

**INFORMACIÓN DE CALIDADE DE
SERVIZO DE
MÁSMÓV!L**

Q4 2024

Índice

1. Introducción
2. Compromisos dos niveis individuais de calidade incluídos nos contratos
3. Medidas dos Parámetros
4. Conclusións do Informe de auditoría
5. Información sobre a calidade de Servizo e os parámetros asociados

1 Introducción

A información de Calidade de Servizo que se facilita nos puntos seguintes elaborouse segundo o establecido na [Orde IET/1090/2014, do 16 de xuño, pola que se regulan as condicións relativas á calidade de servizo na prestación dos servizos de comunicacións electrónicas.](#)

Para unha maior información sobre a regulación da Calidade de Servizo pódese consulta-lo número específico da páxina da Internet da Secretaría de Estado de Telecomunicacións e Infraestructuras Dixitais (SETID) relativo a [Calidade de Servizo.](#)

[Compromisos dos niveis individuais de calidade incluídos nos contratos](#)

Medidas dos Parámetros:

- [3.1 Tempo de subministración de accesos á rede fixa](#)
- [3.2 Tempo de subministración de accesos á internet](#)
- [3.3 Proporción de avisos de avaría por liña de acceso fixo](#)
- [3.4 Tempo de reparación de avarías para liñas de acceso fixo](#)
- [3.5 Frecuencia de reclamacións dos clientes](#)
- [3.6 Tempo de resolución de reclamacións dos clientes](#)
- [3.7 Reclamacións sobre corrección de facturas](#)
- [3.8 Reclamacións sobre corrección de contas de prepagamento](#)
- [3.9 Velocidade de transmisión de datos conseguida](#)

[Conclusións do Informe de auditoría](#)

[Información sobre a calidade de Servizo e os parámetros asociados](#)

2 Compromisos dos niveis individuais de calidade incluídos nos contratos

Tempo de subministración da conexión inicial (servizo fixo)

O tempo de subministración da conexión inicial defínese como o tempo transcorrido desde a primeira comunicación usuario-operador, pola que se acepte a solicitude de conexión á rede desde unha situación fixa do usuario por parte do operador, ata o momento en que o usuario teña dispoñible o servizo.

O nivel individual de calidade incluído nos contratos de movistar en relación no momento de subministración da conexión inicial, a contía da indemnización en caso de incumprimento do nivel de calidade e o procedemento para facer efectiva a indemnización amósanse a continuación:

COMPROMISO (días)	CONTÍA	PROCEDEMENTO
30 días	Un (1) Euro por día natural de atraso, ata un máximo de noventa (90) Euros.	O Cliente deberá dirixir a súa solicitude de indemnización no prazo de 1 mes ao Servizo de Atención ao Cliente a través do número de teléfono 2373 e do enderezo de correo electrónico hola@masmovil.com

Pode consultar [este enlace](#) para obter máis información.

Tempo de interrupción do servizo

O tempo de interrupción do servizo defínese como a suma de tempos transcorridos, ó longo dun período de observación, desde o instante en que se produciu a rotura ou inutilización por degradación do servizo ou elemento do servizo ata o momento en que se restableceu ó seu normal funcionamento.

A continuación amósase:

- Valor do compromiso de calidade relativo ao tempo de interrupción do servizo expresado en número enteiro de horas naturais acumuladas ao longo dun período de observación, coincidente co período de facturación ou cun mes natural para o caso dos abonados suxeitos a modalidade de prepagamento.
- A contía da indemnización en caso de incumprimento do nivel de compromiso.
- Procedemento para facer efectiva a indemnización amósase a continuación.

