

INFORMACIÓ DE QUALITAT DE SERVEI DE



Q3 2024

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 de Qualitat de Servei que es facilita en els apartats següents s'ha elaborat segons el que estableix [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.

Per a més informació sobre la regulació de la qualitat de servei es pot consultar l'apartat específic de la pàgina d'Internet de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals (SETID) relatiu a [Qualitat de Servei](#).

[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 Proporcio 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 dies | 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€: <ul style="list-style-type: none"> - 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 |

| | | | |
|--|-------------------------------|--|--|
| <p align="center">Servei d'accés a internet Mòbil</p> | <p align="center">8 heras</p> | <p>Yoigo indemnitzarà al Client amb la major de les 2 quantitats següents, sempre que alguna d'elles sigui superior a 1€:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. | <p>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</p> |
|--|-------------------------------|--|--|

* 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) | | | | |
|----------------------|--------------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| | T3 2023 | T4 2023 | T1 2024 | T2 2024 | T3 2024 |
| Percentil 95 (días)* | 19 | 19 | 17 | 17 | 20 |

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.



Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix el [Ministeri d'Afers Econòmics i Transformació Digital](#) en 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.

3.2 Temps de subministrament d'accessos a Internet

No s'aplica a aquesta marca.

3.3 Proporció d'avisos d'avaría per línia d'accés fix

Servei telefònic fix

| MESURAMENT | NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres) | | | | |
|-----------------|--------------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| | T3 2023 | T4 2023 | T1 2024 | T2 2024 | T3 2024 |
| Percentatge (%) | 1,71 | 1,53 | 1,50 | 1,63 | 1,69 |

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

Servei d'accés a internet

| MESURAMENT | NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres) | | | | |
|-----------------|--------------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| | T3 2023 | T4 2023 | T1 2024 | T2 2024 | T3 2024 |
| Percentatge (%) | 1,74 | 1,54 | 1,52 | 1,64 | 1,69 |

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



Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix el [Ministeri d'Afers Econòmics i Transformació Digital](#) en 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.

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

Servei telefònic fix

| MESURAMENT | NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres) | | | | |
|--|--------------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| | T3 2023 | T4 2023 | T1 2024 | T2 2024 | T3 2024 |
| Percentil 95 (hores)* | 96,21 | 95,63 | 119,41 | 127,29 | 143,39 |
| Percentatge reparat en el termini objectiu (%) | 90,05 | 87,14 | 83,48 | 82,75 | 79,4 |

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

La comunicació d'avisos d'averia 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'averies de línies d'accés fix poden efectuar-se telefonant al 622 de 08.00 a 20.00 de dilluns a dissabte.

Servei d'accés a internet

| MESURAMENT | NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres) | | | | |
|--|--------------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| | T3 2023 | T4 2023 | T1 2024 | T2 2024 | T3 2024 |
| Percentil 95 (hores)* | 97,19 | 97,58 | 119,45 | 131,29 | 143,24 |
| Percentatge reparat en el termini objectiu (%) | 89,92 | 86,93 | 83,37 | 82,64 | 79,35 |

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

La comunicació d'avisos 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'avarías 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.



Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix el [Ministeri d'Afers Econòmics i Transformació Digital](#) en 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.

3.5 Freqüència de reclamacions dels clients

Servicei fix

| MESURAMENT | NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres) | | | | |
|-----------------|--------------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| | T3 2023 | T4 2023 | T1 2024 | T2 2024 | T3 2024 |
| Percentatge (%) | 0,29 ⁽¹⁾ | 0,31 | 0,55 | 0,45 | 0,3 |

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.

(1) Aquest valor ha estat corregit en detectar-se un error per Yoigo. El valor anteriorment publicat era 0,26

Servei mòbil

| MESURAMENT | NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres) | | | | |
|-----------------|--------------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| | T3 2023 | T4 2023 | T1 2024 | T2 2024 | T3 2024 |
| Percentatge (%) | 0,12 ⁽¹⁾ | 0,11 | 0,12 | 0,11 | 0,08 |

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.

(1) Aquest valor ha estat corregit en detectar-se un error per Yoigo. El valor anteriorment publicat era 0,08



Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix el [Ministeri d'Afers Econòmics i Transformació Digital](#) en 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.

3.6 Temps de resolució de reclamacions dels clients

Servei fix

| MESURAMENT | NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres) | | | | |
|----------------------|--------------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| | T3 2023 | T4 2023 | T1 2024 | T2 2024 | T3 2024 |
| Percentil 95 (días)* | 13,06 ⁽¹⁾ | 14,47 | 15,74 | 16,98 | 41,97 |

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.

