

ZERBITZUAREN KALITATEAREN INFORMAZIOA



Q

1 2025

AURKIBIDEA:

- 1 Sarrera
- 2 Kontratueta sartutako banakako kalitate-mailei buruzko konpromisoak
- 3 Parámetroen neurriak
- 4 Zerbitzu Kalitatearen ikuskapenaren txosteneko ondorioak
- 5 Zerbitzu-kalitatearen eta hari lotutako parametroen informazioa

Sarrera “Zerbitzuaren kalitateari buruz”

Hurrengo ataletan ematen den Zerbitzuaren Kalitatearen informazioa urtarrilaren 23ko [CAL/DTSA/001/24](#) Ebazpenaren xedapenen arabera prestatu da, zeinak Telekomunikazio Lege Orokorren 69. artikuluan ezarritako zerbitzuaren kalitatearen parametroak eta horien neurketa-metodoak ezartzen dituen.

Zerbitzuaren Kalitatea arautzeari buruzko informazio gehiago lortzeko, kontsultatu Merkatuen eta Lehiaren Batzorde Nazionalaren (CNMC) webguneko [Zerbitzuaren Kalitatea](#) buruzko atal espezifikoak.

[Zerbitzuaren Kalitatearen Parametroen Panela](#) Batzordearen orrialdean Informazio gehiago nahi izanez gero, Merkatu eta Lehia Nazionalen kontsulta daiteke lortutako Zerbitzu Kalitatearen parametroen balioei buruzko informazioa operadore ezberdinen eskutik.



[Kontratuetan sartutako banakako kalitate-mailei buruzko konpromisoak](#)

Parámetroen neurriak:

- [3.1 Sare finkorako sarbideen hornidura-denbora](#)
- [3.2 Interneteko sarbideen hornidura-denbora](#)
- [3.3 Sarbide finkoko linea bakoitzeko matxura-abisuen proportzioa](#)
- [3.4 Sarbide finkoko lineetako matxurak konpontzeko denbora](#)
- [3.5 Bezeroen erreklamazioen maiztasuna](#)
- [3.6 Bezeroen erreklamazioak ebazteko denbora](#)
- [3.7 Faktura-zuzenketei buruzko erreklamazioak](#)
- [3.8 Aurrez ordaintzeko kontuen zuzenketei buruzko erreklamazioak](#)
- [3.9 Datu-transmisioan lortutako abiadura](#)

[Zerbitzu Kalitatearen ikuskapenaren txosteneko ondorioak](#)

[Zerbitzu-kalitatearen eta hari lotutako parametroen informazioa](#)

Kontratuetan sartutako banakako kalitate-mailei buruzko konpromisoak

Hasierako konexioa emateko denbora (zerbitzu finkoa)

Hasierako konexioa emateko denbora deritzo erabiltzailearen eta operadorearen arteko lehen komunikaziotik —operadoreak onartzen duenetik erabiltzailearen eskaera kokapen finko batetik sarera konektatzeko— erabiltzaileak zerbitzua balia dezakeen unera arte igarotzen den denborari.

Euskaltelen kontratuetan sartutako banakako kalitate-maila adierazten da hemen, hasierako konexioa emateko denboraren, kalitate-mailak huts eginez gero eman beharreko kalte-ordainaren zenbatekoaren arabera eta kalte-ordaina ordaintzeko prozeduraren arabera:

Konpromisoa	Zenbatekoa	Prozedura
30 egun	Euro bat (1) atzerapen-egun natural bakoitzeko, gehienez ere laurogeita hamar (90) euro.	Bezeroak hilabeteko epean bidali beharko du kalte-ordaina Bezeroaren Arreta Zerbitzura, 622 telefonoaren eta clientes@yoigo.com helbide elektronikoaren bidez.

Informazio gehiago lortzeko, [esteka](#) honetara jo dezakezu.

Zerbitzu-etenaren iraupena

Zerbitzua etenda egon den denboratzat hartuko da haustura gertatu denetik edo zerbitzuaren edo zerbitzu-elementuaren degradazioagatik erabilezin bihurtu denetik ohiko funtzionamendua ezarri arte behaketa-epe baten barnean pasatu diren denboren batura.

