

INFORMACIÓ DE QUALITAT DE SERVEI DE



Q

1 2025

INDEX:

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

Introducció

La informació sobre de Qualitat de Servei que es facilita als apartats següents s'ha elaborat segons el que estableix la Resolució [CAL/DTSA/001/24](#), de 23 de gener, per la qual s'estableixen els paràmetres de qualitat de servei i els seus mètodes de mesurament segons estableix l'article 69 de la Llei General de Telecomunicacions.

Per a més informació sobre la regulació de la Qualitat de Servei podeu consultar l'apartat específic de la pàgina d'Internet de la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència (CNMC) relatiu a [Qualitat de Servei](#).

El [Panell de paràmetres de qualitat de servei](#) a la pàgina de la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència es pot consultar per a una major informació sobre els valors dels paràmetres de Qualitat de Servei obtinguts pels diferents operadors.



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

Medidas de los Parámetros:

- [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'avaría per línia d'accés fix](#)
- [3.4 Temps de reparació d'avaries per a línies d'access 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 prepagament](#)
- [3.9 Velocitat de transmissió de dades assolida](#)

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

[Informació de 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 d'Virgin Telco en relació amb el 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	Quantia	Procediment
30 días	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 622 i l'adreça de correu electrònic clientes@yoigo.com

Es pot 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 transcorregut, 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 se n'ha restablert el funcionament normal.

A continuació es mostra:

- El valor del compromís de qualitat relatiu al temps d'interrupció del servei expressat en nombre enter 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	Yoigo indemnitzarà al Client amb un import igual a una quota mensual prorratejada pel temps que hagués durat la interrupció en el període de facturació	El Client haurà de dirigir la seva sol·licitud d'indemnització dins del mes següent a la data de restabliment del servei, al Servei d'Atenció al Client, a través del telèfon 622, i l'adreça de correu electrònic clientes@yoigo.com

Servei telefònic mòbil	8 hores	Yoigo indemnitzarà al Client amb la major de les 2 quantitats següents, sempre que alguna d'elles sigui superior a 1€: - La mitjana de l'import facturat pel Servei interromput durant els 3 mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció (si l'antiguitat del Servei interromput és inferior a 3 mesos, es considerarà l'import de la factura que s'hagués obtingut en una mensualitat estimada de manera proporcional al període de consum efectiu realitzat); - 5 vegades la quota mensual d'abonament vigent en el moment de la interrupció, prorratejat pel temps de durada d'aquesta.	El Client haurà de dirigir la seva sol·licitud d'indemnització dins del mes següent a la data de restabliment del servei, al Servei d'Atenció al Client, a través del telèfon 622, i l'adreça de correu electrònic clientes@yoigo.com
Servei d'accés a internet Fix	48 hores	Yoigo indemnitzarà al Client amb un import igual a una quota mensual prorratejada pel temps que hagués durat la interrupció en el període de facturació.	El Client haurà de dirigir la seva sol·licitud d'indemnització dins del mes següent a la data de restabliment del servei, al Servei d'Atenció al Client, a través del telèfon 622, i l'adreça de correu electrònic clientes@yoigo.com

Servei d'accés a internet Mòbil	8 heras	Yoigo indemnitzarà al Client amb la major de les 2 quantitats següents, sempre que alguna d'elles sigui superior a 1€: - La mitjana de l'import facturat pel Servei interromput durant els 3 mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció (si l'antiguitat del Servei interromput és inferior a 3 mesos, es considerarà l'import de la factura que s'hagués obtingut en una mensualitat estimada de manera proporcional al període de consum efectiu realitzat); - 5 vegades la quota mensual d'abonament vigent en el moment de la interrupció, prorratejat pel temps de durada d'aquesta.	El Client haurà de dirigir la seva sol·licitud d'indemnització dins del mes següent a la data de restabliment del servei, al Servei d'Atenció al Client, a través del telèfon 622, i l'adreça de correu electrònic clientes@yoigo.com
---	----------------	--	--

* 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).

Es pot 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)				
	T1 2024	T2 2024 ⁽¹⁾	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Percentil 95 (días)*	17	18	20	21	18

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 17.

Les sol·licituds de subministrament d'accés a la xarxa fixa poden efectuar-se telefonant al 622 o 622622622 o www.yoigo.com, de 08.00 a 24:00 de dilluns a diumenge.

L'horari per a concertar les cites és de 09.00 a 20.00 de dilluns a dissabtes.

* 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 les sol·licituds.

3.2 Temps de subministrament d'accessos a Internet

No s'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)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024 ⁽¹⁾	T1 2025
Percentatge (%)	1,50	1,63	1,69	1,68	1,69

La comunicació d'avisos d'avaria de línies d'accés fix pot efectuar-se telefonant al 622 de 08.00 a 01.00 de dilluns a diumenge.

