INFORMACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO DE

Xfera Móviles

2026 Q2

1. Introducción “Sobre la Calidad del Servicio” 3
2. Medidas de los Parámetros 4
2.1 Tiempo de suministro de acceso a la red fija 4
2.2 Proporción de avisos de avería por la línea de acceso fijo 5
2.3 Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo 6
2.4 Frecuencia de reclamaciones de los clientes 7
2.5 Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes 8
2.6 Reclamaciones sobre corrección de facturas 9
2.7 Velocidad de transmisión de datos conseguida 10
2.7.1 Parámetros conseguidos para las ofertas comerciales relevantes del servicio de acceso a Internet 10
3. Conclusiones del Informe de auditoría 14
4. Información sobre la calidad de servicio y los parámetros asociados 15

1. INTRODUCCIÓN “SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO”

La información sobre de Calidad de Servicio que se facilita en los apartados siguientes se ha elaborado según lo establecido en la Resolución CAL/DTSA/001/24, de 23 de enero, por la que se establecen los parámetros de calidad de servicio y sus métodos de medición según establece el artículo 69 de la Ley General de Telecomunicaciones.

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

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

CNMC
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

Medidas de los parámetros

Tiempo de suministro de accesos a la red fija

Proporción de avisos de avería por la línea de acceso fijo

Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo

Frecuencia de reclamaciones de los clientes

Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes

Reclamaciones sobre corrección de facturas

Velocidad de transmisión de datos conseguida

Conclusiones del informe de la auditoría de Calidad de Servicio

Información de calidad de servicio y los parámetros asociados

2. MEDIDAS DE LOS PARÁMETROS

2.1 Tiempo de suministro de acceso a la red fija

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2025(1)	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
Percentil 95 (días)*	17	17	13	13	11

.

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

(1) Nota; De acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución, de 23 de enero de 2025, por la que se establecen los parámetros de calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas y sus métodos de medición conforme establece el artículo 69 de la Ley General de Telecomunicaciones el parámetro **"Tiempo de suministro de accesos a la red fija y de accesos a Internet"** deja de medirse de forma separada, pasando a estar incluido en el parámetro **"Tiempo de suministro de acceso a la red fija"**

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

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

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

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

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2025[1][2]	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
Porcentaje (%)	1,93	2,07	1,86	1,94	2,12

(1) Nota; De acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución, de 23 de enero de 2025, por la que se establecen los parámetros de calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas y sus métodos de medición conforme establece el artículo 69 de la Ley General de Telecomunicaciones el parámetro **"Proporción de avisos de averías por la línea de acceso fijo para el servicio telefónico fijo y el servicio de acceso a internet"** deja de medirse de forma separada, pasando a estar incluido en el parámetro **"Proporción de avisos de avería por la línea de acceso fijo"**

(2) Nota: "Incluye las incidencias producidas por el apagón del 28 de abril"**.**

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

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

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

2.3 Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2025[(1)(2)]	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
Percentil 95 (horas)*	164,24	167,32	118,42	140,33	110,64
Porcentaje reparado en el plazo objetivo (%)	79,04	78,49	84,54	83,73	86,17

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

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

(1) Nota; "De acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución, de 23 de enero de 2025, por la que se establecen los parámetros de calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas y sus métodos de medición conforme establece el artículo 69 de la Ley General de Telecomunicaciones el parámetro **"Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo para el servicio telefónico fijo y el servicio de acceso a internet."** deja de medirse de forma separada, pasando a estar incluido en el parámetro **"Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo"**

(2) Nota: "Incluye las incidencias producidas por el apagón del 28 de abril"**.**

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

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

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

2.4 Frecuencia de reclamaciones de los clientes

Servicio fijo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
Porcentaje (%)	0,36	0,40	0,39	0,67	0,53

Servicio móvil

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

[(1)] Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 10,00.

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

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

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

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

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

2.5 Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes

Servicio fijo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
Percentil 95 (días)*	10,79	11,93	20,86	11,01	17,94

Servicio móvil

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
Percentil 95 (días)*	5,59	6,98	7,81	5,84	5,78

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

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

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

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

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

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

2.6 Reclamaciones sobre corrección de facturas

Servicio fijo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
Porcentaje (%)	0,06[1]	0,07	0,07	0,13	0,10

[1] Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 0,05.

Servicio móvil

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

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

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

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

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

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

2.7 Velocidad de transmisión de datos conseguida

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

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 1 Gbps / 1 Gbps						
MEDICIONES		**NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)**				
		T2 2025	**T3 2025**	**T4 2025**	**T1 2026**	**T2 2026**
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	927.870	931.277	930.865	922.911	920.791
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	948.450	948.462	948.467	948.467	942.200
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	875.813	878.634	884.729	852.947	874.200
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	925.991	925.808	919.631	916.522	932.226
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	946.021	946.894	947.654	946.023	931.500
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	837.757	842.368	847.698	844.425	878.000
Latencia Media (ms)					7,213	28,609
Variación de la latencia Media (ms)					0,738	0,775
Pérdida de paquetes Media (%)					0,033	0,236

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 600Mbps / 600Mbps						
MEDICIONES		**NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)**				
		T2 2025	**T3 2025**	**T4 2025**	**T1 2026**	**T2 2026**
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	--	632.419	628.694	626.893	625.358
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	--	653.793	654.630	654.618	634.900
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	--	600.163	585.185	597.795	603.700
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	--	613.162	615.046	608.310	607.793
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	--	634.598	634.512	633.235	616.100
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	--	580.175	591.504	579.598	580.700
Latencia Media (ms)					13,872	39,412
Variación de la latencia Media (ms)					1,152	1,075
Pérdida de paquetes Media (%)					0,033	0,629

"Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución, de 23 de enero, por la que se establecen los parámetros de calidad de servicio y sus métodos de medición según establece el artículo 69 de la Ley General deTelecomunicaciones".

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 500Mbps / 500Mbps						
MEDICIONES		**NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)**				
		T2 2025	**T3 2025**	**T4 2025**	**T1 2026**	**T2 2026**
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	508.518	509.008	507.812	505.838	506.019
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	515.412	515.412	515.397	515.407	511.800
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	488.799	490.120	484.950	480.884	492.900
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	499.708	500.225	498.526	495.832	495.370
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	524.240	523.385	524.580	526.996	501.700
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	492.639	492.683	489.681	392.014	466.800
Latencia Media (ms)					8,032	36,693
Variación de la latencia Media (ms)					0,778	0,78
Pérdida de paquetes Media (%)					0,008	0,526

CNMC
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

"Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución, de 23 de enero, por la que se establecen los parámetros de calidad de servicio y sus métodos de medición según establece el artículo 69 de la Ley General deTelecomunicaciones".

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: 4G 150Mbps / 50 Mbps						
MEDICIONES		**NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)**				
		T2 2025	**T3 2025**	**T4 2025**	**T1 2026**	**T2 2026**
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	57.775[1]	55.595[1]	52.521[1][3]	54.645[1]	54.656[1]
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	105.434	105.166	108.368[4]	109.203	68.100
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	23.002	22.102	19.771[5]	18.483	42.500
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	29.412[2]	29.358[2]	26.646[2][6]	27.142[2]	27.652[2]
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	44.606	44.096	44.074[7]	44.431	30.600
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	14.009	14.323	13.111[8]	11.387	22.700
Latencia Media (ms)					105,148	47,986
Variación de la latencia Media (ms)					6,509	6,271
Pérdida de paquetes Media (%)					1,096	0,234

[1] El valor medio reportado se ha obtenido a partir de un conjunto de mediciones que presentan una dispersión significativa de valores, pudiendo establecerse que el valor real del parámetro puede situarse, entre 51356 Kbps y 64194 Kbps (T2 2025), entre 49029 Kbps y 62161 Kbps (T3 2025), entre 45635 Kbps y 59407 Kbps (T4 2025) y entre 47468 Kbps y 61822 Kbps (T1 2026) y entre 47459 Kbps y 61853 Kbps (T2 2026).

[2] El valor medio reportado se ha obtenido a partir de un conjunto de mediciones que presentan una dispersión significativa de valores, pudiendo establecerse que el valor real del parámetro puede situarse entre, entre 26694 Kbps y 32130 Kbps (T2 2025), entre 26710 Kbps y 32006 Kbps (T3 2025), entre 23741 Kbps y 29551 Kbps (T4 2025) y entre 24224 Kbps y 30060 Kbps (T1 2026) y entre 24704 Kbps y 30600 Kbps (T2 2026).

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

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

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

3. CONCLUSIONES DEL INFORME DE AUDITORÍA

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

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

Excepcionalmente se ha detectado inconsistencia en algunos de los valores de los Parámetros I4 e I6, que ya han corregidos en este documento.

