

**ZERBITZUAREN KALITATEAREN
INFORMAZIOA**

Euskaltel

2025 Q4

1. Sarrera “Zerbitzuaren kalitateari buruz”	3
2. Kontratuetan jasotako banakako kalitate-mailen aldeko konpromisoak	4
3. Parámetroen neurriak	7
3.1 Sarearen sarbidea hornitzeko denbora finkoa	7
3.2 Sarbide finkoko lineako matxuren txostenen proportzioa	8
3.3 Sarbide finkoko lineen matxurak konpontzeko denbora	8
3.4 Bezeroen kexen maiztasuna	9
3.5 Bezeroen kexak konpontzeko denbora	10
3.6 Fakturak zuzentzeari buruzko kexak	11
3.7 Aurrez ordaindutako kontuen zuzenketari buruzko erreklamazioak	11
3.8 Lortutako datuen transmisio-abiadura	12
3.8.1 Interneterako sarbide-zerbitzuaren eskaintza komertzial garrantzitsuetarako lortutako parametroak	12
3.8.2 Interneterako sarbide-zerbitzuaren eskaintza komertzial garrantzitsuetarako lortutako parametroak, jada neurtzen ez direnak	15
4. Zerbitzu Kalitatearen ikuskapenaren txosteneko ondorioak	16
5. Zerbitzu-kalitatearen eta hari lotutako parametroen informazioa	17

1. SARRERA “ZERBITZUAREN KALITATEARI BURUZ”

Hurrengo ataletan ematen den Zerbitzuaren Kalitatearen informazioa urtarrilaren 23ko [CAL/DTSA/001/24](#) Ebazpenaren xedapenen arabera prestatu da, zeinak Telekomunikazio Lege Orokorraren 69. artikuluan ezarritako zerbitzuaren kalitatearen parametroak eta horien neurketa-metodoak ezartzen dituen.

Zerbitzuaren Kalitatea arautzeari buruzko informazio gehiago lortzeko, kontsultatu Merkatuen eta Lehiaren Batzorde Nazionalaren (CNMC) webguneko [Zerbitzuaren Kalitatea](#) buruzko atal espezifikoak.

[Zerbitzuaren Kalitatearen Parametroen Panela](#) Batzordearen orrialdean Informazio gehiago nahi izanez gero, Merkatu eta Lehia Nazionalen kontsulta daiteke lortutako Zerbitzu Kalitatearen parametroen balioei buruzko informazioa

operadore ezberdinen eskutik.



Parámetroen neurriak:

Sare finkorako sarbideen hornidura-denbora
Interneteko sarbideen hornidura-denbora
Sarbide finkoko linea bakoitzeko matxura-abisuen proportzioa
Bezeroen erreklamazioen maiztasuna
Bezeroen erreklamazioak ebazteko denbora
Faktura-zuzenketei buruzko erreklamazioak
Aurrez ordaintzeko kontuen zuzenketei buruzko erreklamazioak
Datu-transmisioan lortutako abiadura

Zerbitzu Kalitatearen ikuskapenaren txosteneko ondorioak

Zerbitzu-kalitatearen eta hari lotutako parametroen informazioa

2. KONTRATUETAN JASOTAKO BANAKAKO KALITATE-MAILEN ALDEKO KONPROMISOAK

Hasierako konexioa hornitzeko denbora (zerbitzu finkoa)

Hasierako konexioa hornitzeko denbora gisa definitzen da erabiltzaile-operadorearen lehen komunikaziotik igarotako denbora, zeinaren bidez operadoreak sarera konektatzeko eskaera erabiltzailearen kokapen finko batetik onartzen duen, erabiltzaileak zerbitzua erabilgarri duen unera arte.

Hasierako konexioaren hornidura-denborari dagokionez Euskaltelen kontratuetan jasotako banakako kalitate-maila, kalitate-maila ez betetzeko kalte-ordainaren zenbatekoa eta kalte-ordaina eraginkorra izateko prozedura jarraian azaltzen dira:

KONPROMISOA	ZENBATEKOA	PROZEDURA
60 egun	Zuntz optikoaren zerbitzuaren egungo tasaren zenbatekoaren baliokidea kontratua sinatzen denetik kontratatutako zerbitzua aktibatzen den arte igarotako hilabeteekin biderkatuta.	Bezeroak alde aurretik idatzitako erreklamazioa.

