

INFORMACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO DE

Lebara

2025 Q2

1. Introducción "Sobre la Calidad del Servicio"	3
2. Compromisos de los niveles de calidad incluidos en los contratos	4
3. Medidas de los Parámetros	6
3.1 Frecuencia de reclamaciones de los clientes	6
3.2 Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes	6
3.3 Reclamaciones sobre corrección de cuentas de prepago	7
3.4 Velocidad de transmisión de datos conseguida	8
3.4.1 Parámetros conseguidos para las ofertas comerciales relevantes del servicio de acceso a Internet	8
4. Conclusiones del Informe de auditoría	9
5. Información sobre la calidad de servicio y los parámetros asociados	10

1. Introducción “Sobre la Calidad del Servicio”

La información sobre de Calidad de Servicio que se facilita en los apartados siguientes se ha elaborado según lo establecido en [la Resolución CAL/DTSA/001/24](#), de 23 de enero, por la que se establecen los parámetros de calidad de servicio y sus métodos de medición según establece el artículo 69 de la Ley General de Telecomunicaciones.

Para una mayor información sobre la regulación de la Calidad de Servicio puede consultarse el apartado específico de la página de Internet de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) relativo a [Calidad de Servicio](#).

El [Panel de parámetros de calidad de servicio](#) en la página de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia puede consultarse para una mayor información sobre los valores de los parámetros de Calidad de Servicio obtenidos por los diferentes operadores.



Medidas de los parámetros

[Frecuencia de reclamaciones de los clientes](#)

[Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes](#)

[Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago](#)

[Velocidad de transmisión de datos conseguida](#)

[Conclusiones del informe de la auditoría de Calidad de Servicio](#)

[Información de calidad de servicio y los parámetros asociados](#)

2. Compromisos de los niveles de calidad incluidos en los contratos

Tiempo de interrupción del servicio

El tiempo de interrupción del servicio se define como la suma de tiempos transcurridos, a lo largo de un período de observación, desde el instante en el que se ha producido la rotura o inutilización por degradación del servicio o elemento del servicio hasta el momento en que se ha restablecido a su normal funcionamiento.

A continuación, se muestra:

- El valor del compromiso de calidad relativo al tiempo de interrupción del servicio expresado en número entero de horas naturales acumuladas a lo largo de un periodo de observación, coincidente con el periodo de facturación o con un mes natural para el caso de los abonados sujetos a modalidad de prepago.
- La cuantía de la indemnización en caso de incumplimiento del nivel de compromiso.

- El procedimiento para hacer efectiva la indemnización se muestran a continuación.

	COMPROMISO (horas)	CUANTÍA	PROCEDIMIENTO
Servicio telefónico móvil	8 horas	LEBARA indemnizará al Cliente con una cuantía igual al promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los 3 meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. No habrá lugar a indemnización si el importe resultante de aplicar la anterior regla de cálculo es inferior a 1€.	A estos efectos, dentro del mes siguiente a la fecha de restablecimiento del servicio, el Cliente deberá dirigir su solicitud de indemnización al Servicio de Atención al Cliente de LEBARA, en los diez días siguientes a la interrupción
Servicio de acceso a Internet Móvil	8 horas	LEBARA indemnizará al Cliente con una cuantía igual al promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los 3 meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. No habrá lugar a indemnización si el importe resultante de aplicar la anterior regla de cálculo es inferior a 1€.	A estos efectos, dentro del mes siguiente a la fecha de restablecimiento del servicio, el Cliente deberá dirigir su solicitud de indemnización al Servicio de Atención al Cliente de LEBARA, en los diez días siguientes a la interrupción

Puede consultar [este enlace](#) para obtener más información

3. Medidas de los Parámetros

3.1 Frecuencia de reclamaciones de los clientes

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2024	T3 2024 ⁽¹⁾	T4 2024 ⁽²⁾	T1 2025	T2 2025
Porcentaje (%)	0,16	0,19	0,10	0,09	0,08

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría (2025). El valor anteriormente publicado era 0,18

(2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 0,09

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al (2222) De 10:00 a 22:00. 12 horas de lunes a domingo. Puede contactar también con el servicio de atención al cliente enviando un correo electrónico a la siguiente dirección care.Spain@lebara.com

3.2 Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2024	T3 2024 ⁽²⁾	T4 2024	T1 2025	T2 2025
Percentil 95 (días)*	0,007	1,34	1,20	5,77	5,59

(2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 1,54

* 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.

