

R

**INFORMACIÓN SOBRE CALIDADE DO
SERVIZO**

R

2025 Q4

1. Introducción "Sobre a calidade do servizo"	3
2. Compromisos cos niveis de calidade incluídos nos contratos	4
3. Medidas de parámetros	7
3.1 Tempo de subministración de acceso á rede fixa	7
3.2 Proporción de notificacións de avarías a través liña de acceso fixo.....	8
3.3 Tempo de reparación de avarías para liñas de acceso fixo	8
3.4 Frecuencia das queixas dos clientes	9
3.5 Prazo de resolución de reclamacións dos clientes	10
3.6 Reclamacións relativas á corrección de facturas	11
3.7 Reclamacións relativas á corrección de contas de prepago	11
3.8 Velocidade de transmisión de datos conseguida	12
3.8.1 Parámetros obtidos para ofertas comerciais relevantes do servizo de acceso a Internet	12
3.8.2 Parámetros obtidos para ofertas comerciais relevantes do servizo de acceso a Internet que xa non se miden.....	15
4. Conclusións do Informe de Auditoría	16
5. Información sobre a calidade do servizo e os parámetros asociados.....	17

1. INTRODUCCIÓN "SOBRE A CALIDADE DO SERVIZO"

A información sobre Calidade de Servizo que se ofrece nos seguintes apartados elaborouse de acordo co establecido no [Resolución CAL/DTSA/001/24](#), do 23 de xaneiro, pola que se establecen os parámetros de calidade do servizo e os seus métodos de medida segundo o establecido no artigo 69 da Lei xeral de telecomunicacións.

Para obter máis información sobre a normativa de Calidade do Servizo, consulte a sección específica da páxina web da Comisión Nacional dos Mercados e da Competencia (CNMC) relativa á [Calidade do servizo](#).

El [Panel de parámetros de calidade de servizo](#) Para obter máis información sobre os valores dos parámetros de Calidade de Servizo obtidos polos diferentes operadores, visite o sitio web da Comisión Nacional dos Mercados e a Competencia.



Medidas de parámetros

[Tempo de subministración de acceso á rede fixo](#)

[Proporción de notificacións de avarías a traves de liña de acceso fixo](#)

[Tempo de reparación de avarías para liñas de acceso fixo](#)

[Frecuencia de queixas dos clientes](#)

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

[Queixas sobre corrección de facturas](#)

[Queixas sobre corrección de contas de prepago](#)

[Velocidade de transmisión de datos alcanzada](#)

[Conclusións do Informe de Auditoría da Calidade do Servizo](#)

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

2. COMPROMISOS COS NIVEIS DE CALIDADE INCLUÍDOS NOS CONTRATOS

Prazo de entrega da conexión inicial (servizo fixo)

O tempo de provisión de conexión inicial defínese como o tempo transcorrido desde a primeira comunicación usuario-operador, pola cal o operador acepta a solicitude de conexión de rede desde unha localización fixa do usuario, ata o momento en que o servizo está dispoñible para o usuario.

O nivel de calidade individual incluído nos contratos de **R** En relación co tempo 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 móstranse a continuación:

COMPROMISO (días)	IMPORTE	PROCEDEMENTO
30 días	exención do pagamento das cotas mensuais de subscripción por un número equivalente ao número de meses, ou fracción destes, en que se superou o período de compromiso.	previa solicitude.

Podes consulta [esta ligazón](#) para máis información.

Tempo de interrupción do servizo

O tempo de interrupción do servizo defínese como a suma dos tempos transcorridos, ao longo dun período de observación, desde o momento en que se produciu a avaría ou inoperancia por degradación do servizo ou elemento do servizo ata o momento no que se restableceu o funcionamento normal.

A continuación móstrase:

- O valor do compromiso de calidade relativo ao tempo de interrupción do servizo expresado como un número enteiro de horas naturais acumuladas nun período de observación, coincidindo co período de facturación ou cun mes natural no caso dos abonados suxeitos á modalidade de prepago.
- O importe da indemnización en caso de incumprimento do nivel de compromiso.