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

Introducción

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

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

Este conjunto de parámetros, según lo establecido en la Resolución, de 23 de enero 2025, por la que se establecen los parámetros de calidad de servicio y sus métodos de medición según establece el artículo 69 de la Ley General de Telecomunicaciones, ha sido elaborado por el Instituto Europeo de Normas de Telecomunicación (ETSI) con la colaboración de operadores y usuarios y se detalla en la guía ETSI EG 202 057, partes 1 a 4.

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

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

Parámetros de calidad de servicio

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

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

Tiempo de suministro de acceso a la red fija.

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

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

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

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

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

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

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

Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo.

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

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

Se contemplan las siguientes mediciones:

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

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

Frecuencia de reclamaciones de los clientes.

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

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

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

Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes.

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

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

Reclamaciones sobre corrección de facturas.

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

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

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

Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago.

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

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

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

Velocidad de transmisión de datos conseguida.

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

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

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

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

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

INFORMACIÓN DE CALIDADE DO SERVIZO

Xfera Móviles

2026 Q2

1. Introdución “Sobre a calidade do servizo” 22
2. Medición de parámetros 23
2.1 Tempo de subministración de acceso á rede fixa 23
2.2 Proporción de notificacións de avarías por liña de acceso fixa 24
2.3 Tempo de reparación de avarías para liñas de acceso fixas 25
2.4 Frecuencia das queixas dos clientes 26
2.5 Tempo de resolución de reclamacións de clientes 27
2.6 Reclamacións relativas a correccións de facturas 28
2.7 Velocidade de transmisión de datos alcanzada 29
2.7.1 Parámetros obtidos para as ofertas comerciais relevantes do servizo de acceso a Internet 29
3. Conclusións do informe de auditoría 33
4. Información sobre a calidade do servizo e os parámetros asociados 34

1. INTRODUCIÓN “SOBRE A CALIDADE DO SERVIZO”

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

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

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

Medición dos parámetros

Tempo necesario para proporcionar acceso á rede fixa

Proporción de notificacións de avarías por liña de acceso fixa

Tempo de reparación de avarías en liñas de acceso fixo

Frecuencia das queixas dos clientes

Tempo de resolución de reclamacións do cliente

Reclamacións sobre correccións de facturas

Reclamacións relativas á corrección de contas prepago

Velocidade de transmisión de datos alcanzada

Conclusións do informe de auditoría de calidade do servizo

Información sobre a calidade do servizo e os parámetros asociados

2. MEDICIÓNS DE PARÁMETROS

2.1 Tempo de subministración de acceso á rede fixo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2025 (1)	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
Percentil 95 (días)*	17	17	13	13	11

.

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

(1) Nota : De acordo co disposto pola Comisión Nacional dos Mercados e a Competencia na Resolución do 23 de xaneiro de 2025, pola que se establecen os parámetros de calidade dos servizos de comunicacións electrónicas e os seus métodos de medición de conformidade co artigo 69 da Lei Xeral de Telecomunicacións, o parámetro **«Tempo de subministración de acceso á rede fixa e acceso a Internet»** xa non se mide por separado, senón que se inclúe no parámetro **« Tempo de subministración de acceso á rede fixa ».**

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

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

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

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

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2025 (1)(2)	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
Porcentaxe (%)	1,93	2,07	1,86	1,94	2,12

(1) Nota : De acordo co disposto pola Comisión Nacional dos Mercados e a Competencia na Resolución do 23 de xaneiro de 2025, pola que se establecen os parámetros de calidade dos servizos de comunicacións electrónicas e os seus métodos de medición de conformidade co artigo 69 da Lei Xeral de Telecomunicacións, o parámetro **«Proporción de notificacións de avarías a través da liña de acceso fixa para o servizo de telefonía fixa e o servizo de acceso a internet»** xa non se mide por separado, senón que se inclúe no parámetro **«Proporción de notificacións de avarías a través da liña de acceso fixa».**

(2) Nota: «Inclúe os incidentes causados polo apagón do 28 de abril» **.**

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

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

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

2.3 Tempo de reparación de avarías para liñas de acceso fixas

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2025 (1)(2)	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
Percentil 95 (horas)*	164,24	167,32	118,42	140,33	110,64
Porcentaxe reparada dentro do prazo obxectivo (%)	79,04	78,49	84,54	83,73	86,17

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

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

(1) Nota : «De acordo co disposto pola Comisión Nacional dos Mercados e a Competencia na Resolución do 23 de xaneiro de 2025, pola que se establecen os parámetros de calidade dos servizos de comunicacións electrónicas e os seus métodos de medición de conformidade co artigo 69 da Lei Xeral de Telecomunicacións, o parámetro **«Tempo de reparación de avarías para liñas de acceso fixas para o servizo de telefonía fixa e o servizo de acceso a internet»** xa non se mide por separado, senón que se inclúe no parámetro **«Tempo de reparación de avarías para liñas de acceso fixas»»**

(2) Nota: «Inclúe os incidentes causados polo apagón do 28 de abril» **.**

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

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

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

2.4 Frecuencia das queixas dos clientes

Servizo fixo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
Porcentaxe (%)	0,36	0,40	0,39	0,67	0,53

servizo móbil

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

(1) Este valor foi corrixido despois de que a auditoría detectase un erro. O valor publicado anteriormente era de 10,00 .

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

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

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

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

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

2.5 Tempo de resolución de reclamacións do cliente

Servizo fixo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
Percentil 95 (días)*	10,79	11,93	20,86	11,01	17,94

servizo móbil

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
Percentil 95 (días)*	5,59	6,98	7,81	5,84	5,78

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

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

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

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

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

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

2.6 Reclamacións relativas a correccións de facturas

Servizo fixo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
Porcentaxe (%)	0,06 (1)	0,07	0,07	0,13	0,10

(1) Este valor foi corrixido despois de que a auditoría detectase un erro. O valor publicado anteriormente era 0,05.

servizo móbil

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

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

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

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

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

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

2.7 Velocidade de transmisión de datos alcanzada

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

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 1 Gbps / 1 Gbps						
MEDIDAS		**NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)**				
		T2 2025	**T3 2025**	**T4 2025**	**T1 2026**	**T2 2026**
DESCENSO	Velocidade media (Kbps)	927.870	931.277	930.865	922.911	920.791
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	948.450	948.462	948.467	948.467	942.200
	Percentil 5 (velocidade mínima - Kbps) **	875.813	878.634	884.729	852.947	874.200
AUGE	Velocidade media (Kbps)	925.991	925.808	919.631	916.522	932.226
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	946.021	946.894	947.654	946.023	931.500
	Percentil 5 (velocidade mínima - Kbps) **	837.757	842.368	847.698	844.425	878.000
Latencia Media (ms)					7,213	28,609
Variación de la latencia Media (ms)					0,738	0,775
Pérdida de paquetes Media (%)					0,033	0,236

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 600 Mbps / 600 Mbps						
MEDIDAS		**NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)**				
		T2 2025	**T3 2025**	**T4 2025**	**T1 2026**	**T2 2026**
DESCENSO	Velocidade media (Kbps)	--	632.419	628.694	626.893	625.358
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	--	653.793	654.630	654.618	634.900
	Percentil 5 (velocidade mínima - Kbps) **	--	600.163	585.185	597.795	603.700
AUGE	Velocidade media (Kbps)	--	613.162	615.046	608.310	607.793
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	--	634.598	634.512	633.235	616.100
	Percentil 5 (velocidade mínima - Kbps) **	--	580.175	591.504	579.598	580.700
Latencia Media (ms)					13,872	39,412
Variación de la latencia Media (ms)					1,152	1,075
Pérdida de paquetes Media (%)					0,033	0,629

"Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución, de 23 de enero, por la que se establecen los parámetros de calidad de servicio y sus métodos de medición según establece el artículo 69 de la Ley General deTelecomunicaciones".

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 500 Mbps / 500 Mbps						
MEDIDAS		**NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)**				
		T2 2025	**T3 2025**	**T4 2025**	**T1 2026**	**T2 2026**
DESCENSO	Velocidade media (Kbps)	508.518	509.008	507.812	505.838	506.019
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	515.412	515.412	515.397	515.407	511.800
	Percentil 5 (velocidade mínima - Kbps) **	488.799	490.120	484.950	480.884	492.900
AUGE	Velocidade media (Kbps)	499.708	500,225	498.526	495.832	495.370
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	524.240	523.385	524.580	526.996	501.700
	Percentil 5 (velocidade mínima - Kbps) **	492.639	492.683	489.681	392.014	466.800
Latencia Media (ms)					8,032	36,693
Variación de la latencia Media (ms)					0,778	0,78
Pérdida de paquetes Media (%)					0,008	0,526

CNMC
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

"Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución, de 23 de enero, por la que se establecen los parámetros de calidad de servicio y sus métodos de medición según establece el artículo 69 de la Ley General deTelecomunicaciones".

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: 4G 150 Mbps / 50 Mbps						
MEDIDAS		**NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)**				
		T2 2025	**T3 2025**	**T4 2025**	**T1 2026**	**T2 2026**
DESCENSO	Velocidade media (Kbps)	57.775 (1)	55.595 (1)	52.521 (1)(3)	54.645 (1)	54.656(1)
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	105.434	105.166	108.368 (4)	109.203	68.100
	Percentil 5 (velocidade mínima - Kbps) **	23.002	22.102	19.771 (5)	18.483	42.500
AUGE	Velocidade media (Kbps)	29.412 (2)	29.358 (2)	26.646 (2)(6)	27.142 (2)	27.652(2)
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	44.606	44.096	44.074 (7)	44.431	30.600
	Percentil 5 (velocidade mínima - Kbps) **	14.009	14.323	13.111 (8)	11.387	22.700
Latencia Media (ms)					105,148	47,986
Variación de la latencia Media (ms)					6,509	6,271
Pérdida de paquetes Media (%)					1,096	0,234

(1) O valor medio notificado obtívose a partir dun conxunto de medicións que presentan unha dispersión significativa de valores, e pódese establecer que o valor real do parámetro pode estar entre 51356 Kbps e 64194 Kbps (T2 2025), entre 49029 Kbps e 62161 Kbps (T3 2025), entre 45635 Kbps e 59407 Kbps (T4 2025) e entre 47468 Kbps e 61822 Kbps (T1 2026) y entre 47459 Kbps y 61853 Kbps (T2 2026)

(2) O valor medio notificado obtívose a partir dun conxunto de medicións que presentan unha dispersión significativa de valores, e pódese establecer que o valor real do parámetro pode estar, entre 26694 Kbps e 32130 Kbps (T2 2025), entre 26710 Kbps e 32006 Kbps (T3 2025), entre 23741 Kbps e 29551 Kbps (T4 2025) e entre 24224 Kbps e 30060 Kbps (T1 2026) y entre 24704 Kbps y 30600 Kbps (T2 2026)

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

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

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

3. CONCLUSIÓNS DO INFORME DE AUDITORÍA

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

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

Excepcionalmente, detectáronse inconsistencias nalgúns dos valores dos parámetros I4 e I6 , que xa foron corrixidas neste documento.

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

Introdución

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

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

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

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

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

Parámetros de calidade do servizo

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

A continuación ofrécese unha breve descrición de cada parámetro:

Tempo de subministración de acceso á rede fixo.

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

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

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

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

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

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

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

Tempo de reparación de avarías en liñas de acceso fixo.

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

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

Considéranse as seguintes medidas:

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

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

Frecuencia das queixas dos clientes.

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

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

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

Tempo de resolución de reclamacións do cliente.

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

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

Reclamacións sobre correccións de facturas.

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

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

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

Reclamacións relativas á corrección de contas prepago.

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

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

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

Velocidade de transmisión de datos alcanzada.

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

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

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

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

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

ZERBITZU KALITATEAREN INFORMAZIOA

Xfera Móviles

2026 Q2

1. Sarrera “Zerbitzuaren kalitateari buruz” 41
2. Parametroen neurketak 42
2.1 Sare finkorako sarbide-hornidura-denbora 42
2.2 Matxura-jakinarazpenen proportzioa sarbide-linea finkoaren bidez 43
2.3 Sarbide finkoko lineen matxurak konpontzeko denbora 44
2.4 Bezeroen kexen maiztasuna 45
2.5 Bezeroen kexak konpontzeko epea 46
2.6 Faktura zuzenketei buruzko erreklamazioak 47
2.7 Lortutako datuen transmisio-abiadura 48
2.7.1 Interneterako sarbide-zerbitzuaren eskaintza komertzial garrantzitsuetarako lortutako parametroak 48
3. Auditoria Txostenaren Ondorioak 52
4. Zerbitzuaren kalitateari eta lotutako parametroei buruzko informazioa 53

1. SARRERA “ZERBITZUAREN KALITATEARI BURUZ”

Hurrengo ataletan ematen den Zerbitzuaren Kalitatearen informazioa urtarrilaren 23ko CAL/DTSA/001/24 Ebazpenaren xedapenen arabera prestatu da , eta Ebazpen horrek Telekomunikazioen Lege Orokorraren 69. artikuluak ezarritako zerbitzuaren kalitatearen parametroak eta neurketa-metodoak ezartzen ditu.

CNMC) webguneko Zerbitzuaren Kalitateari buruzko atal espezifikoa .

Operadore ezberdinek lortutako Zerbitzu Kalitatearen parametroen balioei buruzko informazio gehiago lortzeko, Merkatu eta Lehiaren Batzorde Nazionalaren webguneko Zerbitzu Kalitatearen Parametroen Panela kontsulta daiteke .

Parametroen neurketa

Sare finkorako sarbidea emateko behar den denbora

Sarbide-linea finko bakoitzeko matxura-jakinarazpenen proportzioa

Sarbide finkoko lineetako matxuren konponketa-denbora

Bezeroen kexen maiztasuna

Bezeroen kexak konpontzeko denbora

Faktura zuzenketei buruzko erreklamazioak

Lortutako datuen transmisio-abiadura

Zerbitzuaren Kalitatearen auditoria txostenaren ondorioak

Zerbitzuaren kalitatearen informazioa eta lotutako parametroak

2. PARAMETROEN NEURKETAK

2.1 Sare finkorako sarbide-hornidura-denbora

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (azken 5 hiruhilekoak)				
	T2 2025(1)	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
95. pertzentila (egunak)*	17	17	13	13	11

* Pertzentilaren 95a lortzeko, hiruhilekoan konpondutako etxebizitza-bezeroen kexa guztiak hartzen dira, ebazpen-denbora laburrenetik luzeenera ordenatuta, eta horien % 95ari dagokion erregistroa hartzen da.

(1) Oharra ; Merkatu eta Lehiaren Batzorde Nazionalak 2025eko urtarrilaren 23ko Ebazpenean xedatutakoaren arabera, zeinak komunikazio elektronikoen zerbitzuen kalitate-parametroak eta haien neurketa-metodoak ezartzen dituen Telekomunikazioen Lege Orokorraren 69. artikuluaren arabera, **"Sare finkorako sarbidearen hornidura-denbora eta Interneterako sarbidea" parametroa** ez da bereizita neurtzen, baizik eta **" Sare finkorako sarbidearen hornidura-denbora " parametroan sartzen da.**

Sare finkorako sarbidea eskatzeko, deitu telefono honetara:

MásMóvil: 2373 edo 900696000 ordutegi honetan: 8:00etatik gauerdira, astelehenetik igandera. Hitzordua hartzeko, deitu 9:00etatik 20:00etara, astelehenetik larunbatera. Edo bisitatu www.masmovil.es

Yoigo: 622 edo 622622622 ordutegi honetan : 8:00etatik 24:00etara astelehenetik igandera, eta hitzorduak hartzeko 9:00etatik 20:00etara astelehenetik larunbatera. www.yoigo.com

2.2 Matxura-jakinarazpenen proportzioa sarbide-linea finkoaren bidez

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (azken 5 hiruhilekoak)				
	T2 2025[1][2]	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
Ehunekoa (%)	1,93	2,07	1,86	1,94	2,12

(1) Oharra ; Merkatu eta Lehiaren Batzorde Nazionalak 2025eko urtarrilaren 23ko Ebazpenean xedatutakoaren arabera, zeinak komunikazio elektronikoen zerbitzuen kalitate-parametroak eta haien neurketa-metodoak ezartzen dituen Telekomunikazioen Lege Orokorraren 69. artikuluaren arabera, **"Telefono-zerbitzu finkorako eta Interneteko sarbide-zerbitzurako sarbide-linea finkoaren bidezko matxuren jakinarazpenen proportzioa" parametroa ez da bereizita neurtzen, baizik eta "Sarbide-linea finkoaren bidezko matxuren jakinarazpenen proportzioa"** parametroan sartzen da.

(2) Oharra: «Apirilaren 28ko argindar mozketak eragindako gertakariak barne hartzen ditu»

Sarbide finkoko lineen matxuren berri emateko, deitu telefono honetara:

MásMóvil: 2373 ordutegi honetan: 8:00etatik 1:00etara, astelehenetik igandera. Bezeroarentzako arreta-zerbitzuarekin harremanetan jar zaitezke helbide honetara mezu elektroniko bat bidaliz ere : hola@masmovil.com .

Yoigo: 622 honako ordu hauetan: 08:00etatik 01:00etara, astelehenetik igandera.

2.3 Sarbide finkoko lineen matxurak konpontzeko denbora

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (azken 5 hiruhilekoak)				
	T2 2025(1)(2)	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
95. pertzentila (orduak)*	164,24	167,32	118,42	140,33	110,64
Helburu-epearen barruan konpondutako ehunekoa (%)	79,04	78,49	84,54	83,73	86,17

Operadoreak definitutako konponketa-denbora 48 ordukoa da.

* Pertzentilaren 95a lortzeko, hiruhilekoan konpondutako etxebizitza-bezeroen kexa guztiak hartzen dira, ebazpen-denbora laburrenetik luzeenera ordenatuta, eta horien % 95ari dagokion erregistroa hartzen da.

(1) Oharra ; «Merkatu eta Lehiaren Batzorde Nazionalak 2025eko urtarrilaren 23ko Ebazpenean xedatutakoaren arabera, zeinak Telekomunikazioen Lege Orokorraren 69. artikuluaren arabera komunikazio elektronikoen zerbitzuen kalitate-parametroak eta haien neurketa-metodoak ezartzen dituen, **«telefono-zerbitzu finkorako eta internet sarbide-zerbitzurako sarbide-linea finkoen matxuren konponketa-denbora» parametroa ez da gehiago bereizita neurtzen, baizik eta «sarbide-linea finkoen matxuren konponketa-denbora»** parametroan sartzen da .»

(2) Oharra: «Apirilaren 28ko argindar mozketak eragindako gertakariak barne hartzen ditu»

Sarbide finkoko lineako matxuren konponketarako hitzorduak telefono honetara deituz egin daitezke:

Másmovil: 2373, ordutegi honetan: 08:00etatik 20:00etara, astelehenetik larunbatera.

Yoigo: 622 ordutegi honetan: 08:00etatik 20:00etara astelehenetik larunbatera

2.4 Bezeroen kexen maiztasuna

Zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (azken 5 hiruhilekoak)				
	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
Ehunekoa (%)	0,36	0,40	0,39	0,67	0,53

Zerbitzu mugikorra

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (azken 5 hiruhilekoak)				
	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
Ehunekoa (%)	0,08	0,08	0,08[(1)]	0,17	0,21

Bezeroarentzako arreta-zerbitzura deitzeko, deitu dezakezu:

Másmovil: 2373 ordutegi honetan: 08:00etatik 00:00etara. Astelehenetik igandera 16 ordu, edo hola@masmovil.com helbidera mezu elektroniko bat bidaliz .

Yoigo: 622 edo 622622622, ordutegi honetan: 00:00etatik 23:59ra, astelehenetik igandera.

Lebara: 2222 telefono zenbakian, honako ordutegian: 10:00etatik 22:00etara. Egunean 12 ordu, astelehenetik igandera, edo helbide honetara mezu elektroniko bat bidaliz : care.Spain@lebara.com

Llamaya: 321 edo +34632100321 ordutegi honetan: 9:00etatik 21:00etara astelehenetik igandera, edo idatzi mezu elektroniko bat clientes@Llamaya.com helbidera edo erabili www.llamaya.com webgunean eskuragarri dagoen harremanetarako formularioa.

2.5 Bezeroen kexak konpontzeko epea

Zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (azken 5 hiruhilekoak)				
	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
95. pertzentila (egunak)*	10,79	11,93	20,86	11,01	17,94

Zerbitzu mugikorra

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (azken 5 hiruhilekoak)				
	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
95. pertzentila (egunak)*	5,59	6,98	7,81	5,84	5,78

* Pertzentilaren 95a lortzeko, hiruhilekoan konpondutako etxebizitza-bezeroen kexa guztiak hartzen dira, ebazpen-denbora laburrenetik luzeenera ordenatuta, eta horien % 95ari dagokion erregistroa hartzen da.

Bezeroarentzako arreta-zerbitzura deitzeko, deitu dezakezu:

Másmovil: 2373 ordutegi honetan: 08:00etatik 00:00etara. Astelehenetik igandera 16 ordu, edo hola@masmovil.com helbidera mezu elektroniko bat bidaliz .

Yoigo: 622 edo 622622622, ordutegi honetan: 00:00etatik 23:59ra, astelehenetik igandera.

Lebara: 2222 telefono zenbakian, honako ordutegian: 10:00etatik 22:00etara. Egunean 12 ordu, astelehenetik igandera, edo helbide honetara mezu elektroniko bat bidaliz : care.Spain@lebara.com

Llamaya: 321 edo +34632100321 ordutegi honetan: 9:00etatik 21:00etara astelehenetik igandera, edo idatzi mezu elektroniko bat clientes@Llamaya.com helbidera edo erabili www.llamaya.com webgunean eskuragarri dagoen harremanetarako formularioa.

2.6 Faktura zuzenketei buruzko erreklamazioak

Zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (azken 5 hiruhilekoak)				
	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
Ehunekoa (%)	0,06[1]	0,07	0,07	0,13	0,10

[1] Balio hau zuzendu da auditoriak akats bat detektatu ondoren. Aurretik argitaratutako balioa 0,05 zen.

Zerbitzu mugikorra

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (azken 5 hiruhilekoak)				
	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
Ehunekoa (%)	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03

Bezeroarentzako arreta-zerbitzura deitzeko, deitu dezakezu:

Másmovil: 2373 ordutegian: 8:00etatik 00:00etara (16 ordu) astelehenetik igandera, edo helbide honetara mezu elektroniko bat bidaliz : hola@masmovil.com

Yoigo: 622 edo 622622622, ordutegi honetan: 00:00etatik 23:59ra, astelehenetik igandera.

Lebara: 2222 telefono zenbakian, honako ordutegian: 10:00etatik 22:00etara. Egunean 12 ordu, astelehenetik igandera, edo helbide honetara mezu elektroniko bat bidaliz : care.Spain@lebara.com

Llamaya: 321 edo +34632100321 ordutegi honetan: 9:00etatik 21:00etara astelehenetik igandera, edo idatzi mezu elektroniko bat clientes@Llamaya.com helbidera edo erabili www.llamaya.com webgunean eskuragarri dagoen harremanetarako formularioa .

2.7 Lortutako datuen transmisio-abiadura

2.7.1 Interneterako sarbide-zerbitzuaren eskaintza komertzial garrantzitsuetarako lortutako parametroak

INTERNETERAKO SARBIDE ZERBITZUA: FTTH 1 Gbps / 1 Gbps						
NEURRIAK		**NEURTUTAKO MAILA (azken 5 hiruhilekoak)**				
		T2 2025	**T3 2025**	**T4 2025**	**T1 2026**	**T2 2026**
JAITSIERA	Batez besteko abiadura (Kbps)	927.870	931.277	930.865	922.911	920.791
	95. ehunekoa (gehienezko abiadura - Kbps) *	948.450	948.462	948.467	948.467	942.200
	5. ehunekoa (gutxieneko abiadura - Kbps) **	875.813	878.634	884.729	852.947	874.200
IGOERA	Batez besteko abiadura (Kbps)	925.991	925.808	919.631	916.522	932.226
	95. ehunekoa (gehienezko abiadura - Kbps) *	946.021	946.894	947.654	946.023	931.500
	5. ehunekoa (gutxieneko abiadura - Kbps) **	837.757	842.368	847.698	844.425	878.000
Latencia Media (ms)					7,213	28,609
Variación de la latencia Media (ms)					0,738	0,775
Pérdida de paquetes Media (%)					0,033	0,236

INTERNETERAKO SARBIDE ZERBITZUA: FTTH 600 Mbps / 600 Mbps						
NEURRIAK		**NEURTUTAKO MAILA (azken 5 hiruhilekoak)**				
		T2 2025	**T3 2025**	**T4 2025**	**T1 2026**	**T2 2026**
JAITSIERA	Batez besteko abiadura (Kbps)	--	632.419	628.694	626.893	625.358
	95. ehunekoa (gehienezko abiadura - Kbps) *	--	653.793	654.630	654.618	634.900
	5. ehunekoa (gutxieneko abiadura - Kbps) **	--	600.163	585.185	597.795	603.700
IGOERA	Batez besteko abiadura (Kbps)	--	613.162	615.046	608.310	607.793
	95. ehunekoa (gehienezko abiadura - Kbps) *	--	634.598	634.512	633.235	616.100
	5. ehunekoa (gutxieneko abiadura - Kbps) **	--	580.175	591.504	579.598	580.700
Latencia Media (ms)					13,872	39,412
Variación de la latencia Media (ms)					1,152	1,075
Pérdida de paquetes Media (%)					0,033	0,629

"Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución, de 23 de enero, por la que se establecen los parámetros de calidad de servicio y sus métodos de medición según establece el artículo 69 de la Ley General deTelecomunicaciones".

INTERNETERAKO SARBIDE ZERBITZUA: FTTH 500 Mbps / 500 Mbps						
NEURRIAK		**NEURTUTAKO MAILA (azken 5 hiruhilekoak)**				
		T2 2025	**T3 2025**	**T4 2025**	**T1 2026**	**T2 2026**
JAITSIERA	Batez besteko abiadura (Kbps)	508.518	509.008	507.812	505.838	506.019
	95. ehunekoa (gehienezko abiadura - Kbps) *	515.412	515.412	515.397	515.407	511.800
	5. ehunekoa (gutxieneko abiadura - Kbps) **	488.799	490.120	484.950	480.884	492.900
IGOERA	Batez besteko abiadura (Kbps)	499.708	500.225	498.526	495.832	495.370
	95. ehunekoa (gehienezko abiadura - Kbps) *	524.240	523.385	524.580	526.996	501.700
	5. ehunekoa (gutxieneko abiadura - Kbps) **	492.639	492.683	489.681	392.014	466.800
Latencia Media (ms)					8,032	36,693
Variación de la latencia Media (ms)					0,778	0,78
Pérdida de paquetes Media (%)					0,008	0,526

"Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución, de 23 de enero, por la que se establecen los parámetros de calidad de servicio y sus métodos de medición según establece el artículo 69 de la Ley General deTelecomunicaciones".

INTERNETERAKO SARBIDEA: 4G 150Mbps / 50 Mbps						
NEURRIAK		**NEURTUTAKO MAILA (azken 5 hiruhilekoak)**				
		T2 2025	**T3 2025**	**T4 2025**	**T1 2026**	**T2 2026**
JAITSIERA	Batez besteko abiadura (Kbps)	57.775 (1)	55.595 (1)	52.521 (1)(3)	54.645 (1)	54.656(1)
	95. ehunekoa (gehienezko abiadura - Kbps) *	105.434	105.166	108.368 (4)	109.203	68.100
	5. ehunekoa (gutxieneko abiadura - Kbps) **	23.002	22.102	19.771 (5)	18.483	42.500
IGOERA	Batez besteko abiadura (Kbps)	29.412 (2)	29.358 (2)	26.646 (2)(6)	27.142 (2)	27.652(2)
	95. ehunekoa (gehienezko abiadura - Kbps) *	44.606	44.096	44.074 (7)	44.431	30.600
	5. ehunekoa (gutxieneko abiadura - Kbps) **	14.009	14.323	13.111 (8)	11.387	22.700
Latencia Media (ms)					105,148	47,986
Variación de la latencia Media (ms)					6,509	6,271
Pérdida de paquetes Media (%)					1,096	0,234

(1) Jakinarazitako batez besteko balioa balioen sakabanaketa esanguratsua erakusten duten neurketa multzo batetik lortu da, eta parametroaren benetako balioa, 51356 Kbps eta 64194 Kbps artean (T2 2025), 49029 Kbps eta 62161 Kbps artean (T3 2025), 45635 Kbps eta 59407 Kbps artean (T4 2025) eta 47468 Kbps eta 61822 Kbps artean (T1 2026), entre 47459 Kbps y 61853 Kbps (T2 2026 egon daitekeela ezar daiteke.

(2) Jakinarazitako batez besteko balioa balioen sakabanaketa esanguratsua erakusten duten neurketa multzo batetik lortu da, eta parametroaren benetako balioa, 26694 Kbps eta 32130 Kbps artean (T2 2025), 26710 Kbps eta 32006 Kbps artean (T3 2025), 23741 Kbps eta 29551 Kbps artean (T4 2025) eta 24224 Kbps eta 30060 Kbps artean (T1 2026), y entre 24704 Kbps y 30600 Kbps (T2 2026).egon daitekeela ezar daiteke.

(3) Balio hau zuzendu da operadorearen errore bat detektatu ondoren. Aurretik argitaratutako balioa 54.373 zen.
(4) Balio hau zuzendu da operadoreak errore bat detektatu ondoren. Aurretik argitaratutako balioa 108.949 zen.
(5) Balio hau zuzendu da operadorearen errore bat detektatu ondoren. Aurretik argitaratutako balioa 21.039 zen.
(6) Balio hau zuzendu da operadoreak errore bat detektatu ondoren. Aurretik argitaratutako balioa 28.041 zen.
(7) Balio hau zuzendu da operadoreak errore bat detektatu ondoren. Aurretik argitaratutako balioa 44.142 zen.
(8) Balio hau zuzendu da operadorearen errore bat detektatu ondoren. Aurretik argitaratutako balioa 13.493 zen.

* Pertzentilaren 95a lortzeko, lortutako transmisio-abiaduraren neurketa guztiak hartzen dira, txikienetik handienera ordenatuta, eta horien % 95ari dagokion balioa erabiltzen da. Honek deskargatu/igoera saiakera guztien artean lortutako abiadura maximoa adierazten du, deskargatu/igoeren % 5 azkarrena kenduta.

** 5. pertzentila lortzeko, lortutako transmisio-abiaduraren neurketa guztiak hartzen dira, txikienetik handienera ordenatuta, eta 5. pertzentilari dagokion erregistroa hautatzen da. Honek deskargatu/igoera saiakera guztien artean lortutako gutxieneko abiadura adierazten du, deskargatu/igoeren % 5 motelena kenduta.

CNMC
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

"Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución, de 23 de enero, por la que se establecen los parámetros de calidad de servicio y sus métodos de medición según establece el artículo 69 de la Ley General deTelecomunicaciones".

3. AUDITORIA TXOSTENAREN ONDORIOAK

AENOR INTERNACIONAL SAUk 2026ko martxoan/apirilean egindako auditoriak ziurtatzen du **Xfera Móviles, SAU** zerbitzuen kalitate mailak neurtzeko eta kontrolatzeko sistema bat du eta aplikatzen du, honako hauen arabera ezarria: 2025eko urtarrilaren 23ko ebazpena , behar bezala dokumentatua eta Merkatuen eta Lehiaren Batzorde Nazionalean gordailatutako deskribapenarekin bat datorrena.

Gainera, auditoria honek ziurtatzen du neurketak egiteko erabilitako prozesuak bermatzen duela ez dagoela benetako balioarekiko % 5 baino gehiagoko hobekuntza dakarren akatsik .

I4 eta I6 parametroen balio batzuetan inkoherentziak detektatu dira , eta dokumentu honetan zuzendu dira dagoeneko.

4. ZERBITZUAREN KALITATEARI ETA LOTUTAKO PARAMETROEI BURUZKO INFORMAZIOA

Sarrera

Nazioarteko Telekomunikazio Batasunak (UIT) "zerbitzuaren kalitatea" zerbitzu baten funtzionamenduaren kalitatearen efektu orokorra bezala definitzen du, zerbitzu horren erabiltzailearen gogobetetze maila zehazten duena.

Komunikazio elektronikoen zerbitzu baten funtzio desberdinak, hala nola: kontratuen kudeaketa, mantentze-lanak, konexioa, fakturazioa, etab., erabiltzaileek funtzio horien funtzionamendu-kalitatea ebaluatzeko erabil ditzaketen irizpide desberdinekin (abiadura, zehaztasuna, erabilgarritasuna, fidagarritasuna, etab.) erlazionatuz, behatu eta neur daitezkeen parametro multzo bat zehaztu daiteke, erabiltzaileari emandako zerbitzuaren kalitatearen irudikapen objektibo eta konparagarria emateko gai dena.

Parametro multzo hau, 2025eko urtarrilaren 23ko Ebazpenean ezarri bezala , zeinak Telekomunikazio Lege Orokorraren 69. artikuluan ezarritako zerbitzuaren kalitatearen parametroak eta haien neurketa-metodoak ezartzen dituen, Europako Telekomunikazio Arauen Institutuak (ETSI) garatu du operadoreen eta erabiltzaileen lankidetzarekin, eta ETSI EG 202 057 gidan zehazten da, 1etik 4ra bitarteko ataletan.

Parametro hauek garatzerakoan, arreta handia jarri da publikoarentzat erabilgarriak eta erraz ulertzeko modukoak izan daitezen, muturretik muturrerako komunikazioaren kalitatea azken erabiltzailearen ikuspuntutik neurtzean arreta jarriz. Beste zerbitzu edo sare publiko elkarri konektatutako edozein menpekotasun inplizituki sartzen da azken erabiltzaileari ematen zaion zerbitzuaren kalitatearen neurketan.

Testuinguru honetan, **Xfera Móviles, SAU** erabiltzaileari eskuragarri jartzen dizkio ezarritako zerbitzu-kalitate maila neurtzeko sistema komunaren edo **Neurtutako Zerbitzu Kalitate Mailaren arabera egindako neurketak.**

Zerbitzuaren kalitatearen parametroak

Zerbitzu-kalitatearen parametro bakoitzaren definizioa eta neurketa-metodoa ETSI EG 202 057 arauan ezartzen da, 1etik 4ra bitarteko ataletan , eta Telekomunikazio Zerbitzuen horniduran Kalitatea Jarraitzeko Batzordeak onartutako irizpide gehigarriekin osatzen da.

Parametro bakoitzaren deskribapen laburra behean ematen da:

Sarearen sarbide-hornidura-denbora finkoa.

Operadoreak sare finkorako sarbide-zerbitzua emateko eskaera baliozkoa jasotzen duenetik zerbitzua aktibatzen eta erabiltzeko prest dagoen arte igarotzen den denbora bezala definitzen da.

Pertzentilaren 95a lortzeko, hiruhilekoan zerbitzua jaso duten etxebizitza-bezeroek egindako hornidura-eskaera guztiak hartzen dira kontuan, hornidura-denbora laburrenetik luzeenera ordenatuta, eta horien % 95ari dagokion erregistroa hartzen da.

Sarbide-linea finkoaren bidezko matxuren jakinarazpenen proportzioa .

Telefono-zerbitzu finkorako eta Interneteko sarbide-zerbitzu finkorako neurtzen da.

Operadorearen sarbide finkoko sarean egon daitezkeen akatsei buruz bezeroek jakinarazitako akats-txosten baliodunen eta zerbitzuan dauden lineen batez besteko kopuruaren arteko erlazio gisa definitzen da, ehunekotan adierazita.

Neurketa neurketak aipatzen duen hiruhilekoan etxebizitza-bezeroengandik jasotako matxura-txosten baliodunak zenbatuz egiten da.

Zerbitzuan dauden batez besteko lineen kopurua etxebizitzetako bezeroei telefono eta internet sarbidea ematen dieten sarbide finkoko lineetan oinarrituta kalkulatzen da, eskaintzen den zerbitzu bakarra den ala linearen bidez beste zerbitzu batzuk ere eskaintzen diren kontuan hartu gabe. Erregistratutako matxura-txostenak telefono eta internet sarbide finkoko zerbitzuei dagozkienak dira.

Sarbide finkoko lineetako matxuren konponketa-denbora.

Telefono-zerbitzu finkorako eta Interneteko sarbide-zerbitzu finkorako neurtzen da.

Bezeroak matxura baten berri eman duenetik zerbitzu-elementua edo zerbitzuak funtzionamendu normalera itzuli diren arte igarotako denbora bezala definitzen da.

Neurketa hauek hartzen dira kontuan:

- Iraupen laburreko matxuren % 95a konpontzeko gehienezko denbora (pertzentila 95).
- Operadoreak ezarritako epean konpondutako matxuren ehunekoa, epearen adierazpenarekin.

Bere neurketa neurketak aipatzen duen hiruhilekoan konpondu diren eta telefono finkoaren zerbitzuari eta Interneteko sarbide-zerbitzuari eragiten dioten etxebizitza-bezeroek jakinarazitako matxura guztien datuetan oinarritzen da.

Bezeroen kexen maiztasuna.

Hiruhilekoan etxebizitzako bezeroek egindako telefono-zerbitzuari eta/edo Interneterako sarbide-zerbitzuari lotutako kexen kopuru osoaren eta etxebizitzako bezero aktiboen kopuruaren arteko erlazio gisa definitzen da, ehunekotan adierazita.

Bere neurketa neurketa-aipamenaren araberako hiruhilekoan zehar etxebizitza-bezeroek telefonoz, faxez, postaz, posta elektronikoz eta abar aurkeztutako erreklamazio guztien datuetan oinarritzen da.

bezeroak aipatutako zerbitzuei buruz egindako edozein atsekabe edo iruzkin negatibo kexatzat hartuko da. Hau ez da nahastu behar bezeroak bere operadoreari egindako informazio eskaerarekin, kontsulta teknikoarekin edo argibideekin. Matxura baten berri ematea ez da kexatzat hartuko, nahiz eta matxura baten berri ematea bai.

Bezeroen kexak konpontzeko epea.

Etxebizitza-bezero batek telefono-zerbitzuari eta/edo Interneterako sarbide-zerbitzuari buruzko kexa bat aurkeztu eta operadoreak kexa hori konpondu arteko denbora bezala definitzen da.

Pertzentilaren 95a lortzeko, hiruhilekoan konpondutako etxebizitza-bezeroen kexa guztiak hartzen dira, ebazpen-denbora laburrenetik luzeenera ordenatuta, eta horien % 95ari dagokion erregistroa hartzen da.

Faktura zuzenketei buruzko erreklamazioak.

Ehuneko gisa adierazitako erlazioari dagokio, kexa baten xede izan diren telefono-zerbitzuari eta/edo Interneterako sarbide-zerbitzuari dagozkion etxeko bezeroei jaulkitako fakturen eta bezero horiei jaulkitako faktura guztien artekoa.

$$\frac{\text{Erreklamatutako fakturak}}{\text{Jaulkitako faktura kopuru osoa}}$$

Bere neurketa neurketa-aplikazioen araberako hiruhilekoan zehar haien edukiarekin lotutako alderdiren batengatik erreklamatutako fakturak zenbatuz egiten da.

Aurrez ordaindutako kontuen zuzenketari buruzko erreklamazioak.

Aurrez ordaindutako lineen saldoan bezeroek egindako telefono-zerbitzuari eta/edo Interneterako sarbide-zerbitzuari dagozkion erreklamazioen eta aurrez ordaindutako linea aktiboen (txartelak, etab.) kopuru osoaren arteko erlazioari dagokio, ehunekotan adierazita.

$$\frac{\text{Aurrez ordaindutako lineen saldoei buruzko erreklamazioak}}{\text{Aurrez ordaindutako lineen kopuru osoa}}$$

Neurketa neurtzen den hiruhilekoan saldoarekin lotutako alderdiren batengatik erreklamazioa egin den aurrez ordaindutako txartelen kopurua zenbatuz egiten da.

Datuen transmisio-abiadura lortu da.

Beheranzko datuen transmisio-abiadura urruneko webgune batetik erabiltzailearen ordenagailura fitxategiak deskargatzeko abiadura bezala definitzen da. Era berean, goranzko datuen transmisio-abiadura erabiltzailearen ordenagailutik urruneko webgune batera fitxategiak igotzeko abiadura bezala definitzen da.

Erabiltzaile berak fitxategi bat deskargatzean/igotzean jasaten duen datuen transmisio-abiadura deskargatzea/igoera egiten den unean sarearen kongestio-mailaren araberakoa izan daiteke, beraz, parametro hau alda daiteke, adibidez, eguneko edo asteko egunaren arabera.

Ondorioz, erabiltzaile batek izan ditzakeen abiadura maximo eta minimoen adierazle gisa, transmisio-abiaduraren 95. pertzentila argitaratzen da, hau da, % 5eko deskarga/igoera azkarrenak izan ezik deskarga/igoera guztien artean lortutako abiadura maximoari, eta 5. pertzentila, % 5eko deskarga/igoera motelenetan sartutako deskarga/igoera guztien artean lortutako abiadura maximoari.

Neurketa hau neurtzen den hiruhilekoko bezero-ekipoen (proba-zunden) eta zerbitzari espezifikoen arteko proba-konexioen bidez egiten da.

Sarbide-teknologiari buruzko informazio teknikoa nahi baduzu, Merkatuen eta Lehiaren Batzorde Nazionalak gai honi buruz argitaratutako informazioa kontsulta dezakezu.

INFORMACIÓ DE QUALITAT DE SERVEI DE

Xfera Móviles

2026 Q2

1. Introducció “Sobre la Qualitat del Servei” 22
2. Mesures dels Paràmetres 23
2.1 Temps de subministrament daccés a la xarxa fixa 23
2.2 Proporció d'avisos d'avaria per la línia d'accés fix 24
2.3 Temps de reparació d' avaries per a línies d'accés fix 25
2.4 Freqüència de reclamacions dels clients 26
2.5 Temps de resolució de reclamacions dels clients 27
2.6 Reclamacions sobre correcció de factures 28
2.7 Velocitat de transmissió de dades aconseguida 29
2.7.1 Paràmetres aconseguits per a les ofertes comercials rellevants del servei d'accés a Internet 29
3. Conclusions de l'informe d'auditoria 33
4. Informació sobre la qualitat de servei i els paràmetres associats 34

1. INTRODUCCIÓ “SOBRE LA QUALITAT DEL SERVEI”

La informació sobre de Qualitat de Servei que es facilita als apartats següents s'ha elaborat segons el que estableix la Resolució CAL/DTSA/001/24 , de 23 de gener, per la qual s'estableixen els paràmetres de qualitat de servei i els seus mètodes de mesurament segons estableix l'article 69 de la Llei General de Telecomunicacions.

Per a més informació sobre la regulació de la Qualitat de Servei podeu consultar l'apartat específic de la pàgina d'Internet de la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència (CNMC) relatiu a Qualitat de Servei .

El Panell de paràmetres de qualitat de servei a la pàgina de la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència es pot consultar per a més informació sobre els valors dels paràmetres de Qualitat de Servei obtinguts pels diferents operadors.

Mesures dels paràmetres

Temps de subministrament d'accessos a la xarxa fixa

Proporció d'avisos d'avaria per la línia d'accés fix

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

Freqüència de reclamacions dels clients

Temps de resolució de reclamacions dels clients

Reclamacions sobre correcció de factures

Reclamacions sobre correcció de comptes prepagament

Velocitat de transmissió de dades aconseguida

Conclusions de l´informe de l´auditoria de Qualitat de Servei

Informació de qualitat de servei i els paràmetres associats

2 . MESURES DELS PARÀMETRES

2.1 Temps de subministrament daccés a la xarxa fixa

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T2 2025(1)	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
Percentil 95 (dies)*	17	17	13	13	11

.

* Per a l'obtenció del percentil 95 es prenen totes les reclamacions de clients residencials resoltes en el trimestre, s'ordenen de menor a més temps de resolució i es pren el registre corresponent al 95% de totes elles.

(1) Nota; D'acord amb el que estableix la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència a la Resolució, de 23 de gener de 2025, per la qual s'estableixen els paràmetres de qualitat dels serveis de comunicacions electròniques i els seus mètodes de mesura conforme estableix l'article 69 de la Llei General de Telecomunicacions el paràmetre " **Temps de subministrament d'accessos a la xarxa fixa"** estar inclòs al paràmetre **" Temps de subministrament d'accés a la xarxa fixa "**

Les sol·licituds de subministrament d'accés a la xarxa fixa es poden efectuar trucant al:

Masmovil: 2373 o 900696000 en el següent horari: de 08:00 a 24:00 de dilluns a diumenge i per concertar les cites és de 09:00 a 20:00 de dilluns a dissabtes. O www.masmovil.es

Yoigo: 622 o 622622622 en el següent horari: de 08:00 a 24:00 de dilluns a diumenge i per concertar les cites és de 09:00 a 20:00 de dilluns a dissabtes. O www.yoigo.com .

2.2 Proporció d'avisos d'avaria per la línia d'accés fix

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T2 2025[1][2]	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
Percentatge (%)	1,93	2,07	1,86	1,94	2,12

(1) Nota ; D'acord amb el que estableix la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència a la Resolució, de 23 de gener de 2025, per la qual s'estableixen els paràmetres de qualitat dels serveis de comunicacions electròniques i els seus mètodes de mesura conforme estableix l'article 69 de la Llei General de Telecomunicacions, el paràmetre **"Proporció d'avisos d'accés a avaries per la internet"** deixa de mesurar-se de forma separada, passant a estar inclòs al paràmetre **"Proporció d'avisos d'avaria per la línia d'accés fix"**

(2) Nota: "Inclou les incidències produïdes per l'apagada del 28 d'abril".

La comunicació d'avisos d'avaria de línies d'accés fix es pot fer trucant al:

Másmovil: 2373 en el següent horari: de 08:00 a 01:00 de dilluns a diumenge. Podeu contactar també amb el servei d'atenció al client enviant un correu electrònic a la següent adreça hola@masmovil.com .

Yoigo: 622 en el següent horari: de 08:00 a 01:00 de dilluns a diumenge.

2.3 Temps de reparació d' avaries per a línies d'accés fix

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T2 2025[1][2]	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
Percentil 95 (hores)*	164,24	167,32	118,42	140,33	110,64
Percentatge reparat en el termini objectiu (%)	79,04	78,49	84,54	83,73	86,17

El termini objectiu de reparació definit per loperador és de 48 hores.

* Per a l'obtenció del percentil 95 es prenen totes les reclamacions de clients residencials resoltes en el trimestre, s'ordenen de menor a més temps de resolució i es pren el registre corresponent al 95% de totes.

(1) Nota; D'acord amb el que estableix la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència en la Resolució, de 23 de gener de 2025, per la qual s'estableixen els paràmetres de qualitat dels serveis de comunicacions electròniques i els seus mètodes de mesura conforme estableix l'article 69 de la Llei General de Telecomunicacions el paràmetre **Temps de reparació d'accés per a accés internet."** deixa de mesurar-se de forma separada, passant a estar inclòs al paràmetre **"Temps de reparació d'avaries per a línies d'accés fix"**

(2) Nota: "Inclou les incidències produïdes per l'apagada del 28 d'abril" **.**

Les cites per a la reparació d'avaries de línies d'accés fix es poden efectuar trucant al:

Masmovil: 2373 en el següent horari: de 08:00 a 20:00 de dilluns a dissabte.

Yoigo: 622 en el següent horari: de 08:00 a 20:00 de dilluns a dissabte

2.4 Freqüència de reclamacions dels clients

Servei fix

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
Percentatge (%)	0,36	0,40	0,39	0,67	0,53

Servei mòbil

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
Percentatge (%)	0,08	0,08	0,08[(1)]	0,17	0,21

Per contactar amb el servei d'atenció al client podeu trucar al:

Masmovil: 2373 en el següent horari: de 08:00 am a 00:00 am. 16 hores de dilluns a diumenge, o enviant un correu electrònic a la següent adreça hola@masmovil.com .

Yoigo: 622 o 622622622 en el següent horari: de 00:00 a 23:59 de dilluns a diumenge.

Lebara: 2222 en el següent horari: de 10:00 a 22:00. 12 hores de dilluns a diumenge, o enviant un correu electrònic a la següent adreça care.Spain@lebara.com

Llamayá: 321 o + 34632100321 en el següent horari: de 9:00 a 21:00 de dilluns a diumenge, o escriure un correu electrònic a la següent adreça clients@Llamaya.com o utilitzar el formulari de contacte disponible a www.llamaya.com

2.5 Temps de resolució de reclamacions dels clients

Servei fix

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
Percentil 95 (dies)*	10,79	11,93	20,86	11,01	17,94

Servei mòbil

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
Percentil 95 (dies)*	5,59	6,98	7,81	5,84	5,78

* Per a l'obtenció del percentil 95 es prenen totes les reclamacions de clients residencials resoltes en el trimestre, s'ordenen de menor a més temps de resolució i es pren el registre corresponent al 95% de totes.

Per contactar amb el servei d'atenció al client podeu trucar al:

Masmovil: 2373 en el següent horari: de 08:00 am a 00:00 am. 16 hores de dilluns a diumenge, o enviant un correu electrònic a la següent adreça hola@masmovil.com .

Yoigo: 622 o 622622622 en el següent horari: de 00:00 a 23:59 de dilluns a diumenge.

Lebara: 2222 en el següent horari: de 10:00 a 22:00. 12 hores de dilluns a diumenge, o enviant un correu electrònic a la següent adreça care.Spain@lebara.com

Llamayá: 321 o + 34632100321 en el següent horari: de 9:00 a 21:00 de dilluns a diumenge, o escriure un correu electrònic a la següent adreça clients@Llamaya.com o utilitzar el formulari de contacte disponible a www.llamaya.com

2.6 Reclamacions sobre correcció de factures

Servei fix

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
Percentatge (%)	0,06[1]	0,07	0,07	0,13	0,10

[1] Aquest valor ha estat corregit en detectar-se un error per l'auditoria. El valor anteriorment publicat era 0,05.

Servei mòbil

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
Percentatge (%)	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03

Per contactar amb el servei d'atenció al client podeu trucar al:

Masmovil: 2373 en el següent horari: de 08:00 am a 00:00 am. 16 hores de dilluns a diumenge, o enviant un correu electrònic a la següent adreça hola@masmovil.com

Yoigo: 622 o 622622622 en el següent horari: de 00:00 a 23:59 de dilluns a diumenge.

Lebara: 2222 en el següent horari: de 10:00 a 22:00. 12 hores de dilluns a diumenge, o enviant un correu electrònic a la següent adreça care.Spain@lebara.com

Llamayá: 321 o + 34632100321 en el següent horari: de 9:00 a 21:00 de dilluns a diumenge, o escriure un correu electrònic a la següent adreça clientes@Llamaya.com o utilitzar el formulari de contacte disponible a www.llamaya.com
.

2.7 Velocitat de transmissió de dades aconseguida

2.7.1 Paràmetres aconseguits per a les ofertes comercials rellevants del servei daccés a Internet

SERVICI D'ACCÉS A INTERNET: FTTH 1 Gbps / 1 Gbps						
MESURAMENTS		**NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)**				
		T2 2025	**T3 2025**	**T4 2025**	**T1 2026**	**T2 2026**
BAIXADA	Velocitat Mitjana (Kbps)	927.870	931.277	930.865	922.911	920.791
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	948.450	948.462	948.467	948.467	942.200
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	875.813	878.634	884.729	852.947	874.200
PUJADA	Velocitat Mitjana (Kbps)	925.991	925.808	919.631	916.522	932.226
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	946.021	946.894	947.654	946.023	931.500
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	837.757	842.368	847.698	844.425	878.000
Latencia Media (ms)					7,213	28,609
Variación de la latencia Media (ms)					0,738	0,775
Pérdida de paquetes Media (%)					0,033	0,236

SERVEI D'ACCÉS A INTERNET: FTTH 600Mbps/600Mbps						
MESURAMENTS		**NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)**				
		T2 2025	**T3 2025**	**T4 2025**	**T1 2026**	**T2 2026**
BAIXADA	Velocitat Mitjana (Kbps)	--	632.419	628.694	626.893	625.358
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	--	653.793	654.630	654.618	634.900
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	--	600.163	585.185	597.795	603.700
PUJADA	Velocitat Mitjana (Kbps)	--	613.162	615.046	608.310	607.793
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	--	634.598	634.512	633.235	616.100
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	--	580.175	591.504	579.598	580.700
Latencia Media (ms)					13,872	39,412
Variación de la latencia Media (ms)					1,152	1,075
Pérdida de paquetes Media (%)					0,033	0,629

"Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución, de 23 de enero, por la que se establecen los parámetros de calidad de servicio y sus métodos de medición según establece el artículo 69 de la Ley General deTelecomunicaciones".

SERVEI D'ACCÉS A INTERNET: FTTH 500Mbps/500Mbps						
MESURAMENTS		**NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)**				
		T2 2025	**T3 2025**	**T4 2025**	**T1 2026**	**T2 2026**
BAIXADA	Velocitat Mitjana (Kbps)	508.518	509.008	507.812	505.838	506.019
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	515.412	515.412	515.397	515.407	511.800
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	488.799	490.120	484.950	480.884	492.900
PUJADA	Velocitat Mitjana (Kbps)	499.708	500.225	498.526	495.832	495.370
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	524.240	523.385	524.580	526.996	501.700
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	492.639	492.683	489.681	392.014	466.800
Latencia Media (ms)					8,032	36,693
Variación de la latencia Media (ms)					0,778	0,78
Pérdida de paquetes Media (%)					0,008	0,526

"Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución, de 23 de enero, por la que se establecen los parámetros de calidad de servicio y sus métodos de medición según establece el artículo 69 de la Ley General deTelecomunicaciones".

SERVICI D'ACCÉS A INTERNET: 4G 150Mbps / 50 Mbps						
MESURAMENTS		**NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)**				
		T2 2025	**T3 2025**	**T4 2025**	**T1 2026**	**T2 2026**
BAIXADA	Velocitat Mitjana (Kbps)	57.775 (1)	55.595 (1)	52.521 (1)(3)	54.645 (1)	54.656(1)
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	105.434	105.166	108.368 (4)	109.203	68.100
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	23.002	22.102	19.771 (5)	18.483	42.500
PUJADA	Velocitat Mitjana (Kbps)	29.412 (2)	29.358 (2)	26.646 (2)(6)	27.142 (2)	27.652(2)
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	44.606	44.096	44.074 (7)	44.431	30.600
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	14.009	14.323	13.111 (8)	11.387	22.700
Latencia Media (ms)					105,148	47,986
Variación de la latencia Media (ms)					6,509	6,271
Pérdida de paquetes Media (%)					1,096	0,234

(1) El valor mitjà reportat s'ha obtingut a partir d'un conjunt de mesuraments que presenten una dispersió significativa de valors, i es pot establir que el valor real del paràmetre pot situar-, entre 51.356 Kbps i 64.194 Kb2. 62161 Kbps (T3 2025), entre 45635 Kbps i 59407 Kbps (T4 2025) i entre 47468 Kbps i 61822 Kbps (T1 2026) y entre 47459 Kbps y 61853 Kbps (T2 2026)

(2) El valor mitjà reportat s'ha obtingut a partir d'un conjunt de mesuraments que presenten una dispersió significativa de valors, i es pot establir que el valor real del paràmetre pot situar-se entre entre 26694 Kbps i 32130 Kb2 (32130 Kb2) 32006 Kbps (T3 2025), entre 23741 Kbps i 29551 Kbps (T4 2025) i entre 24224 Kbps i 30060 Kbps (T1 2026) y entre 24704 Kbps y 30600 Kbps (T2 2026).

(3) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per part de l'operador. El valor anteriorment publicat era 54.373
(4) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per part de l'operador. El valor anteriorment publicat era 108.949
(5) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per part de l'operador. El valor anteriorment publicat era 21.039
(6) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per part de l'operador. El valor anteriorment publicat era 28.041
(7) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per part de l'operador. El valor anteriorment publicat era 44.142
(8) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per part de l'operador. El valor anteriorment publicat era 13.493

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

** Per obtenir el 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.

"Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución, de 23 de enero, por la que se establecen los parámetros de calidad de servicio y sus métodos de medición según establece el artículo 69 de la Ley General deTelecomunicaciones".

3 . CONCLUSIONS DE L'INFORME D'AUDITORIA

L'auditoria realitzada el març/abril del 2026 per AENOR INTERNACIONAL SAU acredita que **Xfera Móviles, SAU** disposa i aplica un sistema de mesura i seguiment dels nivells de qualitat de servei, implantat conforme al que disposa la Resolució, de 23 de gener de 2025 , degudament documentat i coincident amb la descripció dipositada a la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència.

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 .

Excepcionalment, s'ha detectat inconsistència en alguns dels valors dels Paràmetres I4 i I6, que ja han corregit en aquest document.

4. INFORMACIÓ SOBRE LA QUALITAT DE SERVEI I ELS PARÀMETRES ASSOCIATS

Introducció

La “qualitat de servei” la defineix 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: 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.

Aquest conjunt de paràmetres, segons el que estableix la Resolució, de 23 de gener de 2025 , per la qual s'estableixen els paràmetres de qualitat de servei i els seus mètodes de mesurament segons estableix l'article 69 de la Llei General de Telecomunicacions, ha estat elaborat per l'Institut Europeu de Normes de Telecomunicació (ETSI) amb la col·laboració d'operadors 2 057, parts 1 a 4.

En la seva elaboració s'ha procurat que els paràmetres esmentats 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, **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 mesura 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 daccés 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 d'accés a la xarxa fixa fins a l'instant en què el servei està activat i disponible per utilitzar-lo.

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 menys a més temps de provisió i es pren el registre corresponent al 95% de totes.

Proporció d´avisos d´avaria per la línia d´accés fix.

Es mesura pel servei telefònic fix i el servei fix 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 fixa de l'operador i el nombre mitjà de línies en servei.

El seu mesurament es fa comptabilitzant els avisos vàlids d'avaria rebuts dels clients residencials durant el trimestre a què fa referència 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 i l'accés a Internet a clients residencials, tant si aquest és l'únic servei ofert com si s'ofereixen altres serveis sobre la línia. Els avisos d'avaria comptabilitzats són els relatius al servei telefònic fix i l'accés a Internet.

Temps de reparació davaries per a línies daccés fix.

Es mesura pel servei telefònic fix i el servei fix d'accés a Internet.

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

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 del termini esmentat.

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

El seu mesurament es fa 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 us heu de confondre amb una petició d'informació, consulta tècnica o aclariment sol·licitat pel client al vostre operador. No es considera reclamació la comunicació d'una avaria, encara que sí la reclamació d'un avís d'avaria.

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 part de l'operador.

Per obtenir el 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.

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 daccés a Internet, que han estat objecte de reclamació i el nombre total de factures emeses a aquests clients.

$$\frac{\text{Factures reclamades}}{\text{Total de factures emeses}}$$

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

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

La seva mesura es realitza comptabilitzant el nombre de targetes de 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 lenllaç descendent com la velocitat aconseguida en la descàrrega de fitxers des dun lloc web remot a lordinador de lusuari. Així mateix, es defineix la velocitat de transmissió de dades aconseguida per a l'enllaç ascendent com la velocitat assolida a 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 a 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 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 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 voleu informació tècnica sobre la tecnologia d'accés podeu consultar la informació publicada sobre això per la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència.