

# INFORMACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO MÓVIL

## Lebara Móvil

VERSION ESPAÑOL  
VERSION EUSKERA  
VERSION GALLEGO  
VERSION CATALÁN

**Q2 2024**

- 1 Introducción
- 2 Compromisos de Calidad incluidos en los contratos
- 3 Medidas de los parámetros
- 4 Conclusiones del Informe de auditoría
- 5 Información sobre la calidad de servicio y los parámetros asociados

## Introducción

La información de Calidad de Servicio que se facilita en los apartados siguientes se ha elaborado según lo establecido en la [Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.](#)

Para una mayor información sobre la regulación de la Calidad de Servicio puede consultarse el apartado específico de la página de Internet de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) relativo a [Calidad de Servicio.](#)"

[Compromisos de los niveles individuales de calidad incluidos en los contratos](#)

[Medidas de los Parámetros](#)

[3.1 Frecuencia de reclamaciones de los clientes. Servicio Móvil](#)

[3.2 Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes](#)

[3.3 Reclamaciones sobre corrección de cuentas de prepago](#)

[Conclusiones del Informe de auditoría](#)

[Información sobre la calidad de servicio y los parámetros asociados](#)

## Compromisos de los niveles individuales de calidad incluidos en los contratos

### Tiempo de interrupción del servicio

El tiempo de interrupción del servicio se define como la suma de tiempos transcurridos, a lo largo de un período de observación, desde el instante en el que se ha producido la rotura o inutilización por degradación del servicio o elemento del servicio hasta el momento en que se ha restablecido a su normal funcionamiento.

A continuación, se muestra:

- El valor del compromiso de calidad relativo al tiempo de interrupción del servicio expresado en número entero de horas naturales acumuladas a lo largo de un periodo de observación, coincidente con el periodo de facturación o con un mes natural para el caso de los abonados sujetos a modalidad de prepago.
- La cuantía de la indemnización en caso de incumplimiento del nivel de compromiso.
- El procedimiento para hacer efectiva la indemnización se muestran a continuación.

	COMPROMISO (horas)	CUANTÍA	PROCEDIMIENTO
<b>Servicio telefónico móvil</b>	8 horas	LEBARA indemnizará al Cliente con una cuantía igual al promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los 3 meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. No habrá lugar a indemnización si el importe resultante de aplicar la anterior regla de cálculo es inferior a 1€.	A estos efectos, dentro del mes siguiente a la fecha de restablecimiento del servicio, el Cliente deberá dirigir su solicitud de indemnización al Servicio de Atención al Cliente de LEBARA, en los diez días siguientes a la interrupción
<b>Servicio de acceso a Internet Móvil</b>	8 horas	LEBARA indemnizará al Cliente con una cuantía igual al promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los 3 meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. No habrá lugar a indemnización si el importe resultante de aplicar la anterior regla de cálculo es inferior a 1€.	A estos efectos, dentro del mes siguiente a la fecha de restablecimiento del servicio, el Cliente deberá dirigir su solicitud de indemnización al Servicio de Atención al Cliente de LEBARA, en los diez días siguientes a la interrupción

Puede consultar [este enlace](#) para obtener más información

## Medidas de los Parámetros

### 3.1 Frecuencia de reclamaciones de los clientes. Servicio Móvil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Q1 2024	Q2 2024
Porcentaje (%)	0,94 <sup>(1)</sup>	0,91	0,38	0,23	0,16

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al (2222) De 10:00 a 22:00. 12 horas de lunes a domingo. Puede contactar también con el servicio de atención al cliente enviando un correo electrónico a la siguiente dirección [care.Spain@lebara.com](mailto:care.Spain@lebara.com)

<sup>(1)</sup> Este valor se ha corregido al detectarse un error por Lebara. El valor anteriormente publicado era 0,88



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por [el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital](#) en la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

### 3.2 Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Q1 2024	Q2 2024
Percentil 95 (días)*	1,14 <sup>(1)</sup>	0,66 <sup>(2)</sup>	1,61	0,18	0,007

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al (2222) De 10:00 a 22:00. 12 horas de lunes a domingo. Puede contactar también con el servicio de atención al cliente enviando un correo electrónico a la siguiente dirección [care.Spain@lebara.com](mailto:care.Spain@lebara.com)

<sup>(1)</sup> Este valor se ha corregido al detectarse un error por Lebara. El valor anteriormente publicado era 1,03

<sup>(2)</sup> Este valor se ha corregido al detectarse un error por Lebara. El valor anteriormente publicado era 0,59

