

ZERBITZUAREN KALITATEAREN INFORMAZIOA



Q4 2023

Aurkibidea

1. Sarrera	4
2. Kontratuetan sartutako banakako kalitate-mailei buruzko konpromisoak.....	4
3. Parámetroen neurriak	8
3.1. Sare finkorako sarbideen hornidura-denbora.....	8
3.2. Interneteko sarbideen hornidura-denbora	8
3.3. Sarbide finkoko linea bakoitzeko matxura-abisuen proportzioa	9
3.4. Sarbide finkoko lineetako matxurak konpontzeko denbora... 10	
3.5. Bezeroen erreklamazioen maiztasuna.....	12
3.6. Bezeroen erreklamazioak ebazteko denbora	13
3.7. Faktura-zuzenketei buruzko erreklamazioak.....	14
3.8. Aurrez ordaintzeko kontuen zuzenketei buruzko erreklamazioak	14
3.9. Datu-transmisioan lortutako abiadura	15
3.9.1. Interneterako sarrera-zerbitzu esanguratsuetarako datuak transmititzeko lortutako abiadura.....	15
3.9.2. Jada neurtzen ez diren Interneterako sarbide-zerbitzuetarako lortutako datu-transmisio-abiadura	Error! Marcador no definido.
4. Zerbitzu Kalitatearen ikuskapenaren txosteneko ondorioak	17
5. Zerbitzu-kalitatearen eta hari lotutako parametroen informazioa	18
5.1. Sarrera	18
5.2. Zerbitzu-kalitatearen parametroak	19
5.2.1. Sare finkoko sarbideak hornitzeko denbora.....	19

5.2.2. Sarbide finkoko linea bakoitzeko matxura-abisuen proportzioa.	19
5.2.3. Sarbide finkoko lineetako matxurak konpontzeko denbora. 20	
5.2.4. Bezeroen erreklamazioen maiztasuna.....	21
5.2.5. Bezeroen erreklamazioak ebazteko denbora.....	21
5.2.6. Faktura-zuzenketei buruzko erreklamazioak.....	22
5.2.7. Aurrez ordaintzeko kontuen zuzenketei buruzko erreklamazioak.....	22
5.2.8. Datu-transmisioan lortutako abiadura	22

1.Sarrera

Atal hauetako Zerbitzu Kalitateari buruzko informazioa [2014ko ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan](#) ezarritakoaren arabera egin da. Telekomunikazio elektronikoaren zerbitzuen kalitateari buruzko baldintzak arautzen ditu agindu horrek.

Zerbitzu Kalitatea arautzeari buruzko informazio gehiago aurkitu daiteke Telekomunikazio eta Azpiegitura Digitalen Estatu Idazkaritza (SETID) Interneteko orrian, [Zerbitzu Kalitateari](#) buruzko atalean.

2.Kontratuetan sartutako banakako kalitate-maileri buruzko konpromisoak

Hasierako konexioa emateko denbora (zerbitzu finkoa)

Hasierako konexioa emateko denbora deritza erabiltzailearen eta operadorearen arteko lehen komunikaziotik —operadoreak onartzen duenetik erabiltzailearen eskaera kokapen finko batetik sarera konektatzeko— erabiltzaileak zerbitzua balia dezakeen unera arte igarotzen den denborari.

Euskaltelen kontratuetan sartutako banakako kalitate-maila adierazten da hemen, hasierako konexioa emateko denboraren, kalitate-mailak huts eginez gero eman beharreko kalte-ordainaren zenbatekoaren arabera eta kalte-ordaina ordaintzeko prozeduraren arabera:

KONPROMISOA	ZENBATEKOA	PROZEDURA
60 egun	Zuntz optikoa zerbitzuaren uneko kuotaren zenbatekoa bider kontratua sinatu zenetik kontratatutako zerbitzua aktibatu arte pasatutako hilabete-kopurua.	Bezeroak aldeztu aurretik erreklamazio idatzia eginda.

Informazio gehiago lortzeko, [esteka](#) honetara jo dezakezu.