Ondoren ageri dira:

- Zerbitzu-etenaren denborari dagokion kalitate-konpromisoaren balioa, honela adierazia: fakturazio-epearekin edo, aurrez ordaintzeko

modalitatea dute abonatu kasuan, hil natural batekin bat datorren behaketa-epe batean metatutako ordu naturalen zenbaki osoa.

- Konpromiso-maila betetzen ez bada eman beharreko kalte-ordainaren zenbatekoa.
- Kalte-ordaina ordaintzeko prozedura.

	Konpromisoa	Zenbatekoa	Prozedura
Telefono-zerbitzu finkoa *	48 ordu	Yoigok hileko kuota baten adinako kalte-ordaina emango dio bezeroari, fakturazio-aldian etenaldiak iraun duen denboraz hainbanatuta.	Bezeroak zerbitzua berrezarri eta hurrengo hilabetearen barruan bidali beharko du kalte-ordainaren eskaera Bezeroaren Arreta Zerbitzura, 622 telefonoaren bidez eta clientes@yoigo.com helbide elektronikoaren bidez.
Telefono-zerbitzu mugikorra	8 ordu	Yoigok bi zenbateko hauetako handiena ordainduko dio bezeroari, baldin eta horietakoren bat 1 eurotik gorakoa bada: - Etenduraren aurreko 3 hilabeteetan etendako zerbitzuak fakturatutako zenbatekoaren batez bestekoa, etendurak iraun duen denboraz hainbanatuta (etendako zerbitzuaren antzinatasuna 3 hilabetetik beherakoa bada, egindako benetako kontsumo-aldiaren proportzioan kalkulaturako hilekoan lortutako fakturaren zenbatekoa hartuko da kontuan); - Etenaldiaren unean indarrean dagoen hileko ordainketaren kuota bider 5, etenaldiaren iraupenaren arabera hainbanatuta.	Bezeroak zerbitzua berrezarri eta hurrengo hilabetearen barruan bidali beharko du kalte-ordainaren eskaera Bezeroaren Arreta Zerbitzura, 622 telefonoaren bidez eta clientes@yoigo.com helbide elektronikoaren bidez.

Internet finkoan sartzeko zerbitzua	48 ordu	Yoigok bezeroari kalteak ordaintzeko konpromisoa du: azken hiru hilabeteetan zerbitzuagatik fakturatutako zenbatekoak zerbitzua etenda egon den denboran hainbanatuta ateratzen den zenbatekoa ordainduko dio.	Bezeroak zerbitzua berrezarri eta hurrengo hilabetearen barruan bidali beharko du kalte-ordainaren eskaera Bezeroaren Arreta Zerbitzura, 622 telefonoaren bidez eta clientes@yoigo.com helbide elektronikoaren bidez.
Internet mugikorrean sartzeko zerbitzua	8 ordu	Yoigok bi zenbateko hauetako handiena ordainduko dio bezeroari, baldin eta horietakoren bat 1 eurotik gorakoa bada: - Etenduraren aurreko 3 hilabeteetan etendako zerbitzuak fakturatutako zenbatekoaren batez bestekoa, etendurak iraun duen denboraz hainbanatua (etendako zerbitzuaren antzinatasuna 3 hilabetetik beherakoa bada, hileroko batean lortutako fakturaren zenbatekoa hartuko da kontuan, benetan kontsumitu den aldiaren proportzioan kalkulatuta. eginda); - Etenaldiaren unean indarrean dagoen hileko ordainketaren kuota bider 5, etenaldiaren iraupenaren arabera hainbanatuta.	Bezeroak zerbitzua berrezarri eta hurrengo hilabetearen barruan bidali beharko du kalte-ordainaren eskaera Bezeroaren Arreta Zerbitzura, 622 telefonoaren bidez eta clientes@yoigo.com helbide elektronikoaren bidez.

