epean konpondutako matxuren ehunekoa (%)	87,06	84,90	84,05	80,48	76,35

Operadoreak definitutako konponketaren helburu den epea 48 ordukoa da.

Internetera sartzeko lineen matxura-abisuen jakinarazpena 2373 telefonora deituz egin daiteke, astelehenetik igandera, 08: 00etatik 01: 00etara. Bezzeroaren arretarako zerbitzuarekin ere harremanetan jar zaitezke, helbide honetara mezu elektronikoko bat bidaliz [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com). Sarbide finkoko lineen matxurak konpontzeko hitzorduak 2373 telefonora deituz egin daitezke, 08: 00etatik 20: 00etara astelehenetik larunbatera.

\* Pertzentil 95 lortzeko, hiruhilekoan ebatzitako bizitegi-bezeroen erreklamazio guztiak hartzen dira, ebazpen-denbora handiagotik txikienera ordenatzen dira eta horien guztien% 95eko erregistroa hartzen da.



Informazio hori Ekonomia Gaietako eta Transformazio Digitaleko Ministerioak [komunikazio elektronikoen zerbitzuak ematean zerbitzuaren kalitateari buruzko baldintzak arautzen dituen ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren](#) arabera ematen da.

### 3.5 Bezeroen erreklamazioen maiztasuna

#### Zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
Ehunekoa (%)	0,35	0,44	0,43	0,30	0,35

Bezeroaren arreta zerbitzuarekin harremanetan jartzeko (2373) dei dezakete 08:00etatik 00:00etara, astelehenetik igandera. Bezeroaren arretarako zerbitzuarekin ere harremanetan jar zaitezke, helbide honetara mezu elektronikoko bat bidaliz [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).

#### Zerbitzu mugikorra

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
Ehunekoa (%)	0,14	0,12	0,11	0,11	0,09

Bezeroaren arreta zerbitzuarekin harremanetan jartzeko (2373) telefonora deitu dezakete 08:00etatik 24:00etara. 16 ordu astelehenetik igandera. Bezeroaren arretarako zerbitzuarekin ere harremanetan jar zaitezke, helbide honetara mezu elektronikoko bat bidaliz [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).



Informazio hori Ekonomia Gaietako eta Transformazio Digitaleko Ministerioak [komunikazio elektronikoen zerbitzuak ematean zerbitzuaren kalitateari buruzko baldintzak arautzen dituen ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren](#) arabera ematen da.

### 3.6 Bezeroen erreklamazioak ebazteko denbora

#### Zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
95eko pertzentila (egunak) (*)	12,86	19,7	18,93	35,66	18,74

Bezeroaren arreta zerbitzuarekin harremanetan jartzeko (2373) dei dezakete 08:00etatik 00:00etara, astelehenetik igandera. Bezeroaren arretarako zerbitzuarekin ere harremanetan jar zaitezke, honako helbide hola@masmovil.com mezu elektronikoko bat bidaliz <mailto:hola@masmovil.com>.

#### Zerbitzu mugikorra

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
95eko pertzentila (egunak) (*)	6,64	6,98	7,04	5,90	6,18

Bezeroaren arreta zerbitzuarekin harremanetan jartzeko (2373) dei dezakete 08:00etatik 00:00etara, astelehenetik igandera. Bezeroaren arretarako zerbitzuarekin ere harremanetan jar zaitezke, honako helbide hola@masmovil.com mezu elektronikoko bat bidaliz <mailto:hola@masmovil.com>.

\* Pertzentil 95 lortzeko, hiruhilekoan ebatzitako bizitegi-bezeroen erreklamazio guztiak hartzen dira, ebazpen-denbora handiagoatik txikienera ordenatzen dira eta horien guztien% 95eko erregistroa hartzen da.



Informazio hori Ekonomia Gaietako eta Transformazio Digitaleko Ministerioak [komunikazio elektronikoen zerbitzuak ematean zerbitzuaren kalitateari buruzko baldintzak arautzen dituen ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren](#) arabera ematen da.

3.7 Fakturak zuzentzeari buruzko erreklamazioak

Zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
Ehunekoa (%)	0,08	0,08	0,08	0,05	0,06

Bezeroaren arreta zerbitzuarekin harremanetan jartzeko (2373) dei dezakete 08:00etatik 00:00etara, astelehenetik igandera. Bezeroaren arretarako zerbitzuarekin ere harremanetan jar zaitezke, helbide honetara mezu elektronikoko bat bidaliz [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).

