INFORMACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO DE

Xfera Móviles

2026 Q3

1. Introducción “Sobre la Calidad del Servicio” 3
2. Medidas de los Parámetros 4
2.1 Tiempo de suministro de acceso a la red fija 4
2.2 Proporción de avisos de avería por la línea de acceso fijo 5
2.3 Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo 5
2.4 Frecuencia de reclamaciones de los clientes 6
2.5 Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes 7
2.6 Reclamaciones sobre corrección de facturas 8
2.7 Velocidad de transmisión de datos conseguida 9
2.7.1 Parámetros conseguidos para las ofertas comerciales relevantes del servicio de acceso a Internet 9
3. Conclusiones del Informe de auditoría 14
4. Información sobre la calidad de servicio y los parámetros asociados 15

1. INTRODUCCIÓN “SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO”

La información sobre de Calidad de Servicio que se facilita en los apartados siguientes se ha elaborado según lo establecido en la Resolución CAL/DTSA/001/24, 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 de Telecomunicaciones.

Para una mayor información sobre la regulación de la Calidad de Servicio puede consultarse el apartado específico de la página de Internet de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) relativo a Calidad de Servicio.

El Panel de parámetros de calidad de servicio en la página de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia puede consultarse para una mayor información sobre los valores de los parámetros de Calidad de Servicio obtenidos por los diferentes operadores.

CNMC
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

Medidas de los parámetros

Tiempo de suministro de accesos a la red fija

Proporción de avisos de avería por la línea de acceso fijo

Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo

Frecuencia de reclamaciones de los clientes

Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes

Reclamaciones sobre corrección de facturas

Velocidad de transmisión de datos conseguida

Conclusiones del informe de la auditoría de Calidad de Servicio

Información de calidad de servicio y los parámetros asociados

2. MEDIDAS DE LOS PARÁMETROS

2.1 Tiempo de suministro de acceso a la red fija

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 la obtención del percentil 95 se toman todas las reclamaciones de clientes residenciales resueltas en el trimestre, se ordenan de menor a mayor tiempo de resolución y se toma el registro correspondiente al 95% de todas ellas.

Las solicitudes de suministro de acceso a la red fija pueden efectuarse llamando al:

Másmovil: 2373 o 900696000 en el siguiente horario: de 08:00 a 24:00 de lunes a domingo y para concertar las citas es de 09:00 a 20:00 de lunes a sábados. O www.masmovil.es

Yoigo: 622 o 622622622 en el siguiente horario:de 08:00 a 24:00 de lunes a domingo y para concertar las citas es de 09:00 a 20:00 de lunes a sábados. O www.yoigo.com,

2.2 Proporción de avisos de avería por la línea de acceso fijo

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

La comunicación de avisos de avería de líneas de acceso fijo puede efectuarse llamando al:

Másmovil: 2373 en el siguiente horario: de 08:00 a 01:00 de lunes a domingo. Puede contactar también con el servicio de atención al cliente enviando un correo electrónico a la siguiente dirección hola@masmovil.com.

Yoigo: 622 en el siguiente horario: de 08:00 a 01:00 de lunes a domingo.

2.3 Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo

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
Porcentaje reparado en el plazo objetivo (%)	78,49	84,54	83,73	86,17	85,18

El plazo objetivo de reparación definido por el operador es de 48 horas.

* Para la obtención del percentil 95 se toman todas las reclamaciones de clientes residenciales resueltas en el trimestre, se ordenan de menor a mayor tiempo de resolución y se toma el registro correspondiente al 95% de todas ellas.

Las citas para la reparación de averías de líneas de acceso fijo pueden efectuarse llamando al:

Másmovil: 2373 en el siguiente horario: de 08:00 a 20:00 de lunes a sábado.

Yoigo: 622 en el siguiente horario: de 08:00 a 20:00 de lunes a sábado

2.4 Frecuencia de reclamaciones de los clientes

Servicio fijo

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

Servicio móvil

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

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al:

Másmovil: 2373 en el siguiente horario: de 08:00 am a 00:00 am. 16 horas de lunes a domingo, o enviando un correo electrónico a la siguiente dirección hola@masmovil.com.

Yoigo: 622 o 622622622 en el siguiente horario: de 00:00 a 23:59 de lunes a domingo.

Lebara: 2222 en el siguiente horario: de 10:00 a 22:00. 12 horas de lunes a domingo, o enviando un correo electrónico a la siguiente dirección care.Spain@lebara.com

Llamayá: 321 o +34632100321 en el siguiente horario: de 9:00 a 21:00 de lunes a domingo, o escribir un correo electrónico a la siguiente dirección clientes@Llamaya.com o utilizar el formulario de contacto disponible en www.llamaya.com

2.5 Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes

Servicio fijo

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

Servicio móvil

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 la obtención del percentil 95 se toman todas las reclamaciones de clientes residenciales resueltas en el trimestre, se ordenan de menor a mayor tiempo de resolución y se toma el registro correspondiente al 95% de todas ellas.

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al:

Másmovil: 2373 en el siguiente horario: de 08:00 am a 00:00 am. 16 horas de lunes a domingo, o enviando un correo electrónico a la siguiente dirección hola@masmovil.com.

Yoigo: 622 o 622622622 en el siguiente horario: de 00:00 a 23:59 de lunes a domingo.

Lebara: 2222 en el siguiente horario: de 10:00 a 22:00. 12 horas de lunes a domingo, o enviando un correo electrónico a la siguiente dirección care.Spain@lebara.com

Llamayá: 321 o +34632100321 en el siguiente horario: de 9:00 a 21:00 de lunes a domingo, o escribir un correo electrónico a la siguiente dirección clientes@Llamaya.com o utilizar el formulario de contacto disponible en www.llamaya.com

2.6 Reclamaciones sobre corrección de facturas

Servicio fijo

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

Servicio móvil

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

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al:

Másmovil: 2373 en el siguiente horario: de 08:00 am a 00:00 am. 16 horas de lunes a domingo, o enviando un correo electrónico a la siguiente dirección hola@masmovil.com

Yoigo: 622 o 622622622 en el siguiente horario: de 00:00 a 23:59 de lunes a domingo.

Lebara: 2222 en el siguiente horario: de 10:00 a 22:00. 12 horas de lunes a domingo, o enviando un correo electrónico a la siguiente dirección care.Spain@lebara.com

Llamayá: 321 o +34632100321 en el siguiente horario: de 9:00 a 21:00 de lunes a domingo, o escribir un correo electrónico a la siguiente dirección clientes@Llamaya.com o utilizar el formulario de contacto disponible en www.llamaya.com.

2.7 Velocidad de transmisión de datos conseguida

2.7.1 Parámetros conseguidos para las ofertas comerciales relevantes del servicio de acceso a Internet

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

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 600Mbps / 600Mbps						
MEDICIONES		**NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)**				
		T3 2025	**T4 2025**	**T1 2026**	**T2 2026**	**T3 2026**
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	632.419	628.694	626.893	625.358	628.043
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	653.793	654.630	654.618	634.900	637.392
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	600.163	585.185	597.795	603.700	608.435
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	613.162	615.046	608.310	607.793	605.830
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	634.598	634.512	633.235	616.100	618.068
	Percentil 5 (Velocidad 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".

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 500Mbps / 500Mbps						
MEDICIONES		**NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)**				
		T3 2025	**T4 2025**	**T1 2026**	**T2 2026**	**T3 2026**
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	509.008	507.812	505.838	506.019	499.763
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	515.412	515.397	515.407	511.800	511.018
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	490.120	484.950	480.884	492.900	478.000
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	500.225	498.526	495.832	495.370	498.044
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	523.385	524.580	526.996	501.700	510.210
	Percentil 5 (Velocidad 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".

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: 4G 150Mbps / 50 Mbps						
MEDICIONES		**NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)**				
		T3 2025	**T4 2025**	**T1 2026**	**T2 2026**	**T3 2026**
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	55.595[1]	52.521[1][3]	54.645[1]	54.656[1]	55.157
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	105.166	108.368[4]	109.203	68.100	66.164
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	22.102	19.771[5]	18.483	42.500	42.813
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	29.358[2]	26.646[2][6]	27.142[2]	27.652[2]	26.863
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	44.096	44.074[7]	44.431	30.600	30.139
	Percentil 5 (Velocidad 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 medio reportado se ha obtenido a partir de un conjunto de mediciones que presentan una dispersión significativa de valores, pudiendo establecerse que el valor real del parámetro puede situarse, entre 49029 Kbps y 62161 Kbps (T3 2025), entre 45635 Kbps y 59407 Kbps (T4 2025) y entre 47468 Kbps y 61822 Kbps (T1 2026) y entre 47459 Kbps y 61853 Kbps (T2 2026).

[2] El valor medio reportado se ha obtenido a partir de un conjunto de mediciones que presentan una dispersión significativa de valores, pudiendo establecerse que el valor real del parámetro puede situarse entre 26710 Kbps y 32006 Kbps (T3 2025), entre 23741 Kbps y 29551 Kbps (T4 2025) y entre 24224 Kbps y 30060 Kbps (T1 2026) y entre 24704 Kbps y 30600 Kbps (T2 2026).