* Aurreko konpromiso guztien kalte-ordainei dagokienez, Banda Zabaleko Interneterako Sarbide Zerbitzuaren hileko kuota zerbitzuen baterako paketeak kontratatzeke kasuen hileko kuota osoaren % 50 dela ulertuko da, baldin eta paketearen kuota osoaren prezioa ez bada banakatzen zerbitzu bakoitzari (telefono-zerbitzua eta banda zabaleko Interneterako sarbide-zerbitzua) dagokion zenbatekoa.

Informazio gehiago lortzeko, [esteka](#) honetara jo dezakezu.

Parámetroen neurriak

3.1 Sare finkorako sarbideen hornidura-denbora

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiru hilekoak)				
	T1 2024	T2 2024 ⁽¹⁾	T3 2024	T4 2024	T1 2025
95eko pertzentila (egunak) *	17	18	20	21	18

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

Sare finkorako sarbidea eskuratzeko eskaerak 622 edo 622622622 telefonoetan edo www.yoigo.com helbidean egin daitezke, 08:00etatik 24:00etara, astelehenetik igandera.

Hitzorduek 09:00etatik 20:00etara izango dira, astelehenetik larunbatera.

* 95eko pertzentila lortzeko, etxeko bezeroek egindako eta hiru hilekoan erantzundako eskaera guztiak kontuan hartzen dira, hornikuntza-denbora txikienetik handienara ordenatzen dira, eta guztiei dagokien % 95eko erregistroa hartzen da.

3.2 Interneteko sarbideen hornidura-denbora

Ez dio marka honi aplikatzen.

3.3 Sarbide finkoko linea bakoitzeko matxura-abisuen proportzioa

Telefono-zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024 ⁽¹⁾	T1 2025
Ehunekoa (%)	1,50	1,63	1,69	1,68	1,69

Sarbide finkoko lineen matxura-abisuen jakinarazpena 622 telefonora deituta egin daiteke, 08:00etatik 01:00etara, astelehenetik igandera.

⁽¹⁾OHARRA: "Salatutako datuek DANAK Valentziako Erkidegoan eragindako matxurak biltzen ditu".

Interneten sartzeko zerbitzua

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024 ⁽¹⁾	T1 2025
Ehunekoa (%)	1,52	1,64	1,69	1,69	1,69

Internetera sartzeko lineen matxura-abisuen jakinarazpena 622 telefonora deituta egin daiteke, 08:00etatik 01:00etara, astelehenetik igandera.

⁽¹⁾OHARRA: "Salatutako datuek DANAK Valentziako Erkidegoan eragindako matxurak biltzen ditu".

3.4 Sarbide finkoko lineetako matxurak konpontzeko denbora

Telefono-zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiru hilekoak)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024 ⁽¹⁾	T1 2025
95eko pertzentila (orduak) *	119,41	127,29	143,39	171,41	139,43
Ezarritako epean konpondutako matxuren ehunekoa (%)	83,48	82,75	79,4	74,71	79,49

Operadoreak 48 orduko konponketa-epe objektiboa zehaztu du.

Sarbide finkoko lineen matxura-abisuen jakinarazpena 622 telefonora deituta egin daiteke, 08:00etatik 01:00etara, astelehenetik igandera. Sarrera finkoko lineetako matxurak konpontzeko hitzorduak 622 telefonora deituz egin daitezke, 08:00etatik 20:00etara, astelehenetik larunbatera.

⁽¹⁾OHARRA: "Salatutako datuek DANak Valentziako Erkidegoan eragindako matxurak biltzen ditu".

Interneten sartzeko zerbitzua

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiru hilekoak)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024 ⁽¹⁾	T1 2025
95eko pertzentila (orduak) *	119,45	131,29	143,24	172,75	139,43
Ezarritako epean konpondutako matxuren ehunekoa (%)	83,37	82,64	79,35	74,60	79,50

Operadoreak 48 orduko konponketa-epe objektiboa zehaztu du.

