

# ZERBITZUAREN KALITATEAREN INFORMAZIOA



Q1 2024

AURKIBIDEA:

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

## Sarrera

Atal hauetako Zerbitzu Kalitateari buruzko informazioa [2014ko ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan](#) ezarritakoaren arabera egin da. Telekomunikazio elektronikoen zerbitzuen kalitateari buruzko baldintzak arautzen ditu agindu horrek.

Zerbitzu Kalitatea arautzeari buruzko informazio gehiago aurkitu daiteke Telekomunikazio eta Azpiegitura Digitalen Estatu Idazkaritza (SETID) Interneteko orrian, [Zerbitzu Kalitateari](#) buruzko atalean.

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

Parámetroen neurriak:

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

### [Zerbitzu Kalitatearen ikuskapenaren txosteneko ondorioak](#)

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

## Kontratuetan sartutako banakako kalitate-mailei buruzko konpromisoak

### Hasierako konexioa emateko denbora (zerbitzu finkoa)

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

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

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

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

### Zerbitzu-etenaren iraupena

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

Ondoren ageri dira:

- Zerbitzu-etenaren denborari dagokion kalitate-konpromisoaren balioa, honela adierazia: fakturazio-epearekin edo, aurrez ordaintzeko modalitatea duten abonatuaren kasuan, hil natural batekin bat datorren behaketa-epe batean metatutako ordu naturalen zenbaki osoa.
- Konpromiso-maila betetzen ez bada eman beharreko kalte-ordainaren zenbatekoa.

- Kalte-ordaina ordaintzeko prozedura.

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

<p><b>Internet finkoan sartzeko zerbitzua</b></p>	<p>48 ordu</p>	<p>Yoigok bezeroari kalteak ordaintzeko konpromisoa du: azken hiru hilabeteetan zerbitzuagatik fakturatutako zenbatekoak zerbitzua etenda egon den denboran hainbanatuta ateratzen den zenbatekoa ordainduko dio.</p>	<p>Bezeroak zerbitzua berrezarri eta hurrengo hilabetearen barruan bidali beharko du kalte-ordainaren eskaera Bezeroaren Arreta Zerbitzura, 622 telefonoaren bidez eta <a href="mailto:clientes@yoigo.com">clientes@yoigo.com</a> helbide elektronikoaren bidez.</p>
<p><b>Internet mugikorrean sartzeko zerbitzua</b></p>	<p>8 ordu</p>	<p>Yoigok bi zenbateko hauetako handiena ordainduko dio bezeroari, baldin eta horietakoren bat 1 eurotik gorakoa bada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etenduraren aurreko 3 hilabeteetan etendako zerbitzuak fakturatutako zenbatekoaren batez bestekoa, etendurak iraun duen denboraz hainbanatua (etendako zerbitzuaren antzintasuna 3 hilabetetik beherakoa bada, hileroko batean lortutako fakturaren zenbatekoa hartuko da kontuan, benetan kontsumitu den aldiaren proportzioan kalkulatuta. eginda);</li> <li>- Etenaldiaren unean indarrean dagoen hileko ordainketaren kuota bider 5, etenaldiaren iraupenaren arabera hainbanatuta.</li> </ul>	<p>Bezeroak zerbitzua berrezarri eta hurrengo hilabetearen barruan bidali beharko du kalte-ordainaren eskaera Bezeroaren Arreta Zerbitzura, 622 telefonoaren bidez eta <a href="mailto:clientes@yoigo.com">clientes@yoigo.com</a> helbide elektronikoaren bidez.</p>

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

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

## Parámetroen neurriak

### 3.1 Sare finkorako sarbideen hornidura-denbora

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
95eko pertzentila (egunak) *	16	19	19	19	17

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

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

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



[Informazio hori Ekonomia Gaietarako eta Eraldaketa Digitalerako Ministerioa](#) 2014ko ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren arabera ematen da. Telekomunikazio elektronikoen zerbitzuen kalitateari buruzko baldintzak erregulatzen ditu arau horrek.

### 3.2 Interneteko sarbideen hornidura-denbora

Ez dio marka honi aplikatzen.



