

**INFORMACIÓN DE CALIDADE DE  
SERVIZO DE  
MÁSMÓV!L**

**Q1 2024**

Índice

1. Introducción
2. Compromisos dos niveis individuais de calidade incluídos nos contratos
3. Medidas dos Parámetros
4. Conclusións do Informe de auditoría
5. Información sobre a calidade de Servizo e os parámetros asociados

## 1 Introducción

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

Para unha maior información sobre a regulación da Calidade de Servizo pódese consulta-lo número específico da páxina da Internet da Secretaría de Estado de Telecomunicacións e Infraestructuras Dixitais (SETID) relativo a [Calidade de Servizo.](#)

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

Medidas dos Parámetros:

- **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**
- 3.2 Tempo de subministración de accesos á internet
- 3.3 Proporción de avisos de avaría por liña de acceso fixo
- 3.4 Tempo de reparación de avarías para liñas de acceso fixo
- 3.5 Frecuencia de reclamacións dos clientes
- 3.6 Tempo de resolución de reclamacións dos clientes
- 3.7 Reclamacións sobre corrección de facturas
- **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**
- 

**¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** de Calidade de Servizo

Información sobre a calidade de Servizo e os parámetros asociados

## 2 Compromisos dos niveis individuais de calidade incluídos nos contratos

### **Tempo de subministración da conexión inicial (servizo fixo)**

O tempo de subministración da conexión inicial defínese como o tempo transcorrido desde a primeira comunicación usuario-operador, pola que se acepte a solicitude de conexión á rede desde unha situación fixa do usuario por parte do operador, ata o momento en que o usuario teña dispoñible o servizo.

O nivel individual de calidade incluído nos contratos de movistar en relación no momento de subministración da conexión inicial, a contía da indemnización en caso de incumprimento do nivel de calidade e o procedemento para facer efectiva a indemnización amósanse a continuación:

<b>COMPROMISO (días)</b>	<b>CONTÍA</b>	<b>PROCEDEMENTO</b>
30 días	Un (1) Euro por día natural de atraso, ata un máximo de noventa (90) Euros.	O Cliente deberá dirixir a súa solicitude de indemnización no prazo de 1 mes ao Servizo de Atención ao Cliente a través do número de teléfono <b>2373</b> e do enderezo de correo electrónico <b>hola@masmovil.com</b>

Pode consultar [este enlace](#) para obter máis información.

**Tempo de interrupción do servizo**

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

A continuación amósase:

- Valor do compromiso de calidade relativo ao tempo de interrupción do servizo expresado en número enteiro de horas naturais acumuladas ao longo dun período de observación, coincidente co período de facturación ou cun mes natural para o caso dos abonados suxeitos a modalidade de prepagamento.
- A contía da indemnización en caso de incumprimento do nivel de compromiso.
- Procedemento para facer efectiva a indemnización amósase a continuación.

	<b>COMPROMISO</b>	<b>CONTÍA</b>	<b>PROCEDEMENTO</b>
<b>Servizo telefónico fixo</b>	48 horas	Másmóvil indemnizará ao Cliente por un importe igual á cota mensual rateada polo tempo que durase a interrupción do servizo.	Automático
<b>Servizo telefónico móbil</b>	48 horas	Másmóvil indemnizará ao Cliente por un importe igual á cota mensual rateada polo tempo que durase a interrupción do servizo.	Automático
<b>Servizo de acceso a Internet fixo</b>	48 horas	Másmóvil indemnizará ao Cliente por un importe igual á cota mensual rateada polo tempo que durase a interrupción do servizo.	Automático
<b>Servizo de acceso a Internet móbil</b>	48 horas	Másmóvil indemnizará ao Cliente por un importe igual á cota mensual rateada polo tempo que durase a interrupción do servizo.	Automático

\*Para efectos indemnizatorios en tódolos compromisos anteriores, considerarase que a cota mensual do Servizo de Acceso á internet de Banda Larga é o 50% da cota mensual total daquelas casos de contratación de paquetes

conxuntos de Servizos nos que o prezo da cota total do paquete non desagrega o importe atribuíble a cada Servizo (Servizo Telefónico e Servizo de Acceso á internet de Banda Ancha).

\*\* Cando por promocións o Cliente desfrute dun desconto sobre a cota mensual dos servizos, terase en conta, para efectos indemnizatorios, a cota mensual non promocionada dos ditos servizos.

Pode consultar [este enlace](#) para obter máis información.

