ZERBITZU KALITATEAREN INFORMAZIOA

Xfera Móviles

2026 Q3

1. Sarrera “Zerbitzuaren kalitateari buruz” 3
2. Parametroen neurketak 4
2.1 Sare finkorako sarbide-hornidura-denbora 4
2.2 Matxura-jakinarazpenen proportzioa sarbide-linea finkoaren bidez 5
2.3 Sarbide finkoko lineen matxurak konpontzeko denbora 5
2.4 Bezeroen kexen maiztasuna 6
2.5 Bezeroen kexak konpontzeko epea 7
2.6 Faktura zuzenketei buruzko erreklamazioak 8
2.7 Lortutako datuen transmisio-abiadura 9
2.7.1 Interneterako sarbide-zerbitzuaren eskaintza komertzial garrantzitsuetarako lortutako parametroak 9
3. Auditoria Txostenaren Ondorioak 14
4. Zerbitzuaren kalitateari eta lotutako parametroei buruzko informazioa 15

1. SARRERA “ZERBITZUAREN KALITATEARI BURUZ”

Hurrengo ataletan ematen den Zerbitzuaren Kalitatearen informazioa urtarrilaren 23ko CAL/DTSA/001/24 Ebazpenaren xedapenen arabera prestatu da , eta Ebazpen horrek Telekomunikazioen Lege Orokorraren 69. artikuluak ezarritako zerbitzuaren kalitatearen parametroak eta neurketa-metodoak ezartzen ditu.

CNMC) webguneko Zerbitzuaren Kalitateari buruzko atal espezifikoa .

Operadore ezberdinek lortutako Zerbitzu Kalitatearen parametroen balioei buruzko informazio gehiago lortzeko, Merkatu eta Lehiaren Batzorde Nazionalaren webguneko Zerbitzu Kalitatearen Parametroen Panela kontsulta daiteke .

Parametroen neurketa

Sare finkorako sarbidea emateko behar den denbora

Sarbide-linea finko bakoitzeko matxura-jakinarazpenen proportzioa

Sarbide finkoko lineetako matxuren konponketa-denbora

Bezeroen kexen maiztasuna

Bezeroen kexak konpontzeko denbora

Faktura zuzenketei buruzko erreklamazioak

Lortutako datuen transmisio-abiadura

Zerbitzuaren Kalitatearen auditoria txostenaren ondorioak

Zerbitzuaren kalitatearen informazioa eta lotutako parametroak

2. PARAMETROEN NEURKETAK

2.1 Sare finkorako sarbide-hornidura-denbora

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (azken 5 hiruhilekoak)				
	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026	T3 2026
95. pertzentila (egunak)*	17	13	13	11	11

* Pertzentilaren 95a lortzeko, hiruhilekoan konpondutako etxebizitza-bezeroen kexa guztiak hartzen dira, ebazpen-denbora laburrenetik luzeenera ordenatuta, eta horien % 95ari dagokion erregistroa hartzen da.

Sare finkorako sarbidea eskatzeko, deitu telefono honetara:

MásMóvil: 2373 edo 900696000 ordutegi honetan: 8:00etatik gauerdira, astelehenetik igandera. Hitzordua hartzeko, deitu 9:00etatik 20:00etara, astelehenetik larunbatera. Edo bisitatu www.masmovil.es

Yoigo: 622 edo 622622622 ordutegi honetan : 8:00etatik 24:00etara astelehenetik igandera, eta hitzorduak hartzeko 9:00etatik 20:00etara astelehenetik larunbatera. www.yoigo.com

2.2 Matxura-jakinarazpenen proportzioa sarbide-linea finkoaren bidez

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (azken 5 hiruhilekoak)				
	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026	T3 2026
Ehunekoa (%)	2,07	1,86	1,94	2,12	2,24

Sarbide finkoko lineen matxuren berri emateko, deitu telefono honetara:

MásMóvil: 2373 ordutegi honetan: 8:00etatik 1:00etara, astelehenetik igandera. Bezeroarentzako arreta-zerbitzuarekin harremanetan jar zaitezke helbide honetara mezu elektroniko bat bidaliz ere : hola@masmovil.com .

Yoigo: 622 honako ordu hauetan: 08:00etatik 01:00etara, astelehenetik igandera.

2.3 Sarbide finkoko lineen matxurak konpontzeko denbora

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (azken 5 hiruhilekoak)				
	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026	T3 2026
95. pertzentila (orduak)*	167,32	118,42	140,33	110,64	115,71
Helburu-epearen barruan konpondutako ehunekoa (%)	78,49	84,54	83,73	86,17	85,18

Operadoreak definitutako konponketa-denbora 48 ordukoa da.