### 3.3 3.3. Sarbide finkoko linea bakoitzeko matxura-abisuen proportzioa

#### Telefono-zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Ehunekoa (%)	1,49	1,19 <sup>(1)</sup>	1,71	1,53	1,50

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

(1) Balio hau zuzendu da Yoigok akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 0,98 zen.

#### Interneten sartzeko zerbitzua

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Ehunekoa (%)	1,50	1,21 <sup>(1)</sup>	1,74	1,54	1,52

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

(1) Balio hau zuzendu da Yoigok akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 0,99 zen.

### 3.4 Sarbide finkoko lineetako matxurak konpontzeko denbora

#### Telefono-zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
95eko pertzentila (orduak) *	74,87 <sup>(1)</sup>	87,67 <sup>(3)</sup>	96,21	95,63	119,41
Ezarritako epean konpondutako matxuren ehunekoa (%)	92,01 <sup>(2)</sup>	89,27 <sup>(4)</sup>	90,05	87,14	83,48

Operadoreak 48 orduko konponketa-epe objektiboa zehaztu du.

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

- (1) Balio hau zuzendu da Yoigok akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 69,02 zen.
- (2) Balio hau zuzendu da Yoigok akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 92,96 zen.
- (3) Balio hau zuzendu da Yoigok akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 72,98 zen.
- (4) Balio hau zuzendu da Yoigok akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 92,57 zen.

### Interneten sartzeko zerbitzua

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
95eko pertzentila (orduak) *	76,17 <sup>(1)</sup>	89,79 <sup>(3)</sup>	97,19	97,58	119,45
Ezarritako epean konpondutako matxuren ehunekoa (%)	91,84 <sup>(2)</sup>	89,03 <sup>(4)</sup>	89,92	86,93	83,37

Operadoreak 48 orduko konponketa-epe objektiboa zehaztu du.

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

- (1) Balio hau zuzendu da Yoigok akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 69,91 zen.
- (2) Balio hau zuzendu da Yoigok akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 92,79 zen.
- (3) Balio hau zuzendu da Yoigok akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 75,12 zen.
- (4) Balio hau zuzendu da Yoigok akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 92,31 zen.

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



[Informazio hori Ekonomia Gaietarako eta Eraldaketa Digitalerako Ministerioa](#) 2014ko ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren arabera ematen da. Telekomunikazio elektronikoen zerbitzuen kalitateari buruzko baldintzak erregulatzen ditu arau horrek.

### 3.5 Bezeroen erreklamazioen maiztasuna

#### Zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Ehunekoa (%)	0,31	0,32 <sup>(1)</sup>	0,29 <sup>(2)</sup>	0,31	0,55

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

- (1) Balio hau zuzendu da Yoigok akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 0,28 zen.  
 (2) Balio hau zuzendu da Yoigok akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 0,26 zen.

#### Zerbitzu mugikorra

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Ehunekoa (%)	0,13 <sup>(1)</sup>	0,11 <sup>(2)</sup>	0,12 <sup>(3)</sup>	0,11	0,12

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

- (1) Balio hau zuzendu da Yoigok akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 0,28 zen.  
 (2) Balio hau zuzendu da Yoigok akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 0,26 zen.  
 (3) Balio hau zuzendu da Yoigok akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 0,26 zen.

### 3.6 Bezeroen erreklamazioak ebazteko denbora

#### Zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
95eko perzentila (egunak) *	12,09 <sup>(1)</sup>	13,97 <sup>(2)</sup>	13,06 <sup>(3)</sup>	14,47	15,74

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

(1) Balio hau zuzendu da Yoigok akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 14,73 zen.

(2) Balio hau zuzendu da Yoigok akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 18,62 zen.

(3) Balio hau zuzendu da Yoigok akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 16,13 zen.

#### Zerbitzu mugikorra

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
95eko perzentila (egunak) *	9,79 <sup>(1)</sup>	11,86 <sup>(2)</sup>	10,74 <sup>(3)</sup>	12,97	13,22

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

(1) Balio hau zuzendu da Yoigok akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 14,92 zen.

(2) Balio hau zuzendu da Yoigok akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 14,92 zen.