Zerbitzu mugikorra

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
Ehunekoa (%)	0,04	0,03	0,03	0,02	0,03

Bezeroaren arreta zerbitzuarekin harremanetan jartzeko (2373) dei dezakete 08:00etatik 00:00etara, astelehenetik igandera. Bezeroaren arretarako zerbitzuarekin ere harremanetan jar zaitezke, helbide honetara mezu elektronikoko bat bidaliz [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).



Informazio hori Ekonomia Gaietako eta Transformazio Digitaleko Ministerioak [komunikazio elektronikoen zerbitzuak ematean zerbitzuaren kalitateari buruzko baldintzak arautzen dituen ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren](#) arabera ematen da.

### 3.8 Aurreordurreko kontuak zuzentzeari buruzko erreklamazioak

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
Ehunekoa (%)	0,293	0,213	0,134	0,213	0,132

Bezeroaren arreta zerbitzuarekin harremanetan jartzeko (2373) telefonora deitu dezakete 08:00etatik 24:00etara. 16 ordu astelehenetik igandera. Bezeroaren arretarako zerbitzuarekin ere harremanetan jar zaitezke, helbide honetara mezu elektronikoa bidaliz [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).



Informazio hori Ekonomia Gaietako eta Transformazio Digitaleko Ministerioak [komunikazio elektronikoen zerbitzuak ematean zerbitzuaren kalitateari buruzko baldintzak arautzen dituen ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren](#) arabera ematen da.



### 3.9 Lortutako datuak transmititzeko abiadura

Internetera sartzeko zerbitzu garrantzitsuetarako lortutako datuak transmititzeko abiadura

INTERNETERAKO SARBIDE ZERBITZUA: FTTH 1000Mbps / 1000Mbps						
NEURKETAK		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
		T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
JAITSIERA	Batez besteko abiadura (kb/s) <sup>(1)</sup>		938.093	939.022	935.033	939,171
	95eko perzentila (Gehieneko abiadura -kb/s)*		948.106	948.094	948.112	948,165
	5eko perzentila (Gutxieneko abiadura kb/s) **		897.941	899.520	875.256	922,844
IGOERA	Batez besteko abiadura (kb/s) <sup>(2)</sup>		917.503	898.518	901.226	935,378
	95eko perzentila (Gehieneko abiadura -kb/s)*		941.949	941.997	945.043	946,446
	5eko perzentila (Gutxieneko abiadura kb/s) **		790.060	600.591	537.958	939,518

INTERNETERAKO SARBIDE ZERBITZUA: FTTH 600Mbps / 600Mbps						
NEURKETAK		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
		T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
JAITSIERA	Batez besteko abiadura (kb/s) <sup>(1)</sup>	594.225	601.306	601.172	594.134	598,041
	95eko perzentila (Gehieneko abiadura -kb/s)*	603.769	603.855	603.859	603.844	603,842
	5eko perzentila (Gutxieneko abiadura kb/s) **	556.779	592.202	590.792	577.418	571,729
IGOERA	Batez besteko abiadura (kb/s) <sup>(2)</sup>	587.606	574.212	582.320	585.178	588,168
	95eko perzentila (Gehieneko abiadura -kb/s)*	590.845	590.788	590.486	589.828	594,52
	5eko perzentila (Gutxieneko abiadura kb/s) **	581.443	492.074	581.040	584.563	582,834

INTERNETERAKO SARBIDE ZERBITZUA: FTTH 500Mbps / 500Mbps						
NEURKETAK		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiru hilekoak)				
		T4 2023	T1 2024 <sup>(1)</sup>	T2 2024	T3 2024	T4 2024
JAITSIERA	Batez besteko abiadura (kb/s) <sup>(1)</sup>		506.514	506.076	507.961	507.880
	95eko pertzentila (Gehieneko abiadura -kb/s)*		515.214	515.218	515.228	515.357
	5eko pertzentila (Gutxieneko abiadura kb/s) **		464.058	461.368	474.987	471.632
IGOERA	Batez besteko abiadura (kb/s) <sup>(2)</sup>		495.851	494.159	501.228	499.849
	95eko pertzentila (Gehieneko abiadura -kb/s)*		503.838	503.661	503.199	503.711
	5eko pertzentila (Gutxieneko abiadura kb/s) **		492.053	488.870	497.528	493.667

<sup>(1)</sup> Jarraitzen dituzten datuak neurri-sistema baten bidez lortu dira, eta, hiru hilekoan zehar, % 9,94ko xedaezintasuna izan du batez beste, eta hori kontuan hartu behar da beste operadore batzuenekin alderatzeko.