	COMPROMISO	CONTÍA	PROCEDEMENTO
Servizo telefónico fixo	48 horas	Másmóvil indemnizará ao Cliente por un importe igual á cota mensual rateada polo tempo que durase a interrupción do servizo.	Automático
Servizo telefónico móbil	48 horas	Másmóvil indemnizará ao Cliente por un importe igual á cota mensual rateada polo tempo que durase a interrupción do servizo.	Automático
Servizo de acceso a Internet fixo	48 horas	Másmóvil indemnizará ao Cliente por un importe igual á cota mensual rateada polo tempo que durase a interrupción do servizo.	Automático
Servizo de acceso a Internet móbil	48 horas	Másmóvil indemnizará ao Cliente por un importe igual á cota mensual rateada polo tempo que durase a interrupción do servizo.	Automático

*Para efectos indemnizatorios en tódolos compromisos anteriores, considerarase que a cota mensual do Servizo de Acceso á internet de Banda Larga é o 50% da cota mensual total daquelas casos de contratación de paquetes

conxuntos de Servizos nos que o prezo da cota total do paquete non desagrega o importe atribuíble a cada Servizo (Servizo Telefónico e Servizo de Acceso á internet de Banda Ancha).

** Cando por promocións o Cliente disfrute dun desconto sobre a cota mensual dos servizos, terase en conta, para efectos indemnizatorios, a cota mensual non promocionada dos ditos servizos.

Pode consultar [este enlace](#) para obter máis información.

3 Medidas dos Parámetros

3.1 Tempo de subministración de accesos á rede fixa

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
Percentil 95 (días)*	14	14	14	17	18

As solicitudes de subministración de acceso á rede fixa poden efectuarse chamando ao **2373** ou **900696000** ou www.masmovil.es, de 08:00 a 24:00 de luns a domingo e o horario para concertar as citas é de 09:00 a 20:00 de luns a sábados.

* Para a obtención do percentil 95 tómanse tódalas reclamacións de clientes residenciais resoltas no trimestre, ordénanse de menor a maior tempo de resolución e tómase o rexistro correspondente ó 95% de todas elas.



Esta información facilítase de acordo co establecido polo [Ministerio de Asuntos Económicos e Transformación Dixital](#) na Orde IET/1090/2014, do 16 de xuño, pola que se regulan as condicións relativas á calidade de servizo na prestación dos servizos de comunicacións electrónicas.

3.2 Tempo de subministración de accesos á internet

Non aplica a esta marca.

3.3 Proporción de avisos de avaría por liña de acceso fixo

Servizo telefónico fixo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
Porcentaxe (%)	1,61	1,61	1,70	1,77	1,75

A comunicación de avisos de avaría de liñas de acceso fixo pode efectuarse chamando ao 2373 de 08:00 a 01:00 de luns a domingo. Pode contactar tamén co Servizo de atención ao cliente enviando un correo electrónico ao seguinte enderezo hola@masmovil.com.

Servizo de acceso a internet

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
Porcentaxe (%)	1,62	1,62	1,70	1,77	1,74

A comunicación de avisos de avaría de liñas de acceso á internet pode efectuarse chamando ao 2373 de 08:00 a 01:00 de luns a domingo. Pode contactar tamén co servizo de atención ao cliente enviando un correo electrónico ao seguinte enderezo hola@masmovil.com.



Esta información facilítase de acordo co establecido polo [Ministerio de Asuntos Económicos e Transformación Dixital](#), na Orde IET/1090/2014, do 16 de xuño, pola que se regulan as condicións relativas á calidade de servizo na prestación dos servizos de comunicacións electrónicas.

3.4 Tempo de reparación de avarías para liñas de acceso fixo

Servizo telefónico fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
95º percentil (horas)*	97,60	112,04	120,66	140,30	162,02
Porcentaxe reparada no prazo obxectivo (%)	87,17	85,12	84,11	80,56	76,45

O prazo obxectivo de reparación definido polo operador é de 48 horas.

A comunicación de avisos de avaría de liñas de acceso fixo pode efectuarse chamando ao 2373 de 08:00 a 01:00 de luns a domingo. Pode contactar tamén co servizo de atención ao cliente enviando un correo electrónico ao seguinte enderezo hola@masmovil.com. As citas para a reparación de avarías de liñas de acceso fixo poden efectuarse chamando ao 2373 de 08:00 a 20:00 de luns a sábado.

Servizo de acceso a internet

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
95º percentil (horas)*	97,63	113,14	122,47	140,85	161,83
Porcentaxe reparada no prazo obxectivo (%)	87,06	84,90	84,05	80,48	76,35

O prazo obxectivo de reparación definido polo operador é de 48 horas.