Internetera sartzeko lineen matxura-abisuen jakinarazpena 622 telefonora deituta egin daiteke, 08:00etatik 01:00etara, astelehenetik igandera. Sarrera finkoko lineetako matxurak konpontzeko hitzorduak 622 telefonora deituz egin daitezke, 08:00etatik 20:00etara, astelehenetik larunbatera.

* 95eko pertzentila lortzeko, hiru hilekoan erantzundako matxurak konpontzeko baliatutako denbora guztiak (ordutan) kontuan hartzen dira, handienetik txikienera ordenatzen dira, eta guztiei dagokien % 95eko erregistroa hartzen da.

⁽¹⁾OHARRA: "Salatutako datuek DANak Valentziako Erkidegoan eragindako matxurak biltzen ditu".

3.5 Bezeroen erreklamazioen maiztasuna

Zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Ehunekoa (%)	0,55	0,45	0,3	0,36	0,38

Bezeraentzako arreta zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, deitu 622 edo 622622622 telefonoetara, 00:00etatik 23:59ra, astelehenetik igandera.

Zerbitzu mugikorra

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Ehunekoa (%)	0,12	0,11	0,08	0,07	0,09

Bezeraentzako arreta zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, deitu 622 edo 622622622 telefonoetara, 00:00etatik 23:59ra, astelehenetik igandera.

3.6 Bezeroen erreklamazioak ebazteko denbora

Zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
95eko pertzentila (egunak) *	15,74	16,98	41,97	20,66	12,11

Bezeraentzako arreta zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, deitu 622 edo 622622622 telefonoetara, 00:00etatik 23:59ra, astelehenetik igandera.

Zerbitzu mugikorra

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
95eko pertzentila (egunak) *	13,22	13,03	12,85	10,72	5,77

Bezeraentzako arreta zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, deitu 622 edo 622622622 telefonoetara, 00:00etatik 23:59ra, astelehenetik igandera.

* 95 pertzentila lortzeko, etxeko bezeroek egindako eta hiruhilekoan ebatzitako erreklamazio guztiak kontuan hartzen dira, ebazte-denbora txikienetik handienara ordenatzen dira, eta guztiei dagokien % 95eko erregistroa hartzen da.

3.7 Faktura-zuzenketei buruzko erreklamazioak

Zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Ehunekoa (%)	0,14	0,10	0,06	0,07	0,07

Bezeroarentzako arreta zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, deitu 622 edo 622622622 telefonoetara, 00:00etatik 23:59ra, astelehenetik igandera.

Zerbitzu mugikorra

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Ehunekoa (%)	0,04	0,04	0,03	0,03	0,03

Bezeroarentzako arreta zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, deitu 622 edo 622622622 telefonoetara, 00:00etatik 23:59ra, astelehenetik igandera.

3.8 Aurrez ordaintzeko kontuen zuzenketei buruzko erreklamazioak

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Ehunekoa (%)	0,545	0,343	0,458	0,272	0,127

Bezeroarentzako arreta zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, deitu 622 edo 622622622 telefonoetara, 00:00etatik 23:59ra, astelehenetik igandera.

3.9 Datu-transmisioan lortutako abiadura

Internetarako sarrera-zerbitzu esanguratsuetarako datuak transmititzeko lortutako abiadura

Interneten sartzeko zerbitzuak: 1000Mbps / 1000Mbps FTTH						
NEURKETA		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiru hilekoak)				
		T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Jaitsiera	Batez besteko abiadura (kb/s)	938.093	939.022	935.033	939,171	927,727
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	948.106	948.094	948.112	948,165	948,170
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	897.941	899.520	875.256	922,844	863,031
Igoera	Batez besteko abiadura (kb/s)	917.503	898.518	901.226	935,378	926,597
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	941.949	941.997	945.043	946,446	946,351
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	790.060	600.591	537.958	939,518	841,472

