

INFORMACIÓN SOBRE CALIDADE DO SERVIZO



Q1 2024

INDICE:

- 1 Introducción
- 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

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

Para unha maior información sobre a regulación da calidade de servizo pode consultarse o apartado específico da páxina de internet da Secretaría de Estado de Telecomunicacións e Infraestructuras Dixitais (SETID) relativo a [Calidade de Servizo](#).

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

Medidas dos Parámetros:

- [3.1 Tempo de 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 administración 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 ligazón](#) 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 período de observación, coincidente co período 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€: <ul style="list-style-type: none"> - 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

<p>Servizo de acceso a internet móbil</p>	<p>8 horas</p>	<p>Yoigo indemnizará ao Cliente coa maior das 2 cantidades seguintes, sempre que algunha delas sexa superior a 1€:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>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</p>
--	----------------	--	--

* 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 Tempo de suministro de accesos á rede fixa

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Percentil 95 (días)*	16	19	19	19	17

As solicitudes de subministración de acceso á rede fixa poden efectuarse chamando ao 622 ou 622622622 ou www.yoigo.com, de 08:00 a 24:00 de luns a domingo.

O horario para concertar as citas é de 09:00 a 20:00 de luns a sábados.

* 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.



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

3.2 Tempo de suministro de accesos a Internet

Non se aplica a esta marca.

3.3 Proporción de avisos de avaría por liña de acceso fixo

Servizo telefónico fixo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Porcentaxe (%)	1,49	1,19 ⁽¹⁾	1,71	1,53	1,50

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.

(1) Este valor foi corrixido cando Yoigo detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 0,98

Servizo de acceso a internet

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Porcentaxe (%)	1,50	1,21 ⁽¹⁾	1,74	1,54	1,52

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.

(1) Este valor foi corrixido cando Yoigo detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 0,99



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

3.4 Tempo de reparación de avarías para liñas de acceso fixo

Servizo telefónico fixo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Percentil 95 (horas)*	74,87 ⁽¹⁾	87,67 ⁽³⁾	96,21	95,63	119,41
Porcentaxe reparada no prazo obxectivo (%)	92,01 ⁽²⁾	89,27 ⁽⁴⁾	90,05	87,14	83,48

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) Este valor foi corrixido cando Yoigo detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 69,02

(2) Este valor foi corrixido cando Yoigo detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 92,96

(3) Este valor foi corrixido cando Yoigo detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 72,98

(4) Este valor foi corrixido cando Yoigo detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 92,57

Servizo de acceso a internet

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Percentil 95 (horas)*	76,17 ⁽¹⁾	89,79 ⁽³⁾	97,19	97,58	119,45
Porcentaxe reparada no prazo obxectivo (%)	91,84 ⁽²⁾	89,03 ⁽⁴⁾	89,92	86,93	83,37

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.

(1) Este valor foi corrixido cando Yoigo detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 69,91

(2) Este valor foi corrixido cando Yoigo detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 92,79

(3) Este valor foi corrixido cando Yoigo detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 75,12

(4) Este valor foi corrixido cando Yoigo detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 92,31

* 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.



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

3.5 Frecuencia de reclamacións dos clientes

Servizo fixo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Porcentaxe (%)	0,31	0,32 ⁽¹⁾	0,29 ⁽²⁾	0,31	0,55

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

- (1) Este valor foi corrixido cando Yoigo detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 0,28.
 (2) Este valor foi corrixido cando Yoigo detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 0,26.

Servizo móbil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2023
Porcentaxe (%)	0,13 ⁽¹⁾	0,11 ⁽²⁾	0,12 ⁽³⁾	0,11	0,12

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

- (1) Este valor foi corrixido cando Yoigo detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 0,11.
 (2) Este valor foi corrixido cando Yoigo detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 0,07.
 (3) Este valor foi corrixido cando Yoigo detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 0,08.



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

3.6 Tempo de resolución de reclamacións dos clientes

Servizo fixo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Percentil 95 (días)*	12,09 ⁽¹⁾	13,97 ⁽²⁾	13,06 ⁽³⁾	14,47	15,74

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

- (1) Este valor foi corrixido cando Yoigo detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 14,73.
 (2) Este valor foi corrixido cando Yoigo detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 18,62.
 (3) Este valor foi corrixido cando Yoigo detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 16,13.

Servizo móbil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Percentil 95 (días)*	9,79 ⁽¹⁾	11,86 ⁽²⁾	10,74 ⁽³⁾	12,97	13,22

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

- (1) Este valor foi corrixido cando Yoigo detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 14,92.
 (2) Este valor foi corrixido cando Yoigo detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 14,92.
 (3) Este valor foi corrixido cando Yoigo detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 13,65.

