

INFORMACIÓN SOBRE CALIDADE DO SERVIZO



Q

1 2025

INDICE:

- 1 Introducción “**Sobre a calidade dos servizos**”
- 2 Compromisos dos niveis individuais de calidad incluidos nos contratos
- 3 Medidas dos Parámetros
- 4 Conclusión da auditoría
- 5 Información da calidade de servizo e os parámetros asociados

Introducción “Sobre a calidade dos servizos”

A información sobre a Calidade de Servizo que se facilita nos apartados seguintes foi elaborada segundo o establecido na [la Resolución CAL/DTSA/001/24](#), do 23 de xaneiro, pola que se establecen os parámetros de calidade de servizo e os seus métodos de medición segundo o disposto no artigo 69 da Lei Xeral de Telecomunicacións.

Para obter máis información sobre a regulación da Calidade de Servizo, pódese consultar o apartado específico da páxina de Internet da Comisión Nacional dos Mercados e a Competencia (CNMC) relativo á [Calidade de Servizo](#).

O [Panel de parámetros de calidade de servizo](#) na páxina da Comisión Nacional dos Mercados e a Competencia pode consultarse para obter máis información sobre os valores dos parámetros de Calidade de Servizo obtidos polos diferentes operadores



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

Medidas dos Parámetros:

- [3.1 Tempo de suministro de accesos á rede fixa](#)
- [3.2 Tempo de suministro de accesos a 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 prepago](#)
- [3.9 Velocidade de transmisión de datos conseguida](#)

[Conclusiones da auditoría](#)

[Información da calidade de servizo e os parámetros asociados](#)

Compromisos dos niveis individuais de calidade incluídos nos contratos

Tempo de suministro da conexión inicial (servizo fixo)

O tempo de suministro da conexión inicial defínese como o tempo que transcorre deste a primeira comunicación usuario-operador, pola que se acepte a solicitude de conexión á rede desde unha ubicación fixa do usuario por parte do operador, ata o momento no que o usuario teña dispoñible o servizo.

O nivel individual de calidade incluído nos contratos de R en relación ao tempo de suministro da conexión inicial, o importe da indemnización en caso de incumprimento do nivel de calidade e o procedemento para facer efectiva a indemnización:

Compromiso	Cantidade	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 nun prazo de 1 mes ao Servizo de Atención ao Cliente a través do teléfono 622 e a dirección de correo electrónico clientes@yoigo.com

Pode consultar [esta liqazón](#) para obter máis información.

Tempo de interrupción do servizo

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

A continuación amósase:

- O valor do compromiso de calidade relativo ao tempo de interrupción do servizo expresado en número enteiro de horas naturais acumuladas ao longo dun periodo de observación, coincidente co periodo de facturación

ou cun mes natural para o caso dos aboados suxeitos á modalidade de prepago.

- A cantidade da indemnización en caso de incumprimento do nivel de compromiso.
- O procedemento para facer efectiva a indemnización amósase a continuación.

	Compromiso	Cantidade	Procedemento
Servizo telefónico fixo *	48 horas	Yoigo indemnizará ao Cliente cun importe igual a unha cota mensual prorrateada polo tempo que durase a interrupción no período de facturación.	O Cliente deberá dirixir a súa solicitude de indemnización dentro do mes seguinte á data de restablecemento do servizo, ao Servizo de Atención ao Cliente, a través do teléfono 622, e a dirección de correo electrónico clientes@yoigo.com
Servizo telefónico móbil	8 horas	Yoigo indemnizará ao Cliente coa maior das 2 cantidades seguintes, sempre que algunha delas sexa superior a 1€: - A media do importe facturado polo Servizo interrompido durante os 3 meses anteriores á interrupción, prorrateado polo tempo que durase a interrupción (se a antigüidade do Servizo interrompido é inferior a 3 meses, considerarase o importe da factura que se obtivo nunha mensuralidade estimada de forma proporcional ao período de consumo efectivo realizado); - 5 veces a cota mensual de abono vixente no momento da interrupción, prorrateado polo tempo de duración desta.	O Cliente deberá dirixir a súa solicitude de indemnización dentro do mes seguinte á data de restablecemento do servizo, ao Servizo de Atención ao Cliente, a través do teléfono 622, e a dirección de correo electrónico clientes@yoigo.com