Esteka hau kontsulta dezakezu informazio gehiago lortzeko ([este enlace](#))

Zerbitzua eteteko denbora

Zerbitzua eteteko denbora behaketa-aldi batean zehar igarotako denboraren batura da, zerbitzuaren edo zerbitzuaren elementuaren hondatzearen ondoriozko haustura edo desgaitasuna gertatu zenetik funtzionamendu normala berreskuratu den unera arte.

Jarraban agertzen da:

- Kalitate-konpromisoaren balioa, zerbitzua eteteko denborari dagokionez, behaketa-aldi batean metatutako ordu naturalen kopuru oso gisa adierazita, fakturazio-epareekin bat datorrena edo hilabete natural batekin, aurrez ordaindutako modalitatearen menpeko abonatuaren kasuan.
- Konpromiso-maila ez betetzeko kalte-ordainaren zenbatekoa.

Kalte-ordaina eraginkorra izateko prozedura jarraian azaltzen da.

	KONPROMISOA	ZENBATEKOA	PROZEDURA
Telefono finkoko zerbitzua	47 ordu/hilean	<p>Euskaltelek konpromisoa hartzen du Bezeroari kalte-ordaina emateko, gutxienez, honako bi hauetatik handienaren berdina izango den:</p> <p>to. Etenaldiaren aurreko hiru hilabeteetan etendako zerbitzu guztien batez besteko fakturazioa, etenaldiak iraun duen denboraren arabera proportzionatuta. Hiru hilabete baino gutxiagoko adinaren kasuan, egindako hileko ordainketetan batez besteko fakturaren zenbatekoa hartuko da kontuan, edo hileko ordainketa batean lortuko litzatekeen kopurua benetako epearen arabera kalkulatuta. egindako kontsumoa.</p> <p>b. Etenaldiaren unean indarrean dagoen hileko harpidetzaren bost aldiz, etenaldiaren iraupenaren arabera proportzionatuta.</p>	Bezeroak eskatuta
Telefono mugikorreko zerbitzua	7 ordu/hilean	<p>Euskaltelek konpromisoa hartzen du Bezeroari kalte-ordaina emateko, gutxienez hurrengo bi hauetatik handienaren berdina izango den kopuru batekin.</p> <p>to. Etenaldiaren aurreko hiru hilabeteetan etendako zerbitzu guztien batez besteko fakturazioa, etenaldiak iraun duen denboraren arabera proportzionatuta. Hiru hilabete baino gutxiagoko adinaren kasuan, egindako hileko ordainketetan batez besteko fakturaren zenbatekoa hartuko da kontuan, edo hileko ordainketa batean lortuko litzatekeen kopurua benetako epearen arabera kalkulatuta. egindako kontsumoa.</p> <p>b. Etenaldiaren unean indarrean dagoen hileko harpidetzaren bost aldiz, etenaldiaren iraupenaren arabera proportzionatuta.</p>	Zerbitzua leheneratu eta hurrengo 10 eguneko epean eskatuta

	COMPROMISO	CUANTÍA	PROCEDIMIENTO
Internetarako sarbide finkoko zerbitzua	47 ordu/hilean	Euskaltelek konpromisoa hartzen du Bezeroari kalte-ordaina emateko azken hiru hilabeteetan zerbitzu honengatik fakturatutako zenbatekoen batez bestekoa lortzearen ondorioz, zerbitzua eten den denboraren arabera proportzionatuta.	Bezeroak eskatuta
Internet mugikorretarako sarbide zerbitzua	7 ordu/hilabete	Euskaltelek konpromisoa hartzen du Bezeroari kalte-ordaina emateko azken hiru hilabeteetan zerbitzu honengatik fakturatutako zenbatekoen batez bestekoa, zerbitzua eten den denboraren arabera proportzionatuta, lortutako zenbatekoarekin.	Zerbitzua leheneratu eta hurrengo 10 eguneko epean eskatuta