Zerbitzu-etenaren iraupena

Zerbitzua etenda egon den denboratzat hartuko da haustura gertatu denetik edo zerbitzuaren edo zerbitzu-elementuaren degradazioagatik erabilezin bihurtu denetik ohiko funtzionamendua ezarri arte behaketa-epe baten barnean pasatu diren denboren batura.

Ondoren ageri dira:

- Zerbitzu-etenaren denborari dagokion kalitate-konpromisoaren balioa, honela adierazia: fakturazio-epearekin edo, aurrez ordaintzeko modalitatea duten abonatuaren kasuan, hil natural batekin bat datorren behaketa-epe batean metatutako ordu naturalen zenbaki osoa.
- Konpromiso-maila betetzen ez bada eman beharreko kalte-ordainaren zenbatekoa.
- Kalte-ordaina ordaintzeko prozedura

	KONPROMISOA	ZENBATEKOA	PROZEDURA
Telefono-zerbitzu finkoa	47 ordu/hil	Euskaltelek bezeroari kalteak ordaintzeko konpromisoa du. Kalte-ordain hori bi adibide hauetan handienaren berdina izango da gutxienez: a. Eten aurreko azken hiru hilabeteetan zerbitzu horretan fakturatu duen zenbatekoaren batezbestekoa zati etenaldiaren iraupena eginda lortzen den zenbatekoa. Zerbitzua kontratatu eta hiru hilabete igaro aurretik gertatzen bada etena, kontsumitutako hilabete osoetako fakturaren batez besteko zenbatekoa edo egindako kontsumo-epearekiko proportzioan kalkulaturako hilabeteko zenbatekoa hartuko da aintzat.	Bezeroak hala eskatzen badu

		<p>b. Etenaldia gertatzen denean indarrean den hileko abonua- ren kuota bost aldiz, etenaldiak irauten duen denboran hainbanatuta.</p>	
<p>Telefono-zerbitzu mugikorra</p>	<p>7 ordu / hil</p>	<p>Euskaltelek konpromisoa hartzen du Bezeroari kalte-ordaina emateko. Kalte-ordain hori bi adibide hauetan handienaren berdina izango da gutxienez:</p> <p>a. Eten aurreko azken hiru hilabeteetan zerbitzu horretan fakturatu duen zenbatekoaren batezbestekoa zati etenaldiaren iraupena eginda lortzen den zenbatekoa. Zerbitzua kontratatu eta hiru hilabete igaro aurretik gertatzen bada etena, kontsumitutako hilabete osoetako fakturaren batez besteko zenbatekoa edo egindako kontsumo- epearekiko proportzioan kalkulaturako hilabete-ko zenbatekoa hartuko da aintzat.</p> <p>b. Etenaldia gertatzen denean indarrean den hileko abonua- ren kuota bost aldiz, etenaldiak irauten duen denboran hainbanatuta.</p>	<p>Bezeroak hala eskatzen badu zerbitzua berriz martxan jarri ondorengo 10 egunetan.</p>
<p>Internet finkoan sartzeko zerbitzua</p>	<p>47 ordu/hil</p>	<p>Euskaltelek bezeroari kalteak ordaintzeko konpromisoa du: azken hiru hilabeteetan zerbitzuagatik fakturaturako zenbatekoak zerbitzua etenda egon den denboran hainbanatuta ateratzen den zenbatekoa ordainduko dio</p>	<p>Bezeroak hala eskatzen badu</p>

<p>Internet mugikorr ean sartzeko zerbitzua</p>	<p>7 ordu/hil</p>	<p>Euskaltelek bezeroari kalteak ordaintzeko konpromisoa du: azken hiru hilabeteetan zerbitzuagatik fakturatutako zenbatekoak zerbitzua etenda egon den denboran hainbanatuta ateratzen den zenbatekoa ordainduko dio.</p>	<p>Bezeroak hala eskatzen badu zerbitzua berriz martxan jarri ondorengo 10 egunetan.</p>
--	-------------------	--	--

Informazio gehiago lortzeko, [esteka](#) honetara jo dezakezu.