Servizo de acceso a internet fixo	48 horas	Yoigo indemnizará ao Cliente cun importe igual a unha cota mensual prorrateada polo tempo que durase a interrupción no período de facturación.	O Cliente deberá dirixir a súa solicitude de indemnización dentro do mes seguinte á data de restablecemento do servizo, ao Servizo de Atención ao Cliente, a través do teléfono 622, e a dirección de correo electrónico clientes@yoigo.com
Servizo de acceso a internet móbil	8 horas	Yoigo indemnizará ao Cliente coa maior das 2 cantidades seguintes, sempre que algunha delas sexa superior a 1€: - A media do importe facturado polo Servizo interrompido durante os 3 meses anteriores á interrupción, prorrateado polo tempo que durase a interrupción (se a antigüidade do Servizo interrompido é inferior a 3 meses, considerarase o importe da factura que se obtivo nunha mensuralidade estimada de forma proporcional ao período de consumo efectivo realizado); - 5 veces a cota mensual de abono vixente no momento da interrupción, prorrateado polo tempo de duración desta.	O Cliente deberá dirixir a súa solicitude de indemnización dentro do mes seguinte á data de restablecemento do servizo, ao Servizo de Atención ao Cliente, a través do teléfono 622, e a dirección de correo electrónico clientes@yoigo.com

* A efectos indemnizadores en todos os compromisos anteriores, considerarase que a cota mensual do Servizo de Acceso a Internet de Banda Ancha é o 50% da cota mensual total daqueles casos de contratación de paquetes conxuntos de Servizos nos que o prezo da cota total do paquete non desagregue o importe atribuíble a cada Servizo (Servizo Telefónico e Servizo de Acceso a Internet de Banda Ancha).

Pode consultar [esta ligazón](#) para obter máis información.

Medidas de los Parámetros

3.1 Tiempo de suministro de accesos a red fija

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 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.

As solicitudes de subministración de acceso a red fija pueden efectuarse llamando al 622 o 622622622 o www.yoigo.com, de 08:00 a 24:00 de lunes a domingo.

El horario para concertar las citas es de 09:00 a 20:00 de lunes a sábados.

* Para la obtención del percentil 95 considerarse todas las solicitudes de suministro realizadas por clientes residenciales atendidas en el trimestre, ordenarse de menor a mayor tiempo de provisión y tomarse el registro correspondiente al 95 % de todas ellas.

3.2 Tiempo de suministro de accesos a Internet

No se aplica a esta marca.

3.3 Proporción de avisos de avaría por línea de acceso fijo

Servizo telefónico fixo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024 ⁽¹⁾	T1 2025
Porcentaxe (%)	1,50	1,63	1,69	1,68	1,69

A comunicación de avisos de avaría de líneas de acceso fijo pode efectuarse chamando ao 622, de 08:00 a 01:00 de Luns a Domingo.

⁽¹⁾NOTA: "Os datos informados inclúen avarías causadas por DANA na Comunidade Valenciana".

Servizo de acceso a internet

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024 ⁽¹⁾	T1 2025
Porcentaxe (%)	1,52	1,64	1,69	1,69	1,69

A comunicación de avisos de avaría de líneas de acceso a internet pode efectuarse chamando ao 622, de 08:00 a 01:00 de Luns a Domingo.

⁽¹⁾NOTA: "Os datos informados inclúen avarías causadas por DANA na Comunidade Valenciana".

3.4 Tempo de reparación de avarías para liñas de acceso fixo

Servizo telefónico fixo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024 ⁽¹⁾	T1 2025
Percentil 95 (horas)*	119,41	127,29	143,39	171,41	139,43
Porcentaxe reparada no prazo obxectivo (%)	83,48	82,75	79,4	74,71	79,49

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 622, de 08:00 a 01:00 de Luns a Domingo. As citas para a reparación de avarías de liñas de acceso fixo poden efectuarse chamando ao 622, de 08:00 a 20:00 de Luns a Domingo.

⁽¹⁾NOTA: "Os datos informados inclúen avarías causadas por DANA na Comunidade Valenciana".

Servizo de acceso a internet

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024 ⁽¹⁾	T1 2025
Percentil 95 (horas)*	119,45	131,29	143,24	172,75	139,43
Porcentaxe reparada no prazo obxectivo (%)	83,37	82,64	79,35	74,60	79,50

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

A comunicación de avisos de avaría de liñas de acceso a internet pode efectuarse chamando ao 622, de 08:00 a 01:00 de Luns a Domingo. As citas para a reparación de avarías de liñas de acceso a internet poden efectuarse chamando ao 622, de 08:00 a 20:00 de Luns a Domingo.

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

⁽¹⁾NOTA: "Os datos informados inclúen avarías causadas por DANA na Comunidade Valenciana".

3.5 Frecuencia de reclamacións dos clientes

Servizo fixo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Porcentaxe (%)	0,55	0,45	0,3	0,36	0,38

Para contactar co servizo de atención ao cliente poden chamar ao 622 o 622622622 de 00:00 a 23:59 de Luns a Domingo.

Servizo móbil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Porcentaxe (%)	0,12	0,11	0,08	0,07	0,09

Para contactar co servizo de atención ao cliente poden chamar ao 622 o 622622622 de 00:00 a 23:59 de Luns a Domingo.

3.6 Tempo de resolución de reclamacións dos clientes

Servizo fixo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 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

Para contactar co servizo de atención ao cliente poden chamar ao 622 o 622622622 de 00:00 a 23:59 de Luns a Domingo.

Servizo móbil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 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

Para contactar co servizo de atención ao cliente poden chamar ao 622 o 622622622 de 00:00 a 23:59 de Luns a Domingo.

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

3.7 Reclamacións sobre corrección de facturas

Servizo fixo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Porcentaxe (%)	0,14	0,10	0,06	0,07	0,07

Para contactar co servizo de atención ao cliente poden chamar ao 622 o 622622622 de 00:00 a 23:59 de Luns a Domingo.

Servizo móbil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Porcentaxe (%)	0,04	0,04	0,03	0,03	0,03

Para contactar co servizo de atención ao cliente poden chamar ao 622 o 622622622 de 00:00 a 23:59 de Luns a Domingo.

3.8 Reclamacións sobre corrección de contas de prepago

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
Porcentaxe (%)	0,545	0,343	0,458	0,272	0,127

Para contactar co servizo de atención ao cliente poden chamar ao 622 o 622622622 de 00:00 a 23:59 de Luns a Domingo.

3.9 Velocidade de transmisión de datos conseguida

Velocidade de transmisión de datos conseguida para servizos de acceso a Internet relevantes

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 1000Mbps / 1000Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
BAIXADA	Velocidade Media (Kbps)	938.093	939.022	935.033	939,171	927,727
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	948.106	948.094	948.112	948,165	948,170
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	897.941	899.520	875.256	922,844	863,031
SUBIDA	Velocidade Media (Kbps)	917.503	898.518	901.226	935,378	926,597
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	941.949	941.997	945.043	946,446	946,351
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	790.060	600.591	537.958	939,518	841,472

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 500Mbps / 500Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T1 2024 ⁽¹⁾	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
BAIXADA	Velocidade Media (Kbps)	506.514	506.076	507.961	507.880	506.871
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	515.214	515.218	515.228	515.357	515.357
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	464.058	461.368	474.987	471.632	458.678
SUBIDA	Velocidade Media (Kbps)	495.851	494.159	501.228	499.849	495.618
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	503.838	503.661	503.199	503.711	525.510
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	492.053	488.870	497.528	493.667	422.733

¹⁾ Los datos que siguen han sido obtenidos mediante un sistema de medidas que, durante el trimestre, ha sufrido una indisponibilidad media del 9,94%, lo que debe ser tenido en cuenta a los efectos de su comparabilidad con los correspondientes de otros operadores.