(3) Balio hau zuzendu da Yoigok akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 13,65 zen.

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

### 3.7 Faktura-zuzenketei buruzko erreklamazioak

#### Zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Ehunekoa (%)	0,08 <sup>(1)</sup>	0,08	0,08 <sup>(2)</sup>	0,09	0,14

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

(1) Balio hau zuzendu da Yoigok akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 0,09 zen.

(2) Balio hau zuzendu da Yoigok akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 0,07 zen.

#### Zerbitzu mugikorra

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Ehunekoa (%)	0,08 <sup>(1)</sup>	0,07 <sup>(2)</sup>	0,07 <sup>(3)</sup>	0,05	0,04

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

(1) Balio hau zuzendu da Yoigok akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 0,06 zen.

(2) Balio hau zuzendu da Yoigok akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 0,04 zen.

(3) Balio hau zuzendu da Yoigok akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 0,04 zen.

### 3.8 Aurrez ordaintzeko kontuen zuzenketei buruzko erreklamazioak

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Ehunekoa (%)	0,068 <sup>(1)</sup>	0,062 <sup>(2)</sup>	0,230 <sup>(3)</sup>	0,512	0,545

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

- (1) Balio hau zuzendu da Yoigok akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 0,051 zen.
- (2) Balio hau zuzendu da Yoigok akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 0,036 zen.
- (2) Balio hau zuzendu da Yoigok akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 0,150 zen.

### 3.9 Datu-transmisioan lortutako abiadura

Interneterako sarrera-zerbitzu esanguratsuetarako datuak transmititzeko lortutako abiadura

Interneten sartzeko zerbitzuak: 1000Mbps / 1000Mbps FTTH						
NEURKETA		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiru hilekoak)				
		T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Jaitsiera	Batez besteko abiadura (kb/s)	-	-	-	-	938.093
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	-	-	-	-	948.106
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	-	-	-	-	897.941
Igoera	Batez besteko abiadura (kb/s)	-	-	-	-	917.503
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	-	-	-	-	941.949
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	-	-	-	-	790.060

Interneten sartzeko zerbitzuak: 600Mbps / 600Mbps FTTH						
NEURKETA		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiru hilekoak)				
		T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Jaitsiera	Batez besteko abiadura (kb/s)	588.781	593.185	593.776	594.225	601.306
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	603.753	603.805	603.807	603.769	603.855
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	528.079	554.825	554.826	556.779	592.202
Igoera	Batez besteko abiadura (kb/s)	587.326	566.804	583.164	587.606	574.212
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	595.525	591.821	590.289	590.845	590.788
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	565.769	384.235	577.333	581.443	492.074



Interneten sartzeko zerbitzuak: 500Mbps / 500Mbps FTTH						
NEURKETA		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
		T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024 <sup>(1)</sup>
Jaitsiera	Batez besteko abiadura (kb/s)	-	-	-	-	506.514
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	-	-	-	-	515.214
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	-	-	-	-	464.058
Igoera	Batez besteko abiadura (kb/s)	-	-	-	-	495.851
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	-	-	-	-	503.838
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	-	-	-	-	492.053

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

Interneten sartzeko zerbitzuak: 300Mbps / 300Mbps FTTH						
NEURKETA		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
		T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Jaitsiera	Batez besteko abiadura (kb/s)	305.807	304.349	305.986	306.594	305.883
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	309.008	309.238	309.303	309.324	309.300
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	302.401	296.742	297.043	295.296	288.706
Igoera	Batez besteko abiadura (kb/s)	303.123	297.282	298.538	299.936	299.910
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	305.657	303.336	303.577	303.656	303.695
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	300.091	281.861	289.055	293.211	296.619

Interneten sartzeko zerbitzuak: 100Mbps / 100Mbps FTTH						
NEURKETA		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
		T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Jaitsiera	Batez besteko abiadura (kb/s)	102.379	101.984	102.240	102.728	102.672
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	103.121	103.122	103.126	103.127	103.138
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	101.632	102.537	102.608	102.698	102.946
Igoera	Batez besteko abiadura (kb/s)	101.130	100.499	100.289	100.691	100.644
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	102.009	101.267	101.053	101.118	101.077
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	99.265	98.470	98.432	99.733	98.339

Interneten sartzeko zerbitzuak: 111Mbps / 37,5 Mbps LTE						
NEURKETA		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
		T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Jaitsiera	Batez besteko abiadura (kb/s) (1)	45.383	51.609	55.408	56.165	56.907
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	74.868	76.603	81.184	85.999	89.730
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	23.392	27.882	29.007	26.759	25.666
Igoera	Batez besteko abiadura (kb/s) (2)	31.845	31.911	33.491	34.077	36.633
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	41.308	41.442	42.385	42.472	42.282
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	9.840	8.933	19.120	21.413	21.713

(1) Jakinarazitako batez besteko balioa balioen sakabanatze esanguratsua duten neurketa multzo batetik abiatuta lortu da, eta parametroaren balio errealak 42997 Kbps eta 47769 Kbps (T1 2023) artean egon daitezkeela ezar daiteke.

(2) Jakinarazitako batez besteko balioa balioen dispersio esanguratsua duten neurketa multzo batetik abiatuta lortu da. Parametroaren balio errealak 29846 Kbps eta 33843 Kbps (T1 2023), 29910 Kbps eta 33912 Kbps (T2 2023), 31534 Kbps, 35448 Kbps (T3 2023), 32010 Kbps eta 36144 Kbps (T4 2023) eta 31611 Kbps eta 35654 Kbps (T1 2024) artean koka daitezke.

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

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



[Informazio hori Ekonomia Gaietarako eta Eraldaketa Digitalerako Ministerioa](#) 2014ko ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren arabera ematen da. Telekomunikazio elektronikoaren zerbitzuen kalitateari buruzko baldintzak erregulatzen ditu arau horrek.

## Zerbitzu Kalitatearen ikuskapenaren txosteneko ondorioak

SGS International Certification Services Ibérica SAUk 2024ko apirilean egindako ikuskapenaren arabera, Yoigo (Xfera Móviles, SAUk) zerbitzu-kalitatearen maila neurtzeko eta haren jarraipena egiteko sistema bat du eta aplikatzen du. Sistema hori indarrean dagoen araudiaren arabera ezarri da, behar bezalako dokumentazioa du eta bat dator Telekomunikazio eta Azpiegitura Digitalen Estatu Idazkaritza emandako deskribapenarekin.

Halaber, ikuskapenak ziurtatzen du neurketa horiek egiteko prozesuetan ez dela egongo benetako balioa % 5 baino gehiago hobetzen duen errorerik.

## Zerbitzu-kalitatearen eta hari lotutako parametroen informazioa

### Sarrera

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

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

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

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

### Zerbitzu-kalitatearen parametroak

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

Hona hemen parametro bakoitzaren deskribapen labur bat:

#### Sare finkoko sarbideak hornitzeko denbora.

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

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

#### Sarbide finkoko linea bakoitzeko matxura-abisuen proportzioa.

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

#### Telefono-zerbitzu finkorako

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

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

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

#### Interneten sartzeko zerbitzurako

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

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

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

#### Sarbide finkoko lineetako matxurak konpontzeko denbora.

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

##### Telefono-zerbitzu finkorako

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

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

Neurketa hauek hartzen dira kontuan:

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

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

##### Interneten sartzeko zerbitzurako

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

Neurketa hauek hartzen dira kontuan:

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

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

#### Bezeroen erreklamazioen maiztasuna.

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

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

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

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

#### Bezeroen erreklamazioak ebazteko denbora.

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

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

#### Faktura-zuzenketei buruzko erreklamazioak.

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

*Erreklamaturako fakturak*  
*Bidalitako fakturak, guztira*

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



### Aurrez ordaintzeko kontuen zuzenketei buruzko erreklamazioak.

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

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

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

### Datu-transmisioan lortutako abiadura.

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

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

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

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

Informazio teknikoa nahi baldin baduzu sarrera-abiaduraz, [Telekomunikazio eta Azpiegitura Digitalen Estatu Idazkaritza](#) horri buruz argitaratutako informazioa azter dezakezu.