* Pertzentilaren 95a lortzeko, hiruhilekoan konpondutako etxebizitza-bezeroen kexa guztiak hartzen dira, ebazpen-denbora laburrenetik luzeenera ordenatuta, eta horien % 95ari dagokion erregistroa hartzen da.

Sarbide finkoko lineako matxuren konponketarako hitzorduak telefono honetara deituz egin daitezke:

Másmovil: 2373, ordutegi honetan: 08:00etatik 20:00etara, astelehenetik larunbatera.

Yoigo: 622 ordutegi honetan: 08:00etatik 20:00etara astelehenetik larunbatera

2.4 Bezeroen kexen maiztasuna

Zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (azken 5 hiruhilekoak)				
	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026	T3 2026
Ehunekoa (%)	0,40	0,39	0,67	0,53	0,49

Zerbitzu mugikorra

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (azken 5 hiruhilekoak)				
	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026	T3 2026
Ehunekoa (%)	0,08	0,08[1]	0,17	0,21	0,34

Bezeroarentzako arreta-zerbitzura deitzeko, deitu dezakezu:

Másmovil: 2373 ordutegi honetan: 08:00etatik 00:00etara. Astelehenetik igandera 16 ordu, edo hola@masmovil.com helbidera mezu elektroniko bat bidaliz .

Yoigo: 622 edo 622622622, ordutegi honetan: 00:00etatik 23:59ra, astelehenetik igandera.

Lebara: 2222 telefono zenbakian, honako ordutegian: 10:00etatik 22:00etara. Egunean 12 ordu, astelehenetik igandera, edo helbide honetara mezu elektroniko bat bidaliz : care.Spain@lebara.com

Llamaya: 321 edo +34632100321 ordutegi honetan: 9:00etatik 21:00etara astelehenetik igandera, edo idatzi mezu elektroniko bat clientes@Llamaya.com helbidera edo erabili www.llamaya.com webgunean eskuragarri dagoen harremanetarako formularioa.

2.5 Bezeroen kexak konpontzeko epea

Zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (azken 5 hiruhilekoak)				
	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026	T3 2026
95. pertzentila (egunak)*	11,93	20,86	11,01	17,94	29,88

Zerbitzu mugikorra

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (azken 5 hiruhilekoak)				
	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026	T3 2026
95. pertzentila (egunak)*	6,98	7,81	5,84	5,78	5,29

* Pertzentilaren 95a lortzeko, hiruhilekoan konpondutako etxebizitza-bezeroen kexa guztiak hartzen dira, ebazpen-denbora laburrenetik luzeenera ordenatuta, eta horien % 95ari dagokion erregistroa hartzen da.

Bezeroarentzako arreta-zerbitzura deitzeko, deitu dezakezu:

Másmovil: 2373 ordutegi honetan: 08:00etatik 00:00etara. Astelehenetik igandera 16 ordu, edo hola@masmovil.com helbidera mezu elektroniko bat bidaliz .

Yoigo: 622 edo 622622622, ordutegi honetan: 00:00etatik 23:59ra, astelehenetik igandera.

Lebara: 2222 telefono zenbakian, honako ordutegian: 10:00etatik 22:00etara. Egunean 12 ordu, astelehenetik igandera, edo helbide honetara mezu elektroniko bat bidaliz : care.Spain@lebara.com

Llamaya: 321 edo +34632100321 ordutegi honetan: 9:00etatik 21:00etara astelehenetik igandera, edo idatzi mezu elektroniko bat clientes@Llamaya.com helbidera edo erabili www.llamaya.com webgunean eskuragarri dagoen harremanetarako formularioa.

2.6 Faktura zuzenketei buruzko erreklamazioak

Zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (azken 5 hiruhilekoak)				
	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026	T3 2026
Ehunekoa (%)	0,07	0,07	0,13	0,10	0,09

Zerbitzu mugikorra

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (azken 5 hiruhilekoak)				
	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026	T3 2026
Ehunekoa (%)	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03

Bezeroarentzako arreta-zerbitzura deitzeko, deitu dezakezu:

Másmovil: 2373 ordutegian: 8:00etatik 00:00etara (16 ordu) astelehenetik igandera, edo helbide honetara mezu elektroniko bat bidaliz : hola@masmovil.com

Yoigo: 622 edo 622622622, ordutegi honetan: 00:00etatik 23:59ra, astelehenetik igandera.