INTERNETERAKO SARBIDE ZERBITZUA: FTTH 300Mbps / 300Mbps						
NEURKETAK		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiru hilekoak)				
		T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
JAITSIERA	Batez besteko abiadura (kb/s) <sup>(1)</sup>	306.594	305.883	305.640	305.703	305,418
	95eko pertzentila (Gehieneko abiadura -kb/s)*	309.324	309.300	309.299	309.307	309,297
	5eko pertzentila (Gutxieneko abiadura kb/s) **	295.296	288.706	286.622	286.781	283,349
IGOERA	Batez besteko abiadura (kb/s) <sup>(2)</sup>	299.936	299.910	300.046	300.760	300,282
	95eko pertzentila (Gehieneko abiadura -kb/s)*	303.656	303.695	303.670	303.657	303,644
	5eko pertzentila (Gutxieneko abiadura kb/s) **	293.211	296.619	296.800	297.282	296,86

<b>INTERNETERAKO SARBIDE ZERBITZUA: FTTH 100Mbps / 100Mbps</b>						
<b>NEURKETAK</b>		<b>NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)</b>				
		<b>T4 2023</b>	<b>T1 2024</b>	<b>T2 2024</b>	<b>T3 2024</b>	<b>T4 2024</b>
<b>JAITSIERA</b>	Batez besteko abiadura (kb/s) <sup>(1)</sup>	102.728	102.672	102.648	102.806	102,957
	95eko pertzentila (Gehieneko abiadura -kb/s)*	103.127	103.138	103.140	103.139	103,141
	5eko pertzentila (Gutxieneko abiadura kb/s) **	102.698	102.946	102.946	102.948	102,95
<b>IGOERA</b>	Batez besteko abiadura (kb/s) <sup>(2)</sup>	100.691	100.644	100.636	100.553	100,458
	95eko pertzentila (Gehieneko abiadura -kb/s)*	101.118	101.077	101.046	100.935	100,958
	5eko pertzentila (Gutxieneko abiadura kb/s) **	99.733	98.339	98.341	98.471	98,176

INTERNETERAKO SARBIDE ZERBITZUA: LTE 111Mbps / 37,5 Mbps						
NEURKETAK		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
		T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
JAITSIERA	Batez besteko abiadura (kb/s) <sup>(1)</sup>	56.165	56.907	54.818	59.811	63.928
	95eko pertzentila (Gehieneko abiadura -kb/s)*	85.999	89.730	86.808	91.240	92.196
	5eko pertzentila (Gutxieneko abiadura kb/s) **	26.759	25.666	23.996	27.037	31.989
IGOERA	Batez besteko abiadura (kb/s) <sup>(2)</sup>	34.077	36.633	32.423	32.419	34.481
	95eko pertzentila (Gehieneko abiadura -kb/s)*	42.472	42.282	41.846	42.259	42.505
	5eko pertzentila (Gutxieneko abiadura kb/s) **	21.413	21.713	20.369	19.246	21.758

(1) Balioen sakabanaketa nabarmena duten neurketa multzo batetik lortu da jakinarazitako batez besteko balioa, eta parametroaren balio errealak 51894 Kbps eta 57742 Kbps (T2 2024) eta 56204 kbps artekoak izan daitezkeela ezar daiteke. eta 63418 kbps (2024ko Q3) y entre 59969 Kbps eta 67887 Kbps (T4 2024).

(2) Balioen sakabanaketa nabarmena duten neurketa multzo batetik lortu da jakinarazitako batez besteko balioa, eta parametroaren benetako balioak koka daitezkeela finkatu daiteke: 31534 Kbps eta 35448 Kbps artean (2023ko Q3), 32010 Kbps eta 36144 Kbps (2023ko Q4), 31611 kbps eta 35654 kbps artean (2024ko Q1) eta 30174 kbps eta 34671 kbps artean (2024 Q2) eta 29763 kbps eta 35075 kbps artean (2024 Q3) y entre 31573 kbps y 37388 kbps (T4 2024)

\* Pertzentil 95 lortzeko, lortutako transmisio-abiaduraren neurri guztiak hartzen dira, txikitik handienara ordenatzen dira eta guztien% 95eko erregistroa hartzen da. Deskarga/igoera saiakera guztien artean lortutako gehieneko abiadurarekin bat dator, deskarga/igoera azkarrenen% 5 izan ezik.

\*\* Pertzentil 5a lortzeko, lortutako transmisio-abiaduraren neurri guztiak hartzen dira, txikitik handienara ordenatzen dira eta guztien% 5eko erregistroa hartzen da. Deskarga/igoera saiakera guztien artean lortutako gutxieneko abiadurarekin bat dator, deskarga/igoera motelenen% 5 izan ezik.



Informazio hori Ekonomia Gaietako eta Transformazio Digitaleko Ministerioak [komunikazio elektronikoen zerbitzuak ematean zerbitzuaren kalitateari buruzko baldintzak arautzen dituen ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren](#) arabera ematen da.

## **Auditoretza-txostenaren ondorioak**

SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U.-k 2024ko martxoan egindako auditoretzak egiaztatzen du MásMóvil (Xfera Móviles, S.A.U) zerbitzuaren kalitate-mailen neurketa- eta jarraipen-sistema bat duela eta aplikatzen duela, ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan xedatutakoaren arabera ezarria, behar bezala dokumentatua eta Telekomunikazioen eta Azpiegitura Digitalen Estatu Idazkaritzan gordailututako deskribapenarekin bat datorrena.

Era berean, auditoretza horrek egiaztatzen du neurriak hartzeko erabilitako prozesuak bermatzen duela ez dagoela akatsik, balio errealarekiko% 5etik gorako hobekuntza dakartenik.

## Zerbitzuaren kalitateari eta lotutako parametroei buruzko informazioa

### Sarrera

Telekomunikazioen Nazioarteko Batasunak (UIT) zehazten du "zerbitzu-kalitatea", zerbitzu horren erabiltzaile baten gogobetetasun-maila zehazten duen zerbitzu baten funtzionamendu-kalitatearen eragin global gisa.

Komunikazio elektronikoen zerbitzu baten funtzioak( kontratazioaren kudeaketa, mantentze-lanak, konexioa, fakturazioa, etab.) eta erabiltzaileek funtzio horien funtzionamendu-kalitatea ebaluatzeko erabil ditzaketen irizpideekin erlazionatuz(abiadura, zehaztasuna, erabilgarritasuna, fidagarritasuna, etab.), parametro behagarri eta neurgarrien multzo bat zehaztu daiteke, erabiltzaileari emandako zerbitzu-kalitatearen irudikapen objektibo eta konparagarria emateko gai izango dira.

Parametro-multzo hori, [komunikazio elektronikoen zerbitzuak ematean zerbitzuaren kalitateari buruzko baldintzak arautzen dituen ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduaren I. eranskinean jasotzen dena](#), Telekomunikazio Arauen Europako Institutuak(ETSI) [egin du](#), operadoreen eta erabiltzaileen laguntzarekin, eta ETSI EG 202 057 gidan zehazten da, 1etik 4ra.

Parametro horiek jendeak erabilgarriak eta erraz ulertzeko modukoak izan daitezten saiatu dira, eta komunikazioaren eta azken erabiltzailearen ikuspegitik, muturreko zerbitzuaren kalitatearen neurria bideratzen saiatu dira. Interkonektatutako beste zerbitzu edo sare publiko batzuen mendekotasuna inplizituki sartzen da, azken erabiltzaileari emandako zerbitzuaren kalitatearen neurrian.

Esparru horretan, MásMóvil (Xfera Móviles, SAU) erabiltzailearen eskura jartzen ditu ezarritako zerbitzuaren kalitate-maila edo zerbitzu-kalitatea neurtzeko sistema komunaren arabera egindako neurketak .

## **Zerbitzuaren kalitatearen parametroak**

Zerbitzuaren kalitate-parametro bakoitzaren definizioa eta neurketa-metodoa [EG 202 057an jasotzen da, 1etik 4ra bitarteko zatiak](#) , eta Telekomunikazio Zerbitzuen Kalitatearen Jarraipenerako Batzordeak hartutako irizpide gehigarriekin osatzen da.

Jarraian, parametro bakoitzaren deskribapen labur bat ematen da:

### [Sare finkorako sarbideak hornitzeko denbora.](#)

Operadoreak telefono-zerbitzua hornitzeko baliozko eskaera jasotzen duen unetik zerbitzua erabiltzeko aktibatuta eta eskuragarri dagoen unera arte igarotzen den denbora da.