\* 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



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por [el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital](#) en la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

### 3.3 Reclamaciones sobre corrección de cuentas de prepago

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Q1 2024	Q2 2024
Porcentaje (%)	1,213 <sup>(1)</sup>	1,053	0,405	0,216	0,148

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al (2222) De 10:00 a 22:00. 12 horas de lunes a domingo. Puede contactar también con el servicio de atención al cliente enviando un correo electrónico a la siguiente dirección [care.Spain@lebara.com](mailto:care.Spain@lebara.com)

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por Lebara. El valor anteriormente publicado era 1,137



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por [el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital](#) en la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

## Conclusiones del Informe de auditoría

La auditoría realizada en abril de 2024 por SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U. acredita que Xfera Móviles, SAU, (LEBARA) dispone y aplica un sistema de medida de los niveles de calidad de servicio, implantado conforme a lo dispuesto en la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, debidamente documentado y coincidente con la descripción depositada en la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

Asimismo, dicha auditoría también acredita que el proceso utilizado para la realización de las medidas asegura la no existencia de errores superiores al 5%.



## 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, que se recoge en el anexo I de la [Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas](#), 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, Lebara 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:

#### 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 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.

**ZERBITZUAREN KALITATEAREN  
INFORMAZIOA**



**Q2 2024**

- 1 Sarrera
- 2 Kontratuetan sartutako banakako kalitate-mailei buruzko konpromisoak
- 3 Parámetroen neurriak
- 4 Zerbitzu Kalitatearen ikuskapenaren txosteneko ondorioak
- 5 Zerbitzu-kalitatearen eta hari lotutako parametroen informazioa

## Sarrera

Atal hauetako Zerbitzu Kalitateari buruzko informazioa [2014ko ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan](#) ezarritakoaren arabera egin da. Telekomunikazio elektronikoen zerbitzuen kalitateari buruzko baldintzak arautzen ditu agindu horrek.

Zerbitzu Kalitatea arautzeari buruzko informazio gehiago aurkitu daiteke Telekomunikazio eta Azpiegitura Digitalen Estatu Idazkaritza (SETID) Interneteko orrian, [Zerbitzu Kalitateari](#) buruzko atalean.

[Kontratuetan sartutako banakako kalitate-mailei buruzko konpromisoak](#)

[Parámetroen neurriak](#)

[3.1 Bezeroen erreklamazioen maiztasuna. Zerbitzu mugikorra](#)

[3.2 Bezeroen erreklamazioak ebazteko denbora](#)

[3.3 Aurrez ordaintzeko kontuen zuzenketei buruzko erreklamazioak](#)

[Zerbitzu Kalitatearen ikuskapenaren txosteneko ondorioak](#)

[Zerbitzu-kalitatearen eta hari lotutako parametroen informazioa](#)

## Kontratueta sartutako banakako kalitate-mailei buruzko konpromisoak

### Zerbitzu-etenaren iraupena

Zerbitzua etenda egon den denboratzat hartuko da haustura gertatu denetik edo zerbitzuaren edo zerbitzu-elementuaren degradazioagatik erabilezin bihurtu denetik ohiko funtzionamendua ezarri arte behaketa-epe baten barnean pasatu diren denboren batura.

Ondoren ageri dira:

- Zerbitzu-etenaren denborari dagokion kalitate-konpromisoaren balioa, honela adierazia: fakturazio-epearekin edo, aurrez ordaintzeko modalitatea duten abonatuaren kasuan, hil natural batekin bat datorren behaketa-epe batean metatutako ordu naturalen zenbaki osoa.
- Konpromiso-maila betetzen ez bada eman beharreko kalte-ordainaren zenbatekoa.
- Kalte-ordaina ordaintzeko prozedura.

	KONPROMISOA	ZENBATEKOA	PROZEDURA
<b>Telefono-zerbitzu mugikorra</b>	8 ordu/hil	LEBARAK etenduraren aurreko 3 hilabeteetan etendako zerbitzu guztiek fakturatutako zenbatekoaren batez bestekoaren adinako kalte-ordaina emango dio bezeroari, etendurak iraun duen denboraz hainbanatuta. Ez da kalte-ordainik emango aurreko kalkulu-erregela aplikatzearen ondoriozko zenbatekoa 1 €baino txikiagoa bada.	Ondorio horietarako, zerbitzua berrezarri eta hurrengo hilabetearen barruan, Bezeroak LEBARAREN Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura bidali beharko du kalte-ordainaren eskaera, etena gertatu eta hurrengo hamar egunetan.
<b>Internet mugikorrean sartzeko zerbitzua</b>	8 ordu/hil	LEBARAK etenduraren aurreko 3 hilabeteetan etendako zerbitzu guztiek fakturatutako zenbatekoaren batez bestekoaren adinako kalte-ordaina emango dio bezeroari, etendurak iraun duen denboraz hainbanatuta. Ez da kalte-ordainik emango aurreko kalkulu-erregela aplikatzearen ondoriozko zenbatekoa 1 €baino txikiagoa bada.	Ondorio horietarako, zerbitzua berrezarri eta hurrengo hilabetearen barruan, Bezeroak LEBARAREN Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura bidali beharko du kalte-ordainaren eskaera, etena gertatu eta hurrengo hamar egunetan.