Lebara: 2222 telefono zenbakian, honako ordutegian: 10:00etatik 22:00etara. Egunean 12 ordu, astelehenetik igandera, edo helbide honetara mezu elektroniko bat bidaliz : care.Spain@lebara.com

Llamaya: 321 edo +34632100321 ordutegi honetan: 9:00etatik 21:00etara astelehenetik igandera, edo idatzi mezu elektroniko bat clientes@Llamaya.com helbidera edo erabili www.llamaya.com webgunean eskuragarri dagoen harremanetarako formularioa .

2.7 Lortutako datuen transmisio-abiadura

2.7.1 Interneterako sarbide-zerbitzuaren eskaintza komertzial garrantzitsuetarako lortutako parametroak

INTERNETERAKO SARBIDE ZERBITZUA: FTTH 1000Mbps / 1000Mbps						
NEURRIAK		**NEURTUTAKO MAILA (azken 5 hiruhilekoak)**				
		T3 2025	**T4 2025**	**T1 2026**	**T2 2026**	**T3 2026**
JAITSIERA	Batez besteko abiadura (Kbps)	931.277	930.865	922.911	920.791	926.548
	95. ehunekoa (gehienezko abiadura - Kbps) *	948.462	948.467	948.467	942.200	942.560
	5. ehunekoa (gutxieneko abiadura - Kbps) **	878.634	884.729	852.947	874.200	898.621
IGOERA	Batez besteko abiadura (Kbps)	925.808	919.631	916.522	932.226	907.785
	95. ehunekoa (gehienezko abiadura - Kbps) *	946.894	947.654	946.023	931.500	927.072
	5. ehunekoa (gutxieneko abiadura - 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

INTERNETERAKO SARBIDE ZERBITZUA: FTTH 600 Mbps / 600 Mbps						
NEURRIAK		**NEURTUTAKO MAILA (azken 5 hiruhilekoak)**				
		T3 2025	**T4 2025**	**T1 2026**	**T2 2026**	**T3 2026**
JAITSIERA	Batez besteko abiadura (Kbps)	632.419	628.694	626.893	625.358	628.043
	95. ehunekoa (gehienezko abiadura - Kbps) *	653.793	654.630	654.618	634.900	637.392
	5. ehunekoa (gutxieneko abiadura - Kbps) **	600.163	585.185	597.795	603.700	608.435
IGOERA	Batez besteko abiadura (Kbps)	613.162	615.046	608.310	607.793	605.830
	95. ehunekoa (gehienezko abiadura - Kbps) *	634.598	634.512	633.235	616.100	618.068
	5. ehunekoa (gutxieneko abiadura - 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".

INTERNETERAKO SARBIDE ZERBITZUA: FTTH 500 Mbps / 500 Mbps						
NEURRIAK		**NEURTUTAKO MAILA (azken 5 hiruhilekoak)**				
		T3 2025	**T4 2025**	**T1 2026**	**T2 2026**	**T3 2026**
JAITSIERA	Batez besteko abiadura (Kbps)	509.008	507.812	505.838	506.019	499.763
	95. ehunekoa (gehienezko abiadura - Kbps) *	515.412	515.397	515.407	511.800	511.018
	5. ehunekoa (gutxieneko abiadura - Kbps) **	490.120	484.950	480.884	492.900	478.000
IGOERA	Batez besteko abiadura (Kbps)	500.225	498.526	495.832	495.370	498.044
	95. ehunekoa (gehienezko abiadura - Kbps) *	523.385	524.580	526.996	501.700	510.210
	5. ehunekoa (gutxieneko abiadura - 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".

INTERNETERAKO SARBIDEA: 4G 150Mbps / 50 Mbps						
NEURRIAK		**NEURTUTAKO MAILA (azken 5 hiruhilekoak)**				
		T3 2025	**T4 2025**	**T1 2026**	**T2 2026**	**T3 2026**
JAITSIERA	Batez besteko abiadura (Kbps)	55.595 (1)	52.521 (1)(3)	54.645 (1)	54.656(1)	55.157
	95. ehunekoa (gehienezko abiadura - Kbps) *	105.166	108.368 (4)	109.203	68.100	66.164
	5. ehunekoa (gutxieneko abiadura - Kbps) **	22.102	19.771 (5)	18.483	42.500	42.813
IGOERA	Batez besteko abiadura (Kbps)	29.358 (2)	26.646 (2)(6)	27.142 (2)	27.652(2)	26.863
	95. ehunekoa (gehienezko abiadura - Kbps) *	44.096	44.074 (7)	44.431	30.600	30.139
	5. ehunekoa (gutxieneko abiadura - 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) Jakinarazitako batez besteko balioa balioen sakabanaketa esanguratsua erakusten duten neurketa multzo batetik lortu da, eta parametroaren benetako balioa, 49029 Kbps eta 62161 Kbps artean (T3 2025), 45635 Kbps eta 59407 Kbps artean (T4 2025) eta 47468 Kbps eta 61822 Kbps artean (T1 2026), entre 47459 Kbps y 61853 Kbps (T2 2026 egon daitekeela ezar daiteke.