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al (2222) De 10:00 a 22:00. 12 horas de lunes a domingo. Puede contactar también con el servicio de atención al cliente enviando un correo electrónico a la siguiente dirección care.Spain@lebara.com

3.3 Reclamaciones sobre corrección de cuentas de prepago

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2024	T3 2024	T4 2024 ⁽¹⁾	T1 2025	T2 2025 ⁽²⁾
Porcentaje (%)	0,148	0,165	0,097	0,127	-----

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. El valor anteriormente publicado era 0,084

(2) Nota: "De acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución, de 23 de enero de 2025, por la que se establecen los parámetros de calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas y sus métodos de medición conforme establece el artículo 69 de la Ley General de Telecomunicaciones el parámetro **"Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago"** ha dejado de ser objeto de medición"

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al (2222) De 10:00 a 22:00. 12 horas de lunes a domingo. Puede contactar también con el servicio de atención al cliente enviando un correo electrónico a la siguiente dirección care.Spain@lebara.com

3.4 Velocidad de transmisión de datos conseguida

3.4.1 Parámetros conseguidos para las ofertas comerciales relevantes del servicio de acceso a Internet

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: LTE 150Mbps / 50 Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025	T2 2025
BAJADA	Velocidad Media (Kbps) ⁽¹⁾	--	--	--	59.594	57.775
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	--	--	--	113.912	105.434
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	--	--	--	22.857	23.002
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps) ⁽²⁾	--	--	--	29.710	29.412
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	--	--	--	44.712	44.606
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	--	--	--	14.812	14.009

⁽¹⁾ El valor medio reportado se ha obtenido a partir de un conjunto de mediciones que presentan una dispersión significativa de valores, pudiendo establecerse que el valor real del parámetro puede situarse entre 52640 Kbps y 66548 Kbps (T1 2025) y entre 51356 Kbps y 64194 Kbps (T2 2025).

⁽²⁾ El valor medio reportado se ha obtenido a partir de un conjunto de mediciones que presentan una dispersión significativa de valores, pudiendo establecerse que el valor real del parámetro puede situarse entre 27120 Kbps y 32300 Kbps (T1 2025) y entre 26694 Kbps y 32130 Kbps (T2 2025).

* Para la obtención del percentil 95 se toman todas las medidas de la velocidad de transmisión conseguida, se ordenan de menor a mayor y se toma el registro correspondiente al 95 % de todas ellas. Se corresponde con la velocidad máxima alcanzada entre todos los intentos de descarga/subida exceptuando el 5% de descargas/subidas más rápidas.

** Para la obtención del percentil 5 se toman todas las medidas de la velocidad de transmisión conseguida, se ordenan de menor a mayor y se toma el registro correspondiente al 5 % de todas ellas. Se corresponde con la velocidad mínima alcanzada entre todos los intentos de descarga/subida exceptuando el 5% de descargas/subidas más lentas.

4. Conclusiones del Informe de auditoría

La auditoría realizada en abril de 2025 por SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U. acredita que Lebara (Xfera Móviles, S.A.U) dispone y aplica un sistema de medida y seguimiento de los niveles de calidad de servicio, implantado conforme a lo dispuesto en la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, debidamente documentado y coincidente con la descripción depositada en la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Asimismo, dicha auditoría también acredita que el proceso utilizado para la realización de las medidas asegura la no existencia de errores que supongan una mejora superior al 5% con respecto a su valor real.