Informazio gehiago lortzeko, [esteka](#) honetara jo dezakezu.

## Parámetroen neurriak

### 3.1 Bezeroen erreklamazioen maiztasuna. Zerbitzu mugikorra

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Q1 2024	Q2 2024
Ehunekoa (%)	0,94 <sup>(1)</sup>	0,91	0,38	0,23	0,16

Bezeroaren arretarako zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, deitu (2222) telefonora 10:00etatik 22:00etara. 12 ordu astelehenetik igandera. Bezeroarentzako arreta-zerbitzuarekin ere jar zaitezke harremanetan, helbide honetara mezu elektronikoko bat bidalita: [care.Spain@lebara.com](mailto:care.Spain@lebara.com)

(1) Balio hau zuzendu da Euskaltelek akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 0,88 zen.



Informazio hori [Ekonomia Gaietarako eta Eraldaketa Digitalerako Ministerioa](#) 2014ko ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren arabera ematen da. Telekomunikazio elektronikoen zerbitzuen kalitateari buruzko baldintzak erregulatzeko arau horrek.

### 3.2 Bezeroen erreklamazioak ebazteko denbora

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Q1 2024	Q2 2024
95eko pertzentila (egunak) *	1,14 <sup>(1)</sup>	0,66 <sup>(2)</sup>	1,61	0,18	0,007

Bezeroaren arretarako zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, deitu (2222) telefonora 10:00etatik 22:00etara. 12 ordu astelehenetik igandera. Bezeroarentzako arreta-zerbitzuarekin ere jar zaitezke harremanetan, helbide honetara mezu elektronikoko bat bidalita: [care.Spain@lebara.com](mailto:care.Spain@lebara.com)

<sup>(1)</sup> Balio hau zuzendu da Euskaltelek akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 1,03 zen.

<sup>(2)</sup> Balio hau zuzendu da Euskaltelek akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 0,59 zen.

\* 95. pertzentilea lortzeko, hiruhilekoan ebatzitako egoitza-bezeroen kexa guztiak hartzen dira, ebazpen-epe laburrenetik luzeenera ordenatzen dira eta guztien %95ari dagokion erregistroa hartzen da.



Informazio hori [Ekonomia Gaietarako eta Eraldaketa Digitalerako Ministerioa](#) 2014ko ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren arabera ematen da. Telekomunikazio elektronikoen zerbitzuen kalitateari buruzko baldintzak erregulatzen ditu arau horrek.



### 3.3 Aurrez ordaintzeko kontuen zuzenketei buruzko erreklamazioak

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Q1 2024	Q2 2024
Ehunekoak (%)	1,213 <sup>(1)</sup>	1,053	0,405	0,216	0,148

Bezeroaren arretarako zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, deitu (2222) telefonora 10:00etatik 22:00etara. 12 ordu astelehenetik igandera. Bezeroarentzako arreta-zerbitzuarekin ere jar zaitezke harremanetan, helbide honetara mezu elektronikoko bat bidalita: [care.Spain@lebara.com](mailto:care.Spain@lebara.com)

(1) Balio hau zuzendu da Euskaltelek akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 1,137 zen.



Informazio hori [Ekonomia Gaietarako eta Eraldaketa Digitalerako Ministerioa](#) 2014ko ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren arabera ematen da. Telekomunikazio elektronikoen zerbitzuen kalitateari buruzko baldintzak erregulatzen ditu arau horrek.

## Zerbitzu Kalitatearen ikuskapenaren txosteneko ondorioak

SGS International Certification Services Ibérica SAUk 2024ko apirilean egindako ikuskapenaren arabera, Xfera Móviles SAUk (LEBARA) zerbitzu-kalitatearen maila neurtzeko eta haren jarraipena egiteko sistema bat du eta aplikatzen du. Sistema hori indarrean dagoen araudiaren arabera ezarri da, behar bezalako dokumentazioa du eta bat dator Telekomunikazio eta Azpiegitura Digitalen Estatu Idazkaritza emandako deskribapenarekin.