3. Parámetroen neurriak

3.1. Sare finkorako sarbideen hornidura-denbora

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T4 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023
95eko pertzentila (egunak) (*)	26	23	22	24	21

Sare finkoko sarbidea hornitzeko eskaerak 1717 telefono-zenbakira deituta egin daitezke.

Hornikuntza-eskaerak jasotzeko ordutegia: 09:00 - 22:00 (as.-os.) eta 09:00 - 14:00 (la.)

Hornikuntza-hitzorduak finkatzeko ordutegia: 09:00 - 22:00 (as.-os.) eta 09:00 - 14:00 (la.)

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



[Informazio hori Ekonomia Gaietarako eta Eraldaketa Digitalerako Ministerioa](#) 2014ko ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren arabera ematen da. Telekomunikazio elektronikoen zerbitzuen kalitateari buruzko baldintzak erregulatzen ditu arau horrek

3.2. Interneteko sarbideen hornidura-denbora

Ez dio marka honi aplikatzen.

3.3. Sarbide finkoko linea bakoitzeko matxura-abisuen proportzioa

Telefono-zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T4 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023
Ehunekoa (%)	0,53	0,40 ⁽¹⁾	0,48 ⁽²⁾	0,36	0,28

Sarbide finkoko lineetako matxura-abisuak **1717** telefono-zenbakira deituta eman daitezke, Matxura-abisuak jasotzeko ordutegia 00:00 a 24:00 (as. – ig.)

(1) Balio hau zuzendu da auditoretzak akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 0,52 zen.

(2) Balio hau zuzendu da Euskaltelek akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 0,63 zen.

Interneten sartzeko zerbitzua

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T4 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023
Ehunekoa (%)	2,17	2,30 ⁽¹⁾	2,86 ⁽²⁾	2,58	2,32

Sarbide finkoko lineetako matxura-abisuak **1717** telefono-zenbakira deituta eman daitezke, Matxura-abisuak jasotzeko ordutegia 00:00 a 24:00 (as. – ig.)

(1) Balio hau zuzendu da auditoretzak akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 2,89 zen.

(2) Balio hau zuzendu da Euskaltelek akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 3,48 zen.



[Informazio hori Ekonomia Gaietarako eta Eraldaketa Digitalerako Ministerioa](#) 2014ko ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren arabera ematen da. Telekomunikazio elektronikoen zerbitzuen kalitateari buruzko baldintzak erregulatu dituzten arau horrek

3.4. Sarbide finkoko lineetako matxurak konpontzeko denbora.

Telefono-zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T4 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023
95eko pertzentila (orduak) (*)	90,52	79,17 ⁽¹⁾	98,12	101,57	115,00
Ezarritako epean konpondutako matxuren ehunekoa (%)	88,19	87,95 ⁽²⁾	84,10	82,85	79,32

Sarbide finkoko lineetako matxura-abisuak 1717 telefono-zenbakira deituta eman daitezke	
Matxura konpontzeko epe hau zehaztu du operadoreak (ordu)	47
Matxura-abisuak jasotzeko ordutegia	(as.-ig.) 0:00 – 24:00
Hitzorduak finkatzeko ordutegia	(as.-ig.) 09:00 – 21:00

(1) Balio hau zuzendu da auditoretzak akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 72,70 zen.

(2) Balio hau zuzendu da Euskaltelek akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 90,03 zen.

Interneten sartzeko zerbitzua

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T4 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023
95eko pertzentila (orduak) (*)	95,97	118,30	93,20	94,00	100,37
Ezarritako epean konpondutako matxuren ehunekoa (%)	85,55	85,36	87,71	85,70	83,99

Sarbidetako lineetako matxura-abisua 1717 telefono-zenbakira deituta eman daitezke	
Matxura konpontzeko epe hau zehaztu du operadoreak (ordu)	47
Matxura-abisua jasotzeko ordutegia	(as.-ig.) 0:00 – 24:00
Hitzorduak finkatzeko ordutegia	(as.-ig.) 09:00 – 21:00

* 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.