5. Información sobre la calidad de servicio y los parámetros asociados

Introducción

La “calidad de servicio” es definida por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) como el efecto global de la calidad de funcionamiento de un servicio que determina el grado de satisfacción de un usuario de dicho servicio.

Relacionando las distintas funciones de un servicio de comunicaciones electrónicas tales como: gestión de la contratación, mantenimiento, conexión, facturación, etc., con los diversos criterios que pueden utilizar los usuarios para evaluar la calidad de funcionamiento de dichas funciones (velocidad, precisión, disponibilidad, fiabilidad, etc.) se pueden determinar un conjunto de parámetros observables y susceptibles de ser medidos, capaces de proporcionar una representación objetiva y comparable de la calidad de servicio entregada al usuario.

Este conjunto de parámetros, que se recoge en el anexo I de la [Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas](#), ha sido elaborado por el Instituto Europeo de Normas de Telecomunicación (ETSI) con la colaboración de operadores y usuarios y se detalla en la guía [ETSI EG 202 057, partes 1 a 4](#).

En su elaboración se ha procurado que dichos parámetros sean útiles y fácilmente comprensibles por el público, orientándolos a la medida de la calidad de servicio de extremo a extremo de la comunicación y desde la óptica del usuario final. Cualquier dependencia de otros servicios o redes públicas interconectadas queda incluida implícitamente en la medida de la calidad del servicio entregada al usuario final.

En este marco, Lebara (Xfera Móviles, SAU) pone a disposición del usuario las mediciones realizadas de acuerdo con el sistema común de medición del nivel de calidad de servicio establecido o **Nivel medido de Calidad de Servicio**.

Parámetros de calidad de servicio

La definición y método de medición de cada uno de los parámetros de calidad de servicio se recoge en la [ETSI EG 202 057, partes 1 a 4](#), y se complementa con los criterios adicionales adoptados por la Comisión para el Seguimiento de la Calidad en la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones.

A continuación, se facilita una breve descripción de cada parámetro:

Frecuencia de reclamaciones de los clientes.

Se define como la relación, expresada en porcentaje, entre el total de las reclamaciones relativas al servicio telefónico y/o al servicio de acceso a Internet, realizadas por los clientes residenciales, y el número de clientes residenciales activos en el trimestre.

Su medición se realiza a partir de los datos de todas las reclamaciones presentadas por los clientes residenciales, por teléfono, fax, correo, e-mail, etc. durante el trimestre objeto de la medición.

A estos efectos se considera como reclamación cualquier expresión de insatisfacción o una observación negativa del cliente referida a los mencionados servicios. No debe confundirse con una petición de información, consulta técnica o aclaración solicitada por el cliente a su operador. No se considerará como reclamación la comunicación de una avería, aunque sí la reclamación de un aviso de avería.

Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes.

Se define como el tiempo transcurrido entre la presentación por parte de un cliente residencial de una reclamación relativa al servicio telefónico y/o al servicio de acceso a Internet y la resolución de dicha reclamación por el operador.

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.

Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago.

Se corresponde con la relación, expresada en porcentaje, entre las reclamaciones relativas al servicio telefónico y/o al servicio de acceso a Internet realizadas por los clientes sobre el saldo de las líneas prepago y el número total de líneas prepago (tarjetas, etc.) activas.

Reclamaciones sobre el saldo de líneas prepago

Número total de líneas prepago

Su medida se realiza contabilizando el número de tarjetas prepago sobre las que se ha realizado alguna reclamación sobre algún aspecto relativo al saldo durante el trimestre objeto de la medición.

Velocidad de transmisión de datos conseguida.

Se define la velocidad de transmisión de datos conseguida para el enlace descendente como la velocidad alcanzada en la descarga de ficheros desde un sitio Web remoto al ordenador del usuario. Asimismo, se define la velocidad de transmisión de datos conseguida para el enlace ascendente como la velocidad alcanzada en la subida de ficheros desde el ordenador del usuario a un sitio Web remoto.

La velocidad de transmisión de datos experimentada por un mismo usuario en la descarga/subida de un fichero puede depender del nivel de ocupación que presente la red en el momento en que se lleva a cabo la descarga/subida, por lo que este parámetro puede presentar variaciones, por ejemplo, a lo largo de las distintas horas del día o del día de la semana.

A consecuencia de ello, como indicación de las velocidades máximas y mínimas que puede experimentar un usuario, se publica el percentil 95 de la velocidad de transmisión, que se corresponde con la velocidad máxima alcanzada entre todos los intentos de descarga/subida exceptuando el 5% de descargas/subidas más rápidas, y el percentil 5, correspondiente a la velocidad máxima alcanzada entre todos los intentos de descarga/subida incluidos en el 5% de descargas/subidas más lentas.

Esta medición se realiza a través de conexiones de pruebas entre equipos cliente (sondas de prueba) y servidores específicos, en el trimestre objeto de la medición.

Si desea información técnica sobre la tecnología de acceso puede consultar la información publicada al respecto por la [Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia](#).

**INFORMACIÓ DE QUALITAT DE SERVEI
DE
Lebara
2025 Q2**

1. Introducció "Sobre la Qualitat del Servei"	3
2. Compromisos dels nivells de qualitat inclosos als contractes	4
3. Mesures dels Paràmetres	6
3.1 Freqüència de reclamacions dels clients	6
3.2 Temps de resolució de reclamacions dels clients	6
3.3 Reclamacions sobre correcció de comptes de prepagament	7
3.4 Velocitat de transmissió de dades aconseguida	8
3.4.1 Paràmetres aconseguits per a les ofertes comercials rellevants del servei d'accés a Internet	8
4. Conclusions de l'informe d'auditoria	9
5. Informació sobre la qualitat de servei i els paràmetres associats	10

1. Introducció “Sobre la Qualitat del Servei”

La informació sobre de Qualitat de Servei que es facilita en els apartats següents s'ha elaborat segons allò establert a [la Resolució CAL/DTSA/001/24](#), de 23 de gener, per la qual s'estableixen els paràmetres de qualitat de servei i els seus mètodes de mesurament segons estableix l'article 69 de la Llei General de Telecomunicacions.

Per a més informació sobre la regulació de la Qualitat de Servei podeu consultar l'apartat específic de la pàgina d'Internet de la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència (CNMC) relatiu a [Qualitat de Servei](#).

El [Panell de paràmetres de qualitat de servei](#) a la pàgina de la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència es pot consultar per a més informació sobre els valors dels paràmetres de Qualitat de Servei obtinguts pels diferents operadors.



Mesures dels paràmetres

[Freqüència de reclamacions dels clients](#)

[Temps de resolució de reclamacions dels clients](#)

[Reclamacions sobre correcció de comptes prepagament](#)

[Velocitat de transmissió de dades aconseguida](#)

[Conclusions de l'informe de l'auditoria de Qualitat de Servei](#)

[Informació de qualitat de servei i els paràmetres associats](#)

2. Compromisos dels nivells de qualitat inclosos als contractes

Temps d'interrupció del servei

El temps d'interrupció del servei es defineix com la suma de temps transcorreguts, al llarg d'un període d'observació, des de l'instant en què s'ha produït el trencament o la inutilització per degradació del servei o element del servei fins al moment en què s'ha restablert al funcionament normal.

A continuació, es mostra:

- El valor del compromís de qualitat relatiu al temps d'interrupció del servei expressat en nombre sencer d'hores naturals acumulades al llarg d'un període d'observació, coincident amb el període de facturació o amb un mes natural per al cas dels abonats subjectes a modalitat de prepagament.
- La quantia de la indemnització en cas d'incompliment del nivell de compromís.