A comunicación de avisos de avaría de liñas de acceso á internet pode efectuarse chamando ao 2373 de 08:00 a 01:00 de luns a domingo. Pode contactar tamén co servizo de atención ao cliente enviando un correo electrónico ao seguinte enderezo hola@masmovil.com. As citas para a reparación de avarías de liñas de acceso fixo poden efectuarse chamando ao 2373 de 08:00 a 20:00 de luns a sábado.

* Para a obtención do percentil 95 tómanse tódalas reclamacións de clientes residenciais resoltas no trimestre, ordénanse de menor a maior tempo de resolución e tómase o rexistro correspondente ó 95% de todas elas.



Esta información facilítase de acordo co establecido polo [Ministerio de Asuntos Económicos e Transformación Dixital](#) na Orde IET/1090/2014, do 16 de xuño, pola que se regulan as condicións relativas á calidade de servizo na prestación dos servizos de comunicacións electrónicas.

3.5 Frecuencia de reclamacións dos clientes

Servizo fixo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
Porcentaxe (%)	0,35	0,44	0,43	0,30	0,35

Para contactar co servizo de atención ao cliente poden chamar ao (2373) De 08:00 a 00:00 am. 16 horas de luns a domingo. Pode contactar tamén co servizo de atención ao cliente enviando un correo electrónico ao seguinte enderezo hola@masmovil.com.

Servizo móbil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
Porcentaxe (%)	0,14	0,12	0,11	0,11	0,09

Para contactar co servizo de atención ao cliente poden chamar ao (2373) de 08:00 a 24:00. 16 horas de luns a domingo. Pode contactar tamén co servizo de atención ao cliente enviando un correo electrónico ao seguinte enderezo hola@masmovil.com.



Esta información facilítase de acordo co establecido polo [Ministerio de Asuntos Económicos e Transformación Dixital](#) na Orde IET/1090/2014, do 16 de xuño, pola que se regulan as condicións relativas á calidade de servizo na prestación dos servizos de comunicacións electrónicas.

3.6 Tempo de resolución de reclamacións dos clientes

Servizo fixo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
Percentil 95 (días)*	12,86	19,7	18,93	35,66	18,74

Para contactar co servizo de atención ao cliente poden chamar ao (2373) De 08:00 a 00:00 am. 16 horas de luns a domingo. Pode contactar tamén co servizo de atención ao cliente enviando un correo electrónico ao seguinte enderezo hola@masmovil.com.

Servizo móbil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
Percentil 95 (días)*	6,64	6,98	7,04	5,90	6,18

Para contactar co servizo de atención ao cliente poden chamar ao (2373) De 08:00 a 00:00 am. 16 horas de luns a domingo. Pode contactar tamén co servizo de atención ao cliente enviando un correo electrónico ao seguinte enderezo hola@masmovil.com.

* Para a obtención do percentil 95 tómanse tódalas reclamacións de clientes residenciais resoltas no trimestre, ordénanse de menor a maior tempo de resolución e tómase o rexistro correspondente ó 95% de todas elas.



Esta información facilítase de acordo co establecido polo [Ministerio de Asuntos Económicos e Transformación Dixital](#) na Orde IET/1090/2014, do 16 de xuño, pola que se regulan as condicións relativas á calidade de servizo na prestación dos servizos de comunicacións electrónicas.

3.7 Reclamacións sobre corrección de facturas

Servizo fixo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
Porcentaxe (%)	0,08	0,08	0,08	0,05	0,06

Para contactar co servizo de atención ao cliente poden chamar ao (2373) De 08:00 a 00:00 am. 16 horas de luns a domingo. Pode contactar tamén co servizo de atención ao cliente enviando un correo electrónico ao seguinte enderezo hola@masmovil.com.

Servicio móbil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
Porcentaxe (%)	0,04	0,03	0,03	0,02	0,03

Para contactar co servizo de atención ao cliente poden chamar ao (2373) De 08:00 a 00:00 am. 16 horas de luns a domingo. Pode contactar tamén co servizo de atención ao cliente enviando un correo electrónico ao seguinte enderezo hola@masmovil.com.