* 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.



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

3.7 Reclamacións sobre corrección de facturas

Servizo fixo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Porcentaxe (%)	0,08 ⁽¹⁾	0,08	0,08 ⁽²⁾	0,09	0,14

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

- (1) Este valor foi corrixido cando Yoigo detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 0,09.
 (2) Este valor foi corrixido cando Yoigo detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 0,07.

Servizo móbil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Porcentaxe (%)	0,08 ⁽¹⁾	0,07 ⁽²⁾	0,07 ⁽³⁾	0,05	0,04

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

- (1) Este valor foi corrixido cando Yoigo detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 0,06.
 (2) Este valor foi corrixido cando Yoigo detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 0,04.
 (3) Este valor foi corrixido cando Yoigo detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 0,04.



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

3.8 Reclamacións sobre corrección de contas de prepago

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Porcentaxe (%)	0,068 ⁽¹⁾	0,062 ⁽²⁾	0,230 ⁽³⁾	0,512	0,545

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

- (1) Este valor foi corrixido cando Yoigo detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 0,051.
- (2) Este valor foi corrixido cando Yoigo detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 0,036.
- (3) Este valor foi corrixido cando Yoigo detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 0,150.

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 600Mbps / 600Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
BAIXADA	Velocidade Media (Kbps)	588.781	593.185	593.776	594.225	601.306
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	603.753	603.805	603.807	603.769	603.855
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	528.079	554.825	554.826	556.779	592.202
SUBIDA	Velocidade Media (Kbps)	587.326	566.804	583.164	587.606	574.212
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	595.525	591.821	590.289	590.845	590.788
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	565.769	384.235	577.333	581.443	492.074

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 300Mbps / 300Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
BAIXADA	Velocidade Media (Kbps)	305.807	304.349	305.986	306.594	305.883
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	309.008	309.238	309.303	309.324	309.300
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	302.401	296.742	297.043	295.296	288.706
SUBIDA	Velocidade Media (Kbps)	303.123	297.282	298.538	299.936	299.910
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	305.657	303.336	303.577	303.656	303.695
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	300.091	281.861	289.055	293.211	296.619

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 100Mbps / 100Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
BAIXADA	Velocidade Media (Kbps)	102.379	101.984	102.240	102.728	103.138
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	103.121	103.122	103.126	103.127	103.138
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	101.632	102.537	102.608	102.698	102.946
SUBIDA	Velocidade Media (Kbps)	101.130	100.499	100.289	100.691	100.644
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	102.009	101.267	101.053	101.118	101.077
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	99.265	98.470	98.432	99.733	98.339

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: LTE 111Mbps / 37,5 Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestre)				
		T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
BAIXADA	Velocidade Media (Kbps) (1)	45.383	51.609	55.408	56.165	56.907
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	74.868	76.603	81.184	85.999	89.730
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	23.392	27.882	29.007	26.759	25.666
SUBIDA	Velocidade Media (Kbps) (2)	31.845	31.911	33.491	34.077	33.282
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	41.308	41.442	42.385	42.472	42.282
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	9.840	8.933	19.120	21.413	21.713

(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 43008 Kbps e 47862 Kbps (T4 2022) e entre 42997 Kbps e 47769 Kbps (T1 2023).

(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 29846 Kbps e 33843 Kbps (T1 2023), entre 29910 Kbps e 33912 Kbps (T2 2023) e entre 31534 Kbps e 35448 Kbps (T3 2023) e entre 32010 Kbps e 36144 Kbps (T4 2023) e entre 31611 Kbps e 35654 Kbps (T1 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 facilítase dacordo co establecido polo [Ministerio de Asuntos Económicos e Transformación Dixital](#) na Orde IET/1090/2014, do 16 de xuño, pola que se regulan as condicións relativas á calidade de servizo na prestación dos servizos de comunicacións electrónicas.

Conclusión da auditoría

A auditoría realizada en abril de 2024 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 ao disposto na normativa vixente, debidamente documentado e coincidente coa descrición depositada na Secretaría de Estado de Telecomunicacións e Infraestructuras Dixitais.

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

Información da calidade de servizo e os parámetros asociados

Introducción

A "calidade de servizo" é definida pola Unión Internacional de Telecomunicaciónes (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 complementábase 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 transcurre 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.

Velocidade 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 [Secretaría de Estado de Telecomunicacións e Infraestruturas Dixitais](#).