Esteka hau kontsulta dezakezu informazio gehiago lortzeko. ([este enlace](#))

3. PARÁMETROEN NEURRIAK

3.1 Sare finkorako sarbideen hornidura-denbora

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiru hilekoak)				
	T4 2024	T1 2025	T2 2025 ⁽¹⁾	T3 2025	T4 2025
95eko pertzentila (egunak) (*)	24	24	21	21	19

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

* 95eko pertzentila lortzeko, etxeko bezeroek egindako eta hiru hilekoan erantzundako eskaera guztiak kontuan hartzen dira, hornikuntza-denbora txikienetik handienara ordenatzen dira, eta guztiei dagokien % 95eko erregistroa hartzen da.

Linea finkorako sarbidea eskatzeko, 1717 telefonora deitu daiteke.

Eskariak biltzeko ordutegia: astelehenetik ostiralera, 9:00etatik 22:00etara, eta larunbatetan, 9:00etatik 14:00etara.

3.2 Interneteko sarbideen hornidura-denbora

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T4 2024 ⁽¹⁾	T1 2025	T2 2025 ⁽²⁾⁽³⁾	T3 2025	T4 2025
Ehunekoa (%)	3,07	3,23	5,16	4,48	4,85

(1) Oharra: «Jakinarazitako datuek Valentziako Erkidegoan DANAK eragindako matxurak barne hartzen dituzte».

(2) Oharra: Merkatu eta Lehiaren Batzorde Nazionalak 2025eko urtarrilaren 23ko Ebazpenean xedatutakoaren arabera, zeinak Telekomunikazioen Lege Orokorraren 69. artikuluan ezarritako komunikazio elektronikoen zerbitzuen kalitate-parametroak eta haien neurketa-metodoak ezartzen dituen, "Telefono-zerbitzu finkorako eta Interneteko sarbide-zerbitzurako sarbide-linea finko bakoitzeko akats-oharren proportzioa" parametroa ez da bereizita neurtzen, baizik eta "Sarbide-linea finko bakoitzeko akats-oharren proportzioa" parametroan sartzen da.

(3) Oharra: "Apirilaren 28ko argindar mozketak eragindako gertakariak barne hartzen ditu"

Linea finkorako sarbidea eskatzeko, 1717 telefonora deitu daiteke.

Eskariak biltzeko ordutegia: astelehenetik ostiralera, 9:00etatik 22:00etara, eta larunbatetan, 9:00etatik 14:00etara.

3.3 Sarbide finkoko linea bakoitzeko matxura-abisuen proportzioa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T4 2024 ⁽¹⁾	T1 2025	T2 2025 ⁽²⁾⁽³⁾	T3 2025	T4 2025
95eko pertzentila (orduak) (*)	141,31	149,28	148,87	160,15	144,98
Ezarritako epean konpondutako matxuren ehunekoa (%)	79,70	76,57	74,58	74,17	79,89

Operadoreak zehaztutako konponketa-denbora 47 ordukoa da.

* 95eko pertzentila lortzeko, hiruhilekoan erantzundako matxurak konpontzeko baliatutako denbora guztiak (ordutan) kontuan hartzen dira, handienetik txikienera ordenatzen dira, eta guztiei dagokien % 95eko erregistroa hartzen da.

(1) Oharra: «Jakinarazitako datuek Valentziako Erkidegoan DANAK eragindako matxurak barne hartzen dituzte».

(2) Oharra: «Merkatu eta Lehiaren Batzorde Nazionalak 2025eko urtarrilaren 23ko Ebazpenean xedatutakoaren arabera, zeinak Telekomunikazioen Lege Orokorraren 69. artikuluan ezarritako 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.»

(3) Oharra: "Apirilaren 28ko argindar mozketak eragindako gertakariak barne hartzen ditu"

Eskariak biltzeko ordutegia: astelehenetik ostiralera, 9:00etatik 22:00etara, eta larunbatetan, 9:00etatik 14:00etara.