[Informazio hori Ekonomia Gaietarako eta Eraldaketa Digitalerako Ministerioa](#) 2014ko ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren arabera ematen da. Telekomunikazio elektronikoen zerbitzuen kalitateari buruzko baldintzak erregulatzen ditu arau horrek.

3.5. Bezeroen erreklamazioen maiztasuna

Zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T4 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023
Ehunekoa (%)	0,78	0,72	0,58	0,69 ⁽¹⁾	0,69

Bezeroentzako Arreta Zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, deitu 1717 telefono-zenbakira

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren ordutegia:

(as.-os.) 08:00 – 22:00

(la.) 09:00 – 14:00

(1) Balio hau zuzendu da Euskaltelek akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 0,64 zen.

Zerbitzu mugikorra

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T4 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023
Ehunekoa (%)	0,08	0,07	0,06	0,07	0,05

Bezeroentzako Arreta Zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, deitu **1717** telefono-zenbakira

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren ordutegia:

(as.-os.) 08:00 – 22:00

(la.) 09:00 – 14:00



Informazio hori [Ekonomia Gaietarako eta Eraldaketa Digitalerako Ministerioa](#) 2014ko ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren arabera ematen da. Telekomunikazio elektronikoen zerbitzuen kalitateari buruzko baldintzak erregulitzen ditu arau horrek

3.6. Bezeroen erreklamazioak ebazteko denbora

Zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T4 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023
95eko pertzentila (egunak) (*)	7,13 ⁽¹⁾	6,83	7,00	4,00	5,42

Bezeroentzako Arreta Zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, deitu 1717 telefono-zenbakira	
Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren ordutegia:	(as.-os.) 08:00 – 22:00 (la.) 09:00 – 14:00

(1) Balio hau zuzendu da auditoretzak akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 4,46 zen.

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

Zerbitzu mugikorra

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T4 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023
95eko pertzentila (egunak) (*)	8,92 ⁽¹⁾	10,58	7,17	12,67	15,21

Bezeroentzako Arreta Zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, deitu 1717 telefono-zenbakira	
Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren ordutegia:	(as.-os.) 08:00 – 22:00 (la.) 09:00 – 14:00

(1) Balio hau zuzendu da auditoretzak akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 4,08 zen.

* 95 pertzentila lortzeko, etxeko bezeroek egindako eta hiruhilekoan ebazitako erreklamazio guztiak kontuan hartzen dira, ebazte-denbora txikienetik handienera ordenatzen dira, eta guztiei dagokien % 95eko erregistroa hartzen da.



Informazio hori [Ekonomia Gaietarako eta Eraldaketa Digitalerako Ministerioa](#) 2014ko ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren arabera ematen da. Telekomunikazio elektronikoen zerbitzuen kalitateari buruzko baldintzak erregulatzen ditu arau horrek

3.7. Faktura-zuzenketei buruzko erreklamazioak

Zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T4 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023
Ehunekoa (%)	0,11	0,10	0,06	0,08	0,08

Bezeroentzako Arreta Zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, deitu **1717** zenbakira

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren ordutegia: (as.-os.) 08:00 - 22:00 eta (la.) 09:00 - 14:00

Zerbitzu mugikorra

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T4 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023
Ehunekoa (%)	0,04	0,03	0,03	0,02	0,03

Bezeroentzako Arreta Zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, deitu **1717** zenbakira

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren ordutegia: (as.-os.) 08:00 - 22:00 eta (la.) 09:00 - 14:00

3.8. Aurrez ordaintzeko kontuen zuzenketei buruzko erreklamazioak

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T4 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023
Ehunekoa (%)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

Bezeroentzako Arreta Zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, deitu **1717** zenbakira

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren ordutegia: (as.-os.) 08:00 - 22:00 eta (la.) 09:00 - 14:00