⁽¹⁾NOTA: “Les dades reportades inclouen avaries provocades per la DANA a la Comunitat Valenciana”.

Servei d'accés a internet

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024 ⁽¹⁾	T1 2025
Percentatge (%)	1,52	1,64	1,69	1,69	1,69

La comunicació d'avisos d'avaria de línies d'accés a internet pot efectuar-se telefonant al 622 de 08.00 a 01.00 de dilluns a diumenge.

⁽¹⁾NOTA: “Les dades reportades inclouen avaries provocades per la DANA a la Comunitat Valenciana”.

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

Servei telefònic fix

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024 ⁽¹⁾	T1 2025
Percentil 95 (hores)*	119,41	127,29	143,39	171,41	139,43
Percentatge reparat en el termini objectiu (%)	83,48	82,75	79,4	74,71	79,49

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

La comunicació d'aviso d'avaría de línies d'accés fix pot efectuar-se telefonant al 622 de 08.00 a 01.00 de dilluns a diumenge. Les cites per a la reparació d'avaries de línies d'accés fix poden efectuar-se telefonant al 622 de 08.00 a 20.00 de dilluns a dissabte.

⁽¹⁾NOTA: “Les dades reportades inclouen avaries provocades per la DANA a la Comunitat Valenciana”.

Servei d'accés a internet

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024 ⁽¹⁾	T1 2025
Percentil 95 (hores)*	119,45	131,29	143,24	172,75	139,43
Percentatge reparat en el termini objectiu (%)	83,37	82,64	79,35	74,60	79,50

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

La comunicació d'aviso d'avaría de línies d'accés fix pot efectuar-se telefonant al 622 de 08.00 a 01.00 de dilluns a diumenge. Les cites per a la reparació d'avaries de línies d'accés a internet poden efectuar-se telefonant al 622 de 08.00 a 20.00 de dilluns a dissabte.

* 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 les sol·licituds.

⁽¹⁾NOTA: “Les dades reportades inclouen avaries provocades per la DANA a la Comunitat Valenciana”.

3.5 Freqüència de reclamacions dels clients

Servei fix

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Percentatge (%)	0,55	0,45	0,3	0,36	0,38

Per a contactar amb el servei d'atenció al client poden trucar als telèfons 622 o 622622622 de 00.00 a 23.59 de dilluns a diumenge.

Servei mòbil

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Percentatge (%)	0,12	0,11	0,08	0,07	0,09

Per a contactar amb el servei d'atenció al client poden trucar als telèfons 622 o 622622622 de 00.00 a 23.59 de dilluns a diumenge.

3.6 Temps de resolució de reclamacions dels clients

Servei fix

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Percentil 95 (días)*	15,74	16,98	41,97	20,66	12,11

Per a contactar amb el servei d'atenció al client poden trucar als telèfons 622 o 622622622 de 00.00 a 23.59 de dilluns a diumenge.

Servicio móvil

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Percentil 95 (días)*	13,22	13,03	12,85	10,72	5,77

Per a contactar amb el servei d'atenció al client poden trucar als telèfons 622 o 622622622 de 00.00 a 23.59 de dilluns a diumenge.

* 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 les sol·licituds.

3.7 Reclamacions sobre correcció de factures

Servei fix

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Percentatge (%)	0,14	0,10	0,06	0,07	0,07

Per a contactar amb el servei d'atenció al client poden trucar als telèfons 622 o 622622622 de 00.00 a 23.59 de dilluns a diumenge.

Servei mòbil

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Percentatge (%)	0,04	0,04	0,03	0,03	0,03

Per a contactar amb el servei d'atenció al client poden trucar als telèfons 622 o 622622622 de 00.00 a 23.59 de dilluns a diumenge.

3.8 Reclamacions sobre correcció de comptes prepagament

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Porcentaje (%)	0,545	0,343	0,458	0,272	0,127

Per a contactar amb el servei d'atenció al client poden trucar als telèfons 622 o 622622622 de 00.00 a 23.59 de dilluns a diumenge.



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por la [Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución](#), de 23 de enero, por la que se establecen los parámetros de calidad de servicio y sus métodos de medición según establece el artículo 69 de la Ley General de Telecomunicaciones”.

3.9 Velocitat de transmissió de dades assolida

Velocitat de transmissió de dades assolida para a serveis d'accés a Internet rellevants

SERVEI D'ACCÉS A INTERNET: FTTH 1000Mbps / 1000Mbps						
MESURAMENT		NIVELL MESURAT (Últims 5 trimestres)				
		T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
BAIXADA	Velocitat mitjana (kbps) ⁽¹⁾	938.093	939.022	935.033	939,171	927,727
	Percentil 95 velocitat màxima - Kbps *	948.106	948.094	948.112	948,165	948,170
	Percentil 5 velocitat mínima - Kbps **	897.941	899.520	875.256	922,844	863,031
PUJADA	Velocitat mitjana (kbps) ⁽¹⁾	917.503	898.518	901.226	935,378	926,597
	Percentil 95 velocitat màxima - Kbps *	941.949	941.997	945.043	946,446	946,351
	Percentil 5 velocitat mínima - Kbps **	790.060	600.591	537.958	939,518	841,472

SERVEI D'ACCÉS A INTERNET: FTTH 500Mbps / 500Mbps						
MESURAMENT		NIVELL MESURAT (Últims 5 trimestres)				
		T1 2024 ⁽¹⁾	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
BAIXADA	Velocitat mitjana (kbps) ⁽¹⁾	506.514	506.076	507.961	507.880	506.871
	Percentil 95 velocitat màxima - Kbps *	515.214	515.218	515.228	515.357	515.357
	Percentil 5 velocitat mínima - Kbps **	464.058	461.368	474.987	471.632	458.678
PUJADA	Velocitat mitjana (kbps) ⁽¹⁾	495.851	494.159	501.228	499.849	495.618
	Percentil 95 velocitat màxima - Kbps *	503.838	503.661	503.199	503.711	525.510
	Percentil 5 velocitat mínima - Kbps **	492.053	488.870	497.528	493.667	422.733

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

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: LTE 150Mbps / 50 Mbps						
MESURAMENT		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
BAJADA	Velocitat mitjana (kbps) ⁽¹⁾	--	--	--	--	59.594
	Percentil 95 velocitat màxima - Kbps *	--	--	--	--	113.912
	Percentil 5 velocitat mínima - Kbps **	--	--	--	--	22.857
SUBIDA	Velocitat mitjana (kbps) ⁽¹⁾	--	--	--	--	29.710
	Percentil 95 velocitat màxima - Kbps *	--	--	--	--	14.812
	Percentil 5 velocitat mínima - Kbps **	--	--	--	--	21.758

* Para la obtención del percentil 95 se toman todas las medidas de la velocidad de transmisión conseguida, se ordenan de menor a mayor y se toma el registro correspondiente al 95 % de todas ellas. Se corresponde con la velocidad máxima alcanzada entre todos los intentos de descarga/subida exceptuando el 5% de descargas/subidas más rápidas.

** Para la obtención del percentil 5 se toman todas las medidas de la velocidad de transmisión conseguida, se ordenan de menor a mayor y se toma el registro correspondiente al 5 % de todas ellas. Se corresponde con la velocidad mínima alcanzada entre todos los intentos de descarga/subida exceptuando el 5% de descargas/subidas más lentas.

Velocitat de transmissió de dades aconseguida per a serveis d'accés a Internet rellevants que s'han deixat de mesurar

SERVEI D'ACCÉS A INTERNET: FTTH 600Mbps / 600Mbps						
MESURAMENT		NIVELL MESURAT (Últims 5 trimestres)				
		T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
BAIXADA	Velocitat mitjana (kbps) ⁽¹⁾	601.306	601.172	594.134	598,041	--
	Percentil 95 velocitat màxima - Kbps *	603.855	603.859	603.844	603,842	--
	Percentil 5 velocitat mínima - Kbps **	592.202	590.792	577.418	571,729	--
PUJADA	Velocitat mitjana (kbps) ⁽¹⁾	574.212	582.320	585.178	588,168	--
	Percentil 95 velocitat màxima - Kbps *	590.788	590.486	589.828	594,52	--
	Percentil 5 velocitat mínima - Kbps **	492.074	581.040	584.563	582,834	--

SERVEI D'ACCÉS A INTERNET: FTTH 300Mbps / 300Mbps						
MESURAMENT		NIVELL MESURAT (Últims 5 trimestres)				
		T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
BAIXADA	Velocitat mitjana (kbps) ⁽¹⁾	305.883	305.640	305.703	305,418	--
	Percentil 95 velocitat màxima - Kbps *	309.300	309.299	309.307	309,297	--
	Percentil 5 velocitat mínima - Kbps **	288.706	286.622	286.781	283,349	--
PUJADA	Velocitat mitjana (kbps) ⁽¹⁾	299.910	300.046	300.760	300,282	--
	Percentil 95 velocitat màxima - Kbps *	303.695	303.670	303.657	303,644	--
	Percentil 5 velocitat mínima - Kbps **	296.619	296.800	297.282	296,86	--

SERVEI D'ACCÉS A INTERNET: FTTH 100Mbps / 100Mbps						
MESURAMENT		NIVELL MESURAT (Últims 5 trimestres)				
		T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
BAIXADA	Velocitat mitjana (kbps) ⁽¹⁾	102.672	102.648	102.806	102,957	--
	Percentil 95 velocitat màxima - Kbps *	103.138	103.140	103.139	103,141	--
	Percentil 5 velocitat mínima - Kbps **	102.946	102.946	102.948	102,95	--
PUJADA	Velocitat mitjana (kbps) ⁽¹⁾	100.644	100.636	100.553	100,458	--
	Percentil 95 velocitat màxima - Kbps *	101.077	101.046	100.935	100,958	--
	Percentil 5 velocitat mínima - Kbps **	98.339	98.341	98.471	98,176	--

SERVEI D'ACCÉS A INTERNET: LTE 111Mbps / 37,5 Mbps						
MESURAMENT		NIVELL MESURAT (Últims 5 trimestres)				
		T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
BAIXADA	Velocitat mitjana (kbps) ⁽¹⁾	56.907	54.818	59.811	63.928	--
	Percentil 95 velocitat màxima - Kbps *	89.730	86.808	91.240	92.196	--
	Percentil 5 velocitat mínima - Kbps **	25.666	23.996	27.037	31.989	--
PUJADA	Velocitat mitjana (kbps) ⁽¹⁾	36.633	32.423	32.419	34.481	--
	Percentil 95 velocitat màxima - Kbps *	42.282	41.846	42.259	42.505	--
	Percentil 5 velocitat mínima - Kbps **	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, podent establir-se que els valors reals del paràmetre poden situar-se entre 51894 Kbps i 57742 Kbps (T2 2024) i entre 56204 kbps i 63418 kbps (T3 2024) i entre 59969 Kbps i 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, podent establir-se que els valors reals del paràmetre poden situar-se entre 29910 Kbps i 33912 Kbps (T2 2023), 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 i 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 aconseguida 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 aconseguida entre tots els intents de descàrrega/pujada exceptuant el 5% de descàrregues/pujades més lentes.



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por la [Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución](#), de 23 de enero, por la que se establecen los parámetros de calidad de servicio y sus métodos de medición según establece el artículo 69 de la Ley General de Telecomunicaciones”.

Conclusions de l'Informe d'auditoria de Qualitat de Servei

L'auditoria realitzada al març de 2025 per SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U. acredita que Yoigo (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 Comissió Nacional dels Mercats i Competència

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 de qualitat de servei i els paràmetres associats

Introducció

La Unió Internacional de Telecomunicacions (UIT) defineix “qualitat de servei” 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 diverses funcions d'un servei de comunicacions electròniques (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.) és possible determinar un conjunt de paràmetres observables i susceptibles de ser mesurats, capaços de proporcionar una representació objectiva i comparable de la qualitat de servei proporcionada a l'usuari

Aquest conjunt de paràmetres, recollit en 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 en 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 proporcionada a l'usuari final.

En aquest marc, **YOIGO** posa a la 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 el mètode de mesurament de cada un dels paràmetres de qualitat de servei es recull en [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 descripció breu 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 fer-ne 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 les sol·licituds.

Proporción de avisos de avería por línea de acceso fijo.

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 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 com si s'ofereixen uns 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 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 com si s'ofereixen uns 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

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

Ses contemplen els mesuraments següents:

- 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 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 al qual es refereix la mesura.

Per al servei d'accés a Internet

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

Es contemplen els mesuraments següents:

- 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 mesurament es realitza a partir de les dades de totes les avaries comunicades pels clients residencials que afectin al servei d'accés a Internet fix reparades en el trimestre al qual 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 mesurament es realitza a partir de les dades de totes les reclamacions presentades pels clients residencials, per telèfon, fax, correu, correu electrònic, 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 serveis esmentats.

No s'ha de confondre amb una petició d'informació, una consulta tècnica o un aclariment sol·licitat per part del client al seu operador. No es considerarà reclamació la comunicació d'una avaria, encara que sí que ho serà 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 les reclamacions.

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.

$$\frac{\text{Factures reclamades}}{\text{Total de factures emeses}}$$

La 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.

$$\frac{\text{Reclamacions sobre saldo de línies prepagament}}{\text{Nombre total de línies prepagament}}$$

La 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 assolida.

Es defineix la velocitat de transmissió de dades assolida 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. També es defineix la velocitat de transmissió de dades assolida 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 al 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 es vol obtenir informació tècnica sobre la tecnologia d'accés, es pot consultar la informació publicada sobre aquest tema per la [Comisió Nacional dels Mercats i la Competència](#)