A continuación móstrase o procedemento para facer efectiva a indemnización.

	COMPROMISO	IMPORTE	PROCEDEMENTO
Servizo de telefonía fixa	47 horas por período de facturación	R Comprométense a indemnizar ao Cliente cunha cantidade que será polo menos igual á maior das dúas seguintes: a) O importe medio facturado por todos os servizos interrompidos durante os tres (3) meses anteriores á interrupción, prorrateado segundo a duración da interrupción. Se a interrupción ten unha antigüidade inferior a tres (3) meses, utilizarase o importe medio da factura das mensualidades íntegras efectuadas, ou o importe que se tería obtido nunha mensalidade estimada en proporción ao período de consumo real. b) Cinco (5) veces a cota de subscrición mensual vixente no momento da interrupción, prorrateada durante a duración da interrupción.	A petición do Cliente
Servizo de telefonía móbil	48 horas durante un período de facturación	R comprométese a compensar ao Cliente co importe resultante de prorratear a cota de subscrición, polo tempo de interrupción efectiva do servizo.	A solicitude do Cliente nun prazo de dez (10) días desde a restauración do servizo
Servizo de acceso fixo a Internet	48 horas por período de facturación	R comprométese a compensar ao Cliente cunha cantidade igual ao importe da cota de subscrición prorrateada ao tempo da interrupción efectiva do servizo.	A petición do Cliente

	COMPROMISO	IMPORTE	PROCEDEMENTO
Servizo de acceso a Internet móbil	47 horas durante un período de facturación	R comprométese a compensar ao Cliente co importe resultante de prorratear a cota de subscrición, polo tempo de interrupción efectiva do servizo.	A solicitude do Cliente nun prazo de dez (10) días desde a restauración do servizo

*Para efectos de compensación en todos os compromisos anteriores, a cota mensual do Servizo de Acceso a Internet de Banda Larga considerárase como o 50% da cota mensual total naqueles supostos de contratación de paquetes de Servizos conxuntos nos que o prezo da cota total do paquete non desglose o importe imputable a cada Servizo (Servizo Telefónico e Servizo de Acceso a Internet de Banda Larga).

** Cando o Cliente goce dun desconto na cota mensual dos Servizos mediante promocións, a cota mensual non promocional dos devanditos servizos terase en conta para efectos de compensación.

Podes consulta [resta ligazón](#) para máis información.

3. MEDIDAS DE PARÁMETROS

3.1 Tempo de subministración de acceso á rede fixa

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2024	T1 2025	T2 2025 ⁽¹⁾	T3 2025	T4 2025
Percentil 95 (días)*	28	23	22	21	19

(1) Uso; De conformidade co disposto na Comisión Nacional dos Mercados e da 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 segundo o establecido no artigo 69 da Lei xeral de telecomunicacións, o parámetro "**Hora de provisión de acceso á rede fixa e acceso a Internet**". Xa non se mide por separado, pero agora está incluído 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 de menor a maior tempo de resolución, e tómanse o rexistro correspondente ao 95% de todas elas.

Horario de recollida de solicitudes de subministración: 24x7, incluídos sábados e domingos

Horario de cita: 8:30 a 22:30 h. os días laborables, de 9:00 a 15:00 h. en días inhábiles. Os domingos non se concertan citas.

3.2 Proporción de notificacións de avarías na liña de acceso fixo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2024 ⁽¹⁾	T1 2025	T2 2025 ⁽²⁾⁽³⁾	T3 2025	T4 2025
Porcentaxe (%)	2,14	2,92	3,66	3,37	2,98

(1) **Uso:** "Os datos informados inclúen avarías causadas por DANA na Comunidade Valenciana".

(2) **Uso:** De conformidade co disposto na Comisión Nacional dos Mercados e da 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 segundo o establecido no artigo 69 da Lei xeral de telecomunicacións, o parámetro "**Proporción de informes de avarías na liña de acceso fixo para o servizo de telefonía fixa e o servizo de acceso a internet**". Xa non se mide por separado, pero agora está incluído no parámetro "**Proporción de informes de avarías na liña de acceso fixo**".

