

INFORMACIÓN DE CALIDADE DO SERVIZO
R Cable y Telecable Telecomunicaciones

2026 Q1

R Cable y Telecable Telecomunicaciones

1. Introducción “Sobre a calidade do servizo”	3
2. Medición de parámetros	4
2.1 Tempo de subministración de acceso á rede fixa	4
2.2 Proporción de notificacións de avarías por liña de acceso fixa	5
2.3 Tempo de reparación de avarías para liñas de acceso fixas	5
2.4 Frecuencia das queixas dos clientes	6
2.5 Tempo de resolución de reclamacións de clientes	7
2.6 Reclamacións relativas a correccións de facturas	8
2.7 Velocidade de transmisión de datos alcanzada	9
2.7.1 Parámetros obtidos para ofertas comerciais relevantes do servizo de acceso a Internet	9
2.7.2 Parámetros obtidos para ofertas comerciais relevantes do servizo de acceso a Internet que deixaron de medirse	12
3. Conclusións do informe de auditoría	13
4. Información sobre a calidade do servizo e os parámetros asociados	14

1. INTRODUCCIÓN “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](#)

[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. MEDICIÓN DE PARÁMETROS

2.1 Tempo de subministración de acceso á rede fixo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2025	T2 2025 ⁽¹⁾	T3 2025	T4 2025	T1 2026
Percentil 95 (días)*	23	22	21	19	17

(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** ».

* 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.

Aplicacións para o subministro de acceso a rede fixa:

Mundo R, chamando **ao 900 825 868** de luns a venres de 9:00 a 21:00 e sábados de 9:00 a 14:00. Horario de recollida de solicitudes de subministracións: 24 horas ao día , 7 días á semana, incluídos sábados e domingos. Horario de programación de citas para subministracións: de 8:30 a 22:30 os días laborables, de 9:00 a 15:00 os fins de semana e festivos. Non se programan citas os domingos.

Os servizos de Telecable pódense contratar chamando **ao 900 222 111** de 08:00 a 22:00 de luns a venres e de 09:00 a 14:00 os sábados, e o horario para concertar citas é de 8:30 a 18:00 de luns a venres.

R Cable y Telecable Telecomunicaciones

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

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2025	T2 2025 ⁽¹⁾⁽²⁾	T3 2025	T4 2025	T1 2026
Porcentaxe (%)	2,92	3,66	3,37	2,98	3,03

(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»

Comunicación de notificacións de fallos para liñas de acceso fixas:

Mundo R pódese facer chamando ao **1449** , de 00:00 a 24:00 de luns a domingo.

Telecable chamando ao **900 222 111** , de 00:00 a 24:00 de luns a domingo.

2.3 Tempo de reparación de avarías para liñas de acceso fixas

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2025	T2 2025 ⁽¹⁾⁽²⁾	T3 2025	T4 2025	T1 2026
Percentil 95 (horas)*	138,92	188,67	230,90	141,15	105,63
Porcentaxe reparada dentro do prazo obxectivo (%)	79,08	75,35	76,82	77,09	84,91

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»

Citas **para reparación de avarías de liñas de acceso fixo** :

Telecable , chamando ao **900 222 111** , de 8:30 a 19:00 os días laborables e de 10:00 a 18:00 os festivos e fins de semana.

Mundo R , chamando ao **1449** , de 00:00 a 24:00, de luns a domingo

2.4 Frecuencia das queixas dos clientes

Servizo fixo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026
Porcentaxe (%)	0,97	1,07	1,03	1,04	0,97

servizo móbil

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026
Porcentaxe (%)	0,12	0,12	0,13	0,14	0,17

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

Mundo R : 1449 de 8:00 a 22:00 de luns a venres e de 9:00 a 14:00 os sábados, agás festivos

Ademais do teléfono, podes contactar connosco a través das nosas diversas canles de **R** (web, redes sociais, tendas, correo electrónico...).

Telecable: 900 222 111 de 08:00 a 22:00 de luns a venres e de 09:00 a 14:00 os sábados.

R Cable y Telecable Telecomunicaciones

2.5 Tempo de resolución de reclamacións do cliente

Servizo fixo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026
Percentil 95 (días)*	12,20	14,07	15,18	22,14	23,96

servizo móbil

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026
Percentil 95 (días)*	13,04	11,13	18,00	13,00	28,00

* 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:

Mundo R : 1449 de 8:00 a 22:00 de luns a venres e de 9:00 a 14:00 os sábados, agás festivos
Ademais do teléfono, podes contactar connosco a través das nosas diversas canles de **R** (web, redes sociais, tendas, correo electrónico...).

Telecable: 900 222 111 de 08:00 a 22:00 de luns a venres e de 09:00 a 14:00 os sábados

R Cable y Telecable Telecomunicaciones

2.6 Reclamacións relativas a correccións de facturas

Servizo fixo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026
Porcentaxe (%)	0,17	0,17	0,18	0,19	0,18

servizo móbil

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026
Porcentaxe (%)	0,04	0,03	0,05	0,04	0,04

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

Mundo R : 1449 de 8:00 a 22:00 de luns a venres e de 9:00 a 14:00 os sábados, agás festivos

Ademais do teléfono, podes contactar connosco a través das nosas diversas canles de **R** (web, redes sociais, tendas, correo electrónico...).

Telecable: 900 222 111 de 08:00 a 22:00 de luns a venres e de 09:00 a 14:00 os sábados

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)				
		T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026
DESCENSO	Velocidade media (Kbps)	927.227	927.870	931.277	930.865	922.911
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	948.170	948.450	948.462	948.467	948.467
	Percentil 5 (velocidade mínima - Kbps) **	863.031	875.813	878.634	884.729	852.947
AUGE	Velocidade media (Kbps)	926.597	925.991	925.808	919.631	916.522
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	946.351	946.021	946.894	947.654	946.023
	Percentil 5 (velocidade mínima - Kbps) **	841.472	837.757	842.368	847.698	844.425

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 600 Mbps / 600 Mbps						
MEDIDAS		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026
DESCENSO	Velocidade media (Kbps)	633.151	632.878	632.419	628.694	626.893
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	653.773	653.775	653.793	654.630	654.618
	Percentil 5 (velocidade mínima - Kbps) **	601.219	599.786	600.163	585.185	597.795
AUGE	Velocidade media (Kbps)	613.605	613.382	613.162	615.046	608.310
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	634.668	634.755	634.598	634.512	633.235
	Percentil 5 (velocidade mínima - Kbps) **	578.722	579.105	580.175	591.504	579.598

* 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.

R Cable y Telecable Telecomunicaciones

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 500 Mbps / 500 Mbps						
MEDIDAS		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T1 2025 ⁽¹⁾	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026
DESCENSO	Velocidade media (Kbps)	506.871	508.518	509.008	507.812	505.838
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	515.377	515.412	515.412	515.397	515.407
	Percentil 5 (velocidade mínima - Kbps) **	458.678	488.799	490.120	484.950	480.884
AUGE	Velocidade media (Kbps)	495.618	499.708	500,225	498.526	495.832
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	525.510	524.240	523.385	524.580	526.996
	Percentil 5 (velocidade mínima - Kbps) **	422.733	492.639	492.683	489.681	392.014

⁽¹⁾ Os seguintes datos obtivéronse mediante un sistema de medición que, durante o trimestre, sufriu unha indispoñibilidade media do 20,42 %, que se debe ter en conta para efectos de comparabilidade cos datos correspondentes doutros operadores.

* 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, excluindo 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, excluindo o 5 % máis lento das descargas/subidas.

R Cable y Telecable Telecomunicaciones

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: 4G 150 Mbps / 50 Mbps						
MEDIDAS		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026
DESCENSO	Velocidade media (Kbps)	59.594 ⁽¹⁾	57.775 ⁽¹⁾	55.595 ⁽¹⁾	52.521 ⁽¹⁾⁽³⁾	54.645 ⁽¹⁾
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	113.912	105.434	105.166	108.368 ⁽⁴⁾	109.203
	Percentil 5 (velocidade mínima - Kbps) **	22.857	23.002	22.102	19.771 ⁽⁵⁾	18.483
AUGE	Velocidade media (Kbps)	29.710 ⁽²⁾	29.412 ⁽²⁾	29.358 ⁽²⁾	26.646 ⁽²⁾⁽⁶⁾	27.142 ⁽²⁾
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	44.712	44.606	44.096	44.074 ⁽⁷⁾	44.431
	Percentil 5 (velocidade mínima - Kbps) **	14.812	14.009	14.323	13.111 ⁽⁸⁾	11.387

⁽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 52640 Kbps e 66548 Kbps (T1 2025), 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).

⁽²⁾ O valor medio reportado obtívose a partir dun conxunto de medicións que presentan unha dispersión significativa de valores, e pódese establecer que o valor real do parámetro pódese situar entre 27120 Kbps e 32300 Kbps (T1 2025), 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).

⁽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, excluindo 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, excluindo o 5 % máis lento das descargas/subidas.

R Cable y Telecable Telecomunicaciones

2.7.2 Parámetros obtidos para ofertas comerciais relevantes do servizo de acceso a Internet que xa non se miden

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 300 Mbps / 300 Mbps						
MEDIDAS		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026
DESCENSO	Velocidade media (Kbps)	318.188	--	--	--	--
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	329.475	--	--	--	--
	Percentil 5 (velocidade mínima - Kbps) **	308.541	--	--	--	--
AUGE	Velocidade media (Kbps)	304.782	--	--	--	--
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	317.129	--	--	--	--
	Percentil 5 (velocidade mínima - Kbps) **	291.673	--	--	--	--

* 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, excluindo 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, excluindo o 5 % máis lento das descargas/subidas.

3. CONCLUSIONES DO INFORME DE AUDITORÍA

A auditoría realizada en marzo/abril de 2026 por AENOR INTERNACIONAL SAU certifica que **R Cable y Telecomunicaciones SAU** dispón e aplica un sistema de medición e seguimento dos niveis de calidade do servizo, implementado de acordo co disposto na [Resolución do 23 de xaneiro de 2025](#), debidamente documentado 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.

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, **R Cable y Telecomunicaciones SAU** poñen a disposición do usuario as medicións realizadas de acordo co sistema común de medición do nivel de calidade de servizo establecido ou **Nivel de Calidade de 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.

R Cable y Telecable Telecomunicaciones

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 unha avaría 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.

R Cable y Telecable Telecomunicaciones

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 resultas 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.

Facturas reclamadas

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.

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.

R Cable y Telecable Telecomunicaciones

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 obxecto de medición.

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