INFORMACIÓ DE QUALITAT DE SERVEI DE

Xfera Móviles

2026 Q3

1. Introducció “Sobre la Qualitat del Servei” 3
2. Mesures dels Paràmetres 4
2.1 Temps de subministrament daccés a la xarxa fixa 4
2.2 Proporció d'avisos d'avaria per la línia d'accés fix 5
2.3 Temps de reparació d' avaries per a línies d'accés fix 5
2.4 Freqüència de reclamacions dels clients 6
2.5 Temps de resolució de reclamacions dels clients 7
2.6 Reclamacions sobre correcció de factures 8
2.7 Velocitat de transmissió de dades aconseguida 9
2.7.1 Paràmetres aconseguits per a les ofertes comercials rellevants del servei d'accés a Internet 9
3. Conclusions de l'informe d'auditoria 14
4. Informació sobre la qualitat de servei i els paràmetres associats 15

1. INTRODUCCIÓ “SOBRE LA QUALITAT DEL SERVEI”

La informació sobre de Qualitat de Servei que es facilita als apartats següents s'ha elaborat segons el que estableix la Resolució CAL/DTSA/001/24 , de 23 de gener, per la qual s'estableixen els paràmetres de qualitat de servei i els seus mètodes de mesurament segons estableix l'article 69 de la Llei General de Telecomunicacions.

Per a més informació sobre la regulació de la Qualitat de Servei podeu consultar l'apartat específic de la pàgina d'Internet de la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència (CNMC) relatiu a Qualitat de Servei .

El Panell de paràmetres de qualitat de servei a la pàgina de la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència es pot consultar per a més informació sobre els valors dels paràmetres de Qualitat de Servei obtinguts pels diferents operadors.

Mesures dels paràmetres

Temps de subministrament d'accessos a la xarxa fixa

Proporció d'avisos d'avaria per la línia d'accés fix

Temps de reparació d'avaries per a línies d'accés fix

Freqüència de reclamacions dels clients

Temps de resolució de reclamacions dels clients

Reclamacions sobre correcció de factures

Reclamacions sobre correcció de comptes prepagament

Velocitat de transmissió de dades aconseguida

Conclusions de l´informe de l´auditoria de Qualitat de Servei

Informació de qualitat de servei i els paràmetres associats

2 . MESURES DELS PARÀMETRES

2.1 Temps de subministrament daccés a la xarxa fixa

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026	T3 2026
Percentil 95 (dies)*	17	13	13	11	11

* Per a l'obtenció del percentil 95 es prenen totes les reclamacions de clients residencials resoltes en el trimestre, s'ordenen de menor a més temps de resolució i es pren el registre corresponent al 95% de totes elles.

Les sol·licituds de subministrament d'accés a la xarxa fixa es poden efectuar trucant al:

Masmovil: 2373 o 900696000 en el següent horari: de 08:00 a 24:00 de dilluns a diumenge i per concertar les cites és de 09:00 a 20:00 de dilluns a dissabtes. O www.masmovil.es

Yoigo: 622 o 622622622 en el següent horari: de 08:00 a 24:00 de dilluns a diumenge i per concertar les cites és de 09:00 a 20:00 de dilluns a dissabtes. O www.yoigo.com ,

2.2 Proporció d'avisos d'avaria per la línia d'accés fix

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026	T3 2026
Percentatge (%)	2,07	1,86	1,94	2,12	2,24

La comunicació d'avisos d'avaria de línies d'accés fix es pot fer trucant al:

Másmovil: 2373 en el següent horari: de 08:00 a 01:00 de dilluns a diumenge. Podeu contactar també amb el servei d'atenció al client enviant un correu electrònic a la següent adreça hola@masmovil.com .

Yoigo: 622 en el següent horari: de 08:00 a 01:00 de dilluns a diumenge.

2.3 Temps de reparació d' avaries per a línies d'accés fix

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026	T3 2026
Percentil 95 (hores)*	167,32	118,42	140,33	110,64	115,71
Percentatge reparat en el termini objectiu (%)	78,49	84,54	83,73	86,17	85,18

El termini objectiu de reparació definit per loperador és de 48 hores.

* Per a l'obtenció del percentil 95 es prenen totes les reclamacions de clients residencials resoltes en el trimestre, s'ordenen de menor a més temps de resolució i es pren el registre corresponent al 95% de totes.

Les cites per a la reparació d'avaries de línies d'accés fix es poden efectuar trucant al:

Masmovil: 2373 en el següent horari: de 08:00 a 20:00 de dilluns a dissabte.