3.9. Datu-transmisioan lortutako abiadura

3.9.1. Interneterako sarrera-zerbitzu esanguratsuetarako datuak transmititzeko lortutako abiadura

Interneten sartzeko zerbitzuak: 600Mbps/600Mbps FTTH						
NEURKETA		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
		T4 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023
Jaitsiera	Batez besteko abiadura (kb/s)	-	588.781	593.185	593.776	594.225
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	-	603.753	603.805	603.807	603.769
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	-	528.079	554.825	554.826	556.779
Igoera	Batez besteko abiadura (kb/s)	-	587.326	566.804	583.164	587.606
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	-	595.525	591.821	590.289	590.845
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	-	565.769	384.235	577.333	581.443

Interneten sartzeko zerbitzuak: 300Mbps/300Mbps FTTH						
NEURKETA		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
		T4 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023
Jaitsiera	Batez besteko abiadura (kb/s)	-	305.807	304.349	305.986	306.594
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	-	309.008	309.238	309.303	309.324
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	-	302.401	296.742	297.043	295.296
Igoera	Batez besteko abiadura (kb/s)	-	303.123	297.282	298.538	299.936
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	-	305.657	303.336	303.577	303.656
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	-	300.091	281.861	289.055	293.211

Interneten sartzeko zerbitzuak: 600Mbps/50Mbps HFC						
NEURKETA		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
		T4 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023
Jaitsiera	Batez besteko abiadura (kb/s)	584.876	586.217	605.514	605.263	604.511
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	600.562	605.055	621.792	622.002	621.581
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	549.976	549.224	571.608	570.634	568.949
Igoera	Batez besteko abiadura (kb/s)	52.006	51.719	52.048	52.410	52.138
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	52.404	52.400	52.396	52.135	52.414
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	49.990	47.599	50.442	50.985	50.573

Interneten sartzeko zerbitzuak: 300Mbps/30Mbps HFC						
NEURKETA		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
		T4 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023
Jaitsiera	Batez besteko abiadura (kb/s)	303.374	303.771	307.957	304.792	307.133
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	307.422	308.604	312.807	311.894	312.428
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	294.304	293.980	296.969	288.110	296.408
Igoera	Batez besteko abiadura (kb/s)	31.602	31.548	31.623	31.665	31.576
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	31.656	31.659	31.662	31.194	31.650
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	31.447	30.872	31.362	27.450	31.291

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

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



Informazio hori [Ekonomia Gaietarako eta Eraldaketa Digitalerako Ministerioa](#) 2014ko ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren arabera ematen da. Telekomunikazio elektronikoen zerbitzuen kalitateari buruzko baldintzak erregulatzen ditu arau horrek.

4. Zerbitzu Kalitatearen ikuskapenaren txosteneko ondorioak

AENOR INTERNACIONAL SAUK 2023ko apirilean egindako ikuskapenaren arabera, **EUSKALTEL** SAK zerbitzu-kalitatearen maila neurtzeko eta haren jarraipena egiteko sistema bat du eta aplikatzen du. Sistema hori indarrean dagoen araudiaren arabera ezarri da, behar bezalako dokumentazioa du eta bat dator Telekomunikazio eta Azpiegitura Digitalen Estatu Idazkaritza emandako deskribapenarekin.

Halaber, ikuskapenak ziurtatzen du neurketa horiek egiteko prozesuetan ez dela egongo benetako balioa % 5 baino gehiago hobetzen duen errorerik.

5. Zerbitzu-kalitatearen eta hari lotutako parametroen informazioa

5.1. 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 erregulatzen 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 sartuzat jotzen da.

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

5.2. 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:

5.2.1. Sare finkoko sarbideak hornitzeko denbora.

Operadoreak telefono-zerbitzua hornitzeko baliozko eskaera bat jasotzen duenetik zerbitzua aktibatu eta erabiltzeko moduan egon arteko denbora-tarte gisa definitzen da.

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

5.2.2. Sarbide finkoko linea bakoitzeko matxura-abisuen proportzioa.

Telefono-zerbitzu finkorako eta Interneten sartzeko zerbitzu finkorako neurtzen da.

Telefono-zerbitzu finkorako

Operadorearen sarbide-sare finkoko matxura posiblei buruz bezeroek jakinarazitako baliozko matxura-abisuen eta, batez beste, zerbitzua ematen ari den linea-kopuruaren arteko erlazioa da, ehunekotan adierazita.

Neurketako hiruhilekoan etxeko bezeroengandik jasotako baliozko matxura-abisuak kontatuz neurtzen da.

Jakiteko batez beste zenbat linea dauden zerbitzuan, etxeko bezeroek telefono-zerbitzua jasotzen duten sarbide finkoko lineen kopurua hartzen da kontuan, bai zerbitzu hori bakarrik eskaintzen bada, bai linea berean beste zerbitzu batzuk eskaintzen badira. Telefono-zerbitzu finkoari buruzko matxura-abisuak hartzen dira kontuan.

Interneten sartzeko zerbitzurako

Bezeroek operadorearen sarbide-sarean izan daitezkeen matxurei buruz emandako baliozko matxura-abisuen eta zerbitzua ematen ari diren batez besteko linea-kopuruaren arteko erlazioa da, ehunekotan adierazita.

Neurketako hiruhilekoan etxeko bezeroengandik jasotako baliozko matxura-abisuak kontatuz neurtzen da.

Jakiteko batez beste zenbat linea dauden zerbitzuan, etxeko bezeroek Interneteko sarbide-zerbitzua jasotzen duten sarbide finkoko lineen kopurua hartzen da kontuan, bai zerbitzu hori bakarrik eskaintzen bada, bai linea berean beste zerbitzu batzuk eskaintzen badira. Interneteko sarbide-zerbitzuari buruzko matxura-abisuak hartzen dira kontuan.

5.2.3. Sarbide finkoko lineetako matxurak konpontzeko denbora.

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

Telefono-zerbitzu finkorako

Operadorearen sarbide-sare finkoko matxura posibleei buruz bezeroek jakinarazitako baliozko matxura-abisuen eta, batez beste, zerbitzua ematen ari den linea-kopuruaren arteko erlazioa da, ehunekotan adierazita.

Bezeroak matxura jakinarazi duen unetik zerbitzuaren edo zerbitzuen elementua berriro ohiko funtzionamendura itzuli den unera arte igarotako denbora.

Neurketa hauek hartzen dira kontuan:

- Iraupen txikieneko matxuren % 95 konpontzeko gehieneko denbora (95 pertzentila).
- Operadoreak ezarritako epean konpondutako matxuren ehunkoa, epea adierazita.

Etxeko bezeroek jakinarazi eta neurketa egiten den hiruhilekoan konpondutako telefono-zerbitzu finkoari eragiten dioten matxura guztien datuak hartuta egiten da neurketa.

Interneten sartzeko zerbitzurako

Bezeroak matxura jakinarazi duen unetik zerbitzuaren edo zerbitzuen elementua berriro ohiko funtzionamendura itzuli den unera arte igarotako denbora.

Neurketa hauek hartzen dira kontuan:

- Iraupen txikieneko matxuren % 95 konpontzeko gehieneko denbora (95 pertzentila).
- Operadoreak ezarritako epean konpondutako matxuren ehunekoia, epea adierazita.

Etxeko bezeroek jakinarazi eta neurketa egiten den hiruhilekoan konpondutako Interneteko sarbide-zerbitzuari eragiten dioten matxura guztien datuak kontuan hartuta egiten da neurketa.

5.2.4. Bezeroen erreklamazioen maiztasuna.

Etxeko bezeroek telefono-zerbitzuari edo Interneteko sarbide-zerbitzuari buruz egindako erreklamazioen eta hiruhileko horretan aktibo dauden bezeroen kopuruaren arteko erlazioa da, ehunekotan adierazia.

Neurketa egiten den hiruhilekoan etxeko bezeroek telefonoz, faxez, postaz, posta elektronikoz eta abarrez aurkeztutako erreklamazio guztietako datuetatik abiatuta egiten da neurketa.