3.4 Bezeroen erreklamazioen maiztasuna

Zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
Ehunekoa (%)	0,64	0,91	0,88	1,03	1,00

Zerbitzu mugikorra

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
Ehunekoa (%)	0,06	0,08	0,08	0,09	0,10

Eskariak biltzeko ordutegia: astelehenetik ostiralera, 9:00etatik 22:00etara, eta larunbatetan, 9:00etatik 14:00etara

3.5 Bezeroen kexak konpontzeko denbora

Zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
95eko pertzentila (orduak) (*)	12,46	12,08	12,06	17,13	13,54

Zerbitzu mugikorra

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
95eko pertzentila (orduak) (*)	16,83	17,92	14,20	19,17	15,21

* 95eko pertzentila lortzeko, hiruhilekoan erantzundako matxurak konpontzeko baliatutako denbora guztiak (ordutan) kontuan hartzen dira, handienetik txikienera ordenatzen dira, eta guztiei dagokien % 95eko erregistroa hartzen da.

Eskariak biltzeko ordutegia: astelehenetik ostiralera, 9:00etatik 22:00etara, eta larunbatetan, 9:00etatik 14:00etara

3.6 Fakturak zuzentzeari buruzko kexak

Zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
Ehunekoa (%)	0,09	0,14	0,16	0,16	0,17

Zerbitzu mugikorra

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
Ehunekoa (%)	0,03	0,04	0,05	0,05	0,05

Eskariak biltzeko ordutegia: astelehenetik ostiralera, 9:00etatik 22:00etara, eta larunbatetan, 9:00etatik 14:00etara

3.7 Aurrez ordaindutako kontuen zuzenketari buruzko erreklamazioak

Oharra: «Merkatu eta Lehiaren Batzorde Nazionalak 2025eko urtarrilaren 23ko Ebazpenean xedatutakoaren arabera, zeinaren bidez Telekomunikazioen Lege Orokorraren 69. artikuluan ezarritako komunikazio elektronikoen zerbitzuen kalitate-parametroak eta haien neurketa-metodoak ezartzen diren, «aurrez ordaindutako kontuen zuzenketari buruzko kexak» parametroa ez da neurketaren menpe egongo».

3.8 Lortutako datuen transmisio-abiadura

3.8.1 Interneterako sarbide-zerbitzuaren eskaintza komertzial garrantzitsuetarako lortutako parametroak

Interneten sartzeko zerbitzuak: FTTH 1 Gbps / 1 Gbps						
Neurketa		Neurtutako maila (azken 5 hiru hilekoak)				
		T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
Jaitsiera	Batez besteko abiadura (kb/s)	939,171	927,727	927,870	931,277	930,865
	95eko perzentila Gehieneko abiadura kb/s *	948,165	948,170	948,450	948,462	948,467
	5eko perzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	922,844	863,031	875,813	878,634	884,729
Igoera	Batez besteko abiadura (kb/s)	935,378	926,597	925,991	925,808	919,631
	95eko perzentila Gehieneko abiadura kb/s *	946,446	946,351	946,021	946,894	947,654
	5eko perzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	939,518	841,472	837,757	842,368	847,698

Interneten sartzeko zerbitzuak: FTTH 600Mbps / 600Mbps						
Neurketa		Neurtutako maila (azken 5 hiru hilekoak)				
		T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
Jaitsiera	Batez besteko abiadura (kb/s)	598,041	633,151	632,878	632,419	628,694
	95eko perzentila Gehieneko abiadura kb/s *	603,842	653,773	653,775	653,793	654,630
	5eko perzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	571,729	601,219	599,786	600,163	585,185
Igoera	Batez besteko abiadura (kb/s)	588,168	613,605	613,382	613,162	615,046
	95eko perzentila Gehieneko abiadura kb/s *	594,520	634,668	634,755	634,598	634,512
	5eko perzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	582,834	578,722	579,105	580,175	591,504

(*) 95. perzentila lortzeko, lortutako transmisioaren abiaduraren neurketa guztiak hartzen dira, txikienetik handienara ordenatzen dira eta guztien% 95ari dagokion erregistroa hartzen da. Saiakera guztien artean lortutako gehieneko abiadurari dagokio

(**) 5. perzentila lortzeko, lortutako transmisioaren abiaduraren neurketa guztiak hartzen dira, txikienetik handienara ordenatzen dira eta guztien% 5ari dagokion erregistroa hartzen da. Deskarga / kargatze saiakera guztien artean lortutako gutxieneko abiadurari dagokio deskarga / kargatzeen% 5 motelena izan ezik.