### 3 Medidas dos Parámetros

#### 3.1 Tempo de subministración de accesos á rede fixa

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T4 2023	T1 2024
Percentil 95 (días)*	16	16	16	16	14

As solicitudes de subministración de acceso á rede fixa poden efectuarse chamando ao **2373** ou **900696000** ou [www.masmovil.es](http://www.masmovil.es), de 08:00 a 24:00 de luns a domingo e o horario para concertar as citas é de 09:00 a 20:00 de luns a sábados.

\* Para a obtención do percentil 95 tómanse tódalas reclamacións de clientes residenciais resoltas no trimestre, ordénanse de menor a maior tempo de resolución e tómase o rexistro correspondente ó 95% de todas elas.



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



### 3.2 Tempo de subministración de accesos á internet

Non aplica a esta marca.

### 3.3 Proporción de avisos de avaría por liña de acceso fixo

#### Servizo telefónico fixo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Porcentaxe (%)	1,71	1,33 <sup>(1)</sup>	1,83	1,61	1,61

A comunicación de avisos de avaría de liñas de acceso fixo pode efectuarse chamando ao 2373 de 08:00 a 01:00 de luns a domingo. Pode contactar tamén co Servizo de atención ao cliente enviando un correo electrónico ao seguinte enderezo [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).

<sup>(1)</sup> Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por MásMóvil. O valor anteriormente publicado era 1,12

#### Servizo de acceso a internet

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Porcentaxe (%)	1,71	1,35 <sup>(1)</sup>	1,84	1,62	1,62

A comunicación de avisos de avaría de liñas de acceso á internet pode efectuarse chamando ao 2373 de 08:00 a 01:00 de luns a domingo. Pode contactar tamén co servizo de atención ao cliente enviando un correo electrónico ao seguinte enderezo [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).

<sup>(1)</sup> Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por MásMóvil. O valor anteriormente publicado era 1,13



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

### 3.4 Tempo de reparación de avarías para liñas de acceso fixo

#### Servizo telefónico fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
95º percentil (horas)*	72,32 <sup>(1)</sup>	79,08 <sup>(3)</sup>	95,38 <sup>(5)</sup>	97,60	112,04
Porcentaxe reparada no prazo obxectivo (%)	92,53 <sup>(2)</sup>	89,84 <sup>(4)</sup>	86,56 <sup>(6)</sup>	87,17	85,12

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

A comunicación de avisos de avaría de liñas de acceso fixo pode efectuarse chamando ao 2373 de 08:00 a 01:00 de luns a domingo. Pode contactar tamén co servizo de atención ao cliente enviando un correo electrónico ao seguinte enderezo [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com). As citas para a reparación de avarías de liñas de acceso fixo poden efectuarse chamando ao 2373 de 08:00 a 20:00 de luns a sábado.

- |   |
|---|
| <p>(1) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por MásMóvil. O valor anteriormente publicado era 68,87</p> <p>(2) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por MásMóvil. O valor anteriormente publicado era 93,17</p> <p>(3) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por MásMóvil. O valor anteriormente publicado era 66,65</p> <p>(4) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por MásMóvil. O valor anteriormente publicado era 93,38</p> <p>(3) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por MásMóvil. O valor anteriormente publicado era 90,12</p> <p>(4) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por MásMóvil. O valor anteriormente publicado era 91,07</p> |
|---|

Servizo de acceso a internet

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
95º percentil (horas)*	73,76 <sup>(1)</sup>	80,97 <sup>(3)</sup>	92,33	97,63	113,14
Porcentaxe reparada no prazo obxectivo (%)	92,40 <sup>(2)</sup>	89,66 <sup>(4)</sup>	90,94	87,06	84,90

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

A comunicación de avisos de avaría de liñas de acceso á internet pode efectuarse chamando ao 2373 de 08:00 a 01:00 de luns a domingo. Pode contactar tamén co servizo de atención ao cliente enviando un correo electrónico ao seguinte enderezo [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com). As citas para a reparación de avarías de liñas de acceso fixo poden efectuarse chamando ao 2373 de 08:00 a 20:00 de luns a sábado.

- (1) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por MásMóvil. O valor anteriormente publicado era 69,93  
 (2) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por MásMóvil. O valor anteriormente publicado era 93,04  
 (3) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por MásMóvil. O valor anteriormente publicado era 69,77  
 (4) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por MásMóvil. O valor anteriormente publicado era 93,13

\* Para a obtención do percentil 95 tómanse tódalas reclamacións de clientes residenciais resoltas no trimestre, ordénanse de menor a maior tempo de resolución e tómase o rexistro correspondente ó 95% de todas elas.



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

### 3.5 Frecuencia de reclamacións dos clientes

#### Servizo fixo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Porcentaxe (%)	0,58 <sup>(1)</sup>	0,49 <sup>(2)</sup>	0,36 <sup>(3)</sup>	0,35	0,44

Para contactar co servizo de atención ao cliente poden chamar ao (2373) De 08:00 a 00:00 am. 16 horas de luns a domingo. Pode contactar tamén co servizo de atención ao cliente enviando un correo electrónico ao seguinte enderezo [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).

- (1) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por MásMóvil. O valor anteriormente publicado era 0,50  
 (2) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por MásMóvil. O valor anteriormente publicado era 0,42  
 (3) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por MásMóvil. O valor anteriormente publicado era 0,31

#### Servizo móbil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Porcentaxe (%)	0,56 <sup>(1)</sup>	0,45 <sup>(2)</sup>	0,25 <sup>(3)</sup>	0,14	0,12

Para contactar co servizo de atención ao cliente poden chamar ao (2373) de 08:00 a 24:00. 16 horas de luns a domingo. Pode contactar tamén co servizo de atención ao cliente enviando un correo electrónico ao seguinte enderezo [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).

- (1) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por MásMóvil. O valor anteriormente publicado era 0,16  
 (2) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por MásMóvil. O valor anteriormente publicado era 0,21  
 (3) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por MásMóvil. O valor anteriormente publicado era 0,13



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

### 3.6 Tempo de resolución de reclamacións dos clientes

#### Servizo fixo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Percentil 95 (días)*	14,07 <sup>(1)</sup>	13,03 <sup>(2)</sup>	12,98 <sup>(3)</sup>	12,86	19,7

Para contactar co servizo de atención ao cliente poden chamar ao (2373) De 08:00 a 00:00 am. 16 horas de luns a domingo. Pode contactar tamén co servizo de atención ao cliente enviando un correo electrónico ao seguinte enderezo [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).

- (1) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por MásMóvil. O valor anteriormente publicado era 18,05  
 (2) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por MásMóvil. O valor anteriormente publicado era 18,90  
 (3) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por MásMóvil. O valor anteriormente publicado era 20,82

#### Servizo móbil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Percentil 95 (días)*	3,75 <sup>(1)</sup>	3,15 <sup>(2)</sup>	5,57 <sup>(3)</sup>	6,64	6,98

Para contactar co servizo de atención ao cliente poden chamar ao (2373) De 08:00 a 00:00 am. 16 horas de luns a domingo. Pode contactar tamén co servizo de atención ao cliente enviando un correo electrónico ao seguinte enderezo [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).

- (1) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por MásMóvil. O valor anteriormente publicado era 8,67  
 (2) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por MásMóvil. O valor anteriormente publicado era 6,85  
 (3) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por MásMóvil. O valor anteriormente publicado era 7,88

\* Para a obtención do percentil 95 tómanse tódalas reclamacións de clientes residenciais resoltas no trimestre, ordénanse de menor a maior tempo de resolución e tómase o rexistro correspondente ó 95% de todas elas.



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

### 3.7 Reclamacións sobre corrección de facturas

#### Servizo fixo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Porcentaxe (%)	0,12 <sup>(1)</sup>	0,10 <sup>(2)</sup>	0,08 <sup>(3)</sup>	0,08	0,08

Para contactar co servizo de atención ao cliente poden chamar ao (2373) De 08:00 a 00:00 am. 16 horas de luns a domingo. Pode contactar tamén co servizo de atención ao cliente enviando un correo electrónico ao seguinte enderezo [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).

- (1) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por MásMóvil. O valor anteriormente publicado era 0,11  
 (2) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por MásMóvil. O valor anteriormente publicado era 0,09  
 (3) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por MásMóvil. O valor anteriormente publicado era 0,07

#### Servicio móbil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Porcentaxe (%)	0,11 <sup>(1)</sup>	0,10 <sup>(2)</sup>	0,11 <sup>(3)</sup>	0,04	0,03

Para contactar co servizo de atención ao cliente poden chamar ao (2373) De 08:00 a 00:00 am. 16 horas de luns a domingo. Pode contactar tamén co servizo de atención ao cliente enviando un correo electrónico ao seguinte enderezo [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).

