

**INFORMACIÓ DE QUALITAT DE  
SERVEI DE  
MÁSMÓV!L**

**Q1 2024**

Índex

1. Introducció
2. Compromisos dels nivells individuals de qualitat inclosos en els contractes
3. Mesures dels Paràmetres
4. Conclusions de l' Informe d' auditoria
5. Informació sobre la qualitat de servei i els paràmetres associats

## Introducció

La informació de Qualitat de Servei que es facilita en els apartats següents s'ha elaborat segons el que estableix l' [Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat de servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques.](#)

Per a una major informació sobre la regulació de la Qualitat de Servei es pot consultar l'apartat específic de la pàgina d'Internet de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals (SETID) relatiu a [Qualitat de Servei.](#)

[Compromisos dels nivells individuals de qualitat inclosos en els contractes](#)

Mesures dels Paràmetres:

- [3.1 Temps de subministrament d' accessos a la xarxa fixa](#)
- [3.2 Temps de subministrament d' accessos a Internet](#)
- [3.3 Proporció d' avisos d' avaria per línia d' accés fix](#)
- [3.4 Temps de reparació d' avaries per a línies d' accés fix](#)
- [3.5 Freqüència de reclamacions dels clients](#)
- [3.6 Temps de resolució de reclamacions dels clients](#)
- [3.7 Reclamacions sobre correcció de factures](#)
- [3.8 Reclamacions sobre correcció de comptes de prepagament](#)
- 

**¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** de Qualitat de Servei

[Informació sobre la qualitat de servei i els paràmetres associats](#)

## Compromisos dels nivells individuals de qualitat inclosos en els contractes

### Temps de subministrament de la connexió inicial (servei fix)

El temps de subministrament de la connexió inicial es defineix com el temps transcorregut des de la primera comunicació usuari-operador, per la qual s'accepti la sol·licitud de connexió a la xarxa des d'una ubicació fixa de l'usuari per part de l'operador, fins al moment en què l'usuari tingui disponible el servei.

El nivell individual de qualitat inclòs en els contractes de Movistar en relació al temps de subministrament de la connexió inicial, la quantia de la indemnització en cas d' incompliment del nivell de qualitat i el procediment per fer efectiva la indemnització es mostren a continuació:

COMPROMÍS (dies)	QUANTIA	PROCEDIMENT
30 dies	Un (1) Euro per dia natural de retard, fins a un màxim de noranta (90) Euros.	El Client haurà de dirigir la seva sol·licitud d'indemnització en un termini d'1 mes al Servei d'Atenció al Client a través del telèfon <b>2373</b> i l'adreça de correu electrònic <b>hola@masmovil.com</b>

Podeu consultar [aquest enllaç](#) per obtenir més informació.

**Temps d' interrupció del servei**

El temps d' interrupció del servei es defineix com la suma de temps transcorreguts, al llarg d' un període d' observació, des de l' instant en el qual s' ha produït el trencament o inutilització per degradació del servei o element del servei fins al moment en què s' ha restablert al seu normal funcionament.

A continuació es mostra:

- El valor del compromís de qualitat relatiu al temps d' interrupció del servei expressat en nombre sencer d' hores naturals acumulades al llarg d' un període d' observació, coincident amb el període de facturació o amb un mes natural per al cas dels abonats subjectes a modalitat de prepagament.
- La quantia de la indemnització en cas d' incompliment del nivell de compromís.
- El procediment per fer efectiva la indemnització es mostra a continuació.