- El procediment per fer efectiva la indemnització es mostren a continuació.

	COMPROMÍS (hores)	QUANTIA	PROCEDIMENT
Servei telefònic mòbil	8 hores	LEBARA indemnitzarà el Client amb una quantia igual a la mitjana de l'import facturat per tots els serveis interromputs durant els 3 mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció. No és procedent indemnització si l'import resultant d'aplicar la regla de càlcul anterior és inferior a 1€.	A aquests efectes, dins del mes següent a la data de restabliment del servei, el Client haurà de dirigir la sol·licitud d'indemnització al Servei d'Atenció al Client de LEBARA, en els deu dies següents a la interrupció
Servei d'accés a Internet Mòbil	8 hores	LEBARA indemnitzarà el Client amb una quantia igual a la mitjana de l'import facturat per tots els serveis interromputs durant els 3 mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció. No és procedent indemnització si l'import resultant d'aplicar la regla de càlcul anterior és inferior a 1€.	A aquests efectes, dins del mes següent a la data de restabliment del servei, el Client haurà de dirigir la sol·licitud d'indemnització al Servei d'Atenció al Client de LEBARA, en els deu dies següents a la interrupció

Podeu consultar [aquest enllaç](#) per obtenir més informació

3. Mesures dels Paràmetres

3.1 Freqüència de reclamacions dels clients

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T2 2024	T3 2024 ⁽¹⁾	T4 2024 ⁽²⁾	T1 2025	T2 2025
Percentatge (%)	0,16	0,19	0,10	0,09	0,08

(1) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se una errada per l'auditoria (2025). El valor anteriorment publicat era 0,18

(2) Aquest valor ha estat corregit en detectar-se un error per l'auditoria. El valor anteriorment publicat era 0,09

Per contactar amb el servei d'atenció al client podeu trucar al (2222) De 10:00 a 22:00. 12 hores de dilluns a diumenge. Podeu contactar també amb el servei d'atenció al client enviant un correu electrònic a la següent adreça care.Spain@lebara.com

3.2 Temps de resolució de reclamacions dels clients

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T2 2024	T3 2024 ⁽²⁾	T4 2024	T1 2025	T2 2025
Percentil 95 (dies)*	0,007	1,34	1,20	5,77	5,59

(2) Aquest valor ha estat corregit en detectar-se un error per l'auditoria. El valor anteriorment publicat era 1,54

* Per a l'obtenció del percentil 95 es prenen totes les reclamacions de clients residencials resoltes en el trimestre, s'ordenen de menor a més temps de resolució i es pren el registre corresponent al 95% de totes.

Per contactar amb el servei d'atenció al client podeu trucar al (2222) De 10:00 a 22:00. 12 hores de dilluns a diumenge. Podeu contactar també amb el servei d'atenció al client enviant un correu electrònic a la següent adreça care.Spain@lebara.com

3.3 Reclamacions sobre correcció de comptes de prepagament

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T2 2024	T3 2024	T4 2024 ⁽¹⁾	T1 2025	T2 2025 ⁽²⁾
Percentatge (%)	0,148	0,165	0,097	0,127	-----

(1) Aquest valor ha estat corregit en detectar-se un error per l'auditoria. El valor anteriorment publicat era 0,084

(2) Ús: "D'acord amb allò establert per la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència a la Resolució, de 23 de gener de 2025, per la qual s'estableixen els paràmetres de qualitat dels serveis de comunicacions electròniques i els seus mètodes de mesura conforme estableix l'article 69 de la Llei General de Telecomunicacions el paràmetre "**Reclamacions sobre correcció de comptes prepagament**" ha deixat de ser objecte de mesura"

Per contactar amb el servei d'atenció al client podeu trucar al (2222) De 10:00 a 22:00. 12 hores de dilluns a diumenge. Podeu contactar també amb el servei d'atenció al client enviant un correu electrònic a la següent adreça care.Spain@lebara.com