Pertzentil 95a lortzeko, kontuan hartzen dira hiruhilekoan artatutako bizitegi-bezeroek egindako hornidura-eskaera guztiak, hornidura-denbora handiagotik txikienera ordenatzen dira eta horien guztien% 95eko erregistroa hartzen da.

### [Sarbide finkoko linea bakoitzeko matxura-abisuen proportzioa.](#)

Telefono zerbitzu finkorako eta Internetera sartzeko zerbitzu finkorako neurtzen da.

#### Telefono zerbitzu finkorako

Honela definitzen da: operadorearen sarbide finkoko sareko balizko matxurari buruz bezeroek jakinarazitako matxura-ohar baliodunen eta zerbitzuan dauden lineen batez besteko kopuruaren arteko erlazioa.

Neurketa hori egiteko, neurriak aipatzen duen hiruhilekoan bizitegi-bezeroek jasotako matxura-abisu baliozkoak zenbatuko dira.

Zerbitzuan dauden lineen batez besteko kopurua bizitegi-bezeroei telefono-zerbitzua ematen zaien sarbide finkoko lineetatik lortzen da, bai eskaintzen den zerbitzu bakarra, bai linearen gaineko beste zerbitzu batzuk eskaintzen badira. Kontabilizatutako matxura-abisuak telefono-zerbitzu finkoari dagozkionak dira.

#### Internetera sartzeko zerbitzurako

Honela definitzen da: operadorearen sarbide-sarean izan daitezkeen matxurariei buruz bezeroek jakinarazitako matxura-ohar baliodunen eta zerbitzuan dauden lineen batez besteko kopuruaren arteko erlazioa.

Neurketa hori egiteko, neurriak aipatzen duen hiruhilekoan bizitegi-bezeroek jasotako matxura-abisu baliozkoak zenbatuko dira.

Zerbitzuan dauden lineen batez besteko kopurua bizitegi-bezeroei Internetera sartzeko zerbitzua ematen zaien sarbide finkoko lineetatik lortzen da, bai eskaintzen den zerbitzu bakarra, bai linearen gaineko beste zerbitzu batzuk eskaintzen badira. Kontabilizatutako matxura-abisuak Interneterako sarbide-zerbitzuari dagozkionak dira.

## Sarbide finkoko lineetarako matxurak konpontzeko denbora.

Telefono zerbitzu finkorako eta Internetera sartzeko zerbitzu finkorako neurtzen da.

### Telefono zerbitzu finkorako

Bezeroak matxura-abisu bat jakinarazi duen unetik zerbitzuaren elementua edo zerbitzuak bere ohiko funtzionamendura itzuli den arte igarotako denbora da.

Honako neurketa hauek jasotzen dira:

- Iraupen txikiagoko matxurak ebazteko gehieneko denbora (pertzentil 95).
- Operadoreak ezarritako epe objektiboan konpondutako matxuren ehunekoak, epe hori adierazita.

Neurrian aipatzen den hiruhilekoan konpondutako telefono-zerbitzu finkoari eragiten dioten egoitza-bezeroek jakinarazitako matxura guztien datuetatik abiatuta neurtzen dira neurketa.

### Internetera sartzeko zerbitzurako

Bezeroak matxura-abisu bat jakinarazi duen unetik zerbitzuaren elementua edo zerbitzuak bere ohiko funtzionamendura itzuli den arte igarotako denbora da.

Honako neurketa hauek jasotzen dira:

- edo iraupen txikiagoko matxurak ebazteko gehieneko denbora (pertzentil 95).
- edo Operadoreak ezarritako epe objektiboan konpondutako matxuren ehunekoak, epe hori adierazita.

Neurrian aipatzen den hiruhilekoan konpondutako Internet finkorako sarbide-zerbitzuari eragiten dioten bizitegi-bezeroek jakinarazitako matxura guztien datuetatik abiatuta neurtzen dira neurketak.

## Bezeroen erreklamazioen maiztasuna.

Honako hau definitzen da: egoitza-bezeroek telefono-zerbitzuari eta/ edo Interneterako sarbide-zerbitzuari buruzko erreklamazio guztien eta hiruhilekoan aktibo dauden bizitegi-



bezeroen kopuruaren arteko erlazioa.