Halaber, ikuskapenak ziurtatzen du neurketa horiek egiteko prozesuetan ez dela egongo benetako balioa % 5 baino gehiago hobetzen duen errorerik.

## Zerbitzu-kalitatearen eta hari lotutako parametroen informazioa

Sarrera

"Zerbitzuaren kalitatea" Telekomunikazioen Nazioarteko Batasunak (UIT) honela definitzen du: zerbitzu baten funtzionamendu-kalitatearen eragin globala, zerbitzu horren erabiltzaile baten gogobetetze-maila zehazten duena.

Komunikazio elektronikoen zerbitzu baten funtzioak (hala nola kontratazioaren kudeaketa, mantentze-lanak, konexioa, fakturazioa, etab.) eta erabiltzaileek funtzio horien funtzionamendu-kalitatea ebaluatzeko erabil ditzaketen irizpideak (abiadura, zehaztasuna, erabilgarritasuna, fidagarritasuna, etab.) erlazionatuz, parametro behagarrien eta neur daitezkeen multzo bat zehaztu daiteke, erabiltzaileari emandako zerbitzuaren kalitatearen irudikapen objektiboa eta konparagarria emateko gai direnak.

Parametro-multzo hori [2014ko ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduaren 1. eranskinean](#) dago jasoa. Telekomunikazio elektronikoen zerbitzuen kalitateari buruzko baldintzak erregulatzen ditu arau horrek, eta Telekomunikazioko Arauen Europako Institutuak (ETSI) egin du, operadoreen eta erabiltzaileen laguntzarekin, eta [ETSI EG 202 057 gidako 1-4 ataletan](#) zehaztu da.

Parametro horiek erabilgarriak eta publikoak erraz ulertzeko modukoak izan daitezten saiatu gara, zerbitzuaren kalitatea komunikazioaren muturretik muturrera eta azken erabiltzailearen ikuspegitik neurtuta. Elkarri lotutako beste zerbitzu edo sare publiko batzuekiko mendekotasun oro inplizituki sartuta geratzen da azken erabiltzaileari emandako zerbitzuaren kalitatearen neurrian.

Esparru horretan, Lebarak erabiltzailearen eskura jartzen ditu ezarritako zerbitzuaren kalitate-maila edo **Zerbitzuaren Kalitate-maila Neurtua** neurtzeko sistema komunaren arabera egindako neurketak. **Zerbitzuaren Kalitate-parametroak**.

Zerbitzuaren kalitate-parametro bakoitzaren definizioa eta neurketa-metodoa [ETSI EG 202 057 dokumentuan jasotzen dira, 1. zatitik 4.era](#), eta telekomunikazio-zerbitzuak ematean Kalitatearen Jarraipena egiteko Batzordeak onartutako irizpide gehigarriekin osatzen da.

Hona hemen parametro bakoitzaren deskribapen labur bat:

### Bezeroen erreklamazioen maiztasuna.

Etxeko bezeroek telefono-zerbitzuari edo Interneteko sarbide-zerbitzuari buruz egindako erreklamazioen eta hiruhileko horretan aktibo dauden bezeroen kopuruaren arteko erlazioa da, ehunekotan adierazia.

Neurketa egiten den hiruhilekoan etxeko bezeroek telefonoz, faxez, postaz, posta elektronikoz eta abarrez aurkeztutako erreklamazio guztietako datuetatik abiatuta egiten da neurketa.

Erreklamaziotzat hartuko da bezeroak aipatu ditugu zerbitzuekin gustura ez dagoela adieraztea edo aipu negatiboren bat egitea.

Ez da nahastu behar bezeroak operadoreari egindako informazio-eskaerekin, kontsulta teknikoekin edo zalantzak argitzeko eskaerekin. Matxura jakinaraztea ez da erreklamaziotzat hartuko; bai, ordea, matxura-abisuen gaineko erreklamazioa.

### Bezeroen erreklamazioak ebazteko denbora.

Etxeko bezero batek telefono-zerbitzuari edo Interneteko sarbide-zerbitzuari buruzko erreklamazioa aurkezten duenetik operadoreak erreklamazio hori ebatzi arte igarotzen den denbora gisa definitzen da.

95 pertzentila lortzeko, etxeko bezeroek egindako eta hiruhilekoan ebatzitako erreklamazio guztiak kontuan hartzen dira, ebazte-denbora txikienetik ebazte-denbora handienera ordenatu eta guztiei dagokien % 95eko erregistroa hartzen zaie.