Esta información facilítase de acordo co establecido polo [Ministerio de Asuntos Económicos e Transformación Dixital](#) na Orde IET/1090/2014, do 16 de xuño, pola que se regulan as condicións relativas á calidade de servizo na prestación dos servizos de comunicacións electrónicas.

3.8 Reclamacións sobre corrección de contas de prepagamento

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
Porcentaxe (%)	0,293	0,213	0,134	0,213	0,132

Para contactar co servizo de atención ao cliente poden chamar ao (2373) De 08:00 a 24:00. 16 horas de luns a domingo. Pode contactar tamén co servizo de atención ao cliente enviando un correo electrónico ao seguinte enderezo hola@masmovil.com.



Esta información facilítase de acordo co establecido polo [Ministerio de Asuntos Económicos e Transformación Dixital](#) na Orde IET/1090/2014, do 16 de xuño, pola que se regulan as condicións relativas á calidade de servizo na prestación dos servizos de comunicacións electrónicas.

3.9 Velocidade de transmisión de datos conseguida

Velocidade de transmisión de datos conseguida para servicios de acceso á Internet relevantes

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 1000Mbps / 1000Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
BAIXADA	Velocidade Media (Kbps)		938.093	939.022	935.033	939,171
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *		948.106	948.094	948.112	948,165
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **		897.941	899.520	875.256	922,844
SUBIDA	Velocidade Media (Kbps)		917.503	898.518	901.226	935,378
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *		941.949	941.997	945.043	946,446
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **		790.060	600.591	537.958	939,518

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 600Mbps / 600Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
BAIXADA	Velocidade Media (Kbps)	594.225	601.306	601.172	594.134	598,041
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	603.769	603.855	603.859	603.844	603,842
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	556.779	592.202	590.792	577.418	571,729
SUBIDA	Velocidade Media (Kbps)	587.606	574.212	582.320	585.178	588,168
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	590.845	590.788	590.486	589.828	594,52
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	581.443	492.074	581.040	584.563	582,834

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 500Mbps / 500Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T4 2023	T1 2024⁽¹⁾	T2 2024	T3 2024	T4 2024
BAIXADA	Velocidade Media (Kbps)		506.514	506.076	507.961	507.880
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *		515.214	515.218	515.228	515.357
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **		464.058	461.368	474.987	471.632
SUBIDA	Velocidade Media (Kbps)		495.851	494.159	501.228	499.849
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *		503.838	503.661	503.199	503.711
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **		492.053	488.870	497.528	493.667

⁽¹⁾ Os datos que seguen foron obtidos mediante un sistema de medidas que, durante o trimestre, sufriu unha indispoñibilidade media do 9,94%, o que debe ser tido en conta para os efectos da súa comparabilidade cos correspondentes doutros operadores.

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 300Mbps / 300Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
BAIXADA	Velocidade Media (Kbps)	306.594	305.883	305.640	305.703	305,418
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	309.324	309.300	309.299	309.307	309,297
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	295.296	288.706	286.622	286.781	283,349
SUBIDA	Velocidade Media (Kbps)	299.936	299.910	300.046	300.760	300,282
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	303.656	303.695	303.670	303.657	303,644
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	293.211	296.619	296.800	297.282	296,86

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 100Mbps / 100Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
BAIXADA	Velocidade Media (Kbps)	102.728	102.672	102.648	102.806	102,957
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	103.127	103.138	103.140	103.139	103,141
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	102.698	102.946	102.946	102.948	102,95
SUBIDA	Velocidade Media (Kbps)	100.691	100.644	100.636	100.553	100,458
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	101.118	101.077	101.046	100.935	100,958
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	99.733	98.339	98.341	98.471	98,176

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: LTE 111Mbps / 37,5 Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T4 2023	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024
BAIXADA	Velocidade Media (Kbps) ⁽¹⁾	56.165	56.907	54.818	59.811	63.928
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	85.999	89.730	86.808	91.240	92.196
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	26.759	25.666	23.996	27.037	31.989
SUBIDA	Velocidade Media (Kbps) ⁽²⁾	34.077	36.633	32.423	32.419	34.481
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	42.472	42.282	41.846	42.259	42.505
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	21.413	21.713	20.369	19.246	21.758

⁽¹⁾ O valor medio reportado obtívose a partir dun conxunto de medicións que presentan unha dispersión significativa de valores, podendo establecerse que os valores reais do parámetro se poden situar entre 51894 Kbps e 57742 Kbps (T2 2024), e entre 56204 kbps e 63418 kbps (T3 2024) e entre 59969 Kbps y 67887 Kbps (T4 2024).