Neurketaren xede den hiruhilekoan, egoitza-bezeroek aurkeztutako erreklamazio guztien datuetatik abiatuta neurtzen dira, telefonoz, faxez, postaz, e-mailez eta abarren bidez.

Ondorio horietarako, erreklamaziotzat hartzen da bezeroaren edozein asegabetasun-adierazpen edo behaketa negatibo bat aipatutako zerbitzuei dagokienez. Ez da nahastu behar bezeroak bere operadoreari eskatutako informazio-, kontsulta tekniko- edo argibide-eskaera batekin. Ez da erreklamaziotzat hartuko matxura baten jakinarazpena, baina bai matxura-abisu baten erreklamazioa.

#### Bezeroen erreklamazioak ebazteko denbora.

Bizitegi-bezero batek telefono-zerbitzuari eta/edo Interneterako sarbide-zerbitzuari buruzko erreklamazio bat aurkeztu eta operadoreak erreklamazio hori ebatzi arte igarotako denbora da.

Pertzentil 95a lortzeko, hiruhilekoan ebatzitako bizitegi-bezeroen erreklamazio guztiak hartzen dira, ebazpen-denbora handiagotik txikienera ordenatzen dira eta horien guztien% 95eko erregistroa hartzen da.

#### Fakturak zuzentzeari buruzko erreklamazioak.

Ehunekotan adierazita, bat dator egoitza-bezeroei telefono-zerbitzuari eta/ edo Interneterako sarbide-zerbitzuari buruz jaulkitako fakturen arteko erlazioarekin, ehunekotan adierazita, eta bezero horiei jaulkitako fakturen guztizko kopuruari dagokienez.

Erreklamaturako fakturak

---

Jaulkitako fakturak guztira

Neurria neurketaren xede den hiruhilekoan edukiari buruzko alderdiren batengatik erreklamaturako fakturen kopurua zenbatuta egiten da.

### Aurreiazko kontuak zuzentzeari buruzko erreklamazioak.

Bezeroek aurreordainketa-lineen saldoari buruz egiten dituzten telefono-zerbitzuari eta/edo Interneterako sarbide-zerbitzuari buruzko erreklamazioen eta aurreordainketa-linea aktiboen guztizko kopuruaren(txartelak, etab.) arteko erlazioarekin bat dator.

### Aurreordurreko lerroen saldoari buruzko erreklamazioak

---

#### Aurreordurreko linea kopurua guztira

Neurria, neurketaren xede den hiruhilekoan saldoari buruzko alderdiren bati buruzko erreklamazioen bat egin duten aurreordaketa-txartelen kopurua kontabilizatuz egiten da.

### Lortutako datuak transmititzeko abiadura.

Beheranzko loturarako lortutako datuak transmititzeko abiadura definitzen da, hau da, urrutiko web gune batetik erabiltzailearen ordenagailura fitxategiak deskargatzeko abiadura. Era berean, goranzko loturarako lortutako datuak transmititzeko abiadura definitzen da: erabiltzailearen ordenagailutik urrutiko web gune batera fitxategien igoeran lortutako abiadura.

Erabiltzaile berak fitxategi baten deskargan/igoeran izandako datuak transmititzeko abiadura sareak deskarga/igoera egiten den unean duen okupazio-mailaren araberakoa izan daiteke, eta, beraz, parametro horrek aldaketak izan ditzake, adibidez, eguneko edo asteko ordu desberdinetan.

Horren ondorioz, erabiltzaile batek izan ditzakeen gehieneko eta gutxieneko abiadurak adierazteko, transmisio-abiaduraren 95 pertzentila argitaratzen da, deskarga/igoera saiakera guztien artean lortutako gehieneko abiadurarekin bat datorrena, deskarga/igoera azkarrenen% 5 izan ezik, eta pertzentil 5, deskarga/igoera saiakera guztien artean lortutako gehieneko abiadurari dagokiona, deskarga/igoera guztien% 5ean sartuta. kizkak.

Neurketa hori bezero-ekipamenduen (proba-zunda) eta zerbitzari espezifikoaren arteko proben konexioen bidez egiten da, neurketaren xede den hiruhilekoan.

Sarbide-teknologiari buruzko informazio teknikoa nahi izanez gero, [Telekomunikazioen eta Azpiegitura Digitalen Estatu Idazkaritzak horri buruz argitaratutako informazioa kontsulta dezakezu.](#)