SERVIZO 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	Velocidade Media (Kbps)	--	--	--	--	59.594
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	--	--	--	--	113.912
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	--	--	--	--	22.857
SUBIDA	Velocidade Media (Kbps)	--	--	--	--	29.710
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	--	--	--	--	14.812
	Percentil 5 (Velocidade 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.

Velocidade de transmisión de datos conseguida para servizos de acceso á Internet relevantes xa non se miden

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 600Mbps / 600Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
BAIXADA	Velocidade Media (Kbps)	601.306	601.172	594.134	598,041	--
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	603.855	603.859	603.844	603,842	--
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	592.202	590.792	577.418	571,729	--
SUBIDA	Velocidade Media (Kbps)	574.212	582.320	585.178	588,168	--
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	590.788	590.486	589.828	594,52	--
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	492.074	581.040	584.563	582,834	--

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET : FTTH 300Mbps / 300Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
BAIXADA	Velocidade Media (Kbps)	305.883	305.640	305.703	305,418	--
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	309.300	309.299	309.307	309,297	--
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	288.706	286.622	286.781	283,349	--
SUBIDA	Velocidade Media (Kbps)	299.910	300.046	300.760	300,282	--
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	303.695	303.670	303.657	303,644	--
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	296.619	296.800	297.282	296,86	--

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 100Mbps / 100Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
BAJADA	Velocidade Media (Kbps) ⁽¹⁾	102.672	102.648	102.806	102,957	--
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	103.138	103.140	103.139	103,141	--
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	102.946	102.946	102.948	102,95	--
SUBIDA	Velocidade Media (Kbps) ⁽²⁾	100.644	100.636	100.553	100,458	--
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	101.077	101.046	100.935	100,958	--
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	98.339	98.341	98.471	98,176	--

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: LTE 111Mbps / 37,5 Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestre)				
		T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025
BAIXADA	Velocidade Media (Kbps) ⁽¹⁾	56.907	54.818	59.811	63.928	--
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	89.730	86.808	91.240	92.196	--
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	25.666	23.996	27.037	31.989	--
SUBIDA	Velocidade Media (Kbps) ⁽²⁾	36.633	32.423	32.419	34.481	--
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	42.282	41.846	42.259	42.505	--
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	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 poden situarse entre 51894 Kbps e 57742 Kbps (T2 2024), e entre 56204 kbps e 63418 kbps (T3 2024) e entre 59969 Kbps e 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 e 37388 kbps (T4 2024).

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

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



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”.

Conclusión da auditoría

A auditoría realizada en marzo de 2025 por SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U. acredita que Yoigo (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 Comisión Nacional dos Mercados e da Competencia

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 da calidade de servizo e os parámetros asociados

Introducción

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 grado de satisfacción dun usuario de dito servizo.

Relacionando as distintas funcións dun servizo de comunicacións electrónicas tales como: xestión da contratación, mantemento, conexión, facturación, etc., cos diversos criterios que poden utilizar os usuarios para avaliar a calidade de funcionamento de ditas funcións (velocidade, precisión, dispoñibilidade, fiabilidade, etc.) pódense determinar un conxunto de parámetros observables e susceptibles de ser 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 detállase na guía ETSI EG 202 057, partes 1 a 4.

Na súa elaboración procurouse que ditos parámetros sexan útiles y sinxelamente 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 de outros servizos ou redes públicas interconectadas queda incluída implícitamente na medida da calidade do servizo entregada ao usuario final.

Neste marco, R pon a disposición do usuario as medicións realizadas dacordo 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 complementase 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 suministro de accesos á red fixa.

Defínese como o tempo que transcorre desde o instante no que o operador recibe unha solicitude válida de suministro do servizo telefónico ata o instante no que o servizo se encontra activado e dispoñible para o seu uso.

Para a obtención do percentil 95 considéranse todas as solicitudes de suministro realizadas por clientes residenciais atendidas no trimestre, ordéanse 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.

Mídese para o servizo telefónico fixo e para o servizo fixo de acceso a 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 fixa 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 ao 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 ao 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 a 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 a internet.

Tempo de reparación de avarías para liñas de acceso fixo.

Mídese para o servizo telefónico fixo e para o servizo fixo de acceso a internet.