Interneten sartzeko zerbitzuak: 500Mbps / 500Mbps FTTH						
NEURKETA		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiru hilekoak)				
		T1 2024 ⁽¹⁾	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Jaitsiera	Batez besteko abiadura (kb/s)	506.514	506.076	507.961	507.880	506.871
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	515.214	515.218	515.228	515.357	515.357
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	464.058	461.368	474.987	471.632	458.678
Igoera	Batez besteko abiadura (kb/s)	495.851	494.159	501.228	499.849	495.618
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	503.838	503.661	503.199	503.711	525.510
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	492.053	488.870	497.528	493.667	422.733

⁽¹⁾ Ondorengo datuak neurketa-sistema baten bidez lortu dira, eta hiru hilekoan zehar, batez beste, % 9,94ko eskurazintasuna izan dute. Hori kontuan hartu behar da beste operadore batzuei dagozkienekin alderatzeko.

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: LTE 150Mbps / 50 Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
BAJADA	Velocidad Media (Kbps) ⁽¹⁾	--	--	--	--	59.594
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	--	--	--	--	113.912
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	--	--	--	--	22.857
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps) ⁽²⁾	--	--	--	--	29.710
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	--	--	--	--	14.812
	Percentil 5 (Velocidad 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.

Interneten sartzeko zerbitzuak: 600Mbps / 600Mbps FTTH						
NEURKETA		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiru hilekoak)				
		T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Jaitsiera	Batez besteko abiadura (kb/s)	601.306	601.172	594.134	598,041	--
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	603.855	603.859	603.844	603,842	--
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	592.202	590.792	577.418	571,729	--
Igoera	Batez besteko abiadura (kb/s)	574.212	582.320	585.178	588,168	--
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	590.788	590.486	589.828	594,52	--
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	492.074	581.040	584.563	582,834	--

Interneten sartzeko zerbitzuak: 300Mbps / 300Mbps FTTH						
NEURKETA		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiru hilekoak)				
		T1 2024	T1 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Jaitsiera	Batez besteko abiadura (kb/s)	305.883	T2 2024	305.703	305,418	--
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	309.300	305.640	309.307	309,297	--
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	288.706	309.299	286.781	283,349	--
Igoera	Batez besteko abiadura (kb/s)	299.910	286.622	300.760	300,282	--
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	303.695	300.046	303.657	303,644	--
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	296.619	303.670	297.282	296,86	--

Interneten sartzeko zerbitzuak: 100Mbps / 100Mbps FTTH						
NEURKETA		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiru hilekoak)				
		T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Jaitsiera	Batez besteko abiadura (kb/s)	102.672	102.648	102.806	102,957	--
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	103.138	103.140	103.139	103,141	--
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	102.946	102.946	102.948	102,95	--
Igoera	Batez besteko abiadura (kb/s)	100.644	100.636	100.553	100,458	--
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	101.077	101.046	100.935	100,958	--
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	98.339	98.341	98.471	98,176	--

Interneten sartzeko zerbitzuak: 111Mbps / 37,5 Mbps LTE						
NEURKETA		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiru hilekoak)				
		T1 2024	T2 2024	T3 2024	T3 2024	T1 2025
Jaitsiera	Batez besteko abiadura (kb/s) (1)	56.907	54.818	59.811	63.928	--
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	89.730	86.808	91.240	92.196	--
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	25.666	23.996	27.037	31.989	--
Igoera	Batez besteko abiadura (kb/s) (2)	36.633	32.423	32.419	34.481	--
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	42.282	41.846	42.259	42.505	--
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	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 (2024 Q2) eta 56204 kbps artekoak izan daitezkeela ezar daiteke. eta 63418 kbps (2024ko Q3)) y entre 59969 Kbps y 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).

* 95. pertzentila lortzeko, lortutako transmisioaren abiaduraren neurketa guztiak hartzen dira, txikienetik handienara ordenatzen dira eta guztien% 95ari dagokion erregistroa hartzen da. Saiakera guztien artean lortutako gehieneko abiadurari dagokio.

** 5. pertzentila lortzeko, lortutako transmisioaren abiaduraren neurketa guztiak hartzen dira, txikienetik handienara ordenatzen dira eta guztien% 5ari dagokion erregistroa hartzen da. Deskarga / kargatze saiakera guztien artean lortutako gutxieneko abiadurari dagokio deskarga / kargatzeen% 5 motelena izan ezik.



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”.

Zerbitzu Kalitatearen ikuskapenaren txosteneko ondorioak

SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U.-k 2025ko martxoan egindako auditoretzak egiaztatzen du Yoigo (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 Merkatu eta Lehiaren Batzorde Nazionalean aurkeztutako deskribapenarekin bat datorrena.

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

Zerbitzu-kalitatearen eta hari lotutako parametroen informazioa

Sarrera

Telekomunikazioen Nazioarteko Elkartearen definizioak dioenez, zerbitzu baten funtzionamenduaren kalitatearen ondorio orokorra da "zerbitzu-kalitatea", eta zerbitzu horren erabiltzailearen gogobetetze-maila zehazten du.

Baldin eta telekomunikazio elektronikoen zerbitzu baten funtzioak —hala nola kontratazioaren kudeaketa, mantentze-lana, konexioa eta fakturazioa— lotzen baditugu funtzio horien funtzionamenduaren kalitatea ebaluatzeko erabiltzaileek balia ditzaketen irizpideekin (abiadura, doitasuna, erabilgarritasuna, fidagarritasuna, etab.), beha eta neur daitezkeen parametro batzuk zehaztu daitezke, eta, horien bitartez, erabiltzaileari emandako zerbitzu-kalitatearen irudi grafiko eta konparagarria eskuratu.

Parametro-multzo hori [2014ko ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduaren I. eranskinean](#) dago jaso. Telekomunikazio elektronikoen zerbitzuen kalitateari buruzko baldintzak erregulatzen ditu arau horrek, eta Telekomunikazioko Arauen Europako Institutuak (ETSI) egin du, operadoreen eta erabiltzaileen laguntzarekin, eta [ETSI EG 202 057 gidako 1-4 ataletan](#) zehaztu da. Multzo hori egiteko, parametroak jendearentzat erabilgarriak eta ulertterazak izan daitezen saiatu dira, komunikazioaren mutur batetik besterainoko kalitatearen neurria bideratuz, eta, beti, azken erabiltzailearen ikuspuntua aintzat harturik. Elkarrekin konektatutako beste zerbitzu edo sare publikoekiko mendekotasun oro azken erabiltzaileari emandako zerbitzu-kalitatearen neurrian sartutzat jotzen da.

Testuinguru horretan, **Yoigok** erabiltzailearen esku jartzen ditu zerbitzu-kalitatearen maila neurtzeko ezarritako sistema arruntaren arabera egindako neurketak, edo **Neurtutako Zerbitzu Kalitatearen maila**.

Zerbitzu-kalitatearen parametroak

Zerbitzu-kalitatearen parametroen definizioa eta neurketa-metodoak [ETSI EG 202 057 gidako 1-4 ataletan](#) daude, eta Telekomunikazio Zerbitzuen Kalitate Segimendurako Batzordeak hartutako irizpide gehigarriekin osatzen dira.

Hona hemen parametro bakoitzaren deskribapen labur bat:

Sare finkoko sarbideak hornitzeko denbora.

Operadoreak telefono-zerbitzua hornitzeko baliozko eskaera bat jasotzen duenetik zerbitzua aktibatu eta erabiltzeko moduan egon arteko denbora-tarte gisa definitzen da.

95eko pertzentila lortzeko, etxeko bezeroek egindako eta hiruhilekoan erantzundako eskaera guztiak kontuan hartzen dira, hornikuntza-denbora txikienetik handienara ordenatzen dira, eta guztiei dagokien % 95eko erregistroa hartzen da.

Sarbide finkoko linea bakoitzeko matxura-abisuen proportzioa.

Telefono-zerbitzu finkorako eta Interneten sartzeko zerbitzu finkorako neurtzen da.

Telefono-zerbitzu finkorako

Operadorearen sarbide-sare finkoko matxura posiblei buruz bezeroek jakinarazitako baliozko matxura-abisuen eta, batez beste, zerbitzua ematen ari den linea-kopuruaren arteko erlazioa da, ehunekotan adierazita.