⁽²⁾ O valor medio reportado obtívose a partir dun conxunto de medicións que presentan unha dispersión significativa de valores, podendo establecerse que os valores reais do parámetro poden situarse entre 31534 Kbps e 35448 Kbps (T3 2023), entre 32010 Kbps e 36144 Kbps (T4 2023), entre 31611 kbps e 35654 kbps (T1 2024), entre 30174 kbps e 34671 kbps (T2 2024) e entre 29763 kbps e 35075 kbps (T3 2024) e entre 31573 kbps y 37388 kbps (T4 2024)

* Para a obtención do percentil 95 tómanse tódalas medidas da velocidade de transmisión conseguida, ordénanse de menor a maior e tómase o rexistro correspondente ó 95 % de todas elas. Correspóndese coa velocidade máxima acadada entre todos os intentos de descarga/subida exceptuando o 5% de descargas/subidas máis rápidas.

** Para a obtención do percentil 5 tómanse tódalas medidas da velocidade de transmisión conseguida, ordénanse de menor a maior e tómase o rexistro correspondente ó 5 % de todas elas. Correspóndese coa velocidade mínima acadada entre todos os intentos de descarga/subida exceptuando o 5% de descargas/subidas máis lentas.



Esta información facilítase de acordo co establecido polo [Ministerio de Asuntos Económicos e Transformación Dixital](#), na Orde IET/1090/2014, do 16 de xuño, pola que se regulan as condicións relativas á calidade de servizo na prestación dos servizos de comunicacións electrónicas.

Conclusións do Informe de auditoría

A auditoría realizada en marzo de 2024 por SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U. acredita que MásMóvil (Xfera Móviles, S.A.U) dispón e aplica un sistema de medida e seguimento dos niveis de calidade de servizo, implantado conforme o disposto na Orde IET/1090/2014, do 16 de xuño, debidamente documentado e coincidente coa descrición depositada na Secretaría de Estado de Telecomunicacións e Infraestruturas Dixitais.

Así mesmo, a dita auditoría tamén acredita que o proceso utilizado para a realización das medidas asegura a non existencia de erros que supoñan unha mellora superior ó 5% con respecto ó seu valor real.

Información sobre a calidade de Servizo e os parámetros asociados

Introdución

A "calidade de servizo" é definida pola Unión Internacional de Telecomunicacións (UIT) como o efecto global da calidade de funcionamento dun servizo que determina o grao de satisfacción dun usuario do devandito servizo.

Relacionando as distintas funcións dun Servizo de comunicacións electrónicas tales como: xestión da contratación, mantemento, conexión, facturación, etc., cos diversos criterios que poden utiliza-los usuarios para avalia-la calidade de funcionamento das ditas funcións (velocidade, precisión, dispoñibilidade, fiabilidade, etc.) pódense determinar un conxunto de parámetros observables e susceptibles de seren medidos, capaces de proporcionar unha representación obxectiva e comparable da calidade de servizo entregada ao usuario.

Este conxunto de parámetros, que se recolle no anexo I da [Orde IET/1090/2014, do 16 de xuño, pola que se regulan as condicións relativas á calidade de servizo na prestación dos servizos de comunicacións electrónicas](#), foi elaborado polo [Instituto Europeo de Normas de Telecomunicación \(ETSI\)](#) coa colaboración de operadores e usuarios e se detalla na guía ETSI EG 202 057, partes 1 a 4.

Na súa elaboración procurouse que os ditos parámetros sexan útiles e facilmente comprensibles polo público, orientándoos á medida da calidade de servizo de extremo a extremo da comunicación e desde a óptica do usuario final. Calquera dependencia doutros servizos ou redes públicas interconectadas queda incluída implicitamente na medida da calidade do servizo entregada ao usuario final.

Neste marco, MásMóvil (Xfera Móviles, SAU) pon á disposición do usuario as medicións realizadas de acordo co sistema común de medición do nivel de calidade de servizo establecido ou **Nivel medido de Calidade de Servizo**.

Parámetros de calidade de servizo

A definición e método de medición de cada un dos parámetros de calidade de servizo recóllese na [ETSI EG 202 057, partes 1 a 4](#) e compléméntase cos criterios adicionais adoptados pola Comisión para o Seguimento da Calidade na prestación dos Servizos de Telecomunicacións.

A continuación, facilítase unha breve descrición de cada parámetro:

Tempo de subministración de accesos á rede fixa.

Defínese como o tempo que transcorre desde o instante en que o operador recibe unha solicitude válida de subministración do servizo telefónico ata o instante en que o servizo se encontra activado e dispoñible para o seu uso.

Para a obtención do percentil 95 considéranse todas as solicitudes de subministración realizadas por clientes residenciais atendidas no trimestre, ordénanse de menor a maior tempo de provisión e tómase o rexistro correspondente ao 95% de todas elas.

Proporción de avisos de avaría por liña de acceso fixo.

Mide para o servizo telefónico fixo e para o servizo fixo de acceso á internet.

Para o servizo telefónico fixo

Defínese como a relación, expresada en porcentaxe, entre os avisos válidos de avaría comunicados polos clientes sobre posibles avarías na rede de acceso fixo do operador e o número medio de liñas en servizo.

A súa medición realízase contabilizando os avisos válidos de avaría recibidos dos clientes residenciais durante o trimestre a que se refire a medida.

O número medio de liñas en servizo é obtido a partir das liñas de acceso fixo sobre as que se proporciona o servizo telefónico a clientes residenciais, tanto se este é o único servizo ofrecido ou se se ofrecen outros servizos sobre a liña. Os avisos de avaría contabilizados son os relativos ao servizo telefónico fixo.

Para o servizo de acceso a Internet

Defínese como a relación, expresada en porcentaxe, entre os avisos válidos de avaría comunicados polos clientes sobre posibles avarías na rede de acceso do operador e o número medio de liñas en servizo.

A súa medición realízase contabilizando os avisos válidos de avaría recibidos dos clientes residenciais durante o trimestre a que se refire a medida.

O número medio de liñas en servizo é obtido a partir das liñas de acceso fixo sobre as que se proporciona o servizo de acceso á internet a clientes residenciais, tanto se este é o único servizo ofrecido ou se se ofrecen outros servizos sobre a liña. Os avisos de avaría contabilizados son os relativos ao servizo de acceso á internet.

Tempo de reparación de avarías para liñas de acceso fixo.

Mide para o servizo telefónico fixo e para o servizo fixo de acceso á internet.

Para o servizo telefónico fixo

Defínese como o tempo transcorrido desde o instante en que se notificou o cliente un aviso de avaría ata o momento en que o elemento do servizo, ou servizos, se restableceu ao seu normal funcionamento.

Recóllense as seguintes medicións:

- Tempo máximo para a resolución do 95% de avarías de menor duración (percentil 95).
- Porcentaxe de avarías reparadas no prazo obxectivo establecido polo operador, con indicación do dito prazo.

A súa medición realízase a partir dos datos de todas as avarías comunicadas polos clientes residenciais que afecten o servizo telefónico fixo reparadas no trimestre a que se refire a medida.

Para o servizo de acceso a Internet

Defínese como o tempo transcorrido desde o instante en que se notificou o cliente un aviso de avaría ata o momento en que o elemento do servizo, ou servizos, se restableceu ao seu normal funcionamento.

Recóllense as seguintes medicións:

- ou Tempo máximo para a resolución do 95% de avarías de menor duración (percentil 95).
- ou Porcentaxe de avarías reparadas no prazo obxectivo establecido polo operador, con indicación do dito prazo.

A súa medición realízase a partir dos datos de tódalas avarías comunicadas polos clientes residenciais que afecten ó Servizo de acceso á internet fixo reparadas no trimestre ó que se refire a medida.

Frecuencia de reclamacións dos clientes.

Defínese como a relación, expresada en porcentaxe, entre o total das reclamacións relativas ao servizo telefónico e/ou ao servizo de acceso á internet, realizadas polos clientes residenciais, e o número de clientes residenciais activos no trimestre.

A súa medición realízase a partir dos datos de todas as reclamacións presentadas polos clientes residenciais, por teléfono, fax, correo, e-mail, etc. durante o trimestre obxecto da medición.

Para estes efectos considérase como reclamación calquera expresión de insatisfacción ou unha observación negativa do cliente referida aos mencionados servizos. Non se debe confundir cunha petición de información, consulta técnica ou aclaración solicitada polo cliente ao seu operador. Non se considerará como reclamación a comunicación dunha avaría, aínda que si a reclamación dun aviso de avaría.

Tempo de resolución de reclamacións dos clientes.

Defínese como o tempo transcorrido entre a presentación por parte dun cliente residencial dunha reclamación relativa ao servizo telefónico e/ou ao servizo de acceso á internet e a resolución da dita reclamación polo operador.

Para a obtención do percentil 95 tómanse todas as reclamacións de clientes residenciais resoltas no trimestre, ordenén de menor a maior tempo de resolución e tómase o rexistro correspondente ao 95 % de todas elas.

Reclamacións sobre corrección de facturas.

Correspóndese coa relación, expresada en porcentaxe, entre as facturas emitidas aos clientes residenciais, relativas ao servizo telefónico e/ou ao servizo de acceso á internet, que foron obxecto de reclamación e o número total de facturas emitidas a estes clientes.

Facturas reclamadas

Total de facturas emitidas

A súa medida realízase contabilizando o número de facturas reclamadas por algún aspecto relativo ao seu contido durante o trimestre obxecto da medición.

Reclamacións sobre corrección de contas prepago.

Correspóndese coa relación, expresada en porcentaxe, entre as reclamacións relativas ao servizo telefónico e/ou ao servizo de acceso á internet realizadas polos clientes sobre o saldo das liñas prepagadas e o número total de liñas prepagadas (tarxetas, etc.) activas.

Reclamacións sobre o saldo de liñas prepago

Número total de liñas prepago

A súa medida realízase contabilizando o número de tarxetas prepago sobre as que se realizou algunha reclamación sobre algún aspecto relativo ao saldo durante o trimestre obxecto da medición.

Velocidade de transmisión de datos conseguida.

Defínese a velocidade de transmisión de datos conseguida para o enlace descendente como a velocidade alcanzada na descarga de ficheiros desde un sitio Web remoto ao ordenador do usuario. Así mesmo, defínese a velocidade de transmisión de datos conseguida para o enlace ascendente como a velocidade alcanzada na subida de ficheiros desde o ordenador do usuario a un sitio Web remoto.

A velocidade de transmisión de datos experimentada por un mesmo usuario na descarga/subida dun ficheiro pode depender do nivel de ocupación que presente a rede no momento en que se leva a cabo a descarga/subida, polo que este parámetro pode presentar variacións, por exemplo, ao longo das distintas horas do día ou do día da semana.

Como consecuencia diso, como indicación das velocidades máximas e mínimas que pode experimentar un usuario, publícase o percentil 95 da velocidade de transmisión, que se corresponde coa velocidade máxima acadada entre todos os intentos de descarga/subida exceptuando o 5% de descargas/subidas máis rápidas, e o percentil 5, correspondente á velocidade máxima acadada entre todos os intentos de descarga/subida incluídos no 5% de descargas/subidas máis lentas.

Esta medición realízase a través de conexións de probas entre equipamentos cliente (sondas de proba) e servidores específicos, no trimestre obxecto da medición.

Se desexa información técnica sobre a tecnoloxía de acceso pode consulta-la información publicada ó respecto pola [Secretaría de Estado de Telecomunicacións e Infraestructuras Dixitais](#).