Yoigo: 622 en el següent horari: de 08:00 a 20:00 de dilluns a dissabte

2.4 Freqüència de reclamacions dels clients

Servei fix

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026	T3 2026
Percentatge (%)	0,40	0,39	0,67	0,53	0,49

Servei mòbil

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026	T3 2026
Percentatge (%)	0,08	0,08[(1)]	0,17	0,21	0,34

Per contactar amb el servei d'atenció al client podeu trucar al:

Masmovil: 2373 en el següent horari: de 08:00 am a 00:00 am. 16 hores de dilluns a diumenge, o enviant un correu electrònic a la següent adreça hola@masmovil.com .

Yoigo: 622 o 622622622 en el següent horari: de 00:00 a 23:59 de dilluns a diumenge.

Lebara: 2222 en el següent horari: de 10:00 a 22:00. 12 hores de dilluns a diumenge, o enviant un correu electrònic a la següent adreça care.Spain@lebara.com

Llamayá: 321 o + 34632100321 en el següent horari: de 9:00 a 21:00 de dilluns a diumenge, o escriure un correu electrònic a la següent adreça clients@Llamaya.com o utilitzar el formulari de contacte disponible a www.llamaya.com

2.5 Temps de resolució de reclamacions dels clients

Servei fix

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026	T3 2026
Percentil 95 (dies)*	11,93	20,86	11,01	17,94	29,88

Servei mòbil

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026	T3 2026
Percentil 95 (dies)*	6,98	7,81	5,84	5,78	5,29

* Per a l'obtenció del percentil 95 es prenen totes les reclamacions de clients residencials resoltes en el trimestre, s'ordenen de menor a més temps de resolució i es pren el registre corresponent al 95% de totes.

Per contactar amb el servei d'atenció al client podeu trucar al:

Masmovil: 2373 en el següent horari: de 08:00 am a 00:00 am. 16 hores de dilluns a diumenge, o enviant un correu electrònic a la següent adreça hola@masmovil.com .

Yoigo: 622 o 622622622 en el següent horari: de 00:00 a 23:59 de dilluns a diumenge.

Lebara: 2222 en el següent horari: de 10:00 a 22:00. 12 hores de dilluns a diumenge, o enviant un correu electrònic a la següent adreça care.Spain@lebara.com

Llamayá: 321 o + 34632100321 en el següent horari: de 9:00 a 21:00 de dilluns a diumenge, o escriure un correu electrònic a la següent adreça clients@Llamaya.com o utilitzar el formulari de contacte disponible a www.llamaya.com

2.6 Reclamacions sobre correcció de factures

Servei fix

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026	T3 2026
Percentatge (%)	0,07	0,07	0,13	0,10	0,09

Servei mòbil

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026	T3 2026
Percentatge (%)	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03

Per contactar amb el servei d'atenció al client podeu trucar al:

Masmovil: 2373 en el següent horari: de 08:00 am a 00:00 am. 16 hores de dilluns a diumenge, o enviant un correu electrònic a la següent adreça hola@masmovil.com

Yoigo: 622 o 622622622 en el següent horari: de 00:00 a 23:59 de dilluns a diumenge.

Lebara: 2222 en el següent horari: de 10:00 a 22:00. 12 hores de dilluns a diumenge, o enviant un correu electrònic a la següent adreça care.Spain@lebara.com

Llamayá: 321 o + 34632100321 en el següent horari: de 9:00 a 21:00 de dilluns a diumenge, o escriure un correu electrònic a la següent adreça clientes@Llamaya.com o utilitzar el formulari de contacte disponible a www.llamaya.com
.

2.7 Velocitat de transmissió de dades aconseguida

2.7.1 Paràmetres aconseguits per a les ofertes comercials rellevants del servei daccés a Internet

SERVICI D'ACCÉS A INTERNET: FTTH 1000Mbps / 1000Mbps						
MESURAMENTS		**NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)**				
		T3 2025	**T4 2025**	**T1 2026**	**T2 2026**	**T3 2026**
BAIXADA	Velocitat Mitjana (Kbps)	931.277	930.865	922.911	920.791	926.548
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	948.462	948.467	948.467	942.200	942.560
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	878.634	884.729	852.947	874.200	898.621
PUJADA	Velocitat Mitjana (Kbps)	925.808	919.631	916.522	932.226	907.785
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	946.894	947.654	946.023	931.500	927.072
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	842.368	847.698	844.425	878.000	840.472
Latencia Media (ms)					28,609	5,957
Variación de la latencia Media (ms)					0,775	0,583
Pérdida de paquetes Media (%)					0,236	0,011

SERVEI D'ACCÉS A INTERNET: FTTH 600Mbps/600Mbps						
MESURAMENTS		**NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)**				
		T3 2025	**T4 2025**	**T1 2026**	**T2 2026**	**T3 2026**
BAIXADA	Velocitat Mitjana (Kbps)	632.419	628.694	626.893	625.358	628.043
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	653.793	654.630	654.618	634.900	637.392
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	600.163	585.185	597.795	603.700	608.435
PUJADA	Velocitat Mitjana (Kbps)	613.162	615.046	608.310	607.793	605.830
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	634.598	634.512	633.235	616.100	618.068
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	580.175	591.504	579.598	580.700	559.669
Latencia Media (ms)					39,412	5,351
Variación de la latencia Media (ms)					1,075	1,158
Pérdida de paquetes Media (%)					0,629	0,007

CNMC
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

"Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución, de 23 de enero, por la que se establecen los parámetros de calidad de servicio y sus métodos de medición según establece el artículo 69 de la Ley General deTelecomunicaciones".