	<b>COMPROMÍS</b>	<b>QUANTIA</b>	<b>PROCEDIMENT</b>
<b>Servei telefònic fix</b>	48 hores	Másmóvil indemnitzarà el Client per un import igual a la quota mensual prorratejada pel temps que hagués durat la interrupció del servei.	Automàtic
<b>Servei telefònic mòbil</b>	48 hores	Másmóvil indemnitzarà el Client per un import igual a la quota mensual prorratejada pel temps que hagués durat la interrupció del servei.	Automàtic
<b>Servei d' accés a Internet fix</b>	48 hores	Másmóvil indemnitzarà el Client per un import igual a la quota mensual prorratejada pel temps que hagués durat la interrupció del servei.	Automàtic
<b>Servei d' accés a Internet mòbil</b>	48 hores	Másmóvil indemnitzarà el Client per un import igual a la quota mensual prorratejada pel temps que hagués durat la interrupció del servei.	Automàtic

\*A efectes indemnitzatoris en tots els compromisos anteriors, es considerarà que la quota mensual del Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla és el 50%de la quota mensual total d'aquells casos de contractació de paquets conjunts de Serveis en els quals el preu de la quota total del paquet no desglossi l'import atribuïble a cada Servei (Servei Telefònic i Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla).

\*\* Quan per promocions el Client gaudeixi d' un descompte sobre la quota mensual dels Serveis, es tindrà en compte, a efectes indemnitzatoris, la quota mensual no promocionada d' aquests serveis.

Podeu consultar [aquest enllaç](#) per obtenir més informació.

## Mesures dels Paràmetres

### 3.1 Temps de subministrament d' accessos a la xarxa fixa

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T4 2023	T1 2024
Percentil 95 (dies)*	15	16	16	16	14

Les sol·licituds de subministrament d'accés a la xarxa fixa poden efectuar-se trucant al **2373 o 900696000** o [www.masmovil.es](http://www.masmovil.es), de 08:00 a 24:00 de dilluns a diumenge i l'horari per concertar les cites és de 09:00 a 20:00 de dilluns a dissabtes.

\* Per a l'obtenció del 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 elles.



Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix [el Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital](#) en l'Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat de servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques.



### 3.2 Temps de subministrament d' accessos a Internet

No aplica a aquesta marca.

### 3.3 Proporció d' avisos d' avaria per línia d' accés fix

#### Servei telefònic fix

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Percentatge (%)	1,71	1,33 <sup>(1)</sup>	1,83	1,61	1,61

La comunicació d' avisos d' avaria de línies d' accés fix pot efectuar-se trucant al 2373 de 08: 00 a 01: 00 de dilluns a diumenge. Pot contactar també amb el servei d' atenció al client enviant un correu electrònic a la següent adreça [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).

<sup>(1)</sup> Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per MásMóvil. El valor anteriorment publicat era 1,12

#### Servei d' accés a internet

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Percentatge (%)	1,71	1,35 <sup>(1)</sup>	1,84	1,62	1,62

La comunicació d' avisos d' avaria de línies d' accés a Internet pot efectuar-se trucant al 2373 de 08: 00 a 01: 00 de dilluns a diumenge. Pot contactar també amb el servei d' atenció al client enviant un correu electrònic a la següent adreça [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).

<sup>(1)</sup> Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per MásMóvil. El valor anteriorment publicat era 1,13



Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix [el Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital](#), en l'Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat de servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques.

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

#### Servei telefònic fix

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Percentil 95 (hores)*	72,32 <sup>(1)</sup>	79,08 <sup>(3)</sup>	95,38 <sup>(5)</sup>	97,60	112,04
Percentatge reparat en el termini objectiu (%)	92,53 <sup>(2)</sup>	89,84 <sup>(4)</sup>	86,56 <sup>(6)</sup>	87,17	85,12

El termini objectiu de reparació definit per l' operador és de 48 hores.

La comunicació d' avisos d' avaria de línies d' accés fix pot efectuar-se trucant al 2373 de 08: 00 a 01: 00 de dilluns a diumenge. Pot contactar també amb el servei d' atenció al client enviant un correu electrònic a la següent adreça [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com). Les cites per a la reparació d'avaries de línies d'accés fix poden efectuar-se trucant al 2373 de 08:00 a 20:00 de dilluns a dissabte.

