

ZERBITZUAREN KALITATEARI BURUZKO INFORMAZIOA

MÁSMÓV!L

2024ko lehen hiruhilekoa

Aurkibidea

1. Sarrera
2. Kontratuetan jasotako banakako kalitate-mailen konpromisoak
3. Parametroen neurriak
4. Auditoretza-txostenaren ondorioak
5. Zerbitzuaren kalitateari eta lotutako parametroei buruzko informazioa

Sarrera

Hurrengo ataletan ematen den zerbitzu-kalitateari buruzko informazioa [komunikazio elektronikoen zerbitzuak ematean zerbitzuaren kalitateari buruzko baldintzak arautzen dituen ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren arabera egin da.](#)

Zerbitzuaren Kalitatearen erregulazioari buruzko informazio gehiago nahi izanez gero, Zerbitzu Kalitateari buruzko Telekomunikazioen eta Azpiegitura Digitalen Estatu Idazkaritzaren (SETID) Interneteko orriaren atal espezifikoaren kontsulta daiteke [https://avancedigital.gob.es/es-es/Servicios/CalidadServicio/Paginas/Calidad.aspx.](https://avancedigital.gob.es/es-es/Servicios/CalidadServicio/Paginas/Calidad.aspx)

[Automatiko](#)

Parametroen neurriak:

- [3.1 Sare finkora sartzeko eskaerak](#)
- [3.2 Interneterako sarbideak hornitzeko denbora](#)
- [3.3](#)
- [3.4 Sarbide finkoko lineetarako matxurak konpontzeko denbora](#)
- [3.5 Bezeroen erreklamazioen maiztasuna](#)
- [3.6 Bezeroen erreklamazioak ebazteko denbora](#)
- [3.7 Fakturak zuzentzeari buruzko erreklamazioak](#)
- [3.8](#)
-

¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. ZerbitzuAren Kalitatea

Zerbitzuaren kalitateari eta lotutako parametroei buruzko informazioa

Automatiko

Hasierako konexioaren hornidura-denbora (zerbitzu finkoa)

Hasierako konexioaren hornidura-denbora honako hau da: operadoreen lehen komunikaziotik igarotako denbora, operadoreak erabiltzailearen kokapen finkotik erabiltzailearen kokaleku finko batetik zerbitzua eskuragarri duen arte sarera konektatzeko eskaera onartzen duen denbora.

Movistarren kontratuetan hasierako konexioaren hornidura-denborari, kalitate-maila betetzen ez bada kalte-ordainaren zenbatekoari eta kalte-ordaina gauzatzeko prozedurari dagokienez, honako hauek dira:

KONPROMISOA (egunak)	ZENBATEKOA	PROZEDURA
30 egun	(1) Euro bat, egun naturaleko atzerapen bakoitzeko, gehienez ere laurogeita hamar (90) Euro.	Bezeroak hilabeteko epean bidali beharko du kalte-ordainaren eskaera Bezeroaren Arreta Zerbitzura, 2373 telefonoaren eta helbide elektronikoaren bidez hola@masmovil.com

[Esteka hau](#) kontsulta dezakezu informazio gehiago lortzeko.

Zerbitzua eteteko denbora

Zerbitzua eten den denbora honako hau da: behaketa-aldi batean zehar igarotako denbora-tarteen batura, zerbitzua edo zerbitzuaren elementua degradatu izanaren ondorioz hautsi edo erabilezin bihurtu den unetik zerbitzuaren funtzionamendu normalera itzuli den arte.

Hona hemen:

- Behaketa-aldi batean zehar metatutako ordu naturalen kopuru osoari buruzko kalitate-konpromisoaren balioa, fakturazio-aldiarekin edo aurreordainketa-modalitateko abonatuaren kasuan hilabete natural batekin bat datorrena.
- Konpromiso-maila betetzen ez bada, kalte-ordainaren zenbatekoa.
- Ondoren, kalte-ordaina gauzatzeko prozedura agertzen da.

	KONPROMISOA	ZENBATEKOA	PROZEDURA
Telefono zerbitzu finkoa	48 ordu	Are gehiago, bezeroari kalte-ordaina emango dio, zerbitzua eten izanak iraun duen denboragatik hainbaketatutako hileko kuotaren zenbateko beragatik.	Automatiko
Telefono mugikorrek o zerbitzua	48 ordu	Are gehiago, bezeroari kalte-ordaina emango dio, zerbitzua eten izanak iraun duen denboragatik hainbaketatutako hileko kuotaren zenbateko beragatik.	Automatiko
Internet finkora sartzeko zerbitzua	48 ordu	Are gehiago, bezeroari kalte-ordaina emango dio, zerbitzua eten izanak iraun duen denboragatik hainbaketatutako hileko kuotaren zenbateko beragatik.	Automatiko
Internet mugikorrer a sartzeko zerbitzua	48 ordu	Are gehiago, bezeroari kalte-ordaina emango dio, zerbitzua eten izanak iraun duen denboragatik hainbaketatutako hileko kuotaren zenbateko beragatik.	Automatiko