3.4 Velocitat de transmissió de dades aconseguida

3.4.1 Paràmetres aconseguits per a les ofertes comercials rellevants del servei d'accés a Internet

SERVICI D'ACCÉS A INTERNET: LTE 150Mbps / 50 Mbps						
MESURAMENTS		NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
		T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025	T2 2025
BAIXA DA	Velocitat Mitjana (Kbps) (1)	--	--	--	59.594	57.775
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	--	--	--	113.912	105.434
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	--	--	--	22.857	23.002
ESCALADA	Velocitat Mitjana (Kbps) (2)	--	--	--	29.710	29.412
	Percentil 95 (Velocitat màxima - Kbps) *	--	--	--	44.712	44.606
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Kbps) **	--	--	--	14.812	14.009

(1) El valor mitjà reportat s'ha obtingut a partir d'un conjunt de mesuraments que presenten una dispersió significativa de valors, i es pot establir que el valor real del paràmetre pot situar-se entre 52.640 Kbps i 66.548 Kbps (T1 2025) i entre 51.356 Kbps i 64.194 Kbps (T2 2).

(2) El valor mitjà reportat s'ha obtingut a partir d'un conjunt de mesuraments que presenten una dispersió significativa de valors, i es pot establir que el valor real del paràmetre es pot situar entre 27120 Kbps i 32300 Kbps (T1 2025) i entre 26694 Kbps i 32130 Kbps (T2 2).

* Per a l'obtenció del percentil 95 es prenen totes les mesures de la velocitat de transmissió aconseguida, s'ordenen de menor a major i es pren el registre corresponent al 95% de totes. Es correspon amb la velocitat màxima assolida entre tots els intents de descàrrega/pujada exceptuant el 5% de descàrregues/pujades més ràpides.

** Per obtenir el percentil 5 es prenen totes les mesures de la velocitat de transmissió aconseguida, s'ordenen de menor a major i es pren el registre corresponent al 5 % de totes elles. Es correspon amb la velocitat mínima assolida entre tots els intents de descàrrega/pujada exceptuant el 5% de descàrregues/pujades més lentes.

4. Conclusions de l'informe d'auditoria

L'auditoria realitzada l'abril del 2025 per SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U. acredita que Lebara (Xfera Mòbils, S.A.U) disposa i aplica un sistema de mesura i seguiment dels nivells de qualitat de servei, implantat conforme al que disposa l'Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, degudament documentat i coincident amb la descripció dipositada a la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència.

Així mateix, aquesta auditoria també acredita que el procés utilitzat per a la realització de les mesures assegura la no-existència d'errors que suposin una millora superior al 5% respecte del valor real.

5. Informació sobre la qualitat de servei i els paràmetres associats

Introducció

La "qualitat de servei" la defineix la Unió Internacional de Telecomunicacions (UIT) com l'efecte global de la qualitat de funcionament d'un servei que determina el grau de satisfacció d'un usuari d'aquest servei.

Relacionant les diferents funcions d'un servei de comunicacions electròniques com: gestió de la contractació, manteniment, connexió, facturació, etc., amb els diversos criteris que poden utilitzar els usuaris per avaluar la qualitat de funcionament d'aquestes funcions (velocitat, precisió, disponibilitat, fiabilitat, etc.) es poden determinar un conjunt de paràmetres observables i susceptibles de ser mesurats, capaços de proporcionar una representació.

Aquest conjunt de paràmetres, que es recull a l'annex I de la [Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat de servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques](#), ha estat elaborat per l'Institut Europeu de Normes de Telecomunicació (ETSI) amb la col·laboració d'operadors i usuaris i es detalla a la guia [ETSI EG 202 057, parts 1 a 4](#).

En la seva elaboració s'ha procurat que els paràmetres esmentats siguin útils i fàcilment comprensibles pel públic, orientant-los a la mesura de la qualitat de servei d'extrem a extrem de la comunicació i des de l'òptica de l'usuari final. Qualsevol dependència d'altres serveis o xarxes públiques interconnectades queda inclosa implícitament en la mesura de la qualitat del servei lliurada a l'usuari final.

En aquest marc, Lebara (Xfera Mòbils, SAU) posa a disposició de l'usuari els mesuraments realitzats d'acord amb el sistema comú de mesurament del nivell de qualitat de servei establert o **Nivell mesurat de Qualitat de Servei**.

Paràmetres de qualitat de servei

La definició i mètode de mesura de cadascun dels paràmetres de qualitat de servei es recull a la [ETSI EG 202 057, parts 1 a 4](#), i es complementa amb els criteris addicionals adoptats per la Comissió per al Seguiment de la Qualitat en la prestació dels serveis de telecomunicacions.

A continuació, es facilita una breu descripció de cada paràmetre:

Freqüència de reclamacions dels clients.

Es defineix com la relació, expressada en percentatge, entre el total de les reclamacions relatives al servei telefònic i/o al servei d'accés a Internet, realitzades pels clients residencials, i el nombre de clients residencials actius en el trimestre.

El seu mesurament es fa a partir de les dades de totes les reclamacions presentades pels clients residencials, per telèfon, fax, correu, correu electrònic, etc. durant el trimestre objecte del mesurament.

A aquests efectes es considera com a reclamació qualsevol expressió d'insatisfacció o una observació negativa del client referida als serveis esmentats. No us heu de confondre amb una petició d'informació, consulta tècnica o aclariment sol·licitat pel client al vostre operador. No es considera reclamació la comunicació d'una avaria, encara que sí la reclamació d'un avís d'avaria.

Temps de resolució de reclamacions dels clients.

Es defineix com el temps transcorregut entre la presentació per part d'un client residencial d'una reclamació relativa al servei telefònic i/o al servei d'accés a Internet i la resolució d'aquesta reclamació per part de l'operador.

Per obtenir el percentil 95 es prenen totes les reclamacions de clients residencials resoltes en el trimestre, s'ordenen de menor a major temps de resolució i es pren el registre corresponent al 95% de totes.

Reclamacions sobre correcció de comptes prepagament.

Es correspon amb la relació, expressada en percentatge, entre les reclamacions relatives al servei telefònic i/o al servei d'accés a Internet realitzades pels clients sobre el saldo de les línies prepagament i el nombre total de línies prepagament (targetes, etc.) actives.

Reclamacions sobre el saldo de línies prepagament

Nombre total de línies prepagament

La seva mesura es realitza comptabilitzant el nombre de targetes de prepagament sobre les quals s'ha realitzat alguna reclamació sobre algun aspecte relatiu al saldo durant el trimestre objecte del mesurament.

Velocitat de transmissió de dades aconseguida.

Es defineix la velocitat de transmissió de dades aconseguida per a l'enllaç descendent com la velocitat aconseguida en la descàrrega de fitxers des d'un lloc web remot a l'ordinador de l'usuari. Així mateix, es defineix la velocitat de transmissió de dades aconseguida per a l'enllaç ascendent com la velocitat assolida a la pujada de fitxers des de l'ordinador de l'usuari a un lloc web remot.

La velocitat de transmissió de dades experimentada per un mateix usuari a la descàrrega/pujada d'un fitxer pot dependre del nivell d'ocupació que presenti la xarxa en el moment en què es duu a terme la descàrrega/pujada, per la qual cosa aquest paràmetre pot presentar variacions, per exemple, al llarg de les hores del dia o del dia de la setmana.

A conseqüència d'això, com a indicació de les velocitats màximes i mínimes que pot experimentar un usuari, es publica el percentil 95 de la velocitat de transmissió, que es correspon amb la velocitat màxima assolida entre tots els intents de descàrrega/pujada exceptuant el 5% de descàrregues/pujades més ràpides, i el percentil 5, corresponent a la velocitat màxima assolida entre tots els descàrregues/pujades més lentes.