### Aurrez ordaintzeko kontuen zuzenketei buruzko erreklamazioak.

Etxeko bezeroek telefono-zerbitzuari eta/edo Interneteko sarbide-zerbitzuari dagozkien aurrez ordaintzeko lineen saldoari buruz egindako erreklamazioen eta aurrez ordaintzeko lineen (txartelak, etab.) kopuru osoaren arteko erlazioa da, ehunekotan adierazita.

Aurrez ordaintzeko lineen saldoari buruzko  
erreklamazioak

---

Aurrez ordaintzeko lineak, guztira

Neurtzeko, hiruhileko horretan saldoaren inguruko erreklamazioen bat izan duten aurrez ordaintzeko txartelak kontatzen dira.

# INFORMACIÓN SOBRE CALIDADE DO SERVIZO

**LEBARA**

Q2 2024

- 1 Introducción
- 2 Compromisos dos niveis individuais de calidade incluídos nos contratos
- 3 Medidas dos parámetros
- 4 Conclusión da auditoría
- 5 Información da calidade de servizo e os parámetros asociados

## Introducción

A información de calidade de servizo que se facilita nos seguintes apartados elaborouse segundo establecido na [Orde IET/1090/2014, do 16 de xuño, pola que se regulan as condicións relativas á calidade de servizo na prestación dos servizos de comunicacións electrónicas](#).

Para unha maior información sobre a regulación da calidade de servizo pode consultarse o apartado específico da páxina de internet da Secretaría de Estado de Telecomunicacións e Infraestructuras Dixitais (SETID) relativo a [Calidade de Servizo](#).

[Compromisos dos niveis individuais de calidade incluídos nos contratos](#)

[Medidas dos Parámetros](#)

[3.1 Frecuencia de reclamacións dos clientes. Servizo Móbil](#)

[3.2 Tempo de resolución de reclamacións dos clientes](#)

[3.3 Reclamacións sobre corrección de contas de prepago](#)

[Conclusión da auditoría](#)

[Información da calidade de servizo e os parámetros asociados](#)

## Compromisos dos niveis individuais de calidade incluídos nos contratos

### Tempo de interrupción do servizo

O tempo de interrupción do servizo defínese como a suma de tempos transcorridos, ao longo dun período de observación, desde o intre en que se produciu a rotura ou inutilización por degradación do servizo ou elemento do servizo ata o momento en que se restableceu ao seu normal funcionamento.

A continuación amósase:

- valor do compromiso de calidade relativo ao tempo de interrupción do servizo expresado en número enteiro de horas naturais acumuladas ao longo dun periodo de observación, coincidente co periodo de facturación ou cun mes natural para o caso dos aboados suxeitos á modalidade de prepago.
- A cantidade da indemnización en caso de incumprimento do nivel de compromiso.
- O procedemento para facer efectiva a indemnización amósase a continuación:

	COMPROMISO (horas)	CANTIDADE	PROCEDEMENTO
<b>Servizo telefónico móbil</b>	8 horas	LEBARA indemnizará ao Cliente cunha contía igual á media do importe facturado por todos os servizos interrompidos durante os 3 meses anteriores á interrupción, prorrateado polo tempo que durase a interrupción. Non haberá lugar a indemnización se o importe resultante de aplicar a anterior regra de cálculo é inferior a 1€.	Para estes efectos, dentro do mes seguinte á data de restablecemento do servizo, o Cliente deberá dirixir a súa solicitude de indemnización ao Servizo de Atención ao Cliente de LEBARA, nos dez días seguintes á interrupción.
<b>Servizo de acceso a Internet Móvil</b>	8 horas	LEBARA indemnizará ao Cliente cunha contía igual á media do importe facturado por todos os servizos interrompidos durante os 3 meses anteriores á interrupción, prorrateado polo tempo que durase a interrupción. Non haberá lugar a indemnización se o importe resultante de aplicar a anterior regra de cálculo é inferior a 1€.	Para estes efectos, dentro do mes seguinte á data de restablecemento do servizo, o Cliente deberá dirixir a súa solicitude de indemnización ao Servizo de Atención ao Cliente de LEBARA, nos dez días seguintes á interrupción.

Pode consultar [esta ligazón](#) para obter máis información



## Medidas dos Parámetros

### 3.1 Frecuencia de reclamacións dos clientes. Servizo Móbil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Q1 2024	Q2 2024
Porcentaje (%)	0,94 <sup>(1)</sup>	0,91	0,38	0,23	0,16

Para contactar co servizo de atención ao cliente poden chamar ao (2222) De 10:00 a 22:00. 12 horas de luns a domingo. Pode contactar tamén co servizo de atención ao cliente enviando un correo electrónico á seguinte dirección [care.Spain@lebara.com](mailto:care.Spain@lebara.com)

<sup>(1)</sup> Este valor foi corrixido cando Lebara detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 0,88



Esta información facilítase dacordo co establecido polo [Ministerio de Asuntos Económicos e Transformación Dixital](#) na Orde IET/1090/2014, do 16 de xuño, pola que se regulan as condicións relativas á calidade de servizo na prestación dos servizos de comunicacións electrónicas.

### 3.2 Tempo de resolución de reclamacións dos clientes. Servizo Móbil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Q1 2024	Q2 2024
Percentil 95 (días)*	1,14 <sup>(1)</sup>	0,66 <sup>(2)</sup>	1,61	0,18	0,007

Para contactar co servizo de atención ao cliente poden chamar ao (2222) De 10:00 a 22:00. 12 horas de luns a domingo. Pode contactar tamén co servizo de atención ao cliente enviando un correo electrónico á seguinte dirección [care.Spain@lebara.com](mailto:care.Spain@lebara.com)

<sup>(1)</sup> Este valor foi corrixido cando Lebara detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 1,03

<sup>(2)</sup> Este valor foi corrixido cando Lebara detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 0,59

\* Para a obtención do percentil 95 considéranse todas as solicitudes de suministro realizadas por clientes residenciais atendidas no trimestre, ordéanse de menor a maior tempo de provisión e tómase o rexistro correspondente ao 95 % de todas elas.



Esta información facilítase dacordo co establecido polo [Ministerio de Asuntos Económicos e Transformación Dixital](#) na Orde IET/1090/2014, do 16 de xuño, pola que se regulan as condicións relativas á calidade de servizo na prestación dos servizos de comunicacións electrónicas.

### 3.3 Reclamacións sobre corrección de contas de prepago

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Q1 2024	Q2 2024
Porcentaje (%)	1,213 <sup>(2)</sup>	1,053	0,405	0,216	0,148

Para contactar co servizo de atención ao cliente poden chamar ao (2222) De 10:00 a 22:00. 12 horas de luns a domingo. Pode contactar tamén co servizo de atención ao cliente enviando un correo electrónico á seguinte dirección [care.Spain@lebara.com](mailto:care.Spain@lebara.com)

(1) Este valor foi corrixido cando Lebara detectou un erro. O valor publicado anteriormente era 1,137



Esta información facilítase dacordo co establecido polo [Ministerio de Asuntos Económicos e Transformación Dixital](#) na Orde IET/1090/2014, do 16 de xuño, pola que se regulan as condicións relativas á calidade de servizo na prestación dos servizos de comunicacións electrónicas.

## Conclusión da auditoría

A auditoría realizada en abril de 2024 por SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U. acredita que Xfera Móviles, SAU, (LEBARA) dispón e aplica un sistema de medida e seguimento dos niveis de calidade de servizo, implantado conforme ao disposto na normativa vixente, debidamente documentado e coincidente coa descrición depositada na Secretaría de Estado de Telecomunicacións e Infraestructuras Dixitais.

Asimesmo, dita auditoría tamén acredita que o proceso utilizado para a realización das medidas asegura a non existencia de erros que supoñan unha mellora superior ao 5% con respecto ao seu valor real.

## Información da calidade de servizo e os parámetros asociados

### Introducción

A "calidade de servizo" é definida pola Unión Internacional de Telecomunicacións (UIT) como o efecto global da calidade de funcionamento dun servizo que determina o grado de satisfacción dun usuario de dito servizo.

Relacionando as distintas funcións dun servizo de comunicacións electrónicas tales como: xestión da contratación, mantemento, conexión, facturación, etc., cos diversos criterios que poden utilizar os usuarios para avaliar a calidade de funcionamento de ditas funcións (velocidade, precisión, dispoñibilidade, fiabilidade, etc.) pódense determinar un conxunto de parámetros observables e susceptibles de ser medidos, capaces de proporcionar unha representación obxectiva e comparable da calidade de servizo entregada ao usuario.

Este conxunto de parámetros, que se recolle no anexo I da [Orde IET/1090/2014, do 16 de xuño, pola que se regulan as condicións relativas á calidade de servizo na prestación dos servizos de comunicacións electrónicas](#), foi elaborado polo [Instituto Europeo de Normas de Telecomunicación \(ETSI\)](#) coa colaboración de operadores e usuarios e detállase na guía ETSI EG 202 057, partes 1 a 4.

Na súa elaboración procurouse que ditos parámetros sexan útiles y sinxelamente comprensibles polo público, orientándoos á medida da calidade de servizo de extremo a extremo da comunicación e desde a óptica do usuario final. Calquera dependencia de outros servizos ou redes públicas interconectadas queda incluída implícitamente na medida da calidade do servizo entregada ao usuario final.

Neste marco, Lebara pon a disposición do usuario as medicións realizadas dacordo co sistema común de medición do nivel de calidade de servizo establecido ou **Nivel medido de Calidade de Servizo**.

A definición e método de medición de cada un dos parámetros de calidade de servizo recóllese na [ETSI EG 202 057, partes 1 a 4](#) e complementábase cos criterios adicionais adoptados pola Comisión para o Seguimento da Calidade na prestación dos Servizos de Telecomunicacións.

A continuación facilítase unha breve descrición de cada parámetro:

#### Frecuencia de reclamacións dos clientes.

Defínese como a relación, expresada en porcentaxe, entre o total de reclamacións relacionadas co servizo de telefonía e/ou servizo de acceso a Internet, realizadas polos clientes residenciais, e o número de clientes residenciais activos no trimestre.

A súa medición realízase a partir dos datos de todas as reclamacións presentadas polos clientes residenciais, por teléfono, fax, correo, correo

electrónico, etc. durante o trimestre que se está medindo.

Para estes efectos, considérase reclamación calquera manifestación de insatisfacción ou observación negativa do cliente referida aos citados servizos. Non se debe confundir cunha solicitude de información, consulta técnica ou aclaración solicitada polo cliente ao seu operador. A comunicación dunha falta non será considerada como reclamación, aínda que o será a reclamación dun aviso de falta.

#### Tempo de resolución das queixas dos clientes.

Defínese como o tempo transcorrido entre a presentación por un cliente residencial dunha reclamación relacionada co servizo de telefonía e/ou o servizo de acceso a Internet e a resolución da dita reclamación por parte do operador.

Para a obtención do percentil 95 tómase todas as reclamacións de clientes residenciais resoltas no trimestre, ordenadas de menor a maior tempo de resolución, e tómase o rexistro correspondente ao 95% de todas elas.

#### Reclamacións sobre corrección de contas prepago.

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

Reclamacións sobre o saldo de liñas prepago

Número total de liñas prepago

A súa medición realízase contando o número de tarxetas de prepago sobre as que se realizou unha reclamación sobre algún aspecto relacionado co saldo durante o trimestre obxecto de medición.

# INFORMACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO MÓVIL



Q2 2024

- 1 Introducció
- 2 Compromisos dels nivells individuals de Qualitat inclosos en els contractes
- 3 Mesuras dels paràmetres
- 4 Conclusions de l'Informe d'auditoria de Qualitat de Servei
- 5 Informació de 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 més 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

[Mesures dels paràmetres](#)

## Mesures dels paràmetres

[3.1 Freqüència de reclamacions dels clients. Servei Mòbil](#)

[3.2 Temps de resolució de reclamacions dels clientes](#)

[3.3 Reclamacions sobre correcció de comptes prepagament](#)

[Conclusions de l'Informe d'auditoria](#)

[Mesures dels paràmetres](#)

[Mesures dels paràmetres](#)

[Mesures dels paràmetres](#)

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

### Temps d'interrupció del servei

El temps d'interrupció del servei es defineix com la suma de temps transcorregut, 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 se n'ha restablert el funcionament normal.

A continuació es mostra:

- El valor del compromís de qualitat relatiu al temps d'interrupció del servei expressat en nombre enter 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:

	COMPROMÍS (hores)	QUANTIA	PROCEDIMENT
<b>Servei telefònic mòbil</b>	8 hores	LEBARA indemnitzarà al Client amb una quantia igual a la mitjana de l'import facturat per tots els serveis interromputs durant els 3 mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció. No hi haurà lloc a indemnització si l'import resultant d'aplicar l'anterior regla de càlcul és inferior a 1€.	A aquest efecte, dins del mes següent a la data de restabliment del servei, el Client haurà de dirigir la seva sol·licitud d'indemnització al Servei d'Atenció al Client de LEBARA, en els deu dies següents a la interrupció.
<b>Servei d'accés a Internet mòbil</b>	8 hores	LEBARA indemnitzarà al Client amb una quantia igual a la mitjana de l'import facturat per tots els serveis interromputs durant els 3 mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció. No hi haurà lloc a indemnització si l'import resultant d'aplicar l'anterior regla de càlcul és inferior a 1€.	A aquest efecte, dins del mes següent a la data de restabliment del servei, el Client haurà de dirigir la seva sol·licitud d'indemnització al Servei d'Atenció al Client de LEBARA, en els deu dies següents a la interrupció.

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

## Mesures dels paràmetres

### 3.1 Freqüència de reclamacions dels clients. Servei Mòbil

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (Últims 5 trimestres)				
	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Q1 2024	Q2 2024
Percentatge (%)	0,94 <sup>(1)</sup>	0,91	0,38	0,23	0,16

Per a contactar amb el servei d'atenció al client poden cridar al (2222) De 10.00 a 22.00. 12 hores de dilluns a diumenge. Pot contactar també amb el servei d'atenció al client enviant un correu electrònic a la següent adreça [care.Spain@lebara.com](mailto:care.Spain@lebara.com)

<sup>(1)</sup> Aquest valor ha estat corregit en detectar-se un error per Lebara. El valor anteriorment publicat era 0,88



Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix el [Ministeri d'Afers 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 resolució de reclamacions dels clientes. Servei Mòbil

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (Últims 5 trimestres)				
	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Q1 2024	Q2 2024
Percentil 95 (días)*	1,14 <sup>(1)</sup>	0,66 <sup>(2)</sup>	1,61	0,18	0,007

Per a contactar amb el servei d'atenció al client poden cridar al (2222) De 10.00 a 22.00. 12 hores de dilluns a diumenge. Pot contactar també amb el servei d'atenció al client enviant un correu electrònic a la següent adreça [care.Spain@lebara.com](mailto:care.Spain@lebara.com)

<sup>(1)</sup> Aquest valor ha estat corregit en detectar-se un error per Lebara. El valor anteriorment publicat era 1,03

<sup>(2)</sup> Aquest valor ha estat corregit en detectar-se un error per Lebara. El valor anteriorment publicat era 0,59

\* 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 les sol·licituds.



Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix el [Ministeri d'Afers 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.

### 3.3 Reclamacions sobre correcció de comptes prepagament

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (Últims 5 trimestres)				
	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Q1 2024	Q2 2024
Percentatge (%)	1,213 <sup>(1)</sup>	1,053	0,405	0,216	0,148

Per a contactar amb el servei d'atenció al client poden cridar al (2222) De 10.00 a 22.00. 12 hores de dilluns a diumenge. Pot contactar també amb el servei d'atenció al client enviant un correu electrònic a la següent adreça [care.Spain@lebara.com](mailto:care.Spain@lebara.com)

(1) Aquest valor ha estat corregit en detectar-se un error per Lebara. El valor anteriorment publicat era 1,137



Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix el [Ministeri d'Afers 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 de Qualitat de Servei**

LL'auditoria realitzada l'abril de 2024 per SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U. acredita que Xfera Mòviles, SAU, (LEBARA) disposa i aplica un sistema de mesura i seguiment dels nivells de qualitat de servei, implantat d'acord amb el que disposa la normativa vigent, degudament documentat i coincident amb la descripció dipositada en 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 del valor real.

## Información sobre la calidad de servicio y los parámetros asociados

### Introducción

La Unió Internacional de Telecomunicacions (UIT) defineix "qualitat de servei" 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 diverses funcions d'un servei de comunicacions electròniques (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.) és possible determinar un conjunt de paràmetres observables i susceptibles de ser mesurats, capaços de proporcionar una representació objectiva i comparable de la qualitat de servei proporcionada a l'usuari.

Aquest conjunt de paràmetres, recollit en 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 en 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 proporcionada a l'usuari final.

En aquest marc, **Lebara** posa a la 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**.

La definició i el mètode de mesurament de cada un dels paràmetres de qualitat de servei es recull en [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 descripció breu de cada paràmetre:

#### 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 mesurament es realitza a partir de les dades de totes les reclamacions presentades pels clients residencials, per telèfon, fax, correu, correu electrònic, 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 serveis esmentats.

No s'ha de confondre amb una petició d'informació, una consulta tècnica o un aclariment sol·licitat per part del client al seu operador. No es considerarà reclamació la comunicació d'una avaria, encara que sí que ho serà 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 les reclamacions.

#### 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.

$$\frac{\text{Reclamacions sobre saldo de línies prepagament}}{\text{Nombre total de línies prepagament}}$$

La 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.