* Aurreko konpromiso guztietan kalte-ordainaren ondorioetarako, Banda Anchako Interneterako Sarbide Zerbitzuaren hileko kuota zerbitzu bateratuak kontratatzen diren kasuen hileko kuotaren% 50 dela joko da, paketearen kuota osoaren prezioak zerbitzu bakoitzari egotz dakioken zenbatekoa (Telefoniko Zerbitzua eta Banda Anchako Interneterako Sarbide Zerbitzua) banakatu ez duen kasuetan.

** Sustapenen bidez, bezeroak zerbitzuen hileko kuotaren gaineko deskontua duenean, kalte-ordainetarako, zerbitzu horien hileko kuota ez-promozionatua hartuko da kontuan.

[Esteka hau](#) kontsulta dezakezu informazio gehiago lortzeko.

Parametroen neurriak

3.1 Sare finkora sartzeko eskaerak

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T4 2023	T1 2024
95eko pertzentila (egunak) *	15	16	16	16	14

Sare finkora sartzeko eskaerak **2373 edo 900696000** edo www.masmovil.es, deituz egin daitezke astelehenetik igandera, 08: 00etatik 24: 00etara, eta hitzorduak hitzartzeko ordutegia 09: 00etatik 20: 00etara da astelehenetik larunbatera.

* Pertzentil 95 lortzeko, hiruhilekoan ebatzitako bizitegi-bezeroen erreklamazio guztiak hartzen dira, ebazpen-denbora handiagotik txikienera ordenatzen dira eta horien guztien% 95eko erregistroa hartzen da.



Informazio hori Ekonomia Gaietako eta Transformazio Digitaleko Ministerioak [komunikazio elektronikoen zerbitzuak ematean zerbitzuaren kalitateari buruzko baldintzak arautzen dituen ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren](#) arabera ematen da.

3.2 Interneterako sarbideak hornitzeko denbora

Ez dio marka honi aplikatzen.

3.3 Sarbide finkoko linea bakoitzeko matxura-abisuen proportzioa

Telefono zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Ehunekoa (%)	1,71	1,33 ⁽¹⁾	1,83	1,61	1,61

Sarbide finkoko lineen matxura-abisuen jakinarazpena 2373 telefonora deituz egin daiteke, astelehenetik igandera, 08: 00etatik 01: 00etara. Bezeroaren arretarako zerbitzuarekin ere harremanetan jar zaitezke, helbide honetara mezu elektronikoko bat bidaliz hola@masmovil.com.

⁽¹⁾ Balio hori zuzendu egin da MásMóvilek akats bat antzeman ostean. Aurretik argitaratutako balioa 1,12 zen.

Interneterako sarbide zerbitzua

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Ehunekoa (%)	1,71	1,35 ⁽¹⁾	1,84	1,62	1,62

Internetera sartzeko lineen matxura-abisuen jakinarazpena 2373 telefonora deituz egin daiteke, astelehenetik igandera, 08: 00etatik 01: 00etara. Bezeroaren arretarako zerbitzuarekin ere harremanetan jar zaitezke, helbide honetara mezu elektronikoko bat bidaliz hola@masmovil.com.

⁽¹⁾ Balio hori zuzendu egin da MásMóvilek akats bat antzeman ostean. Aurretik argitaratutako balioa 1,13 zen.

3.4 Sarbide finkoko lineetarako matxurak konpontzeko denbora

Telefono zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
95eko pertzentila (orduak)*	72,32 ⁽¹⁾	79,08 ⁽³⁾	95,38 ⁽⁵⁾	97,60	112,04
Ezarritako epean konpondutako matxuren ehunekoa (%)	92,53 ⁽²⁾	89,84 ⁽⁴⁾	86,56 ⁽⁶⁾	87,17	85,12

Operadoreak definitutako konponketaren helburu den epea 48 ordukoa da.

Sarbide finkoko lineen matxura-abisuen jakinarazpena 2373 telefonora deituz egin daiteke, astelehenetik igandera, 08: 00etatik 01: 00etara. Bezeroaren arretarako zerbitzuarekin ere harremanetan jar zaitezke, helbide honetara mezu elektronikoko bat bidaliz hola@masmovil.com. Sarbide finkoko lineen matxurak konpontzeko hitzorduak 2373 telefonora deituz egin daitezke, 08: 00etatik 20: 00etara astelehenetik larunbatera.