Interneten sartzeko zerbitzuak: FTTH 500Mbps / 500Mbps						
Neurketa		Neurtutako maila (azken 5 hiru hilekoak)				
		T4 2024	T1 2025 ⁽¹⁾	T2 2025	T3 2025	T4 2025
Jaitsiera	Batez besteko abiadura (kb/s)	507,880	506,871	508,518	509,008	507,812
	95eko perzentila Gehieneko abiadura kb/s *	515,357	515,377	515,412	515,412	515,397
	5eko perzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	471,632	458,678	488,799	490,120	484,950
Igoera	Batez besteko abiadura (kb/s)	499,849	495,618	499,708	500,225	498,526
	95eko perzentila Gehieneko abiadura kb/s *	503,711	525,510	524,240	523,385	524,580
	5eko perzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	493,667	422,733	492,639	492,683	489,681

(1) Hurrengo datuak neurketa-sistema baten bidez lortu dira, eta hiruhilekoan zehar batez beste % 20,42ko erabilgarritasun eza izan du, eta hori kontuan hartu behar da beste operadore batzuen datuekin alderatzeko

Interneten sartzeko zerbitzuak: 4G 150Mbps / 50 Mbps						
Neurketa		Neurketa				
		T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
Jaitsiera	Batez besteko abiadura (kb/s)	--	59,594 ⁽¹⁾	57,775 ⁽¹⁾	55,595 ⁽¹⁾	54,373 ⁽¹⁾
	95eko perzentila Gehieneko abiadura kb/s *	--	113,912	105,434	105,166	108,949
	5eko perzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	--	22,857	23,002	22,102	21,039
Igoera	Batez besteko abiadura (kb/s)	--	29,710 ⁽²⁾	29,412 ⁽²⁾	29,358 ⁽²⁾	28,041 ⁽²⁾
	95eko perzentila Gehieneko abiadura kb/s *	--	44,712	44,606	44,096	44,142
	5eko perzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	--	14,812	14,009	14,323	13,493

(1) Jakinarazitako batez besteko balioa balioen sakabanaketa esanguratsua erakusten duten neurketa multzo batetik lortu da, eta parametroaren benetako balioa 52.640 Kbps eta 66.548 Kbps artean (2025eko 1. hiruhilekoa) eta 51.356 Kbps eta 64.194 Kbps artean (2025eko 2. hiruhilekoa) eta 49029 Kbps eta 62161 Kbps artean (2025eko 3. hiruhilekoa), 47854 Kbps eta 60892 Kbps artean (2025eko 4. hiruhilekoa) egon daitekeela ezar daiteke.

(2) Jakinarazitako batez besteko balioa balioen sakabanaketa esanguratsua erakusten duten neurketa multzo batetik lortu da, eta parametroaren benetako balioa 27.120 Kbps eta 32.300 Kbps artean (2025eko 1. hiruhilekoa) eta 26.694 Kbps eta 32.130 Kbps artean (2025eko 2. hiruhilekoa) eta 26710 Kbps eta 32006 Kbps (2025eko 3. Hiruhilekoa), eta 25208 Kbps eta 30874 Kbps (2025eko 4. hiruhilekoa) egon daitekeela ezar daiteke.

(*) 95. perzentila lortzeko, lortutako transmisioaren abiaduraren neurketa guztiak hartzen dira, txikienetik handienara ordenatzen dira eta guztien% 95ari dagokion erregistroa hartzen da. Saiakera guztien artean lortutako gehieneko abiadurari dagokio.

(**) 5. perzentila lortzeko, lortutako transmisioaren abiaduraren neurketa guztiak hartzen dira, txikienetik handienara ordenatzen dira eta guztien% 5ari dagokion erregistroa hartzen da. Deskarga / kargatze saiakera guztien artean lortutako gutxieneko abiadurari dagokio deskarga / kargatzeen% 5 motelena izan ezik.

3.8.2 Interneteko sarbide-zerbitzuaren eskaintza komertzial garrantzitsuetarako lortutako parametroak, jada neurtzen ez direnak

Interneten sartzeko zerbitzuak: FTTH 300Mbps / 300Mbps						
Neurketa		Neurketa				
		T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025
Jaitsiera	Batez besteko abiadura (kb/s)	102,957	--	--	--	--
	95eko perzentila Gehieneko abiadura kb/s *	103,141	--	--	--	--
	5eko perzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	102,950	--	--	--	--
Igoera	Batez besteko abiadura (kb/s)	100,458	--	--	--	--
	95eko perzentila Gehieneko abiadura kb/s *	100,958	--	--	--	--
	5eko perzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	98,176	--	--	--	--

(*) 95. perzentila lortzeko, lortutako transmisioaren abiaduraren neurketa guztiak hartzen dira, txikienetik handienara ordenatzen dira eta guztien% 95ari dagokion erregistroa hartzen da. Saiakera guztien artean lortutako gehieneko abiadurari dagokio.

(**) 5. perzentila lortzeko, lortutako transmisioaren abiaduraren neurketa guztiak hartzen dira, txikienetik handienara ordenatzen dira eta guztien% 5ari dagokion erregistroa hartzen da. Deskarga / kargatze saiakera guztien artean lortutako gutxieneko abiadurari dagokio deskarga / kargatzeen% 5 motelena izan ezik.

4. ZERBITZU KALITATEAREN IKUSKAPENAREN TXOSTENeko ONDORIOAK

AENOR INTERNACIONAL S.A.U.-k 2025eko martxoan egindako auditoria. **EUSKALTEL S.A.**-k zerbitzuaren kalitate mailak neurtzeko eta kontrolatzeko sistema bat duela eta aplikatzen duela ziurtatzen du, ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduaren arabera ezarria, behar bezala dokumentatua eta Merkatu eta Lehiaren Batzorde Nazionalean aurkeztutako deskribapenarekin bat datorrena.

Auditoriak ere berresten du neurketak ezartzeko erabilitako prozesuak bermatzen duela ez dagoela benetako balioarekin alderatuta % 5 baino gehiagoko hobekuntza ekarriko lukeen akatsik.

5. ZERBITZU-KALITATEAREN ETA HARI LOTUTAKO PARAMETROEN INFORMAZIOA

Sarrera

Telekomunikazioen Nazioarteko Elkartearen definizioak dioenez, zerbitzu baten funtzionamenduaren kalitatearen ondorio orokorra da "zerbitzu-kalitatea", eta zerbitzu horren erabiltzailearen gogobetetze-maila zehazten du.

Baldin eta telekomunikazio elektronikoen zerbitzu baten funtzioak —hala nola kontratazioaren kudeaketa, mantentze-lana, konexioa eta fakturazioa— lotzen baditugu funtzio horien funtzionamenduaren kalitatea ebaluatzeko erabiltzaileek balia ditzaketen irizpideekin (abiadura, doitasuna, erabilgarritasuna, fidagarritasuna, etab.), beha eta neur daitezkeen parametro batzuk zehaztu daitezke, eta, horien bitartez, erabiltzaileari emandako zerbitzu-kalitatearen irudi grafiko eta konparagarria eskuratu.

Parametro-multzo hori [2014ko ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduaren I. eranskinean](#) dago jaso. Telekomunikazio elektronikoen zerbitzuen kalitateari buruzko baldintzak erregulatu ditu arau horrek, eta Telekomunikazioko Arauen Europako Institutuak (ETSI) egin du, operadoreen eta erabiltzaileen laguntzarekin, eta [ETSI EG 202 057 gidako 1-4 ataletan](#) zehaztu da. Multzo hori egiteko, parametroak jendearentzat erabilgarriak eta ulertterazak izan daitezen saiatu dira, komunikazioaren mutur batetik besterainoko kalitatearen neurria bideratuz, eta, beti, azken erabiltzailearen ikuspuntua aintzat harturik. Elkarrekin konektatutako beste zerbitzu edo sare publikoekiko mendekotasun oro azken erabiltzaileari emandako zerbitzu-kalitatearen neurria sartuz jotzen da.

Testuinguru horretan, **Euskaltelek** erabiltzailearen esku jartzen ditu zerbitzu-kalitatearen maila neurtzeko ezarritako sistema arruntaren arabera egindako neurketak, edo **Neurtutako Zerbitzu Kalitatearen maila**.

Zerbitzu-kalitatearen parametroak

Zerbitzu-kalitatearen parametroen definizioa eta neurketa-metodoak [ETSI EG 202 057 gidako 1-4 ataletan](#) daude, eta Telekomunikazio Zerbitzuen Kalitate Segimendurako Batzordeak hartutako irizpide gehigarriekin osatzen dira.

Hona hemen parametro bakoitzaren deskribapen labur bat:

Sare finkorako sarbidearen hornidura-denbora.

Operadoreak sare finkorako sarbidearen hornidura-eskaera baliozkoa jasotzen duenetik zerbitzua aktibatzen eta erabiltzeko moduan dagoen arte igarotako denbora da hau.

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

Matxura-txostenen proportzioa sarbide finkoko linea bakoitzeko.

Hau telefono-zerbitzu finkorako eta Interneteko sarbide finkorako neurtzen da.

Ehuneko gisa adierazitako erlazio gisa definitzen da, bezeroek operadorearen sarbide finkoko sarean gerta daitezkeen matxurei buruz jakinarazitako matxura-txosten baliodunen eta zerbitzuan dauden lineen batez besteko kopuruaren artean.

Neurketari dagokion hiruhilekoan etxebizitza-bezeroengandik jasotako matxura-txosten baliodunak zenbatuz neurtzen da.

Zerbitzuan dauden lineen batez besteko kopurua telefono-zerbitzua eta Interneteko sarbidea eskaintzen zaizkien etxebizitza-bezeroei ematen zaizkien sarbide finkoko lineetatik lortzen da, eskaintzen den zerbitzu bakarra izan edo linearen bidez beste zerbitzu batzuk eskaintzen badira. Zenbatutako matxura-txostenak telefono-zerbitzu finkoari eta Interneteko sarbideari dagozkionak dira.

Telefono finko zerbitzurako eta Interneterako sarbide finko zerbitzurako neurtzen da.

Ehuneko gisa adierazitako erlazio gisa definitzen da, operadorearen sarbide finkoko sarean gerta daitezkeen akatsei buruz bezeroek jakinarazitako akats-txosten baliodunen eta zerbitzuan dauden lineen batez besteko kopuruaren artean.

Neurketari dagokion hiruhilekoan etxebizitzako bezeroengandik jasotako akats-txosten baliodunak zenbatuz neurtzen da.

Zerbitzuan dauden lineen batez besteko kopurua etxebizitzako bezeroei telefono-zerbitzua eta Interneterako sarbidea ematen zaizkien sarbide finkoko lineetatik lortzen da, eskaintzen den zerbitzu bakarra izan edo linearen bidez beste zerbitzu batzuk eskaintzen diren kontuan hartu gabe. Zenbatutako akats-txostenak telefono finko zerbitzuarekin eta Interneterako sarbidearekin lotutakoak dira.

Sarbide finkoko lineen konponketa-denbora.

Neurri hau telefono finko zerbitzurako eta internet sarbide finko zerbitzurako erabiltzen da.

Bezeroak matxura baten berri ematen duenetik zerbitzu elementua edo zerbitzuak funtzionamendu normalera itzultzen diren arte igarotako denbora bezala definitzen da.

Neurri hauek hartzen dira kontuan:

- Iraupen laburreneko matxuren % 95 konpontzeko gehienezko denbora (pertzentila 95).
- Operadoreak ezarritako denbora-tartearen barruan konpondutako matxuren ehunekoa, denbora-tarte horren adierazpenarekin.

Neurria aipatzen duen hiruhilekoan konpondutako telefono finko zerbitzuari eta internet sarbide zerbitzuari eragiten dieten etxebizitza bezeroek jakinarazitako matxura guztien datuetan oinarrituta neurtzen da.

Bezeroen Kexen Maiztasuna.

Hau ehuneko gisa adierazitako erlazio gisa definitzen da, etxebizitzetako bezeroek telefono zerbitzuarekin eta/edo Interneterako sarbide zerbitzuarekin lotutako kexen kopuru osoaren eta hiruhilekoan etxebizitzetako bezero aktiboen kopuruaren artekoa.

Neurketa-aplikazioko hiruhilekoan etxebizitzetako bezeroek telefonoz, faxez, postaz, posta elektronikoz, etab. aurkeztutako kexa guztien datuetan oinarrituta neurtzen da.

Ondorio horietarako, bezeroak aipatutako zerbitzuei buruz egindako edozein atsekabe edo behaketa negatibo kexatzat hartzen da. Ez da nahastu behar bezeroak bere operadoreari eskatutako informazio eskaera, kontsulta teknikoa edo argibideekin.

Matxura baten berri ematea ez da kexatzat hartuko, matxura-abisu bati buruzko kexa bai.

Bezeroen kexak konpontzeko garaia.

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 zehar konpondutako etxebizitza-bezeroen kexa guztiak hartzen dira, ebazpen-denbora laburrenetik luzeenera ordenatuta, eta kexa guztien % 95ari dagokion erregistroa erregistratzen da.

Fakturak zuzentzeari buruzko kexak.

Hau ehunekotan adierazitako erlazioari dagokio, etxebizitza-bezeroei emandako fakturak, telefono-zerbitzuari eta/edo Interneterako sarbide-zerbitzuari dagozkienak, gatazkaren xede izan direnak, eta bezero horiei emandako faktura guztien artekoa.

Erreklamaturako fakturak

Jaulkitako faktura guztiak

Bere neurketa neurtzen den hiruhilekoan zehar haien edukiarekin lotutako alderdiren batengatik gatazkan dauden faktura kopurua zenbatuz egiten da.

Aurrez ordaindutako kontuen zuzenketari buruzko erreklamazioak.

Ehuneko gisa adierazitako erlazioari dagokio, bezeroek aurrez ordaindutako lineen saldoari buruz egindako telefono-zerbitzuari eta/edo Interneterako sarbide-zerbitzuari buruz egindako kexen eta aurrez ordaindutako linea aktiboen (txartelak, etab.) kopuru osoaren artekoa.

Aurrez ordaindutako lineen saldoari buruzko erreklamazioak

Aurrez ordaindutako lineen kopuru osoa

Neurtzen den hiruhilekoan saldoaren alderdiren bati buruzko erreklamazioa egin den aurrez ordaindutako txartelen kopurua zenbatuz neurtzen da.

[Datuen transmisio-abiadura lortu da.](#)

Beheranzko estekan lortutako datu-transmisioaren abiadura urruneko webgune batetik erabiltzailearen ordenagailura fitxategiak deskargatzean lortzen den abiadura bezala definitzen da. Era berean, goranzko estekan lortutako datu-transmisioaren abiadura erabiltzailearen ordenagailutik urruneko webgune batera fitxategiak igotzean lortzen den abiadura bezala definitzen da.

Erabiltzaile bakar batek fitxategi bat deskargatzean/igotzean jasaten duen datu-transmisioaren abiadura deskargatzea/igoera egitean sarearen kargaren araberakoa izan daiteke, beraz, parametro hau alda daiteke, adibidez, eguneko ordu edo asteko egun desberdinetan.

Ondorioz, erabiltzaile batek izan ditzakeen abiadura maximo eta minimoen adierazle gisa, transmisio-abiaduraren 95. ehunekoak argitaratzen da, deskarga/igoera saiakera guztien artean lortutako abiadura maximoari dagokiona (deskarga/igoera azkarrenak % 5 kenduta), eta 5. ehunekoak, deskarga/igoera motelenen % 5ean sartutako deskarga/igoera saiakera guztien artean lortutako abiadura maximoari dagokiona.

Neurketa hau neurtzen ari den hiruhilekoan zehar bezero-ordenagailuen (proba-zunden) eta zerbitzari espezifikoen arteko proba-konexioen bidez egiten da.

Sarbide-teknologiari buruzko informazio teknikoak behar baduzu, [Merkatuen eta Lehiaren Batzorde Nazionalak](#) gai honi buruz argitaratutako informazioa kontsulta dezakezu.