(2) Jakinarazitako batez besteko balioa balioen sakabanaketa esanguratsua erakusten duten neurketa multzo batetik lortu da, eta parametroaren benetako balioa, 26710 Kbps eta 32006 Kbps artean (T3 2025), 23741 Kbps eta 29551 Kbps artean (T4 2025) eta 24224 Kbps eta 30060 Kbps artean (T1 2026), y entre 24704 Kbps y 30600 Kbps (T2 2026).egon daitekeela ezar daiteke.

(3) Balio hau zuzendu da operadorearen errore bat detektatu ondoren. Aurretik argitaratutako balioa 54.373 zen.
(4) Balio hau zuzendu da operadoreak errore bat detektatu ondoren. Aurretik argitaratutako balioa 108.949 zen.
(5) Balio hau zuzendu da operadorearen errore bat detektatu ondoren. Aurretik argitaratutako balioa 21.039 zen.
(6) Balio hau zuzendu da operadoreak errore bat detektatu ondoren. Aurretik argitaratutako balioa 28.041 zen.
(7) Balio hau zuzendu da operadoreak errore bat detektatu ondoren. Aurretik argitaratutako balioa 44.142 zen.
(8) Balio hau zuzendu da operadorearen errore bat detektatu ondoren. Aurretik argitaratutako balioa 13.493 zen.

* Pertzentilaren 95a lortzeko, lortutako transmisio-abiaduraren neurketa guztiak hartzen dira, txikienetik handienera ordenatuta, eta horien % 95ari dagokion balioa erabiltzen da. Honek deskargatu/igoera saiakera guztien artean lortutako abiadura maximoa adierazten du, deskargatu/igoeren % 5 azkarrena kenduta.

** 5. pertzentila lortzeko, lortutako transmisio-abiaduraren neurketa guztiak hartzen dira, txikienetik handienera ordenatuta, eta 5. pertzentilari dagokion erregistroa hautatzen da. Honek deskargatu/igoera saiakera guztien artean lortutako gutxieneko abiadura adierazten du, deskargatu/igoeren % 5 motelena kenduta.

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".

3. AUDITORIA TXOSTENAREN ONDORIOAK

AENOR INTERNACIONAL SAUk 2026ko martxoan/apirilean egindako auditoriak ziurtatzen du **Xfera Móviles, SAU** zerbitzuen kalitate mailak neurtzeko eta kontrolatzeko sistema bat du eta aplikatzen du, honako hauen arabera ezarria: 2025eko urtarrilaren 23ko ebazpena , behar bezala dokumentatua eta Merkatuen eta Lehiaren Batzorde Nazionalean gordailatutako deskribapenarekin bat datorrena.

Gainera, auditoria honek ziurtatzen du neurketak egiteko erabilitako prozesuak bermatzen duela ez dagoela benetako balioarekiko % 5 baino gehiagoko hobekuntza dakarren akatsik .

I4 eta I6 parametroen balio batzuetan inkoherentziak detektatu dira , eta dokumentu honetan zuzendu dira dagoeneko.

4. ZERBITZUAREN KALITATEARI ETA LOTUTAKO PARAMETROEI BURUZKO INFORMAZIOA

Sarrera

Nazioarteko Telekomunikazio Batasunak (UIT) "zerbitzuaren kalitatea" zerbitzu baten funtzionamenduaren kalitatearen efektu orokorra bezala definitzen du, zerbitzu horren erabiltzailearen gogobetetze maila zehazten duena.

Komunikazio elektronikoen zerbitzu baten funtzio desberdinak, hala nola: kontratuen kudeaketa, mantentze-lanak, konexioa, fakturazioa, etab., erabiltzaileek funtzio horien funtzionamendu-kalitatea ebaluatzeko erabil ditzaketen irizpide desberdinekin (abiadura, zehaztasuna, erabilgarritasuna, fidagarritasuna, etab.) erlazionatuz, behatu eta neur daitezkeen parametro multzo bat zehaztu daiteke, erabiltzaileari emandako zerbitzuaren kalitatearen irudikapen objektibo eta konparagarria emateko gai dena.

Parametro multzo hau, 2025eko urtarrilaren 23ko Ebazpenean ezarri bezala , zeinak Telekomunikazio Lege Orokorraren 69. artikuluan ezarritako zerbitzuaren kalitatearen parametroak eta haien neurketa-metodoak ezartzen dituen, Europako Telekomunikazio Arauen Institutuak (ETSI) garatu du operadoreen eta erabiltzaileen lankidetzarekin, eta ETSI EG 202 057 gidan zehazten da, 1etik 4ra bitarteko ataletan.

Parametro hauek garatzerakoan, arreta handia jarri da publikoarentzat erabilgarriak eta erraz ulertzeko modukoak izan daitezen, muturretik muturrerako komunikazioaren kalitatea azken erabiltzailearen ikuspuntutik neurtzean arreta jarriz. Beste zerbitzu edo sare publiko elkarri konektatutako edozein menpekotasun inplizituki sartzen da azken erabiltzaileari ematen zaion zerbitzuaren kalitatearen neurketan.

Testuinguru honetan, **Xfera Móviles, SAU** erabiltzaileari eskuragarri jartzen dizkio ezarritako zerbitzu-kalitate maila neurtzeko sistema komunaren edo **Neurtutako Zerbitzu Kalitate Mailaren arabera egindako neurketak.**

Zerbitzuaren kalitatearen parametroak

Zerbitzu-kalitatearen parametro bakoitzaren definizioa eta neurketa-metodoa ETSI EG 202 057 arauan ezartzen da, 1etik 4ra bitarteko ataletan , eta Telekomunikazio Zerbitzuen horniduran Kalitatea Jarraitzeko Batzordeak onartutako irizpide gehigarriekin osatzen da.

Parametro bakoitzaren deskribapen laburra behean ematen da:

Sarearen sarbide-hornidura-denbora finkoa.

Operadoreak sare finkorako sarbide-zerbitzua emateko eskaera baliozkoa jasotzen duenetik zerbitzua aktibatzen eta erabiltzeko prest dagoen arte igarotzen den denbora bezala definitzen da.

Pertzentilaren 95a lortzeko, hiruhilekoan zerbitzua jaso duten etxebizitza-bezeroek egindako hornidura-eskaera guztiak hartzen dira kontuan, hornidura-denbora laburrenetik luzeenera ordenatuta, eta horien % 95ari dagokion erregistroa hartzen da.

Sarbide-linea finkoaren bidezko matxuren jakinarazpenen proportzioa .

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

Operadorearen sarbide finkoko sarean egon daitezkeen akatsei buruz bezeroek jakinarazitako akats-txosten baliodunen eta zerbitzuan dauden lineen batez besteko kopuruaren arteko erlazio gisa definitzen da, ehunekotan adierazita.

Neurketa neurketak aipatzen duen hiruhilekoan etxebizitza-bezeroengandik jasotako matxura-txosten baliodunak zenbatuz egiten da.

Zerbitzuan dauden batez besteko lineen kopurua etxebizitzetako bezeroei telefono eta internet sarbidea ematen dieten sarbide finkoko lineetan oinarrituta kalkulatzen da, eskaintzen den zerbitzu bakarra den ala linearen bidez beste zerbitzu batzuk ere eskaintzen diren kontuan hartu gabe. Erregistratutako matxura-txostenak telefono eta internet sarbide finkoko zerbitzuei dagozkienak dira.

Sarbide finkoko lineetako matxuren konponketa-denbora.

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

Bezeroak matxura baten berri eman duenetik zerbitzu-elementua edo zerbitzuak funtzionamendu normalera itzuli diren arte igarotako denbora bezala definitzen da.

Neurketa hauek hartzen dira kontuan:

- Iraupen laburreko matxuren % 95a konpontzeko gehienezko denbora (pertzentila 95).
- Operadoreak ezarritako epean konpondutako matxuren ehunekoa, epearen adierazpenarekin.

Bere neurketa neurketak aipatzen duen hiruhilekoan konpondu diren eta telefono finkoaren zerbitzuari eta Interneteko sarbide-zerbitzuari eragiten dioten etxebizitza-bezeroek jakinarazitako matxura guztien datuetan oinarritzen da.

Bezeroen kexen maiztasuna.

Hiruhilekoan etxebizitzako bezeroek egindako telefono-zerbitzuari eta/edo Interneterako sarbide-zerbitzuari lotutako kexen kopuru osoaren eta etxebizitzako bezero aktiboen kopuruaren arteko erlazio gisa definitzen da, ehunekotan adierazita.

Bere neurketa neurketa-aipamenaren araberako hiruhilekoan zehar etxebizitza-bezeroek telefonoz, faxez, postaz, posta elektronikoz eta abar aurkeztutako erreklamazio guztien datuetan oinarritzen da.

bezeroak aipatutako zerbitzuei buruz egindako edozein atsekabe edo iruzkin negatibo kexatzat hartuko da. Hau ez da nahastu behar bezeroak bere operadoreari egindako informazio eskaerarekin, kontsulta teknikoarekin edo argibideekin. Matxura baten berri ematea ez da kexatzat hartuko, nahiz eta matxura baten berri ematea bai.

Bezeroen kexak konpontzeko epea.

Etxebizitza-bezero batek telefono-zerbitzuari eta/edo Interneterako sarbide-zerbitzuari buruzko kexa bat aurkeztu eta operadoreak kexa hori konpondu arteko denbora bezala definitzen da.

Pertzentilaren 95a lortzeko, hiruhilekoan konpondutako etxebizitza-bezeroen kexa guztiak hartzen dira, ebazpen-denbora laburrenetik luzeenera ordenatuta, eta horien % 95ari dagokion erregistroa hartzen da.

Faktura zuzenketei buruzko erreklamazioak.

Ehuneko gisa adierazitako erlazioari dagokio, kexa baten xede izan diren telefono-zerbitzuari eta/edo Interneterako sarbide-zerbitzuari dagozkion etxeko bezeroei jaulkitako fakturen eta bezero horiei jaulkitako faktura guztien artekoa.

$$\frac{\text{Erreklamatutako fakturak}}{\text{Jaulkitako faktura kopuru osoa}}$$

Bere neurketa neurketa-aplikazioen araberako hiruhilekoan zehar haien edukiarekin lotutako alderdiren batengatik erreklamatutako fakturak zenbatuz egiten da.

Aurrez ordaindutako kontuen zuzenketari buruzko erreklamazioak.

Aurrez ordaindutako lineen saldoan bezeroek egindako telefono-zerbitzuari eta/edo Interneterako sarbide-zerbitzuari dagozkion erreklamazioen eta aurrez ordaindutako linea aktiboen (txartelak, etab.) kopuru osoaren arteko erlazioari dagokio, ehunekotan adierazita.

$$\frac{\text{Aurrez ordaindutako lineen saldoei buruzko erreklamazioak}}{\text{Aurrez ordaindutako lineen kopuru osoa}}$$

Neurketa neurtzen den hiruhilekoan saldoarekin lotutako alderdiren batengatik erreklamazioa egin den aurrez ordaindutako txartelen kopurua zenbatuz egiten da.

Datuen transmisio-abiadura lortu da.

Beheranzko datuen transmisio-abiadura urruneko webgune batetik erabiltzailearen ordenagailura fitxategiak deskargatzeko abiadura bezala definitzen da. Era berean, goranzko datuen transmisio-abiadura erabiltzailearen ordenagailutik urruneko webgune batera fitxategiak igotzeko abiadura bezala definitzen da.

Erabiltzaile berak fitxategi bat deskargatzean/igotzean jasaten duen datuen transmisio-abiadura deskargatzea/igoera egiten den unean sarearen kongestio-mailaren araberakoa izan daiteke, beraz, parametro hau alda daiteke, adibidez, eguneko edo asteko egunaren arabera.

Ondorioz, erabiltzaile batek izan ditzakeen abiadura maximo eta minimoen adierazle gisa, transmisio-abiaduraren 95. pertzentila argitaratzen da, hau da, % 5eko deskarga/igoera azkarrenak izan ezik deskarga/igoera guztien artean lortutako abiadura maximoari, eta 5. pertzentila, % 5eko deskarga/igoera motelenetan sartutako deskarga/igoera guztien artean lortutako abiadura maximoari.

Neurketa hau neurtzen den hiruhilekoko bezero-ekipoen (proba-zunden) eta zerbitzari espezifikoen arteko proba-konexioen bidez egiten da.

Sarbide-teknologiari buruzko informazio teknikoa nahi baduzu, Merkatuen eta Lehiaren Batzorde Nazionalak gai honi buruz argitaratutako informazioa kontsulta dezakezu.