SERVEI D'ACCÉS A INTERNET: FTTH 500Mbps/500Mbps						
MESURAMENTS		**NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)**				
		T3 2025	**T4 2025**	**T1 2026**	**T2 2026**	**T3 2026**
BAIXADA	Velocitat Mitjana (Kbps)	509.008	507.812	505.838	506.019	499.763
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	515.412	515.397	515.407	511.800	511.018
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	490.120	484.950	480.884	492.900	478.000
PUJADA	Velocitat Mitjana (Kbps)	500.225	498.526	495.832	495.370	498.044
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	523.385	524.580	526.996	501.700	510.210
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	492.683	489.681	392.014	466.800	469.053
Latencia Media (ms)					36,693	7,706
Variación de la latencia Media (ms)					0,78	0,645
Pérdida de paquetes Media (%)					0,526	1,076

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: 5G 1707Mbps / 240Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026	T3 2026
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)					292.388
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *					368.929
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **					199.812
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)					43.274
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *					59.067
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **					30.359
Latencia Media (ms)						37,825
Variación de la latencia Media (ms)						24,171
Pérdida de paquetes Media (%)						0,356

CNMC
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

"Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución, de 23 de enero, por la que se establecen los parámetros de calidad de servicio y sus métodos de medición según establece el artículo 69 de la Ley General deTelecomunicaciones".

SERVICI D'ACCÉS A INTERNET: 4G 150Mbps / 50 Mbps						
MESURAMENTS		**NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)**				
		T3 2025	**T4 2025**	**T1 2026**	**T2 2026**	**T3 2026**
BAIXADA	Velocitat Mitjana (Kbps)	55.595 (1)	52.521 (1)(3)	54.645 (1)	54.656(1)	55.157
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	105.166	108.368 (4)	109.203	68.100	66.164
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	22.102	19.771 (5)	18.483	42.500	42.813
PUJADA	Velocitat Mitjana (Kbps)	29.358 (2)	26.646 (2)(6)	27.142 (2)	27.652(2)	26.863
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	44.096	44.074 (7)	44.431	30.600	30.139
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	14.323	13.111 (8)	11.387	22.700	22.097
Latencia Media (ms)					47,986	35,965
Variación de la latencia Media (ms)					6,271	6,251
Pérdida de paquetes Media (%)					0,234	0,070

(1) El valor mitjà reportat s'ha obtingut a partir d'un conjunt de mesuraments que presenten una dispersió significativa de valors, i es pot establir que el valor real del paràmetre pot situar-, entre 51.356 Kbps i 64.194 Kb2. 62161 Kbps (T3 2025), entre 45635 Kbps i 59407 Kbps (T4 2025) i entre 47468 Kbps i 61822 Kbps (T1 2026) y entre 47459 Kbps y 61853 Kbps (T2 2026)

(2) El valor mitjà reportat s'ha obtingut a partir d'un conjunt de mesuraments que presenten una dispersió significativa de valors, i es pot establir que el valor real del paràmetre pot situar-se entre entre 26694 Kbps i 32130 Kb2 (32130 Kb2) 32006 Kbps (T3 2025), entre 23741 Kbps i 29551 Kbps (T4 2025) i entre 24224 Kbps i 30060 Kbps (T1 2026) y entre 24704 Kbps y 30600 Kbps (T2 2026).

(3) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per part de l'operador. El valor anteriorment publicat era 54.373
(4) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per part de l'operador. El valor anteriorment publicat era 108.949
(5) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per part de l'operador. El valor anteriorment publicat era 21.039
(6) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per part de l'operador. El valor anteriorment publicat era 28.041
(7) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per part de l'operador. El valor anteriorment publicat era 44.142
(8) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per part de l'operador. El valor anteriorment publicat era 13.493

* 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. Es correspon amb la velocitat màxima assolida entre tots els intents de descàrrega/pujada exceptuant el 5% de descàrregues/pujades més ràpides.

** Per obtenir el 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 assolida entre tots els intents de descàrrega/pujada exceptuant el 5% de descàrregues/pujades més lentes.

"Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución, de 23 de enero, por la que se establecen los parámetros de calidad de servicio y sus métodos de medición según establece el artículo 69 de la Ley General deTelecomunicaciones".

3 . CONCLUSIONS DE L'INFORME D'AUDITORIA

L'auditoria realitzada el març/abril del 2026 per AENOR INTERNACIONAL SAU acredita que **Xfera Móviles, SAU** disposa i aplica un sistema de mesura i seguiment dels nivells de qualitat de servei, implantat conforme al que disposa la Resolució, de 23 de gener de 2025 , degudament documentat i coincident amb la descripció dipositada a la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència.

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 .

Excepcionalment, s'ha detectat inconsistència en alguns dels valors dels Paràmetres I4 i I6, que ja han corregit en aquest document.

4. INFORMACIÓ SOBRE LA QUALITAT DE SERVEI I ELS PARÀMETRES ASSOCIATS

Introducció

La “qualitat de servei” la defineix la Unió Internacional de Telecomunicacions (UIT) 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 diferents funcions d'un servei de comunicacions electròniques com: 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.) es poden determinar un conjunt de paràmetres observables i susceptibles de ser mesurats, capaços de proporcionar una representació.

Aquest conjunt de paràmetres, segons el que estableix la Resolució, de 23 de gener de 2025 , per la qual s'estableixen els paràmetres de qualitat de servei i els seus mètodes de mesurament segons estableix l'article 69 de la Llei General de Telecomunicacions, ha estat elaborat per l'Institut Europeu de Normes de Telecomunicació (ETSI) amb la col·laboració d'operadors 2 057, parts 1 a 4.

En la seva elaboració s'ha procurat que els paràmetres esmentats 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 lliurada a l'usuari final.

En aquest marc, **Xfera Móviles, SAU** posa a 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 mètode de mesura de cadascun dels paràmetres de qualitat de servei es recull a 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 breu descripció de cada paràmetre:

Temps de subministrament daccés 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 d'accés a la xarxa fixa fins a l'instant en què el servei està activat i disponible per utilitzar-lo.

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 menys a més temps de provisió i es pren el registre corresponent al 95% de totes.

Proporció d´avisos d´avaria per la línia d´accés fix.

Es mesura pel servei telefònic fix i el servei fix 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 fixa de l'operador i el nombre mitjà de línies en servei.

El seu mesurament es fa comptabilitzant els avisos vàlids d'avaria rebuts dels clients residencials durant el trimestre a què fa referència 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 i l'accés a Internet a clients residencials, tant si aquest és l'únic servei ofert com si s'ofereixen altres serveis sobre la línia. Els avisos d'avaria comptabilitzats són els relatius al servei telefònic fix i l'accés a Internet.

Temps de reparació davaries per a línies daccés fix.

Es mesura pel servei telefònic fix i el servei fix d'accés a Internet.

Es defineix com el temps transcorregut des de l'instant en què el client ha notificat un avís d'avaria fins al moment en què l'element del servei, o serveis, s'ha restablert al seu funcionament normal.

Es contemplen els següents mesuraments:

- Temps màxim per a la resolució del 95% d'avaries de menor durada (percentil 95).
- Percentatge d'avaries reparades en el termini objectiu establert per l'operador, amb indicació del termini esmentat.

El seu mesurament es realitza a partir de les dades de totes les avaries comunicades pels clients residencials que afectin el servei telefònic fix i el servei d'accés a Internet reparades en el trimestre a què 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 daccés a Internet, realitzades pels clients residencials, i el nombre de clients residencials actius en el trimestre.

El seu mesurament es fa 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 us heu de confondre amb una petició d'informació, consulta tècnica o aclariment sol·licitat pel client al vostre operador. No es considera reclamació la comunicació d'una avaria, encara que sí la reclamació d'un avís d'avaria.

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 part de l'operador.

Per obtenir el 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.

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 daccés 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 seva mesura es realitza comptabilitzant el nombre de factures reclamades per algun aspecte relatiu al 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.

$$\frac{\text{Reclamacions sobre el saldo de línies prepagament}}{\text{Nombre total de línies prepagament}}$$

La seva mesura es realitza comptabilitzant el nombre de targetes de 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 aconseguida.

Es defineix la velocitat de transmissió de dades aconseguida per a lenllaç descendent com la velocitat aconseguida en la descàrrega de fitxers des dun lloc web remot a lordinador de lusuari. Així mateix, es defineix la velocitat de transmissió de dades aconseguida per a l'enllaç ascendent com la velocitat assolida a 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 a la descàrrega/pujada d'un fitxer pot dependre del nivell d'ocupació que presenti la xarxa en el 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 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 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 voleu informació tècnica sobre la tecnologia d'accés podeu consultar la informació publicada sobre això per la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència.