INFORMACIÓN DE CALIDADE DO SERVIZO

Xfera Móviles

2026 Q3

1. Introdución “Sobre a calidade do servizo” 3
2. Medición de parámetros 4
2.1 Tempo de subministración de acceso á rede fixa 4
2.2 Proporción de notificacións de avarías por liña de acceso fixa 5
2.3 Tempo de reparación de avarías para liñas de acceso fixas 5
2.4 Frecuencia das queixas dos clientes 6
2.5 Tempo de resolución de reclamacións de clientes 7
2.6 Reclamacións relativas a correccións de facturas 8
2.7 Velocidade de transmisión de datos alcanzada 9
2.7.1 Parámetros obtidos para as ofertas comerciais relevantes do servizo de acceso a Internet 9
3. Conclusións do informe de auditoría 14
4. Información sobre a calidade do servizo e os parámetros asociados 15

1. INTRODUCIÓN “SOBRE A CALIDADE DO SERVIZO”

A información sobre a Calidade de Servizo que se proporciona nas seguintes seccións foi elaborada de acordo co disposto na Resolución CAL/ DTSA /001/24 , do 23 de xaneiro, pola que se establecen os parámetros da calidade de servizo e os seus métodos de medición segundo o establecido no artigo 69 da Lei Xeral de Telecomunicacións.

Para obter máis información sobre a regulación da Calidade de Servizo, consulte o apartado específico da páxina web da Comisión Nacional dos Mercados e a Competencia (CNMC) relativo á Calidade de Servizo .

o Panel de Parámetros de Calidade do Servizo da páxina web da Comisión Nacional dos Mercados e a Competencia para obter máis información sobre os valores dos parámetros de Calidade do Servizo obtidos polos diferentes operadores.

Medición dos parámetros

Tempo necesario para proporcionar acceso á rede fixa

Proporción de notificacións de avarías por liña de acceso fixa

Tempo de reparación de avarías en liñas de acceso fixo

Frecuencia das queixas dos clientes

Tempo de resolución de reclamacións do cliente

Reclamacións sobre correccións de facturas

Reclamacións relativas á corrección de contas prepago

Velocidade de transmisión de datos alcanzada

Conclusións do informe de auditoría de calidade do servizo

Información sobre a calidade do servizo e os parámetros asociados

2. MEDICIÓNS DE PARÁMETROS

2.1 Tempo de subministración de acceso á rede fixo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026	T3 2026
Percentil 95 (días)*	17	13	13	11	11

.

* Para obter o percentil 95, tómanse todas as reclamacións de clientes residenciais resoltas no trimestre, ordenadas do tempo de resolución máis curto ao máis longo, e tómase o rexistro correspondente ao 95 % delas.

As solicitudes de acceso a unha rede fixa poden facerse chamando ao:

MásMóvil : 2373 ou 900696000 no seguinte horario: de 8:00 a medianoite, de luns a domingo. Para concertar unha cita, chame entre as 9:00 e as 20:00, de luns a sábado. Ou visite www.masmovil.es

Yoigo : 622 ou 622622622 no seguinte horario: de 8:00 a 24:00 de luns a domingo, e para concertar citas de 9:00 a 20:00 de luns a sábado. www.yoigo.com

2.2 Proporción de notificacións de fallos a través da liña de acceso fixo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026	T3 2026
Porcentaxe (%)	2,07	1,86	1,94	2,12	2,24

Para informar de avarías nas liñas de acceso fixo, pódese chamar a:

MásMóvil : 2373 durante o seguinte horario: de 8:00 a 1:00, de luns a domingo. Tamén podes contactar co servizo de atención ao cliente enviando un correo electrónico ao seguinte enderezo : hola@masmovil.com .

Yoigo : 622 nos seguintes horarios: De 08:00 a 01:00, de luns a domingo.

2.3 Tempo de reparación de avarías para liñas de acceso fixas

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026	T3 2026
Percentil 95 (horas)*	167,32	118,42	140,33	110,64	115,71
Porcentaxe reparada dentro do prazo obxectivo (%)	78,49	84,54	83,73	86,17	85,18

O tempo obxectivo de reparación definido polo operador é de 48 horas.

* Para obter o percentil 95, tómanse todas as reclamacións de clientes residenciais resoltas no trimestre, ordenadas do tempo de resolución máis curto ao máis longo, e tómase o rexistro correspondente ao 95 % delas.

As citas para reparacións de avarías de liñas de acceso fixo pódense concertar chamando ao:

Másmovil : 2373 durante o seguinte horario: de 08:00 a 20:00 de luns a sábado.

Yoigo : 622 durante o seguinte horario: de 08:00 a 20:00 de luns a sábado

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".

2.4 Frecuencia das queixas dos clientes

Servizo fixo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026	T3 2026
Porcentaxe (%)	0,40	0,39	0,67	0,53	0,49

servizo móbil

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026	T3 2026
Porcentaxe (%)	0,08	0,08 (1)	0,17	0,21	0,34

Para contactar co servizo de atención ao cliente, pode chamar a:

Másmovil : 2373 durante o seguinte horario: de 08:00 a 00:00. 16 horas de luns a domingo, ou enviando un correo electrónico á seguinte dirección hola@masmovil.com .

Yoigo : 622 ou 622622622 no seguinte horario: de 00:00 a 23:59 de luns a domingo.

Lebara : 2222 durante o seguinte horario: de 10:00 a 22:00. 12 horas ao día, de luns a domingo, ou enviando un correo electrónico ao seguinte enderezo : care.Spain@lebara.com

Llamaya : 321 ou +34632100321 no seguinte horario: de 9:00 a 21:00 de luns a domingo, ou escriba un correo electrónico ao seguinte enderezo clientes@Llamaya.com ou use o formulario de contacto dispoñible en www.llamaya.com

2.5 Tempo de resolución de reclamacións do cliente

Servizo fixo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026	T3 2026
Percentil 95 (días)*	11,93	20,86	11,01	17,94	29,88

Servizo móbil

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026	T3 2026
Percentil 95 (días)*	6,98	7,81	5,84	5,78	5,29

* Para obter o percentil 95, tómanse todas as reclamacións de clientes residenciais resoltas no trimestre, ordenadas do tempo de resolución máis curto ao máis longo, e tómase o rexistro correspondente ao 95 % delas.

Para contactar co servizo de atención ao cliente, pode chamar a:

Másmovil : 2373 durante o seguinte horario: de 08:00 a 00:00. 16 horas de luns a domingo, ou enviando un correo electrónico á seguinte dirección hola@masmovil.com .

Yoigo : 622 ou 622622622 no seguinte horario: de 00:00 a 23:59 de luns a domingo.

Lebara : 2222 durante o seguinte horario: de 10:00 a 22:00. 12 horas ao día, de luns a domingo, ou enviando un correo electrónico ao seguinte enderezo : care.Spain@lebara.com

Llamaya : 321 ou +34632100321 no seguinte horario: de 9:00 a 21:00 de luns a domingo, ou escriba un correo electrónico ao seguinte enderezo clientes@Llamaya.com ou use o formulario de contacto dispoñible en www.llamaya.com

2.6 Reclamacións relativas a correccións de facturas

Servizo fixo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026	T3 2026
Porcentaxe (%)	0,07	0,07	0,13	0,10	0,09

Servizo móbil

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026	T3 2026
Porcentaxe (%)	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03

Para contactar co servizo de atención ao cliente, pode chamar a:

Másmovil: 2373 durante o seguinte horario: de 8:00 a 00:00 (16 horas) de luns a domingo, ou enviando un correo electrónico ao seguinte enderezo : hola@masmovil.com

Yoigo : 622 ou 622622622 no seguinte horario: de 00:00 a 23:59 de luns a domingo.

Lebara : 2222 durante o seguinte horario: de 10:00 a 22:00. 12 horas ao día, de luns a domingo, ou enviando un correo electrónico ao seguinte enderezo : care.Spain@lebara.com

Llamaya : 321 ou +34632100321 no seguinte horario: de 9:00 a 21:00 de luns a domingo, ou escriba un correo electrónico ao seguinte enderezo clientes@Llamaya.com ou use o formulario de contacto dispoñible en www.llamaya.com .

2.7 Velocidade de transmisión de datos alcanzada

2.7.1 Parámetros obtidos para as ofertas comerciais relevantes do servizo de acceso a Internet

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 1000Mbps / 1000Mbps						
MEDIDAS		**NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)**				
		T3 2025	**T4 2025**	**T1 2026**	**T2 2026**	**T3 2026**
DESCENSO	Velocidade media (Kbps)	931.277	930.865	922.911	920.791	926.548
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	948.462	948.467	948.467	942.200	942.560
	Percentil 5 (velocidade mínima - Kbps) **	878.634	884.729	852.947	874.200	898.621
AUGE	Velocidade media (Kbps)	925.808	919.631	916.522	932.226	907.785
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	946.894	947.654	946.023	931.500	927.072
	Percentil 5 (velocidade 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

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 600 Mbps / 600 Mbps						
MEDIDAS		**NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)**				
		T3 2025	**T4 2025**	**T1 2026**	**T2 2026**	**T3 2026**
DESCENSO	Velocidade media (Kbps)	632.419	628.694	626.893	625.358	628.043
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	653.793	654.630	654.618	634.900	637.392
	Percentil 5 (velocidade mínima - Kbps) **	600.163	585.185	597.795	603.700	608.435
AUGE	Velocidade media (Kbps)	613.162	615.046	608.310	607.793	605.830
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	634.598	634.512	633.235	616.100	618.068
	Percentil 5 (velocidade 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

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 500 Mbps / 500 Mbps						
MEDIDAS		**NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)**				
		T3 2025	**T4 2025**	**T1 2026**	**T2 2026**	**T3 2026**
DESCENSO	Velocidade media (Kbps)	509.008	507.812	505.838	506.019	499.763
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	515.412	515.397	515.407	511.800	511.018
	Percentil 5 (velocidade mínima - Kbps) **	490.120	484.950	480.884	492.900	478.000
AUGE	Velocidade media (Kbps)	500,225	498.526	495.832	495.370	498.044
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	523.385	524.580	526.996	501.700	510.210
	Percentil 5 (velocidade 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".

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: 4G 150 Mbps / 50 Mbps						
MEDIDAS		**NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)**				
		T3 2025	**T4 2025**	**T1 2026**	**T2 2026**	**T3 2026**
DESCENSO	Velocidade media (Kbps)	55.595 (1)	52.521 (1)(3)	54.645 (1)	54.656(1)	55.157
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	105.166	108.368 (4)	109.203	68.100	66.164
	Percentil 5 (velocidade mínima - Kbps) **	22.102	19.771 (5)	18.483	42.500	42.813
AUGE	Velocidade media (Kbps)	29.358 (2)	26.646 (2)(6)	27.142 (2)	27.652(2)	26.863
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	44.096	44.074 (7)	44.431	30.600	30.139
	Percentil 5 (velocidade 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) O valor medio notificado obtívose a partir dun conxunto de medicións que presentan unha dispersión significativa de valores, e pódese establecer que o valor real do parámetro pode estar, entre 49029 Kbps e 62161 Kbps (T3 2025), entre 45635 Kbps e 59407 Kbps (T4 2025) e entre 47468 Kbps e 61822 Kbps (T1 2026) y entre 47459 Kbps y 61853 Kbps (T2 2026)

(2) O valor medio notificado obtívose a partir dun conxunto de medicións que presentan unha dispersión significativa de valores, e pódese establecer que o valor real do parámetro pode estar, entre 26710 Kbps e 32006 Kbps (T3 2025), entre 23741 Kbps e 29551 Kbps (T4 2025) e entre 24224 Kbps e 30060 Kbps (T1 2026) y entre 24704 Kbps y 30600 Kbps (T2 2026)

(3) Este valor foi corrixido despois de que se detectase un erro do operador. O valor publicado anteriormente era 54.373
(4) Este valor foi corrixido despois de que o operador detectase un erro. O valor publicado anteriormente era 108.949
(5) Este valor foi corrixido despois de que se detectase un erro do operador. O valor publicado anteriormente era 21.039
(6) Este valor foi corrixido despois de que o operador detectase un erro. O valor publicado anteriormente era 28.041.
(7) Este valor foi corrixido despois de que o operador detectase un erro. O valor publicado anteriormente era 44.142.
(8) Este valor foi corrixido despois de que se detectase un erro do operador. O valor publicado anteriormente era 13.493

* Para obter o percentil 95, tómanse todas as medicións da velocidade de transmisión acadadas, ordenadas de menor a maior, e utilízase o valor correspondente ao 95 % delas. Isto representa a velocidade máxima acadada entre todos os intentos de descarga/subida, excluíndo o 5 % máis rápido de descargas/subidas.

** Para obter o percentil 5, tómanse todas as medicións da velocidade de transmisión acadadas, ordenadas de menor a maior, e selecciónase o rexistro correspondente ao percentil 5. Isto representa a velocidade mínima acadada entre todos os intentos de descarga/subida, excluíndo o 5 % máis lento das descargas/subidas.

"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. CONCLUSIÓNS DO INFORME DE AUDITORÍA

A auditoría realizada en marzo/abril de 2026 por AENOR INTERNACIONAL SAU certifica que **Xfera Móviles, SAU** dispón e aplica un sistema de medición e seguimento dos niveis de calidade do servizo, implementado de acordo co disposto na normativa Resolución, con data do 23 de xaneiro de 2025 , debidamente documentada e coherente coa descrición depositada na Comisión Nacional dos Mercados e a Competencia.

Ademais, esta auditoría tamén certifica que o proceso empregado para levar a cabo as medicións garante que non existen erros que impliquen unha mellora superior ao 5 % con respecto ao seu valor real.

4. INFORMACIÓN SOBRE A CALIDADE DO SERVIZO E OS PARÁMETROS ASOCIADOS

Introdución

A Unión Internacional de Telecomunicacións (UIT) define a «calidade do servizo» como o efecto global da calidade do funcionamento dun servizo que determina o grao de satisfacción dun usuario dese servizo.

Ao relacionar as diferentes funcións dun servizo de comunicacións electrónicas como: xestión de contratos, mantemento, conexión, facturación, etc., cos diversos criterios que os usuarios poden empregar para avaliar a calidade do funcionamento destas funcións (velocidade, precisión, dispoñibilidade, fiabilidade, etc.) pódese determinar un conxunto de parámetros observables e medibles, capaces de proporcionar unha representación obxectiva e comparable da calidade do servizo prestado ao usuario.

Este conxunto de parámetros, tal e como se establece na Resolución do 23 de xaneiro de 2025 , que establece os parámetros de calidade do servizo e os seus métodos de medición segundo o establecido no artigo 69 da Lei Xeral de Telecomunicacións, foi desenvolvido polo Instituto Europeo de Normas de Telecomunicacións (ETSI) coa colaboración de operadores e usuarios e está detallado na guía ETSI EG 202 057, partes 1 a 4.

Ao desenvolver estes parámetros, tívose coidado de garantir que sexan útiles e facilmente comprensibles para o público, centrándose en medir a calidade da comunicación de extremo a extremo desde a perspectiva do usuario final. Calquera dependencia doutros servizos ou redes públicas interconectadas está incluída implicitamente na medición da calidade do servizo prestado ao usuario final.

Neste contexto, **Xfera Móviles, SAU** pon a disposición do usuario as medicións realizadas de acordo co sistema común de medición do nivel de calidade do servizo establecido ou **Nivel de Calidade do Servizo Medido.**

Parámetros de calidade do servizo

A definición e o método de medición de cada un dos parámetros de calidade do servizo establécense no ETSI EG 202 057, partes 1 a 4, e complétanse cos criterios adicionais adoptados pola Comisión para o seguimento da calidade na prestación de servizos de telecomunicacións.

A continuación ofrécese unha breve descrición de cada parámetro:

Tempo de subministración de acceso á rede fixo.

Defínese como o tempo que transcorre desde o momento en que o operador recibe unha solicitude válida para a prestación do servizo de acceso á rede fixa ata o momento en que o servizo se activa e está dispoñible para o seu uso.

Para obter o percentil 95, considéranse todas as solicitudes de subministración realizadas polos clientes residenciais atendidos no trimestre, ordenadas do tempo de provisión máis curto ao máis longo, e tómase o rexistro correspondente ao 95 % delas.

Proporción de notificacións de avarías a través de liña de acceso fixa.

Mídese para o servizo de telefonía fixa e para o servizo de acceso fixo a Internet.

Defínese como a relación, expresada en porcentaxe, entre os informes de avarías válidos comunicados polos clientes sobre posibles avarías na rede de acceso fixo do operador e o número medio de liñas en servizo.

A súa medición realízase contando os informes de avarías válidos recibidos dos clientes residenciais durante o trimestre ao que se refire a medición.

O número medio de liñas en servizo calcúlase a partir das liñas de acceso fixo que proporcionan acceso telefónico e a internet aos clientes residenciais, tanto se este é o único servizo que se ofrece como se tamén se prestan outros servizos a través da liña. Os informes de avarías rexistrados son os relacionados cos servizos de telefonía fixa e acceso a internet.

Tempo de reparación de avarías en liñas de acceso fixo.

Mídese para o servizo de telefonía fixa e para o servizo de acceso fixo a Internet.

Defínese como o tempo transcorrido desde o momento en que o cliente notifica un fallo ata o momento en que o elemento ou servizos de servizo se restablecen ao funcionamento normal.

Considéranse as seguintes medidas:

- Tempo máximo para resolver o 95 % das avarías de menor duración (percentil 95).
- Porcentaxe de avarías reparadas dentro do prazo obxectivo fixado polo operador, con indicación do devandito prazo.

A súa medición baséase nos datos de todas as avarías notificadas polos clientes residenciais que afectan o servizo de telefonía fixa e o servizo de acceso a Internet que foron reparadas no trimestre ao que se refire a medición.

Frecuencia das queixas dos clientes.

Defínese como a relación, expresada en porcentaxe, entre o número total de queixas relativas ao servizo telefónico e/ou ao servizo de acceso a Internet, presentadas por clientes residenciais, e o número de clientes residenciais activos no trimestre.

A súa medición baséase nos datos de todas as reclamacións presentadas por clientes residenciais, por teléfono, fax, correo postal, correo electrónico, etc., durante o trimestre en cuestión.

Para estes efectos, calquera expresión de insatisfacción ou comentario negativo do cliente con respecto aos servizos antes mencionados considérase unha reclamación. Isto non se debe confundir cunha solicitude de información, consulta técnica ou aclaración do cliente ao seu operador. A notificación dun fallo non se considerará unha reclamación, aínda que si o si.

Tempo de resolución de reclamacións do cliente.

Defínese como o tempo transcorrido entre a presentación por parte dun cliente residencial dunha reclamación relativa ao servizo telefónico e/ou ao servizo de acceso a Internet e a resolución de dita reclamación por parte do operador.

Para obter o percentil 95, tómanse todas as reclamacións de clientes residenciais resoltas no trimestre, ordenadas do tempo de resolución máis curto ao máis longo, e tómase o rexistro correspondente ao 95 % delas.

Reclamacións sobre correccións de facturas.

Corresponde á relación, expresada en porcentaxe, entre as facturas emitidas a clientes residenciais, relativas ao servizo telefónico e/ou ao servizo de acceso a Internet, que foron obxecto de reclamación e o número total de facturas emitidas a estes clientes.

$$\frac{\text{Facturas reclamadas}}{\text{Número total de facturas emitidas}}$$

A súa medición realízase contando o número de facturas reclamadas por algún aspecto relacionado co seu contido durante o trimestre en medición.

Reclamacións relativas á corrección de contas prepago.

Corresponde á relación, expresada en porcentaxe, entre as reclamacións relativas ao servizo telefónico e/ou ao servizo de acceso a Internet realizadas polos clientes sobre o saldo de liñas prepago e o número total de liñas prepago activas (tarxetas, etc.).

$$\frac{\text{Reclamacións relativas aos saldos das liñas prepago}}{\text{Número total de liñas prepago}}$$

A medición realízase contando o número de tarxetas prepago sobre as que se presentou unha reclamación en relación con algún aspecto relacionado co saldo durante o trimestre en cuestión.

Velocidade de transmisión de datos alcanzada.

A velocidade de transmisión de datos descendentes defínese como a velocidade á que se descargan os ficheiros desde un sitio web remoto ao ordenador do usuario. Do mesmo xeito, a velocidade de transmisión de datos ascendentes defínese como a velocidade á que se cargan os ficheiros desde o ordenador do usuario a un sitio web remoto.

A velocidade de transmisión de datos que experimenta o mesmo usuario ao descargar/subir un ficheiro pode depender do nivel de conxestión da rede no momento en que se realiza a descarga/subir, polo que este parámetro pode variar, por exemplo, ao longo das diferentes horas do día ou do día da semana.

Como resultado, como indicación das velocidades máximas e mínimas que pode experimentar un usuario, publícase o percentil 95 da velocidade de transmisión, que corresponde á velocidade máxima acadada entre todos os intentos de descarga/subida agás as descargas/subidas máis rápidas do 5 %, e o percentil 5, que corresponde á velocidade máxima acadada entre todos os intentos de descarga/subida incluídos nas descargas/subidas máis lentas do 5 %.

Esta medición realízase mediante conexións de proba entre equipos cliente (sondas de proba) e servidores específicos, no trimestre que se está a medir.

Se desexa información técnica sobre tecnoloxía de acceso, pode consultar a información publicada sobre este tema pola Comisión Nacional dos Mercados e a Competencia.