(3) **Uso:** "Inclúe os incidentes causados polo apagón do 28 de abril"

A comunicación de avisos de avarías para liñas de acceso fixo pode realizarse chamando **1449**, de 00:00 a 24:00 horas de luns a domingo.

3.3 Tempo de reparación de avarías para liñas de acceso fixo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2024 ⁽¹⁾	T1 2025	T2 2025 ⁽²⁾⁽³⁾	T3 2025	T4 2025
Percentil 95 (horas)*	112,12	138,92	188,67	230,90	141,15
Porcentaxe reparada no tempo previsto (%)	78,68	79,08	75,35	76,82	77,09

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

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

(1) **Uso:** "Os datos informados inclúen avarías causadas por DANA na Comunidade Valenciana".

(2) **Uso:** "De conformidade co disposto na Comisión Nacional dos Mercados e da 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 segundo o establecido no artigo 69 da Lei xeral de telecomunicacións, o parámetro "**Tempo de reparación de avarías nas liñas de acceso fixo para o servizo de telefonía fixa e o servizo de acceso a Internet**". Xa non se mide por separado, pero agora está incluído no parámetro "**Tempo de reparación de avarías para liñas de acceso fixos**".

(3) **Uso:** "Inclúe os incidentes causados polo apagón do 28 de abril"

A comunicación de avisos de avarías para liñas de acceso fixo pode realizarse chamando **1449**, de 00:00 a 24:00 horas de luns a domingo.

3.4 Frecuencia das queixas dos clientes

Servizo fixo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
Porcentaxe (%)	0,98	0,97	1,07	1,03	1,04

Servizo móbil

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
Porcentaxe (%)	0,10	0,12	0,12	0,13	0,14

Para contactar co servizo de atención ao cliente pode chamar **1449** das 8:00 ás 22:00 h. De luns a venres e de 9:00 a 14:00 horas. os sábados, excepto festivos.

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

3.5 Prazo de resolución de reclamacións dos clientes

Servizo fixo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
Percentil 95 (días)*	11,08	12,20	14,07	15,18	22,14

Servizo móbil

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
Percentil 95 (días)*	10,07	13,04	11,13	18,00	13,00

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

Para contactar co servizo de atención ao cliente pode chamar **1449** das 8:00 ás 22:00 h. De luns a venres e de 9:00 a 14:00 horas. os sábados, excepto festivos.

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

3.6 Reclamacións relativas á corrección de facturas

Servizo fixo

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
Porcentaxe (%)	0,16	0,17	0,17	0,18	0,19

Servizo móbil

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
Porcentaxe (%)	0,02	0,04	0,03	0,05	0,04

Para contactar co servizo de atención ao cliente pode chamar **1449** das 8:00 ás 22:00 h. De luns a venres e de 9:00 a 14:00 horas. os sábados, excepto festivos.

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

3.7 Reclamacións relativas á corrección de contas de prepago

Non aplicable a esta marca

Use: "De conformidade co disposto na Comisión Nacional dos Mercados e da 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 segundo o establecido no artigo 69 da Lei xeral de telecomunicacións, o parámetro "**Queixas sobre corrección de contas de prepago**" deixou de ser obxecto de medición"

3.8 Velocidade de transmisión de datos conseguida

3.8.1 Parámetros obtidos para 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)				
		T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
DESCENSO	Velocidade media (Kbps)	939,171	927,227	927,870	931,277	930,865
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	948,165	948,170	948,450	948,462	948,467
	Quinto percentil (velocidade mínima - Kbps) **	922,844	863,031	875,813	878,634	884,729
SUBIR	Velocidade media (Kbps)	935,378	926,597	925,991	925,808	919,631
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	946,446	946,351	946,021	946,894	947,654
	Quinto percentil (velocidade mínima - Kbps) **	939,518	841,472	837,757	842,368	847,698

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 600Mbps / 600Mbps						
MEDIDAS		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
DESCENSO	Velocidade media (Kbps)	598,041	633,151	632,878	632,419	628,694
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	603,842	653,773	653,775	653,793	654,630
	Quinto percentil (velocidade mínima - Kbps) **	571,729	601,219	599,786	600,163	585,185
SUBIR	Velocidade media (Kbps)	588,168	613,605	613,382	613,162	615,046
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	594,520	634,668	634,755	634,598	634,512
	Quinto percentil (velocidade mínima - Kbps) **	582,834	578,722	579,105	580,175	591,504

* Para obter o percentil 95 realízanse todas as medicións da velocidade de transmisión acadada, ordenadas de menor a maior, e rexístrase o rexistro correspondente ao 95% de todas elas. Corresponde á velocidade máxima acadada entre todos os intentos de descarga/carga, excepto o 5 % das descargas/cargas máis rápidas.

** Para obter o percentil 5, realízanse todas as medicións da velocidade de transmisión acadada, ordenadas de menor a maior, e rexístrase o rexistro correspondente ao 5% de todas elas. Corresponde á velocidade mínima acadada entre todos os intentos de descarga/carga, excepto o 5% das descargas/cargas máis lentas.

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 500Mbps / 500Mbps						
MEDIDAS		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T4 2024	T1 2025 ⁽¹⁾	T2 2025	T3 2025	T4 2025
DESCENSO	Velocidade media (Kbps)	507,880	506,871	508,518	509,008	507,812
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	515,357	515,377	515,412	515,412	515,397
	Quinto percentil (velocidade mínima - Kbps) **	471,632	458,678	488,799	490,120	484,950
SUBIR	Velocidade media (Kbps)	499,849	495,618	499,708	500,225	498,526
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	503,711	525,510	524,240	523,385	524,580
	Quinto percentil (velocidade mínima - Kbps) **	493,667	422,733	492,639	492,683	489,681

⁽¹⁾ Os seguintes datos foron obtidos mediante un sistema de medición que, durante o trimestre, sufriu unha indisponibilidade media do 20,42%, que hai que ter en conta para a súa comparabilidade coas correspondentes cifras doutros operadores.

* Para obter o percentil 95 realízanse todas as medicións da velocidade de transmisión acadada, ordenadas de menor a maior, e rexístrase o rexistro correspondente ao 95% de todas elas. Corresponde á velocidade máxima acadada entre todos os intentos de descarga/carga, excepto o 5 % das descargas/cargas máis rápidas.

** Para obter o percentil 5, realízanse todas as medicións da velocidade de transmisión acadada, ordenadas de menor a maior, e rexístrase o rexistro correspondente ao 5% de todas elas. Corresponde á velocidade mínima acadada entre todos os intentos de descarga/carga, excepto o 5% das descargas/cargas máis lentas.

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: 4G 150 Mbps / 50 Mbps						
MEDIDAS		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
DESCENSO	Velocidade media (Kbps) ⁽¹⁾	--	59,594 ⁽¹⁾	57,775 ⁽¹⁾	55,595 ⁽¹⁾	54,373 ⁽¹⁾
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	--	113,912	105,434	105,166	108,949
	Quinto percentil (velocidade mínima - Kbps) **	--	22,857	23,002	22,102	21,039
SUBIR	Velocidade media (Kbps) ⁽²⁾	--	29,710 ⁽²⁾	29,412 ⁽²⁾	29,358 ⁽²⁾	28,041 ⁽²⁾
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	--	44,712	44,606	44,096	44,142
	Quinto percentil (velocidade mínima - Kbps) **	--	14,812	14,009	14,323	13,493

⁽¹⁾O valor medio comunicado obtívose a partir dun conxunto de medidas que presentan unha importante dispersión de valores, podendo establecerse que o valor real do parámetro se pode situar entre 52640 Kbps e 66548 Kbps (T1 2025), entre 51356 Kbps e 64194 Kbps (T2 2025), entre 49029 Kbps e 62161 Kbps (T3 2025) e entre 47854 Kbps y 60892 Kbps (T4 2025).

⁽²⁾O valor medio informado obtívose a partir dun conxunto de medicións que presentan unha importante dispersión de valores, podendo establecerse que o valor real do parámetro pode estar entre 27120 Kbps e 32300 Kbps (T1 2025), entre 26694 Kbps e 32130 Kbps (T2 2025), entre 26710 Kbps y 32006 Kbps (T3 2025) e entre 25208 Kbps y 30874 Kbps (T4 2025).

* Para obter o percentil 95, todas as medicións de velocidade de transmisión acadadas clasifícanse de menor a maior e rexístrase o percentil 95. Corresponde á velocidade máxima acadada en todos os intentos de descarga/carga, excluindo o 5 % máis rápido de descargas/cargas.

** Para obter o percentil 5, todas as medicións de velocidade de transmisión acadadas clasifícanse de menor a maior e rexístrase o 5 % máis baixo de todas as medicións. Corresponde á velocidade máis baixa alcanzada en todos os intentos de descarga/carga, excluindo o 5 % máis lento das descargas/cargas.

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

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 300Mbps / 300Mbps						
MEDIDAS		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
DESCENSO	Velocidade media (Kbps)	305.418	318.188	--	--	--
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	309.297	329.475	--	--	--
	Quinto percentil (velocidade mínima - Kbps) **	283.349	308.541	--	--	--
SUBIR	Velocidade media (Kbps)	300.282	304.782	--	--	--
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	303.644	317.129	--	--	--
	Quinto percentil (velocidade mínima - Kbps) **	296.860	291.673	--	--	--

* Para obter o percentil 95 realízanse todas as medicións da velocidade de transmisión acadada, ordenadas de menor a maior, e rexístrase o rexistro correspondente ao 95% de todas elas. Corresponde á velocidade máxima acadada entre todos os intentos de descarga/carga, excepto o 5 % das descargas/cargas máis rápidas.

** Para obter o percentil 5 realízanse todas as medicións da velocidade de transmisión acadada, ordenadas de menor a maior, e realízase o rexistro correspondente ao 5% de todas elas. Corresponde á velocidade mínima acadada entre todos os intentos de descarga/carga, excepto o 5% das descargas/cargas máis lentas.

4. CONCLUSIÓNS DO INFORME DE AUDITORÍA

A auditoría realizada en marzo de 2025 por AENOR INTERNACIONAL S.A.U. confirma iso **R CABLE E TELECOMUNICACIÓNS S.A.** Conta e aplica un sistema de medición e seguimento dos niveis de calidade do servizo, implantado segundo o disposto na Orde IET/1090/2014, do 16 de xuño, debidamente documentado e coherente coa descrición presentada na Comisión Nacional dos Mercados e a Competencia.

Así mesmo, esta auditoría tamén confirma que o proceso empregado para realizar as medicións garante a ausencia de erros que supoñan unha mellora superior ao 5% con respecto ao seu valor real.

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

Introdución

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

Relacionando as distintas funcións dun servizo de comunicacións electrónicas como: xestión de contratos, mantemento, conexión, facturación, etc., cos distintos criterios que os usuarios poden utilizar para avaliar a calidade de funcionamento das devanditas 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, que se inclúe no anexo I do [Orde IET/1090/2014, do 16 de xuño, pola que se regulan as condicións relativas á calidade do servizo na prestación dos servizos de comunicacións electrónicas](#), Foi desenvolvido polo Instituto Europeo de Normas de Telecomunicacións (ETSI) en colaboración con operadores e usuarios e detállase na guía [ETSI EG 202 057, partes 1 a 4](#).

No seu desenvolvemento, esforzouse para garantir que estes parámetros sexan útiles e facilmente comprensibles polo público, centrándose en medir a calidade do servizo de extremo a extremo das comunicacións desde a perspectiva do usuario final. Calquera dependencia doutros servizos ou redes públicas interconectadas inclúese implicitamente na medición da calidade do servizo prestado ao usuario final.

Neste marco, **R CABLE E TELECOMUNICACIÓNS S.A.** pon a disposición do usuario as medicións realizadas de acordo co sistema común de medición do nivel de calidade do servizo establecido ou **Nivel medido de Calidade de Servizo**.

Parámetros de calidade do servizo

A definición e método de medición de cada un dos parámetros de calidade do servizo inclúese no [ETSI EG 202 057, partes 1 a 4](#), e complementábase cos criterios adicionais adoptados pola Comisión de Seguimento da Calidade na Prestación de Servizos de Telecomunicacións.

A continuación ofrécese unha breve descrición de cada parámetro:

Tempo de aprovisionamento de acceso á rede fixo.

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

Para obter o percentil 95 considéranse todas as solicitudes de subministración realizadas por clientes residenciais atendidos no trimestre, ordenadas de menor a maior tempo de subministración e tómase o rexistro correspondente ao 95% de todas elas.

Proporción de notificacións de avarías na liña de acceso fixo.

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 avisos 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 avisos de avarías válidos recibidos dos clientes residenciais durante o trimestre ao que se refire a medición.

O número medio de liñas en servizo obtense das liñas de acceso fixo sobre as que se presta servizo telefónico e acceso a Internet aos clientes residenciais, sexa este o único servizo ofrecido ou se ofrezan outros servizos a través da liña. Os avisos de avarías contabilizados son os relativos ao servizo de telefonía fixa e acceso a Internet.

Tempo de reparación de avarías para 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 comunicou un aviso de avaría ata o momento en que o elemento de servizo, ou servizos, se restableceron ao seu funcionamento normal.

Contémplanse as seguintes medidas:

- Tempo máximo para a resolución do 95 % dos fallos de menor duración (percentil 95).
- Porcentaxe de avarías reparadas no prazo previsto polo operador, con indicación do devandito período.

A súa medición realízase a partir dos datos de todas as avarías comunicadas polos clientes residenciais que afectan ao servizo de telefonía fixa e ao servizo de acceso a Internet reparados no trimestre ao que se refire a medida.

Frecuencia de queixas dos clientes.

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

A súa medición realízase a partir dos datos de todas as reclamacións presentadas polos clientes residenciais, por teléfono, fax, correo, correo electrónico, etc. durante o trimestre que se está medindo.

Para estes efectos considérase reclamación calquera manifestación de insatisfacción ou observación negativa por parte do cliente respecto dos citados servizos. Non se debe confundir cunha solicitude de información, consulta técnica ou aclaración do cliente ao seu operador. Informar dunha avaría non se considerará unha reclamación, aínda que si o será unha solicitude de 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 de telefonía e/ou servizo de acceso a Internet e a resolución da dita reclamación por parte do operador.

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

Reclamacións relativas á corrección de facturas.

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

Facturas reclamadas

Total facturas emitidas

A súa medición realízase contando o número de facturas impugnadas por algún aspecto relacionado co seu contido durante o trimestre que se está a medir.

Reclamacións relativas á corrección de contas de 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 de prepago e o total de liñas de prepago activas (tarxetas, etc.).

Reclamacións relativas ao saldo de liñas de prepago

Número total de liñas de prepago

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

Velocidade de transmisión de datos alcanzada.

R

A velocidade de transmisión de datos acadada para o enlace descendente defínese como a velocidade acadada ao descargar ficheiros desde un sitio web remoto ao ordenador do usuario. Do mesmo xeito, a velocidade de transmisión de datos acadada para a ligazón ascendente defínese como a velocidade acadada ao cargar ficheiros desde o ordenador do usuario a un sitio web remoto.

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

Como resultado, como indicación das velocidades máximas e mínimas que pode experimentar un usuario, publicamos o percentil 95 de velocidade de transmisión, que corresponde á velocidade máxima alcanzada entre todos os intentos de descarga/carga, excluindo o 5 % máis rápido de descargas/cargas, e o percentil 5, correspondente á velocidade máxima alcanzada entre todos os intentos de descarga/carga incluídos no 5 % das descargas/subidas máis lentas.

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

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