- (1) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por MásMóvil. O valor anteriormente publicado era 0,06  
 (2) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por MásMóvil. O valor anteriormente publicado era 0,06  
 (3) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por MásMóvil. O valor anteriormente publicado era 0,05

### 3.8 Reclamacións sobre corrección de contas de prepagamento

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Porcentaxe (%)	1,613 <sup>(1)</sup>	1,071 <sup>(2)</sup>	0,321 <sup>(3)</sup>	0,293	0,213

Para contactar co servizo de atención ao cliente poden chamar ao (2373) De 08:00 a 24:00. 16 horas de luns a domingo. Pode contactar tamén co servizo de atención ao cliente enviando un correo electrónico ao seguinte enderezo [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).

- (1) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por MásMóvil. O valor anteriormente publicado era 0,272  
 (2) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por MásMóvil. O valor anteriormente publicado era 0,400  
 (3) Este valor corrixiuse ao detectarse un erro por MásMóvil. O valor anteriormente publicado era 0,164



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



### 3.9 Velocidade de transmisión de datos conseguida

Velocidade de transmisión de datos conseguida para servicios de acceso á Internet relevantes

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 1000Mbps / 1000Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
BAIXADA	Velocidade Media (Kbps)					938.093
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *					948.106
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **					897.941
SUBIDA	Velocidade Media (Kbps)					917.503
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *					941.949
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **					790.060

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 600Mbps / 600Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
BAIXADA	Velocidade Media (Kbps)	588.781	593.185	593.776	594.225	601.306
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	603.753	603.805	603.807	603.769	603.855
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	528.079	554.825	554.826	556.779	592.202
SUBIDA	Velocidade Media (Kbps)	587.326	566.804	583.164	587.606	574.212
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	595.525	591.821	590.289	590.845	590.788
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	565.769	384.235	577.333	581.443	492.074

<b>SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 500Mbps / 500Mbps</b>						
<b>MEDICIONES</b>		<b>NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)</b>				
		<b>T1 2023</b>	<b>T2 2023</b>	<b>T3 2023</b>	<b>T4 2023</b>	<b>T1 2024<sup>(1)</sup></b>
<b>BAIXADA</b>	Velocidade Media (Kbps)					506.514
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *					515.214
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **					464.058
<b>SUBIDA</b>	Velocidade Media (Kbps)					495.851
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *					503.838
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **					492.053

<sup>(1)</sup> Os datos que seguen foron obtidos mediante un sistema de medidas que, durante o trimestre, sufriu unha indispoñibilidade media do 9,94%, o que debe ser tido en conta para os efectos da súa comparabilidade cos correspondentes doutros operadores.

<b>SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 300Mbps / 300Mbps</b>						
<b>MEDICIONES</b>		<b>NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)</b>				
		<b>T1 2023</b>	<b>T2 2023</b>	<b>T3 2023</b>	<b>T4 2023</b>	<b>T1 2024</b>
<b>BAIXADA</b>	Velocidade Media (Kbps)	305.807	304.349	305.986	306.594	305.883
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	309.008	309.238	309.303	309.324	309.300
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	302.401	296.742	297.043	295.296	288.706
<b>SUBIDA</b>	Velocidade Media (Kbps)	303.123	297.282	298.538	299.936	299.910
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	305.657	303.336	303.577	303.656	303.695
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	300.091	281.861	289.055	293.211	296.619

<b>SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 100Mbps / 100Mbps</b>						
<b>MEDICIONES</b>		<b>NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)</b>				
		<b>T1 2023</b>	<b>T2 2023</b>	<b>T3 2023</b>	<b>T4 2023</b>	<b>T1 2024</b>
<b>BAIXADA</b>	Velocidade Media (Kbps)	102.379	101.984	102.240	102.728	102.672
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	103.121	103.122	103.126	103.127	103.138
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	101.632	102.537	102.608	102.698	102.946
<b>SUBIDA</b>	Velocidade Media (Kbps)	101.130	100.499	100.289	100.691	100.644
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	102.009	101.267	101.053	101.118	101.077
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	99.265	98.470	98.432	99.733	98.339

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: LTE 111Mbps / 37,5 Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
BAIXADA	Velocidade Media (Kbps)	45.383	51.609	55.408	56.165	56.907
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	74.868	76.603	81.184	85.999	89.730
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	23.392	27.882	29.007	26.759	25.666
SUBIDA	Velocidade Media (Kbps)	31.845	31.911	33.491	34.077	36.633
	Percentil 95 (Velocidade máxima - Kbps) *	41.308	41.442	42.385	42.472	42.282
	Percentil 5 (Velocidade mínima - Kbps) **	9.840	8.933	19.120	21.413	21.713

(1) O valor medio reportado obtívose a partir dun conxunto de medicións que presentan unha dispersión significativa de valores, podendo establecerse que os valores reais do parámetro se poden situar entre 42997 Kbps e 47769 Kbps (T1 2023).

(2) O valor medio reportado obtívose a partir dun conxunto de medicións que presentan unha dispersión significativa de valores, podendo establecerse que os valores reais do parámetro poden situarse entre 29846 Kbps e 33843 Kbps (T1 2023), entre 29910 Kbps e 33912 Kbps (T2 2023), entre 31534 Kbps, entre 35448 Kbps (T3 2023), entre 32010 Kbps e 36144 Kbps (T4 2023) e entre 31611 Kbps e 35654 Kbps (T1 2024)

\* Para a obtención do percentil 95 tómanse tódalas medidas da velocidade de transmisión conseguida, ordénanse de menor a maior e tómase o rexistro correspondente ó 95 % de todas elas. Correspóndese coa velocidade máxima acadada entre todos os intentos de descarga/subida exceptuando o 5% de descargas/subidas máis rápidas.

\*\* Para a obtención do percentil 5 tómanse tódalas medidas da velocidade de transmisión conseguida, ordénanse de menor a maior e tómase o rexistro correspondente ó 5 % de todas elas. Correspóndese coa velocidade mínima acadada entre todos os intentos de descarga/subida exceptuando o 5% de descargas/subidas máis lentas.



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

## **Conclusións do Informe de auditoría**

A auditoría realizada en marzo de 2023 por SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U. acredita que MásMóvil (Xfera Móviles, S.A.U) dispón e aplica un sistema de medida e seguimento dos niveis de calidade de servizo, implantado conforme o disposto na Orde IET/1090/2014, do 16 de xuño, debidamente documentado e coincidente coa descrición depositada na Secretaría de Estado de Telecomunicacións e Infraestruturas Dixitais.

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

## Información sobre a calidade de Servizo e os parámetros asociados

### Introdución

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

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

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

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

Neste marco, MásMóvil (Xfera Móviles, SAU) pon á disposición do usuario as medicións realizadas de acordo co sistema común de medición do nivel de calidade de servizo establecido ou **Nivel medido de Calidade de Servizo**.

## **Parámetros de calidade de servizo**

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

A continuación, facilítase unha breve descrición de cada parámetro:

### **Tempo de subministración de accesos á rede fixa.**

Defínese como o tempo que transcorre desde o instante en que o operador recibe unha solicitude válida de subministración do servizo telefónico ata o instante en que o servizo se encontra activado e dispoñible para o seu uso.

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

### **Proporción de avisos de avaría por liña de acceso fixo.**

Mide para o servizo telefónico fixo e para o servizo fixo de acceso á internet.

#### **Para o servizo telefónico fixo**

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

A súa medición realízase contabilizando os avisos válidos de avaría recibidos dos clientes residenciais durante o trimestre a que se refire a medida.

O número medio de liñas en servizo é obtido a partir das liñas de acceso fixo sobre as que se proporciona o servizo telefónico a clientes residenciais, tanto se este é o único servizo ofrecido ou se se ofrecen outros servizos sobre a liña. Os avisos de avaría contabilizados son os relativos ao servizo telefónico fixo.

#### **Para o servizo de acceso a Internet**

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

A súa medición realízase contabilizando os avisos válidos de avaría recibidos dos clientes residenciais durante o trimestre a que se refire a medida.

O número medio de liñas en servizo é obtido a partir das liñas de acceso fixo sobre as que se proporciona o servizo de acceso á internet a clientes residenciais, tanto se este é o único servizo ofrecido ou se se ofrecen outros servizos sobre a liña. Os avisos de avaría contabilizados son os relativos ao servizo de acceso á internet.

#### Tempo de reparación de avarías para liñas de acceso fixo.

Mide para o servizo telefónico fixo e para o servizo fixo de acceso á internet.

##### Para o servizo telefónico fixo

Defínese como o tempo transcorrido desde o instante en que se notificou o cliente un aviso de avaría ata o momento en que o elemento do servizo, ou servizos, se restableceu ao seu normal funcionamento.

Recóllense as seguintes medicións:

- Tempo máximo para a resolución do 95% de avarías de menor duración (percentil 95).
- Porcentaxe de avarías reparadas no prazo obxectivo establecido polo operador, con indicación do dito prazo.

A súa medición realízase a partir dos datos de todas as avarías comunicadas polos clientes residenciais que afecten o servizo telefónico fixo reparadas no trimestre a que se refire a medida.

##### Para o servizo de acceso a Internet

Defínese como o tempo transcorrido desde o instante en que se notificou o cliente un aviso de avaría ata o momento en que o elemento do servizo, ou servizos, se restableceu ao seu normal funcionamento.

Recóllense as seguintes medicións:

- ou Tempo máximo para a resolución do 95% de avarías de menor duración (percentil 95).
- ou Porcentaxe de avarías reparadas no prazo obxectivo establecido polo operador, con indicación do dito prazo.

A súa medición realízase a partir dos datos de tódalas avarías comunicadas polos clientes residenciais que afecten ó Servizo de acceso á internet fixo reparadas no trimestre ó que se refire a medida.



#### Frecuencia de reclamacións dos clientes.

Defínese como a relación, expresada en porcentaxe, entre o total das reclamacións relativas ao servizo telefónico e/ou ao servizo de acceso á internet, realizadas polos clientes residenciais, e o número de clientes residenciais activos no trimestre.

A súa medición realízase a partir dos datos de todas as reclamacións presentadas polos clientes residenciais, por teléfono, fax, correo, e-mail, etc. durante o trimestre obxecto da medición.

Para estes efectos considérase como reclamación calquera expresión de insatisfacción ou unha observación negativa do cliente referida aos mencionados servizos. Non se debe confundir cunha petición de información, consulta técnica ou aclaración solicitada polo cliente ao seu operador. Non se considerará como reclamación a comunicación dunha avaría, aínda que si a reclamación dun aviso de avaría.

#### Tempo de resolución de reclamacións dos clientes.

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 á internet e a resolución da dita reclamación polo operador.

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

#### Reclamacións sobre corrección de facturas.

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

Facturas reclamadas

---

Total de facturas emitidas

A súa medida realízase contabilizando o número de facturas reclamadas por algún aspecto relativo ao seu contido durante o trimestre obxecto da medición.

### Reclamacións sobre corrección de contas prepago.

Correspóndese coa relación, expresada en porcentaxe, entre as reclamacións relativas ao servizo telefónico e/ou ao servizo de acceso á internet realizadas polos clientes sobre o saldo das liñas prepagadas e o número total de liñas prepagadas (tarxetas, etc.) activas.

Reclamacións sobre o saldo de liñas prepago

---

Número total de liñas prepago

A súa medida realízase contabilizando o número de tarxetas prepago sobre as que se realizou algunha reclamación sobre algún aspecto relativo ao saldo durante o trimestre obxecto da medición.

### Velocidade de transmisión de datos conseguida.

Defínese a velocidade de transmisión de datos conseguida para o enlace descendente como a velocidade alcanzada na descarga de ficheiros desde un sitio Web remoto ao ordenador do usuario. Así mesmo, defínese a velocidade de transmisión de datos conseguida para o enlace ascendente como a velocidade alcanzada na subida de ficheiros desde o ordenador do usuario a un sitio Web remoto.

A velocidade de transmisión de datos experimentada por un mesmo usuario na descarga/subida dun ficheiro pode depender do nivel de ocupación que presente a rede no momento en que se leva a cabo a descarga/subida, polo que este parámetro pode presentar variacións, por exemplo, ao longo das distintas horas do día ou do día da semana.

Como consecuencia diso, como indicación das velocidades máximas e mínimas que pode experimentar un usuario, publícase o percentil 95 da velocidade de transmisión, que se corresponde coa velocidade máxima acadada entre todos os intentos de descarga/subida exceptuando o 5% de descargas/subidas máis rápidas, e o percentil 5, correspondente á velocidade máxima acadada entre todos os intentos de descarga/subida incluídos no 5% de descargas/subidas máis lentas.

Esta medición realízase a través de conexións de probas entre equipamentos cliente (sondas de proba) e servidores específicos, no trimestre obxecto da medición.

Se desexa información técnica sobre a tecnoloxía de acceso pode consulta-la información publicada ó respecto pola [Secretaría de Estado de Telecomunicacións e Infraestructuras Dixitais](#).