[3] Este valor se ha corregido al detectarse un error por parte del operador. El valor anteriormente publicado era 54.373
[4] Este valor se ha corregido al detectarse un error por parte del operador. El valor anteriormente publicado era 108.949
[5] Este valor se ha corregido al detectarse un error por parte del operador. El valor anteriormente publicado era 21.039
[6] Este valor se ha corregido al detectarse un error por parte del operador. El valor anteriormente publicado era 28.041
[7] Este valor se ha corregido al detectarse un error por parte del operador. El valor anteriormente publicado era 44.142
[8] Este valor se ha corregido al detectarse un error por parte del operador. El valor anteriormente publicado era 13.493

* Para la obtención del percentil 95 se toman todas las medidas de la velocidad de transmisión conseguida, se ordenan de menor a mayor y se toma el registro correspondiente al 95 % de todas ellas. Se corresponde con la velocidad máxima alcanzada entre todos los intentos de descarga/subida exceptuando el 5% de descargas/subidas más rápidas.

** Para la obtención del percentil 5 se toman todas las medidas de la velocidad de transmisión conseguida, se ordenan de menor a mayor y se toma el registro correspondiente al 5 % de todas ellas. Se corresponde con la velocidad mínima alcanzada entre todos los intentos de descarga/subida exceptuando el 5% de descargas/subidas más lentas.

"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. CONCLUSIONES DEL INFORME DE AUDITORÍA

La auditoría realizada en marzo/abril de 2026 por AENOR INTERNACIONAL SAU acredita que **Xfera Móviles, S.A.U** dispone y aplica un sistema de medida y seguimiento de los niveles de calidad de servicio, implantado conforme a lo dispuesto en la Resolución, de 23 de enero 2025, debidamente documentado y coincidente con la descripción depositada en la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Asimismo, dicha auditoría también acredita que el proceso utilizado para la realización de las medidas asegura la no existencia de errores que supongan una mejora superior al 5% con respecto a su valor real.

4. INFORMACIÓN SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LOS PARÁMETROS ASOCIADOS

Introducción

La “calidad de servicio” es definida por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) como el efecto global de la calidad de funcionamiento de un servicio que determina el grado de satisfacción de un usuario de dicho servicio.

Relacionando las distintas funciones de un servicio de comunicaciones electrónicas tales como: gestión de la contratación, mantenimiento, conexión, facturación, etc., con los diversos criterios que pueden utilizar los usuarios para evaluar la calidad de funcionamiento de dichas funciones (velocidad, precisión, disponibilidad, fiabilidad, etc.) se pueden determinar un conjunto de parámetros observables y susceptibles de ser medidos, capaces de proporcionar una representación objetiva y comparable de la calidad de servicio entregada al usuario.

Este conjunto de parámetros, según lo establecido en la Resolución, de 23 de enero 2025, 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 de Telecomunicaciones, ha sido elaborado por el Instituto Europeo de Normas de Telecomunicación (ETSI) con la colaboración de operadores y usuarios y se detalla en la guía ETSI EG 202 057, partes 1 a 4.

En su elaboración se ha procurado que dichos parámetros sean útiles y fácilmente comprensibles por el público, orientándolos a la medida de la calidad de servicio de extremo a extremo de la comunicación y desde la óptica del usuario final. Cualquier dependencia de otros servicios o redes públicas interconectadas queda incluida implícitamente en la medida de la calidad del servicio entregada al usuario final.

En este marco, **Xfera Móviles, SAU** pone a disposición del usuario las mediciones realizadas de acuerdo con el sistema común de medición del nivel de calidad de servicio establecido o **Nivel medido de Calidad de Servicio.**

Parámetros de calidad de servicio

La definición y método de medición de cada uno de los parámetros de calidad de servicio se recoge en la ETSI EG 202 057, partes 1 a 4. y se complementa con los criterios adicionales adoptados por la Comisión para el Seguimiento de la Calidad en la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones.

A continuación, se facilita una breve descripción de cada parámetro:

Tiempo de suministro de acceso a la red fija.

Se define como el tiempo que transcurre desde el instante en que el operador recibe una solicitud válida de suministro del servicio de acceso a la red fija hasta el instante en el que el servicio se encuentra activado y disponible para su uso.

Para la obtención del percentil 95 se consideran todas las solicitudes de suministro realizadas por clientes residenciales atendidas en el trimestre, se ordenan de menor a mayor tiempo de provisión y se toma el registro correspondiente al 95% de todas ellas.

Proporción de avisos de avería por la línea de acceso fijo.

Se mide para el servicio telefónico fijo y para el servicio fijo de acceso a Internet.

Se define como la relación, expresada en porcentaje, entre los avisos válidos de avería comunicados por los clientes sobre posibles averías en la red de acceso fija del operador y el número medio de líneas en servicio.

Su medición se realiza contabilizando los avisos válidos de avería recibidos de los clientes residenciales durante el trimestre al que se refiere la medida.

El número medio de líneas en servicio es obtenido a partir de las líneas de acceso fijo sobre las que se proporciona el servicio telefónico y acceso a Internet a clientes residenciales, tanto si éste es el único servicio ofrecido o si se ofrecen otros servicios sobre la línea. Los avisos de avería contabilizados son los relativos al servicio telefónico fijo y acceso a Internet.

Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo.

Se mide para el servicio telefónico fijo y para el servicio fijo de acceso a Internet.

Se define como el tiempo transcurrido desde el instante en el que se ha notificado por el cliente un aviso de avería hasta el momento en que el elemento del servicio, o servicios, se ha restablecido a su normal funcionamiento.

Se contemplan las siguientes mediciones:

- Tiempo máximo para la resolución del 95% de averías de menor duración (percentil 95).
- Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo establecido por el operador, con indicación de dicho plazo.

Su medición se realiza a partir de los datos de todas las averías comunicadas por los clientes residenciales que afecten al servicio telefónico fijo y servicio de acceso a Internet reparadas en el trimestre al que se refiere la medida.

Frecuencia de reclamaciones de los clientes.

Se define como la relación, expresada en porcentaje, entre el total de las reclamaciones relativas al servicio telefónico y/o al servicio de acceso a Internet, realizadas por los clientes residenciales, y el número de clientes residenciales activos en el trimestre.

Su medición se realiza a partir de los datos de todas las reclamaciones presentadas por los clientes residenciales, por teléfono, fax, correo, e-mail, etc. durante el trimestre objeto de la medición.

A estos efectos se considera como reclamación cualquier expresión de insatisfacción o una observación negativa del cliente referida a los mencionados servicios. No debe confundirse con una petición de información, consulta técnica o aclaración solicitada por el cliente a su operador. No se considerará como reclamación la comunicación de una avería, aunque sí la reclamación de un aviso de avería.

Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes.

Se define como el tiempo transcurrido entre la presentación por parte de un cliente residencial de una reclamación relativa al servicio telefónico y/o al servicio de acceso a Internet y la resolución de dicha reclamación por el operador.

Para la obtención del percentil 95 se toman todas las reclamaciones de clientes residenciales resueltas en el trimestre, se ordenan de menor a mayor tiempo de resolución y se toma el registro correspondiente al 95 % de todas ellas.

Reclamaciones sobre corrección de facturas.

Se corresponde con la relación, expresada en porcentaje, entre las facturas emitidas a los clientes residenciales, relativas al servicio telefónico y/o al servicio de acceso a Internet, que han sido objeto de reclamación y el número total de facturas emitidas a estos clientes.

$$\frac{\text{Facturas reclamadas}}{\text{Total de facturas emitidas}}$$

Su medida se realiza contabilizando el número de facturas reclamadas por algún aspecto relativo a su contenido durante el trimestre objeto de la medición.

Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago.

Se corresponde con la relación, expresada en porcentaje, entre las reclamaciones relativas al servicio telefónico y/o al servicio de acceso a Internet realizadas por los clientes sobre el saldo de las líneas prepago y el número total de líneas prepago (tarjetas, etc.) activas.

$$\frac{\text{Reclamaciones sobre el saldo de líneas prepago}}{\text{Número total de líneas prepago}}$$

Su medida se realiza contabilizando el número de tarjetas prepago sobre las que se ha realizado alguna reclamación sobre algún aspecto relativo al saldo durante el trimestre objeto de la medición.

Velocidad de transmisión de datos conseguida.

Se define la velocidad de transmisión de datos conseguida para el enlace descendente como la velocidad alcanzada en la descarga de ficheros desde un sitio Web remoto al ordenador del usuario. Asimismo, se define la velocidad de transmisión de datos conseguida para el enlace ascendente como la velocidad alcanzada en la subida de ficheros desde el ordenador del usuario a un sitio Web remoto.

La velocidad de transmisión de datos experimentada por un mismo usuario en la descarga/subida de un fichero puede depender del nivel de ocupación que presente la red en el momento en que se lleva a cabo la descarga/subida, por lo que este parámetro puede presentar variaciones, por ejemplo, a lo largo de las distintas horas del día o del día de la semana.

A consecuencia de ello, como indicación de las velocidades máximas y mínimas que puede experimentar un usuario, se publica el percentil 95 de la velocidad de transmisión, que se corresponde con la velocidad máxima alcanzada entre todos los intentos de descarga/subida exceptuando el 5% de descargas/subidas más rápidas, y el percentil 5, correspondiente a la velocidad máxima alcanzada entre todos los intentos de descarga/subida incluidos en el 5% de descargas/subidas más lentas.

Esta medición se realiza a través de conexiones de pruebas entre equipos cliente (sondas de prueba) y servidores específicos, en el trimestre objeto de la medición.

Si desea información técnica sobre la tecnología de acceso puede consultar la información publicada al respecto por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.