(1) Aquest valor ha estat corregit en detectar-se un error per Yoigo. El valor anteriorment publicat era 16,13

Servicio móvil

| MESURAMENT | NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres) | | | | |
|----------------------|--------------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| | T3 2023 | T4 2023 | T1 2024 | T2 2024 | T3 2024 |
| Percentil 95 (días)* | 10,74 ⁽¹⁾ | 12,97 | 13,22 | 13,03 | 12,85 |

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.

(1) Aquest valor ha estat corregit en detectar-se un error per Yoigo. El valor anteriorment publicat era 13,65

* 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.



Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix el [Ministeri d'Afers Econòmics i Transformació Digital](#) en 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.

3.7 Reclamacions sobre correcció de factures

Servei fix

| MESURAMENT | NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres) | | | | |
|-----------------|--------------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| | T3 2023 | T4 2023 | T1 2024 | T2 2024 | T3 2024 |
| Percentatge (%) | 0,08 ⁽¹⁾ | 0,09 | 0,14 | 0,10 | 0,06 |

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.

(1) Aquest valor ha estat corregit en detectar-se un error per Yoigo. El valor anteriorment publicat era 0,07

Servei mòbil

| MESURAMENT | NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres) | | | | |
|-----------------|--------------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| | T3 2023 | T4 2023 | T1 2024 | T2 2024 | T3 2024 |
| Percentatge (%) | 0,07 ⁽¹⁾ | 0,05 | 0,04 | 0,04 | 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.

(1) Aquest valor ha estat corregit en detectar-se un error per Yoigo. El valor anteriorment publicat era 0,04



Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix el [Ministeri d'Afers Econòmics i Transformació Digital](#) en 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.

3.8 Reclamacions sobre correcció de comptes prepagament

| MESURAMENT | NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres) | | | | |
|----------------|--------------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| | T3 2023 | T4 2023 | T1 2024 | T2 2024 | T3 2024 |
| Porcentaje (%) | 0,230 ⁽¹⁾ | 0,512 | 0,545 | 0,343 | 0,458 |

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.

(1) Aquest valor ha estat corregit en detectar-se un error per Yoigo. El valor anteriorment publicat era 0,150



Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix el [Ministeri d'Afers Econòmics i Transformació Digital](#) en 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.

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) | | | | |
| | | T3 2023 | T4 2023 | T1 2024 | T2 2024 | T3 2024 |
| BAIXADA | Velocitat mitjana (kbps) ⁽¹⁾ | | | 938.093 | 939.022 | 935.033 |
| | Percentil 95 velocitat màxima - Kbps * | | | 948.106 | 948.094 | 948.112 |
| | Percentil 5 velocitat mínima - Kbps ** | | | 897.941 | 899.520 | 875.256 |
| PUJADA | Velocitat mitjana (kbps) ⁽¹⁾ | | | 917.503 | 898.518 | 901.226 |
| | Percentil 95 velocitat màxima - Kbps * | | | 941.949 | 941.997 | 945.043 |
| | Percentil 5 velocitat mínima - Kbps ** | | | 790.060 | 600.591 | 537.958 |

| SERVEI D'ACCÉS A INTERNET: FTTH 600Mbps / 600Mbps | | | | | | |
|--|---|---|----------------|----------------|----------------|----------------|
| MESURAMENT | | NIVELL MESURAT (Últims 5 trimestres) | | | | |
| | | T3 2023 | T4 2023 | T1 2024 | T2 2024 | T3 2024 |
| BAIXADA | Velocitat mitjana (kbps) ⁽¹⁾ | 593.776 | 594.225 | 601.306 | 601.172 | 594.134 |
| | Percentil 95 velocitat màxima - Kbps * | 603.807 | 603.769 | 603.855 | 603.859 | 603.844 |
| | Percentil 5 velocitat mínima - Kbps ** | 554.826 | 556.779 | 592.202 | 590.792 | 577.418 |
| PUJADA | Velocitat mitjana (kbps) ⁽¹⁾ | 583.164 | 587.606 | 574.212 | 582.320 | 585.178 |
| | Percentil 95 velocitat màxima - Kbps * | 590.289 | 590.845 | 590.788 | 590.486 | 589.828 |
| | Percentil 5 velocitat mínima - Kbps ** | 577.333 | 581.443 | 492.074 | 581.040 | 584.563 |

| SERVEI D'ACCÉS A INTERNET: FTTH 500Mbps / 500Mbps | | | | | | |
|--|---|---|----------------|------------------------------|----------------|----------------|
| MESURAMENT | | NIVELL MESURAT (Últims 5 trimestres) | | | | |
| | | T3 2023 | T4 2023 | T1 2024⁽¹⁾ | T2 2024 | T3 2024 |
| BAIXADA | Velocitat mitjana (kbps) ⁽¹⁾ | | | 506.514 | 506.076 | 507.961 |
| | Percentil 95 velocitat màxima - Kbps * | | | 515.214 | 515.218 | 515.228 |
| | Percentil 5 velocitat mínima - Kbps ** | | | 464.058 | 461.368 | 474.987 |
| PUJADA | Velocitat mitjana (kbps) ⁽¹⁾ | | | 495.851 | 494.159 | 501.228 |
| | Percentil 95 velocitat màxima - Kbps * | | | 503.838 | 503.661 | 503.199 |
| | Percentil 5 velocitat mínima - Kbps ** | | | 492.053 | 488.870 | 497.528 |