- <sup>(1)</sup> Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per MásMóvil. El valor anteriorment publicat era 68,87  
<sup>(2)</sup> Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per MásMóvil. El valor anteriorment publicat era 93,17  
<sup>(3)</sup> Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per MásMóvil. El valor anteriorment publicat era 66,65  
<sup>(4)</sup> Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per MásMóvil. El valor anteriorment publicat era 93,38  
<sup>(4)</sup> Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per MásMóvil. El valor anteriorment publicat era 90,12  
<sup>(4)</sup> Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per MásMóvil. El valor anteriorment publicat era 91,07

Servei d' accés a internet

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Percentil 95 (hores)*	73,76 <sup>(1)</sup>	80,97 <sup>(3)</sup>	92,33	97,63	113,14
Percentatge reparat en el termini objectiu (%)	92,40 <sup>(2)</sup>	89,66 <sup>(4)</sup>	90,94	87,06	84,90

El termini objectiu de reparació definit per l' operador és de 48 hores.

La comunicació d' avisos d' avaria de línies d' accés a Internet pot efectuar-se trucant al 2373 de 08: 00 a 01: 00 de dilluns a diumenge. Pot contactar també amb el servei d' atenció al client enviant un correu electrònic a la següent adreça [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com). Les cites per a la reparació d'avaries de línies d'accés fix poden efectuar-se trucant al 2373 de 08:00 a 20:00 de dilluns a dissabte.

- (1) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per MásMóvil. El valor anteriorment publicat era 69,93  
 (2) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per MásMóvil. El valor anteriorment publicat era 93,04  
 (3) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per MásMóvil. El valor anteriorment publicat era 69,77  
 (4) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per MásMóvil. El valor anteriorment publicat era 93,13

\* Per a l' obtenció del 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 elles.



Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix [el Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital](#) en l'Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat de servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques.

### 3.5 Freqüència de reclamacions dels clients

#### Servei fix

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Percentatge (%)	0,58 <sup>(1)</sup>	0,49 <sup>(2)</sup>	0,36 <sup>(3)</sup>	0,35	0,44

Per contactar amb el servei d'atenció al client poden trucar al (2373) De 08:00 am a 00:00 am. 16 hores de dilluns a diumenge. Pot contactar també amb el servei d'atenció al client enviant un correu electrònic a la següent adreça [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).

- (1) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per MásMóvil. El valor anteriorment publicat era 0,50  
 (2) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per MásMóvil. El valor anteriorment publicat era 0,42  
 (3) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per MásMóvil. El valor anteriorment publicat era 0,31

#### Servei mòbil

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Percentatge (%)	0,56 <sup>(1)</sup>	0,45 <sup>(2)</sup>	0,25 <sup>(3)</sup>	0,14	0,12

Per contactar amb el servei d'atenció al client poden trucar al (2373) de 08:00 a 24:00. 16 hores de dilluns a diumenge. Pot contactar també amb el servei d'atenció al client enviant un correu electrònic a la següent adreça [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).

- (1) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per MásMóvil. El valor anteriorment publicat era 0,16  
 (2) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per MásMóvil. El valor anteriorment publicat era 0,21  
 (3) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per MásMóvil. El valor anteriorment publicat era 0,13



Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix [el Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital](#) en l'Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat de servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques.

### 3.6 Temps de resolució de reclamacions dels clients

#### Servei fix

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Percentil 95 (dies)*	14,07 <sup>(1)</sup>	13,03 <sup>(2)</sup>	12,98 <sup>(3)</sup>	12,86	19,7

Per contactar amb el servei d'atenció al client poden trucar al (2373) De 08:00 am a 00:00 am. 16 hores de dilluns a diumenge. Pot contactar també amb el servei d'atenció al client enviant un correu electrònic a la següent adreça [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).

- (1) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per MásMóvil. El valor anteriorment publicat era 18,05  
 (2) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per MásMóvil. El valor anteriorment publicat era 18,90  
 (3) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per MásMóvil. El valor anteriorment publicat era 20,92

#### Servei mòbil

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Percentil 95 (dies)*	3,75 <sup>(1)</sup>	3,15 <sup>(2)</sup>	5,57 <sup>(3)</sup>	6,64	6,98

Per contactar amb el servei d'atenció al client poden trucar al (2373) De 08:00 am a 00:00 am. 16 hores de dilluns a diumenge. Pot contactar també amb el servei d'atenció al client enviant un correu electrònic a la següent adreça [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).

- (1) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per MásMóvil. El valor anteriorment publicat era 8,67  
 (2) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per MásMóvil. El valor anteriorment publicat era 6,85  
 (3) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per MásMóvil. El valor anteriorment publicat era 7,88

\* Per a l'obtenció del 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 elles.



Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix [el Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital](#) en l'Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat de servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques.

### 3.7 Reclamacions sobre correcció de factures

#### Servei fix

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Percentatge (%)	0,12 <sup>(1)</sup>	0,10 <sup>(2)</sup>	0,08 <sup>(3)</sup>	0,08	0,08

Per contactar amb el servei d'atenció al client poden trucar al (2373) De 08:00 am a 00:00 am. 16 hores de dilluns a diumenge. Pot contactar també amb el servei d'atenció al client enviant un correu electrònic a la següent adreça [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).

- (1) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per MásMóvil. El valor anteriorment publicat era 0,11  
 (2) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per MásMóvil. El valor anteriorment publicat era 0,09  
 (3) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per MásMóvil. El valor anteriorment publicat era 0,07

#### Servei mòbil

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Percentatge (%)	0,11 <sup>(1)</sup>	0,10 <sup>(2)</sup>	0,11 <sup>(3)</sup>	0,04	0,03

Per contactar amb el servei d'atenció al client poden trucar al (2373) De 08:00 am a 00:00 am. 16 hores de dilluns a diumenge. Pot contactar també amb el servei d'atenció al client enviant un correu electrònic a la següent adreça [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).

- (1) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per MásMóvil. El valor anteriorment publicat era 0,06  
 (2) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per MásMóvil. El valor anteriorment publicat era 0,06  
 (3) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per MásMóvil. El valor anteriorment publicat era 0,05



Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix [el Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital](#) en l'Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat de servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques.

### 3.8 Reclamacions sobre correcció de comptes de prepagament

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Percentatge (%)	1,613 <sup>(1)</sup>	1,071 <sup>(2)</sup>	0,321 <sup>(3)</sup>	0,293	0,213

Per contactar amb el servei d'atenció al client poden trucar al (2373) De 08:00 a 24:00. 16 hores de dilluns a diumenge. Pot contactar també amb el servei d'atenció al client enviant un correu electrònic a la següent adreça [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).

- (1) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per MásMóvil. El valor anteriorment publicat era 0,272  
 (2) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per MásMóvil. El valor anteriorment publicat era 0,400  
 (3) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per MásMóvil. El valor anteriorment publicat era 0,164



Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix [el Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital](#) en l'Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat de servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques.



### 3.9 Velocitat de transmissió de dades aconseguida

Velocitat de transmissió de dades aconseguida per a serveis d' accés a Internet rellevants

<b>SERVEI D'ACCÉS A INTERNET: FTTH 1000Mbps / 1000Mbps</b>						
<b>MESURAMENTS</b>		<b>NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)</b>				
		<b>T1 2023</b>	<b>T2 2023</b>	<b>T3 2023</b>	<b>T4 2023</b>	<b>T1 2024</b>
<b>BAIXADA</b>	Velocitat Mitjana (Kbps)					938.093
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *					948.106
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **					897.941
<b>PUJADA</b>	Velocitat Mitjana (Kbps)					917.503
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *					941.949
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **					790.060

<b>SERVEI D'ACCÉS A INTERNET: FTTH 600Mbps / 600Mbps</b>						
<b>MESURAMENTS</b>		<b>NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)</b>				
		<b>T1 2023</b>	<b>T2 2023</b>	<b>T3 2023</b>	<b>T4 2023</b>	<b>T1 2024</b>
<b>BAIXADA</b>	Velocitat Mitjana (Kbps)	588.781	593.185	593.776	594.225	601.306
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	603.753	603.805	603.807	603.769	603.855
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	528.079	554.825	554.826	556.779	592.202
<b>PUJADA</b>	Velocitat Mitjana (Kbps)	587.326	566.804	583.164	587.606	574.212
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	595.525	591.821	590.289	590.845	590.788
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	565.769	384.235	577.333	581.443	492.074

<b>SERVEI D'ACCÉS A INTERNET: FTTH 500Mbps / 500Mbps</b>						
<b>MESURAMENTS</b>		<b>NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)</b>				
		<b>T1 2023</b>	<b>T2 2023</b>	<b>T3 2023</b>	<b>T4 2023</b>	<b>T1 2024<sup>(1)</sup></b>
<b>BAIXADA</b>	Velocitat Mitjana (Kbps)					506.514
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *					515.214
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **					464.058
<b>PUJADA</b>	Velocitat Mitjana (Kbps)					495.851
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *					503.838
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **					492.053

<sup>(1)</sup> Les dades que segueixen han estat obtingudes mitjançant un sistema de mesures que, durant el trimestre, ha patit una indisponibilitat mitjana del 9,94%, la qual cosa ha de ser tingut en compte als efectes de la seva comparabilitat amb els corresponents d'altres operadors.

<b>SERVEI D'ACCÉS A INTERNET: FTTH 300Mbps / 300Mbps</b>						
<b>MESURAMENTS</b>		<b>NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)</b>				
		<b>T1 2023</b>	<b>T2 2023</b>	<b>T3 2023</b>	<b>T4 2023</b>	<b>T1 2024</b>
<b>BAIXADA</b>	Velocitat Mitjana (Kbps)	305.807	304.349	305.986	306.594	305.883
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	309.008	309.238	309.303	309.324	309.300
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	302.401	296.742	297.043	295.296	288.706
<b>PUJADA</b>	Velocitat Mitjana (Kbps)	303.123	297.282	298.538	299.936	299.910
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	305.657	303.336	303.577	303.656	303.695
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	300.091	281.861	289.055	293.211	296.619

<b>SERVEI D'ACCÉS A INTERNET: FTTH 100Mbps / 100Mbps</b>						
<b>MESURAMENTS</b>		<b>NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)</b>				
		<b>T1 2023</b>	<b>T2 2023</b>	<b>T3 2023</b>	<b>T4 2023</b>	<b>T1 2024</b>
<b>BAIXADA</b>	Velocitat Mitjana (Kbps)	102.379	101.984	102.240	102.728	102.672
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	103.121	103.122	103.126	103.127	103.138
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	101.632	102.537	102.608	102.698	102.946
<b>PUJADA</b>	Velocitat Mitjana (Kbps)	101.130	100.499	100.289	100.691	100.644
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	102.009	101.267	101.053	101.118	101.077
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	99.265	98.470	98.432	99.733	98.339

SERVEI D'ACCÉS A INTERNET: LTE 111Mbps / 37,5 Mbps						
MESURAMENTS		NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
		T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
BAIXADA	Velocitat Mitjana (Kbps) <sup>(1)</sup>	45.383	51.609	55.408	56.165	56.907
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	74.868	76.603	81.184	85.999	89.730
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	23.392	27.882	29.007	26.759	25.666
PUJADA	Velocitat Mitjana (Kbps) <sup>(2)</sup>	31.845	31.911	33.491	34.077	36.633
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	41.308	41.442	42.385	42.472	42.282
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	9.840	8.933	19.120	21.413	21.713

<sup>(1)</sup> El valor mitjà reportat s'ha obtingut a partir d'un conjunt de mesuraments que presenten una dispersió significativa de valors, podent establir-se que els valors reals del paràmetre poden situar-se entre 42997 Kbps i 47769 Kbps (T1 2023).

<sup>(2)</sup> El valor mitjà reportat s'ha obtingut a partir d'un conjunt de mesuraments que presenten una dispersió significativa de valors, podent establir-se que els valors reals del paràmetre poden situar-se entre 29846 Kbps i 33843 Kbps (T1 2023), entre 29910 Kbps i 33912 Kbps (T2 2023), entre 31534 Kbps, entre 35448 Kbps (T3 2023), entre 32010 Kbps i 36144 Kbps (T4 2023) i entre 31611 Kbps i 35654 Kbps (T1 2024)

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

\*\* Per a l'obtenció del 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.



Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix [el Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital](#) en l'Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat de servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques.

## Conclusions de l' Informe d' auditoria

L'auditoria realitzada al març de 2023 per SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U. acredita que MásMóvil (Xfera Móviles, S.A.U) disposa i aplica un sistema de mesura i seguiment dels nivells de qualitat de servei, implantat conforme al que disposa l'Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, degudament documentat i coincident amb la descripció dipositada a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals.

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 al seu valor real.

## Informació sobre la qualitat de servei i els paràmetres associats

### Introducció

La "qualitat de servei" és definida per 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 ara: 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 objectiva i comparable de la qualitat de servei lliurada a l'usuari.

Aquest conjunt de paràmetres, que es recull a l'annex I de l' [Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat de servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques](#), ha estat elaborat per l' [Institut Europeu de Normes de Telecomunicació \(ETSI\)](#) amb la col·laboració d'operadors i usuaris i es detalla a la guia ETSI EG 202 057, parts 1 a 4.

En la seva elaboració s'ha procurat que aquests paràmetres 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, MásMóvil (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 mesurament 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 d' accessos 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 telefònic fins a l'instant en el qual el servei es troba activat i disponible per al seu ús.

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 menor a major temps de provisió i es pren el registre corresponent al 95% de totes elles.

### **Proporció d' avisos d' avaria per línia d' accés fix.**

Es mesura per al servei telefònic fix i per al servei fix d' accés a Internet.

#### **Per al servei telefònic fix**

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 realitza comptabilitzant els avisos vàlids d' avaria rebuts dels clients residencials durant el trimestre al qual es refereix 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 a clients residencials, tant si aquest és l' únic servei ofert o si s' ofereixen altres serveis sobre la línia. Els avisos d' avaria comptabilitzats són els relatius al servei telefònic fix.

#### **Per al servei 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 de l' operador i el nombre mitjà de línies en servei.

El seu mesurament es realitza comptabilitzant els avisos vàlids d' avaria rebuts dels clients residencials durant el trimestre al qual es refereix 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 d' accés a Internet a clients residencials, tant si aquest és l' únic servei ofert o si s' ofereixen altres serveis sobre la línia. Els avisos d' avaria comptabilitzats són els relatius al servei d' accés a Internet.

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

Es mesura per al servei telefònic fix i per al servei fix d' accés a Internet.

##### Per al servei telefònic fix

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

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 d' aquest termini.

El seu mesurament es realitza a partir de les dades de totes les avaries comunicades pels clients residencials que afectin el servei telefònic fix reparades en el trimestre a què es refereix la mesura.

##### Per al servei d' accés a Internet

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

Es contemplen els següents mesuraments:

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

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

El seu mesurament es realitza a partir de les dades de totes les reclamacions presentades pels clients residencials, per telèfon, fax, correu, e-mail, 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 esmentats serveis. No s'ha de confondre amb una petició d'informació, consulta tècnica o aclariment demanat pel client al seu operador. No es considerarà com a reclamació la comunicació d'una avaria, tot i que sí la reclamació d'un avís d'avaría.

#### 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 l'operador.

Per a l'obtenció del 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 elles.

#### 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 d'accés a Internet, que han estat objecte de reclamació i el nombre total de factures emeses a aquests clients.

Factures reclamades

---

Total de factures emeses

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

Reclamacions sobre el saldo de línies prepagament

---

Nombre total de línies prepagament

La seva mesura es realitza comptabilitzant el nombre de targetes 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 l'enllaç descendent com la velocitat assolida en la descàrrega de fitxers des d'un lloc Web remot a l'ordinador de l'usuari. Així mateix, es defineix la velocitat de transmissió de dades aconseguida per a l'enllaç ascendent com la velocitat assolida en 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 en 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 diferents 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 intents de descàrrega/pujada inclosos en el 5% de 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 desitja informació tècnica sobre la tecnologia d' accés pot consultar la informació publicada al respecte per la [Secretaria d' Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals](#).