Neurketako hiruhilekoan etxeko bezeroengandik jasotako baliozko matxura-abisuak kontatuz neurtzen da.

Jakiteko batez beste zenbat linea dauden zerbitzuan, etxeko bezeroek telefono-zerbitzua jasotzen duten sarbide finkoko lineen kopurua hartzen da kontuan, bai zerbitzu hori bakarrik eskaintzen bada, bai linea berean beste zerbitzu batzuk eskaintzen badira. Telefono-zerbitzu finkoari buruzko matxura-abisuak hartzen dira kontuan.

Interneten sartzeko zerbitzurako

Bezeroek operadorearen sarbide-sarean izan daitezkeen matxurei buruz emandako baliozko matxura-abisuen eta zerbitzua ematen ari diren batez besteko linea-kopuruaren arteko erlazioa da, ehunekotan adierazita.

Neurketako hiruhilekoan etxeko bezeroengandik jasotako baliozko matxura-abisuak kontatuz neurtzen da.

Jakiteko batez beste zenbat linea dauden zerbitzuan, etxeko bezeroek Interneteko sarbide-zerbitzua jasotzen duten sarbide finkoko lineen kopurua hartzen da kontuan, bai zerbitzu hori bakarrik eskaintzen bada, bai linea berean beste zerbitzu batzuk eskaintzen badira. Interneteko sarbide-zerbitzuari buruzko matxura-abisuak hartzen dira kontuan.

[Sarbide finkoko lineetako matxurak konpontzeko denbora.](#)

Telefono-zerbitzu finkorako eta Interneteko sarbidearen zerbitzu finkorako neurtzen da.

Telefono-zerbitzu finkorako

Operadorearen sarbide-sare finkoko matxura posibleei buruz bezeroek jakinarazitako baliozko matxura-abisuen eta, batez beste, zerbitzua ematen ari den linea-kopuruaren arteko erlazioa da, ehunekotan adierazita.

Bezeroak matxura jakinarazi duen unetik zerbitzuaren edo zerbitzuen elementua berriro ohiko funtzionamendura itzuli den unera arte igarotako denbora.

Neurketa hauek hartzen dira kontuan:

- Iraupen txikieneko matxuren % 95 konpontzeko gehieneko denbora (95 pertzentila).
- Operadoreak ezarritako epean konpondutako matxuren ehunekoa, epea adierazita.

Etxeko bezeroek jakinarazi eta neurketa egiten den hiruhilekoan konpondutako telefono-zerbitzu finkoari eragiten dioten matxura guztien datuak hartuta egiten da neurketa.

Interneten sartzeko zerbitzurako

Bezeroak matxura jakinarazi duen unetik zerbitzuaren edo zerbitzuen elementua berriro ohiko funtzionamendura itzuli den unera arte igarotako denbora.

Neurketa hauek hartzen dira kontuan:

- Iraupen txikieneko matxuren % 95 konpontzeko gehieneko denbora (95 pertzentila).
- Operadoreak ezarritako epean konpondutako matxuren ehunekoa, epea adierazita.

Etxeko bezeroek jakinarazi eta neurketa egiten den hiruhilekoan konpondutako Interneteko sarbide-zerbitzuari eragiten dioten matxura guztien datuak kontuan hartuta egiten da neurketa.

Bezeroen erreklamazioen maiztasuna.

Etxeko bezeroek telefono-zerbitzuari edo Interneteko sarbide-zerbitzuari buruz egindako erreklamazioen eta hiruhileko horretan aktibo dauden bezeroen kopuruaren arteko erlazioa da, ehunekotan adierazia.

Neurketa egiten den hiruhilekoan etxeko bezeroek telefonoz, faxez, postaz, posta elektronikoz eta abarrez aurkeztutako erreklamazio guztietako datuetatik abiatuta egiten da neurketa.