- | |
|--|
| (1) Balio hori zuzendu egin da MásMóvilek akats bat antzeman ostean. Aurretik argitaratutako balioa 68,87 zen. |
| (2) Balio hori zuzendu egin da MásMóvilek akats bat antzeman ostean. Aurretik argitaratutako balioa 93,17 zen. |
| (3) Balio hori zuzendu egin da MásMóvilek akats bat antzeman ostean. Aurretik argitaratutako balioa 66,65 zen. |
| (4) Balio hori zuzendu egin da MásMóvilek akats bat antzeman ostean. Aurretik argitaratutako balioa 93,38 zen. |
| (5) Balio hori zuzendu egin da MásMóvilek akats bat antzeman ostean. Aurretik argitaratutako balioa 90,12 zen. |
| (6) Balio hori zuzendu egin da MásMóvilek akats bat antzeman ostean. Aurretik argitaratutako balioa 91,07 zen. |

Internetarako sarbide zerbitzua

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiru hilekoak)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
95eko pertzentila (orduak)*	73,76 ⁽¹⁾	80,97 ⁽³⁾	92,33	97,63	113,14
Ezarritako epean konpondutako matxuren ehunekoa (%)	92,40 ⁽²⁾	89,66 ⁽⁴⁾	90,94	87,06	84,90

Operadoreak definitutako konponketaren helburu den epea 48 ordukoa da.

Internetera sartzeko lineen matxura-abisuen jakinarazpena 2373 telefonora deituz egin daiteke, astelehenetik igandera, 08: 00etatik 01: 00etara. Bezeroaren arretarako zerbitzuarekin ere harremanetan jar zaitezke, helbide honetara mezu elektronikoko bat bidaliz hola@masmovil.com. Sarbide finkoko lineen matxurak konpontzeko hitzorduak 2373 telefonora deituz egin daitezke, 08: 00etatik 20: 00etara astelehenetik larunbatera.

- | |
|---|
| <p>(1) Balio hori zuzendu egin da MásMóvilek akats bat antzeman ostean. Aurretik argitaratutako balioa 69,93 zen.</p> <p>(2) Balio hori zuzendu egin da MásMóvilek akats bat antzeman ostean. Aurretik argitaratutako balioa 93,04 zen.</p> <p>(3) Balio hori zuzendu egin da MásMóvilek akats bat antzeman ostean. Aurretik argitaratutako balioa 69,77 zen.</p> <p>(4) Balio hori zuzendu egin da MásMóvilek akats bat antzeman ostean. Aurretik argitaratutako balioa 93,13 zen.</p> |
|---|

* Pertzentil 95 lortzeko, hiruhilekoan ebatzitako bizitegi-bezeroen erreklamazio guztiak hartzen dira, ebazpen-denbora handiagoatik txikienera ordenatzen dira eta horien guztien% 95eko erregistroa hartzen da.



Informazio hori Ekonomia Gaietako eta Transformazio Digitaleko Ministerioak [komunikazio elektronikoen zerbitzuak ematean zerbitzuaren kalitateari buruzko baldintzak arautzen dituen ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren](#) arabera ematen da.

3.5 Bezeroen erreklamazioen maiztasuna

Zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Ehunekoa (%)	0,58 ⁽¹⁾	0,49 ⁽²⁾	0,36 ⁽³⁾	0,35	0,44

Bezeroaren arreta zerbitzuarekin harremanetan jartzeko (2373) dei dezakete 08:00etatik 00:00etara, astelehenetik igandera. Bezeroaren arretarako zerbitzuarekin ere harremanetan jar zaitezke, helbide honetara mezu elektronikoko bat bidaliz hola@masmovil.com.

- (1) Balio hori zuzendu egin da MásMóvilek akats bat antzeman ostean. Aurretik argitaratutako balioa 0,50 zen.
- (2) Balio hori zuzendu egin da MásMóvilek akats bat antzeman ostean. Aurretik argitaratutako balioa 0,42 zen.
- (3) Balio hori zuzendu egin da MásMóvilek akats bat antzeman ostean. Aurretik argitaratutako balioa 0,31 zen.

Zerbitzu mugikorra

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Ehunekoa (%)	0,56 ⁽¹⁾	0,45 ⁽²⁾	0,25 ⁽³⁾	0,14	0,12

Bezeroaren arreta zerbitzuarekin harremanetan jartzeko (2373) telefonora deitu dezakete 08:00etatik 24:00etara. 16 ordu astelehenetik igandera. Bezeroaren arretarako zerbitzuarekin ere harremanetan jar zaitezke, helbide honetara mezu elektronikoko bat bidaliz hola@masmovil.com.

- (1) Balio hori zuzendu egin da MásMóvilek akats bat antzeman ostean. Aurretik argitaratutako balioa 0,16 zen.
- (2) Balio hori zuzendu egin da MásMóvilek akats bat antzeman ostean. Aurretik argitaratutako balioa 0,31 zen.
- (3) Balio hori zuzendu egin da MásMóvilek akats bat antzeman ostean. Aurretik argitaratutako balioa 0,13 zen.

3.6 Bezeroen erreklamazioak ebazteko denbora

Zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiru hilekoak)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
95eko pertzentila (egunak) (*)	14,07 ⁽¹⁾	13,03 ⁽²⁾	12,98 ⁽³⁾	12,86	19,7

Bezeroaren arreta zerbitzuarekin harremanetan jartzeko (2373) dei dezakete 08:00etatik 00:00etara, astelehenetik igandera. Bezeroaren arretarako zerbitzuarekin ere harremanetan jar zaitezke, honako helbide hola@masmovil.com mezu elektronikoko bidez [bidaliz mailto:hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).

- (1) Balio hori zuzendu egin da MásMóvil akats bat antzeman ostean. Aurretik argitaratutako balioa 18,05 zen.
- (2) Balio hori zuzendu egin da MásMóvil akats bat antzeman ostean. Aurretik argitaratutako balioa 18,90 zen.
- (3) Balio hori zuzendu egin da MásMóvil akats bat antzeman ostean. Aurretik argitaratutako balioa 20,92 zen.

Zerbitzu mugikorra

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiru hilekoak)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
95eko pertzentila (egunak) (*)	3,75 ⁽¹⁾	3,15 ⁽²⁾	5,57 ⁽³⁾	6,64	6,98

Bezeroaren arreta zerbitzuarekin harremanetan jartzeko (2373) dei dezakete 08:00etatik 00:00etara, astelehenetik igandera. Bezeroaren arretarako zerbitzuarekin ere harremanetan jar zaitezke, honako helbide hola@masmovil.com mezu elektronikoko bidez [bidaliz mailto:hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).

- (1) Balio hori zuzendu egin da MásMóvil akats bat antzeman ostean. Aurretik argitaratutako balioa 8,67 zen.
- (2) Balio hori zuzendu egin da MásMóvil akats bat antzeman ostean. Aurretik argitaratutako balioa 6,85 zen.
- (3) Balio hori zuzendu egin da MásMóvil akats bat antzeman ostean. Aurretik argitaratutako balioa 7,88 zen.

* Pertzentil 95 lortzeko, hiruhilekoan ebazitako bizitegi-bezeroen erreklamazio guztiak hartzen dira, ebazpen-denbora handiagoatik txikienera ordenatzen dira eta horien guztien% 95eko erregistroa hartzen da.

3.7 Fakturak zuzentzeari buruzko erreklamazioak

Zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiru hilekoak)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Ehunekoa (%)	0,12 ⁽¹⁾	0,10 ⁽²⁾	0,08 ⁽³⁾	0,08	0,08

Bezeroaren arreta zerbitzuarekin harremanetan jartzeko (2373) dei dezakete 08:00etatik 00:00etara, astelehenetik igandera. Bezeroaren arretarako zerbitzuarekin ere harremanetan jar zaitezke, helbide honetara mezu elektronikoko bat bidaliz hola@masmovil.com.

⁽¹⁾ Balio hori zuzendu egin da MásMóvilek akats bat antzeman ostean. Aurretik argitaratutako balioa 0,11 zen.

⁽²⁾ Balio hori zuzendu egin da MásMóvilek akats bat antzeman ostean. Aurretik argitaratutako balioa 0,09 zen.

⁽³⁾ Balio hori zuzendu egin da MásMóvilek akats bat antzeman ostean. Aurretik argitaratutako balioa 0,07 zen.

Zerbitzu mugikorra

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiru hilekoak)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Ehunekoa (%)	0,06	0,06	0,05	0,05	0,03

Bezeroaren arreta zerbitzuarekin harremanetan jartzeko (2373) dei dezakete 08:00etatik 00:00etara, astelehenetik igandera. Bezeroaren arretarako zerbitzuarekin ere harremanetan jar zaitezke, helbide honetara mezu elektronikoko bat bidaliz hola@masmovil.com.

⁽¹⁾ Balio hori zuzendu egin da MásMóvilek akats bat antzeman ostean. Aurretik argitaratutako balioa 0,06 zen.

⁽²⁾ Balio hori zuzendu egin da MásMóvilek akats bat antzeman ostean. Aurretik argitaratutako balioa 0,06 zen.

⁽³⁾ Balio hori zuzendu egin da MásMóvilek akats bat antzeman ostean. Aurretik argitaratutako balioa 0,05 zen.



Informazio hori Ekonomia Gaietako eta Transformazio Digitaleko Ministerioak [komunikazio elektronikoen zerbitzuak ematean zerbitzuaren kalitateari buruzko baldintzak arautzen dituen ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren](#) arabera ematen da.

3.8 Aurreordurreko kontuak zuzentzeari buruzko erreklamazioak

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Ehunekoa (%)	1,613 ⁽¹⁾	1,071 ⁽²⁾	0,321 ⁽³⁾	0,293	0,213

Bezeroaren arreta zerbitzuarekin harremanetan jartzeko (2373) telefonora deitu dezakete 08:00etatik 24:00etara. 16 ordu astelehenetik igandera. Bezeroaren arretarako zerbitzuarekin ere harremanetan jar zaitezke, helbide honetara mezu elektronikoko bat bidaliz hola@masmovil.com.

- (1) Balio hori zuzendu egin da MásMóvilak akats bat antzeman ostean. Aurretik argitaratutako balioa 0,272 zen.
- (2) Balio hori zuzendu egin da MásMóvilak akats bat antzeman ostean. Aurretik argitaratutako balioa 0,400 zen.
- (3) Balio hori zuzendu egin da MásMóvilak akats bat antzeman ostean. Aurretik argitaratutako balioa 0,164 zen.



Informazio hori Ekonomia Gaietako eta Transformazio Digitaleko Ministerioak [komunikazio elektronikoen zerbitzuak ematean zerbitzuaren kalitateari buruzko baldintzak arautzen dituen ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren](#) arabera ematen da.

3.9 Lortutako datuak transmititzeko abiadura

Internetera sartzeko zerbitzu garrantzitsuetarako lortutako datuak transmititzeko abiadura

INTERNETERAKO SARBIDE ZERBITZUA: FTTH 1000Mbps / 1000Mbps						
NEURKETAK		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
		T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
JAITSIERA	Batez besteko abiadura (kb/s)					938.093
	95eko pertzentila					948.106
	Gehieneko abiadura kb/s *					897.941
IGOERA	5eko pertzentila					917.503
	Gutxieneko abiadura kb/s **					941.949
	Batez besteko abiadura (kb/s)					790.060

INTERNETERAKO SARBIDE ZERBITZUA: FTTH 600Mbps / 600Mbps						
NEURKETAK		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
		T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
JAITSIERA	Batez besteko abiadura (kb/s)	588.781	593.185	593.776	594.225	601.306
	95eko pertzentila	603.753	603.805	603.807	603.769	603.855
	Gehieneko abiadura kb/s *	528.079	554.825	554.826	556.779	592.202
IGOERA	5eko pertzentila	587.326	566.804	583.164	587.606	574.212
	Gutxieneko abiadura kb/s **	595.525	591.821	590.289	590.845	590.788
	Batez besteko abiadura (kb/s)	565.769	384.235	577.333	581.443	492.074

INTERNETERAKO SARBIDE ZERBITZUA: FTTH 500Mbps / 500Mbps						
NEURKETAK		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruilekoak)				
		T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024⁽¹⁾
JAITSIERA	Batez besteko abiadura (kb/s)					506.514
	95eko pertzentila					515.214
	Gehieneko abiadura kb/s *					464.058
IGOERA	5eko pertzentila					495.851
	Gutxieneko abiadura kb/s **					503.838
	Batez besteko abiadura (kb/s)					492.053

⁽¹⁾ Jarraitzen dituzten datuak neurri-sistema baten bidez lortu dira, eta, hiruilekoan zehar,% 9,94ko xedaezintasuna izan du batez beste, eta hori kontuan hartu behar da beste operadore batzuenekin alderatzeko.

INTERNETERAKO SARBIDE ZERBITZUA: FTTH 300Mbps / 300Mbps						
NEURKETAK		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruilekoak)				
		T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
JAITSIERA	Batez besteko abiadura (kb/s)	305.807	304.349	305.986	306.594	305.883
	95eko pertzentila	309.008	309.238	309.303	309.324	309.300
	Gehieneko abiadura kb/s *	302.401	296.742	297.043	295.296	288.706
IGOERA	5eko pertzentila	303.123	297.282	298.538	299.936	299.910
	Gutxieneko abiadura kb/s **	305.657	303.336	303.577	303.656	303.695
	Batez besteko abiadura (kb/s)	300.091	281.861	289.055	293.211	296.619

INTERNETERAKO SARBIDE ZERBITZUA: FTTH 100Mbps / 100Mbps						
NEURKETAK		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
		T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
JAITSIERA	Batez besteko abiadura (kb/s)	102.379	101.984	102.240	102.728	102.672
	95eko pertzentila	103.121	103.122	103.126	103.127	103.138
	Gehieneko abiadura kb/s *	101.632	102.537	102.608	102.698	102.946
IGOERA	5eko pertzentila	101.130	100.499	100.289	100.691	100.644
	Gutxieneko abiadura kb/s **	102.009	101.267	101.053	101.118	101.077
	Batez besteko abiadura (kb/s)	99.265	98.470	98.432	99.733	98.339

INTERNETERAKO SARBIDE ZERBITZUA: LTE 111Mbps / 37,5 Mbps						
NEURKETAK		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
		T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
JAITSIERA	Batez besteko abiadura (kb/s)	45.383	51.609	55.408	56.165	56.907
	95eko pertzentila	74.868	76.603	81.184	85.999	89.730
	Gehieneko abiadura kb/s *	23.392	27.882	29.007	26.759	25.666
IGOERA	5eko pertzentila	31.845	31.911	33.491	34.077	36.633
	Gutxieneko abiadura kb/s **	41.308	41.442	42.385	42.472	42.282
	Batez besteko abiadura (kb/s)	9.840	8.933	19.120	21.413	21.713

(1) Erreportatutako batez besteko balioa balioen sakabanaketa esanguratsua duten neurketa-multzo batetik lortu da, eta parametroaren balio errealak 42997 Kbps eta 47769 Kbps (T1 2023) artean koka daitezkeela ezarri ahal izango da.

(2) Erreportatutako batez besteko balioa balioen sakabanaketa esanguratsua duten neurketa-multzo batetik lortu da, eta ezarri ahal izango da parametroaren benetako balioak 29846 Kbps eta 33843 Kbps (T1 2023) artean koka daitezkeela, 29910 Kbps eta 33912 Kbps (T2 2023), 31534 Kbps artean, 35448 Kbps (T3 2023), 31534 Kbps (T3 2023) artean. 32010 Kbps eta 36144 Kbps (T4 2023) eta 31611 Kbps eta 35654 Kbps artean (T1 2024)

* Pertzentil 95 lortzeko, lortutako transmisio-abiaduraren neurri guztiak hartzen dira, txikitik handienara ordenatzen dira eta guztien% 95eko erregistroa hartzen da. Deskarga/igoera saiakera guztien artean lortutako gehieneko abiadurarekin bat dator, deskarga/igoera azkarrenen% 5 izan ezik.

** Pertzentil 5a lortzeko, lortutako transmisio-abiaduraren neurri guztiak hartzen dira, txikitik handienara ordenatzen dira eta guztien% 5eko erregistroa hartzen da. Deskarga/igoera saiakera guztien artean lortutako gutxieneko abiadurarekin bat dator, deskarga/igoera motelenen% 5 izan ezik.



Informazio hori Ekonomia Gaietako eta Transformazio Digitaleko Ministerioak [komunikazio elektronikoen zerbitzuak ematean zerbitzuaren kalitateari buruzko baldintzak arautzen dituen ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren](#) arabera ematen da.

Auditoretza-txostenaren ondorioak

SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U.-k 2023ko martxoan egindako auditoretzak egiaztatzen du MásMóvil (Xfera Móviles, S.A.U) zerbitzuaren kalitate-mailen neurketa- eta jarraipen-sistema bat duela eta aplikatzen duela, ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan xedatutakoaren arabera ezarria, behar bezala dokumentatua eta Telekomunikazioen eta Azpiegitura Digitalen Estatu Idazkaritzan gordailututako deskribapenarekin bat datorrena.

Era berean, auditoretza horrek egiaztatzen du neurriak hartzeko erabilitako prozesuak bermatzen duela ez dagoela akatsik, balio errealarekiko% 5etik gorako hobekuntza dakartenik.

Zerbitzuaren kalitateari eta lotutako parametroei buruzko informazioa

Sarrera

Telekomunikazioen Nazioarteko Batasunak (UIT) zehazten du "zerbitzu-kalitatea", zerbitzu horren erabiltzaile baten gogobetetasun-maila zehazten duen zerbitzu baten funtzionamendu-kalitatearen eragin global gisa.

Komunikazio elektronikoen zerbitzu baten funtzioak(kontratazioaren kudeaketa, mantentze-lanak, konexioa, fakturazioa, etab.) eta erabiltzaileek funtzio horien funtzionamendu-kalitatea ebaluatzeko erabil ditzaketen irizpideekin erlazionatuz(abiadura, zehaztasuna, erabilgarritasuna, fidagarritasuna, etab.), parametro behagarri eta neurgarrien multzo bat zehaztu daiteke, erabiltzaileari emandako zerbitzu-kalitatearen irudikapen objektibo eta konparagarria emateko gai izango dira.

Parametro-multzo hori, [komunikazio elektronikoen zerbitzuak ematean zerbitzuaren kalitateari buruzko baldintzak arautzen dituen ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduaren I. eranskinean jasotzen dena](#), Telekomunikazio Arauen Europako Institutuak(ETSI) [egin du](#), operadoreen eta erabiltzaileen laguntzarekin, eta ETSI EG 202 057 gidan zehazten da, 1etik 4ra.

Parametro horiek jendeak erabilgarriak eta erraz ulertzeko modukoak izan daitezten saiatu dira, eta komunikazioaren eta azken erabiltzailearen ikuspegitik, muturreko zerbitzuaren kalitatearen neurria bideratzen saiatu dira. Interkonektatutako beste zerbitzu edo sare publiko batzuen mendekotasuna inplizituki sartzen da, azken erabiltzaileari emandako zerbitzuaren kalitatearen neurrian.

Esparru horretan, MásMóvil (Xfera Móviles, SAU) erabiltzailearen eskura jartzen ditu ezarritako zerbitzuaren kalitate-maila edo zerbitzu-kalitatea neurtzeko sistema komunaren arabera egindako neurketak .

Zerbitzuaren kalitatearen parametroak

Zerbitzuaren kalitate-parametro bakoitzaren definizioa eta neurketa-metodoa [EG 202 057an jasotzen da, 1etik 4ra bitarteko zatiak](#), eta Telekomunikazio Zerbitzuen Kalitatearen Jarraipenerako Batzordeak hartutako irizpide gehigarriekin osatzen da.

Jarraian, parametro bakoitzaren deskribapen labur bat ematen da:

[Sare finkorako sarbideak hornitzeko denbora.](#)

Operadoreak telefono-zerbitzua hornitzeko baliozko eskaera jasotzen duen unetik zerbitzua erabiltzeko aktibatuta eta eskuragarri dagoen unera arte igarotzen den denbora da.

Pertzentil 95a lortzeko, kontuan hartzen dira hiruhilekoan artatutako bizitegi-bezeroek egindako hornidura-eskaera guztiak, hornidura-denbora handiagotik txikienera ordenatzen dira eta horien guztien% 95eko erregistroa hartzen da.

[Sarbide finkoko linea bakoitzeko matxura-abisuen proportzioa.](#)

Telefono zerbitzu finkorako eta Internetera sartzeko zerbitzu finkorako neurtzen da.

Telefono zerbitzu finkorako

Honela definitzen da: operadorearen sarbide finkoko sareko balizko matxurari buruz bezeroek jakinarazitako matxura-ohar baliodunen eta zerbitzuan dauden lineen batez besteko kopuruaren arteko erlazioa.

Neurketa hori egiteko, neurriak aipatzen duen hiruhilekoan bizitegi-bezeroek jasotako matxura-abisu baliozkoak zenbatuko dira.

Zerbitzuan dauden lineen batez besteko kopurua bizitegi-bezeroei telefono-zerbitzua ematen zaien sarbide finkoko lineetatik lortzen da, bai eskaintzen den zerbitzu bakarra, bai linearen gaineko beste zerbitzu batzuk eskaintzen badira. Kontabilizatutako matxura-abisuak telefono-zerbitzu finkoari dagozkionak dira.

Internetera sartzeko zerbitzurako

Honela definitzen da: operadorearen sarbide-sarean izan daitezkeen matxurariei buruz bezeroek jakinarazitako matxura-ohar baliodunen eta zerbitzuan dauden lineen batez besteko kopuruaren arteko erlazioa.

Neurketa hori egiteko, neurriak aipatzen duen hiruhilekoan bizitegi-bezeroek jasotako matxura-abisu baliozkoak zenbatuko dira.

Zerbitzuan dauden lineen batez besteko kopurua bizitegi-bezeroei Internetera sartzeko zerbitzua ematen zaien sarbide finkoko lineetatik lortzen da, bai eskaintzen den zerbitzu bakarra, bai linearen gaineko beste zerbitzu batzuk eskaintzen badira. Kontabilizatutako matxura-abisuak Interneterako sarbide-zerbitzuari dagozkionak dira.

Sarbide finkoko lineetarako matxurak konpontzeko denbora.

Telefono zerbitzu finkorako eta Internetera sartzeko zerbitzu finkorako neurtzen da.

Telefono zerbitzu finkorako

Bezeroak matxura-abisu bat jakinarazi duen unetik zerbitzuaren elementua edo zerbitzuak bere ohiko funtzionamendura itzuli den arte igarotako denbora da.

Honako neurketa hauek jasotzen dira:

- Iraupen txikiagoko matxurak ebazteko gehieneko denbora (pertzentil 95).
- Operadoreak ezarritako epe objektiboan konpondutako matxuren ehunekoak, epe hori adierazita.

Neurrian aipatzen den hiruhilekoan konpondutako telefono-zerbitzu finkoari eragiten dioten egoitza-bezeroek jakinarazitako matxura guztien datuetatik abiatuta neurtzen dira neurketa.

Internetera sartzeko zerbitzurako

Bezeroak matxura-abisu bat jakinarazi duen unetik zerbitzuaren elementua edo zerbitzuak bere ohiko funtzionamendura itzuli den arte igarotako denbora da.

Honako neurketa hauek jasotzen dira:

- edo iraupen txikiagoko matxurak ebazteko gehieneko denbora (pertzentil 95).
- edo Operadoreak ezarritako epe objektiboan konpondutako matxuren ehunekoak, epe hori adierazita.

Neurrian aipatzen den hiruhilekoan konpondutako Internet finkorako sarbide-zerbitzuari eragiten dioten bizitegi-bezeroek jakinarazitako matxura guztien datuetatik abiatuta neurtzen dira neurketak.

Bezeroen erreklamazioen maiztasuna.

Honako hau definitzen da: egoitza-bezeroek telefono-zerbitzuari eta/ edo Interneterako sarbide-zerbitzuari buruzko erreklamazio guztien eta hiruhilekoan aktibo dauden bizitegi-

bezeroen kopuruaren arteko erlazioa.

Neurketaren xede den hiruhilekoan, egoitza-bezeroek aurkeztutako erreklamazio guztien datuetatik abiatuta neurtzen dira, telefonoz, faxez, postaz, e-mailez eta abarren bidez.

Ondorio horietarako, erreklamaziotzat hartzen da bezeroaren edozein asegabetasun-adierazpen edo behaketa negatibo bat aipatutako zerbitzuei dagokienez. Ez da nahastu behar bezeroak bere operadoreari eskatutako informazio-, kontsulta tekniko- edo argibide-eskaera batekin. Ez da erreklamaziotzat hartuko matxura baten jakinarazpena, baina bai matxura-abisu baten erreklamazioa.

Bezeroen erreklamazioak ebazteko denbora.

Bizitegi-bezero batek telefono-zerbitzuari eta/edo Interneterako sarbide-zerbitzuari buruzko erreklamazio bat aurkeztu eta operadoreak erreklamazio hori ebatzi arte igarotako denbora da.

Pertzentil 95a lortzeko, hiruhilekoan ebatzitako bizitegi-bezeroen erreklamazio guztiak hartzen dira, ebazpen-denbora handiagotik txikienera ordenatzen dira eta horien guztien% 95eko erregistroa hartzen da.

Fakturak zuzentzeari buruzko erreklamazioak.

Ehunekotan adierazita, bat dator egoitza-bezeroei telefono-zerbitzuari eta/ edo Interneterako sarbide-zerbitzuari buruz jaulkitako fakturen arteko erlazioarekin, ehunekotan adierazita, eta bezero horiei jaulkitako fakturen guztizko kopuruari dagokienez.

Erreklamaturako fakturak

Jaulkitako fakturak guztira

Neurria neurketaren xede den hiruhilekoan edukiari buruzko alderdiren batengatik erreklamaturako fakturen kopurua zenbatuta egiten da.

Aurreiazko kontuak zuzentzeari buruzko erreklamazioak.

Bezeroek aurreordainketa-lineen saldoari buruz egiten dituzten telefono-zerbitzuari eta/edo Interneterako sarbide-zerbitzuari buruzko erreklamazioen eta aurreordainketa-linea aktiboen guztizko kopuruaren(txartelak, etab.) arteko erlazioarekin bat dator.

Aurreordurreko lerroen saldoari buruzko erreklamazioak

Aurreordurreko linea kopurua guztira

Neurria, neurketaren xede den hiruhilekoan saldoari buruzko alderdiren bati buruzko erreklamazioen bat egin duten aurreordaketa-txartelen kopurua kontabilizatuz egiten da.

Lortutako datuak transmititzeko abiadura.

Beheranzko loturarako lortutako datuak transmititzeko abiadura definitzen da, hau da, urrutiko web gune batetik erabiltzailearen ordenagailura fitxategiak deskargatzeko abiadura. Era berean, goranzko loturarako lortutako datuak transmititzeko abiadura definitzen da: erabiltzailearen ordenagailutik urrutiko web gune batera fitxategien igoeran lortutako abiadura.

Erabiltzaile berak fitxategi baten deskargan/igoeran izandako datuak transmititzeko abiadura sareak deskarga/igoera egiten den unean duen okupazio-mailaren araberakoa izan daiteke, eta, beraz, parametro horrek aldaketak izan ditzake, adibidez, eguneko edo asteko ordu desberdinetan.

Horren ondorioz, erabiltzaile batek izan ditzakeen gehieneko eta gutxieneko abiadurak adierazteko, transmisio-abiaduraren 95 pertzentila argitaratzen da, deskarga/igoera saiakera guztien artean lortutako gehieneko abiadurarekin bat datorrena, deskarga/igoera azkarrenen% 5 izan ezik, eta pertzentil 5, deskarga/igoera saiakera guztien artean lortutako gehieneko abiadurari dagokiona, deskarga/igoera guztien% 5ean sartuta. kizkak.

Neurketa hori bezero-ekipamenduen (proba-zunda) eta zerbitzari espezifikoaren arteko proben konexioen bidez egiten da, neurketaren xede den hiruhilekoan.

Sarbide-teknologiari buruzko informazio teknikoa nahi izanez gero, [Telekomunikazioen eta Azpiegitura Digitalen Estatu Idazkaritzak horri buruz argitaratutako informazioa kontsulta dezakezu.](#)