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.

| SERVEI D'ACCÉS A INTERNET: FTTH 300Mbps / 300Mbps | | | | | | |
|--|---|---|----------------|----------------|----------------|----------------|
| MESURAMENT | | NIVELL MESURAT (Últims 5 trimestres) | | | | |
| | | T3 2023 | T4 2023 | T1 2024 | T2 2024 | T3 2024 |
| BAIXADA | Velocitat mitjana (kbps) ⁽¹⁾ | 305.986 | 306.594 | 305.883 | 305.640 | 305.703 |
| | Percentil 95 velocitat màxima - Kbps * | 309.303 | 309.324 | 309.300 | 309.299 | 309.307 |
| | Percentil 5 velocitat mínima - Kbps ** | 297.043 | 295.296 | 288.706 | 286.622 | 286.781 |
| PUJADA | Velocitat mitjana (kbps) ⁽¹⁾ | 298.538 | 299.936 | 299.910 | 300.046 | 300.760 |
| | Percentil 95 velocitat màxima - Kbps * | 303.577 | 303.656 | 303.695 | 303.670 | 303.657 |
| | Percentil 5 velocitat mínima - Kbps ** | 289.055 | 293.211 | 296.619 | 296.800 | 297.282 |

| SERVEI D'ACCÉS A INTERNET: FTTH 100Mbps / 100Mbps | | | | | | |
|---|---|--------------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| MESURAMENT | | NIVELL MESURAT (Últims 5 trimestres) | | | | |
| | | T3 2023 | T4 2023 | T1 2024 | T2 2024 | T3 2024 |
| BAIXADA | Velocitat mitjana (kbps) ⁽¹⁾ | 102.240 | 102.728 | 102.672 | 102.648 | 102.806 |
| | Percentil 95 velocitat màxima - Kbps * | 103.126 | 103.127 | 103.138 | 103.140 | 103.139 |
| | Percentil 5 velocitat mínima - Kbps ** | 102.608 | 102.698 | 102.946 | 102.946 | 102.948 |
| PUJADA | Velocitat mitjana (kbps) ⁽¹⁾ | 100.289 | 100.691 | 100.644 | 100.636 | 100.553 |
| | Percentil 95 velocitat màxima - Kbps * | 101.053 | 101.118 | 101.077 | 101.046 | 100.935 |
| | Percentil 5 velocitat mínima - Kbps ** | 98.432 | 99.733 | 98.339 | 98.341 | 98.471 |

| SERVEI D'ACCÉS A INTERNET: LTE 111Mbps / 37,5 Mbps | | | | | | |
|--|---|--------------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| MESURAMENT | | NIVELL MESURAT (Últims 5 trimestres) | | | | |
| | | T3 2023 | T4 2023 | T1 2024 | T2 2024 | T3 2024 |
| BAIXADA | Velocitat mitjana (kbps) ⁽¹⁾ | 55.408 | 56.165 | 56.907 | 54.818 | 59.811 |
| | Percentil 95 velocitat màxima - Kbps * | 81.184 | 85.999 | 89.730 | 86.808 | 91.240 |
| | Percentil 5 velocitat mínima - Kbps ** | 29.007 | 26.759 | 25.666 | 23.996 | 27.037 |
| PUJADA | Velocitat mitjana (kbps) ⁽¹⁾ | 33.491 | 34.077 | 36.633 | 32.423 | 32.419 |
| | Percentil 95 velocitat màxima - Kbps * | 42.385 | 42.472 | 42.282 | 41.846 | 42.259 |
| | Percentil 5 velocitat mínima - Kbps ** | 19.120 | 21.413 | 21.713 | 20.369 | 19.246 |

⁽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).

⁽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).

* 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.



Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix el [Ministeri d'Afers Econòmics i Transformació Digital](#) en 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.

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

LL'auditoria realitzada l'abril de 2024 pEr SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U. acredita que Yoigo (Xfera Mòviles, S.A.U) disposa i aplica un sistema de mesura i seguiment dels nivells de qualitat de servei, implantat d'acord amb el que disposa la normativa vigent, degudament documentat i coincident amb la descripció dipositada en la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals.

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 del 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.

Proporció 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'averies 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'averies de menor durada (percentil 95).
- Percentatge d'averies 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 averies 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'averies de menor durada (percentil 95)
- Percentatge d'averies 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 averies 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 [Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals](#).