Para o servizo telefónico fixo

Defínese como o tempo transcorrido desde o instante no que se notificou polo cliente un aviso de avaría ata o momento en que o elemento do servizo, ou servizos, restableceuse ao seu normal funcionamento.

Considéranse as seguintes medidas:

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

A súa medición realízase a partir dos datos de todas as avarías comunicadas polos clientes residenciais que afecten ao servizo de telefonía fixa reparada no trimestre ao que se refire a medición.

Para o servizo de acceso a Internet

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

Considéranse as seguintes medidas:

- Tempo máximo de resolución do 95% dos fallos de menor duración (percentil 95).
- Porcentaxe de avarías reparadas no prazo obxectivo establecido polo operador, indicando o devandito período.

A súa medición realízase a partir dos datos de todas as avarías comunicadas polos clientes residenciais que afectan ao servizo de acceso fixo a Internet reparado no trimestre ao que se refire a medición.

Frecuencia de reclamacións dos clientes.

Defínese como a relación, expresada en porcentaxe, entre o total de reclamacións relacionadas co servizo de telefonía e/ou servizo de acceso a 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, correo electrónico, etc. durante o trimestre que se está medindo.

Para estes efectos, considérase reclamación calquera manifestación de insatisfacción ou observación negativa do cliente referida aos citados servizos. Non se debe confundir cunha solicitude de información, consulta técnica ou aclaración solicitada polo cliente ao seu operador. A comunicación dunha falta non será considerada como reclamación, aínda que o será a reclamación dun aviso de falta.

Tempo de resolución das queixas dos clientes.

Defínese como o tempo transcorrido entre a presentación por un cliente residencial dunha reclamación relacionada co servizo de telefonía e/ou o servizo de acceso a Internet e a resolución da dita reclamación por parte do operador.

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

Reclamacións sobre a corrección de facturas.

Corresponde á relación, expresada en porcentaxe, entre as facturas emitidas a clientes residenciais, relacionadas co servizo de telefonía e/ou servizo de acceso a Internet, que foron obxecto de reclamación, e o número total de facturas emitidas a estes clientes.

$$\frac{\text{Facturas reclamadas}}{\text{Total de facturas emitidas}}$$

A súa medición realízase contando o número de facturas reclamadas por algún aspecto relacionado co seu contido durante o trimestre que se está a medir.

Reclamacións sobre corrección de contas prepago.

Corresponde á relación, expresada en porcentaxe, entre as reclamacións relacionadas co servizo de telefonía e/ou servizo de acceso a Internet realizadas polos clientes sobre o saldo de liñas de prepago e o total de liñas de prepago (tarxetas, etc.) activas.

$$\frac{\text{Reclamacións sobre el saldo de liñas prepago}}{\text{Número total de liñas prepago}}$$

A súa medición realízase contando o número de tarxetas de prepago sobre as que se realizou unha reclamación sobre algún aspecto relacionado co saldo durante o trimestre obxecto de medición.

Velocidad de transmisión de datos conseguida.

A taxa de datos acadada para a ligazón descendente defínese como a velocidade acadada na descarga de ficheiros desde un sitio web remoto ao ordenador do usuario. Así mesmo, a velocidade de transmisión de datos acadada para a ligazón ascendente defínese como a velocidade acadada na carga de ficheiros desde o ordenador do usuario a un sitio Web remoto.

A velocidade de transmisión de datos que experimenta un mesmo usuario ao descargar/cargar un ficheiro pode depender do nivel de ocupación da rede no momento en que se realiza a descarga/carga, polo que este parámetro pode presentar variacións, por exemplo, ao longo das distintas horas. do día ou 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 alcanzada entre todos os intentos de descarga/subida exceptuando o 5% de descargas/subidas máis rápidas, e o percentil 5, correspondente á velocidade máxima alcanzada 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 equipos cliente (sondas de proba) e servidores específicos, no trimestre obxecto da medición.

Se desexa información técnica sobre tecnoloxía de acceso, pode consultar a información publicada ao respecto pola [Comisión Nacional dos Mercados e da Competencia](#).