Erreklamaziotzat hartuko da bezeroak aipatu ditugu zerbitzuekin gustura ez dagoela adieraztea edo aipu negatiboren bat egitea.

Ez da nahastu behar bezeroak operadoreari egindako informazio-eskaerekin, kontsulta teknikoekin edo zalantzak argitzeko eskaerekin. Matxura jakinaraztea ez da erreklamaziotzat hartuko; bai, ordea, matxura-abisuen gaineko erreklamazioa.

5.2.5. Bezeroen erreklamazioak ebazteko denbora.

Etxeko bezero batek telefono-zerbitzuari edo Interneteko sarbide-zerbitzuari buruzko erreklamazioa aurkezten duenetik operadoreak erreklamazio hori ebatzi arte igarotzen den denbora gisa definitzen da.

95 pertzentila lortzeko, etxeko bezeroek egindako eta hiruhilekoan ebazitako erreklamazio guztiak kontuan hartzen dira, ebazte-denbora txikienetik ebazte-denbora handienara ordenatu eta guztiei dagokien % 95eko erregistroa hartzen zaie.

5.2.6. Faktura-zuzenketei buruzko erreklamazioak.

Etxeko bezeroek telefono-zerbitzuari eta/edo Interneteko sarbide-zerbitzuari buruz egindako erreklamazioei buruz bezeroei bidalitako fakturen eta bezero horiei guztira bidalitako faktura kopuruaren arteko erlazioa da, ehunekotan adierazita.

Erreklamaturako fakturak

Bidalitako fakturak, guztira

Neurketa hori egiteko, hiruhileko horretan fakturen edukiaren alderdiren batengatik erreklamaturako faktura-kopurua kontaktzen da.

5.2.7. Aurrez ordaintzeko kontuen zuzenketei buruzko erreklamazioak.

Etxeko bezeroek telefono-zerbitzuari eta/edo Interneteko sarbide-zerbitzuari dagozkien aurrez ordaintzeko lineen saldoari buruz egindako erreklamazioen eta aurrez ordaintzeko lineen (txartelak, etab.) kopuru osoaren arteko erlazioa da, ehunekotan adierazita.

Aurrez ordaintzeko lineen saldoari buruzko erreklamazioak

Aurrez ordaintzeko lneak, guztira

Neurtzeko, hiruhileko horretan saldoaren inguruko erreklamazioen bat izan duten aurrez ordaintzeko txartelak kontaktzen dira.

5.2.8. Datu-transmisioan lortutako abiadura

Honela definitzen da beheranzko loturarako lortutako datuak transmititzeko abiadura: urruneko webgune batetik erabiltzailearen ordenagailura

fitxategiak deskargatzean izandako abiadura. Bestalde, honela definitzen da goranzko loturarako lortutako datuak transmititzeko abiadura: urruneko webgune batetik erabiltzailearen ordenagailutik fitxategiak igotzean izandako abiadura.

Erabiltzaile batek fitxategi bat deskargatzean/igotzean duen transmisio-abiadura aldatu egiten da, deskarga/igoera egitean sareak duen okupazio-mailaren arabera; parametro hori, beraz, aldatu egin daiteke eguneko orduaren edo asteko egunaren arabera.

Hori dela eta, erabiltzaile batek izan ditzakeen gehienezko eta gutxieneko abiaduren azalpen gisa transmisio-abiaduraren 95 pertzentila deskarga/igoera-saiakeretan izandako gehienezko abiadurarekin bat egiten du, deskarga/igoera azkarrenen % 5 kenduta eta 5 pertzentila deskarga/igoera motelenen % 5en sartzen diren deskarga/igoera-saiakera guztien artean lortutako gehienezko abiadurari dagokiona ematen da.

Bezero ekipoen (proba-zundak) eta zerbitzari espezifikoaren artean egiten da neurketa probako konexioen bidez, neurketa egin behar den hiruhilekoan.

Informazio teknikoa nahi baldin baduzu sarrera-abiaduraz, Telekomunikazio eta Azpiegitura Digitalen Estatu Idazkaritza horri buruz argitaratutako informazioa azter dezakezu.