Erreklamaziotzat hartuko da bezeroak aipatu ditugu zerbitzuekin gustura ez dagoela adieraztea edo aipu negatiboren bat egitea.

Ez da nahastu behar bezeroak operadoreari egindako informazio-eskaerekin, kontsulta teknikoekin edo zalantzak argitzeko eskaerekin. Matxura jakinaraztea ez da erreklamaziotzat hartuko; bai, ordea, matxura-abisuen gaineko erreklamazioa.

Bezeroen erreklamazioak ebazteko denbora.

Etxeko bezero batek telefono-zerbitzuari edo Interneteko sarbide-zerbitzuari buruzko erreklamazioa aurkezten duenetik operadoreak erreklamazio hori ebatzi arte igarotzen den denbora gisa definitzen da.

95 pertzentila lortzeko, etxeko bezeroek egindako eta hiruhilekoan ebatzitako erreklamazio guztiak kontuan hartzen dira, ebazte-denbora txikienetik ebazte-denbora handienara ordenatu eta guztiei dagokien % 95eko erregistroa hartzen zaie.

Faktura-zuzenketei buruzko erreklamazioak.

Etxeko bezeroek telefono-zerbitzuari eta/edo Interneteko sarbide-zerbitzuari buruz egindako erreklamazioei buruz bezeroei bidalitako fakturen eta bezero horiei guztira bidalitako faktura kopuruaren arteko erlazioa da, ehunekotan adierazita.

Erreklamaturako fakturak
Bidalitako fakturak, guztira

Neurketa hori egiteko, hiruhileko horretan fakturen edukiaren alderdiren batengatik erreklamaturako faktura-kopurua kontatzen da.

Aurrez ordaintzeko kontuen zuzenketei buruzko erreklamazioak.

Etxeko bezeroek telefono-zerbitzuari eta/edo Interneteko sarbide-zerbitzuari dagozkien aurrez ordaintzeko lineen saldoari buruz egindako erreklamazioen eta aurrez ordaintzeko lineen (txartelak, etab.) kopuru osoaren arteko erlazioa da, ehunekotan adierazita.

Aurrez ordaintzeko lineen saldoari buruzko erreklamazioak *Aurrez ordaintzeko lineak, guztira*

Neurtzeko, hiruhileko horretan saldoaren inguruko erreklamazioen bat izan duten aurrez ordaintzeko txartelak kontatzen dira.

Datu-transmisioan lortutako abiadura.

Honela definitzen da behearazko loturarako lortutako datuak transmititzeko abiadura: urruneko webgune batetik erabiltzailearen ordenagailura fitxategiak deskargatzean izandako abiadura. Bestalde, honela definitzen da goiarazko loturarako lortutako datuak transmititzeko abiadura: urruneko webgune batetik erabiltzailearen ordenagailutik fitxategiak igotzean izandako abiadura.

Erabiltzaile batek fitxategi bat deskargatzean/igotzean duen transmisio-abiadura aldatu egiten da, deskarga/igoera egitean sareak duen okupazio-mailaren arabera; parametro hori, beraz, aldatu egin daiteke eguneko orduaren edo asteko egunaren arabera.

Hori dela eta, erabiltzaile batek izan ditzakeen gehieneko eta gutxieneko abiaduren azalpen gisa transmisio-abiaduraren 95 pertzentila deskarga/igoera-saiakeretan izandako gehieneko abiadurarekin bat egiten du, deskarga/igoera azkarrenen % 5 kenduta eta 5 pertzentila deskarga/igoera motelenen % 5en sartzen diren deskarga/igoera-saiakera guztien artean lortutako gehieneko abiadurari dagokiona ematen da.

Bezero ekipoen (proba-zundak) eta zerbitzari espezifikoen artean egiten da neurketa probako konexioen bidez, neurketa egin behar den hiruhilekoan.

Informazio teknikoa nahi baldin baduzu sarrera-abiaduraz, [Merkatu eta Lehiaren Batzorde Nazionalen aurkeztutako deskribapenarekin bat datorrena](#).

horri buruz argitaratutako informazioa azter dezakezu.