Aquest mesurament es realitza a través de connexions de proves entre equips client (sondes de prova) i servidors específics, en el trimestre objecte del mesurament.

Si voleu informació tècnica sobre la tecnologia d'accés podeu consultar la informació publicada sobre això per la [Comissió Nacional dels Mercats i la Competència](#).

**ZERBITZUAREN KALITATEAREN
INFORMAZIOA**

Lebara

2025 Q2

1. Sarrera "Zerbitzuaren kalitateari buruz"	3
2. Kontratuetan jasotako kalitate-mailen aldeko konpromisoak	4
3. Parametroen Neurketak	6
3.1 Bezeroen kexen maiztasuna	6
3.2 Bezeroen kexak konpontzeko denbora	6
3.3 Aurrez ordaindutako kontuen zuzenketari buruzko erreklamazioak	7
3.4 Lortutako datuak transmititzeko abiadura	8
3.4.1 Interneterako sarbide-zerbitzuaren eskaintza komertzialetarako lortutako parametroak	8
4. Ikuskaritza Txostenaren ondorioak	9
5. Zerbitzuaren kalitateari eta lortutako parametroei buruzko informazioa	10

1. Sarrera "Zerbitzuaren kalitateari buruz"

Hurrengo ataletan ematen den Zerbitzuaren Kalitateari buruzko informazioa, xedatzen denaren arabera prestatu da [CAL/DTSA/001/24 Ebazpena](#), urtarrilaren 23koa, Telekomunikazioen Lege Orokorraren 69. artikuluan ezarritakoaren arabera zerbitzuen kalitate-parametroak eta horien neurketa-metodoak ezartzen dituen.

Zerbitzuaren Kalitatearen araudiari buruzko informazio gehiago nahi izanez gero, kontsultatu Merkatuen eta Lehiaren Batzorde Nazionalaren (CNMC) webguneko berariazko atala. [Zerbitzuaren kalitatea](#).

Berak [Zerbitzuaren Kalitate Parametroen Panela](#) Operadore ezberdinek lortutako Zerbitzuaren Kalitatearen parametroen balioei buruzko informazio gehiago lortzeko, bisitatu Merkatuen eta Lehiaren Batzorde Nazionalaren webgunea.



Parametroen neurketak

[Bezeroen kexen maiztasuna](#)

[Bezeroen kexak konpontzeko denbora](#)

[Aurrez ordaindutako kontuen zuzenketari buruzko kexak](#)

[Datuen transmisio-abiadura lortu da](#)

[Zerbitzuaren Kalitatearen Ikuskaritza Txostenaren ondorioak](#)

[Zerbitzuaren kalitatearen informazioa eta lortutako parametroak](#)

2. Kontratuetan jasotako kalitate-mailen aldeko konpromisoak

Zerbitzua eteteko denbora

Zerbitzua eteteko denbora honela definitzen da, behaketa-aldi batean, zerbitzuaren edo zerbitzuaren elementuaren hondatzearen ondoriozko matxura edo erabilera-eza gertatu den unetik ohiko funtzionamendua berreskuratu den unera arte igarotako denboraren batura.

Jarraian agertzen da:

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

- Kalte-ordaina eraginkorra izateko prozedura jarraian azaltzen da.

	KONPROMI SOA (orduak)	ZENBATEKOA	PROZEDURA
Telefono mugikorreko zerbitzua	8 ordu	LEBARAK etenaldiaren aurreko hiru hilabeteetan etendako zerbitzu guztiengatik fakturatutako batez besteko zenbatekoaren pareko zenbatekoarekin ordainduko dio Bezeroari, etenaldiak irauten duen bitartean proportzionatuta. Ez da kalte-ordainik ordainduko aurreko kalkulu-araua aplikatzearen ondoriozko zenbatekoa 1 euro baino txikiagoa bada.	Ondorio horietarako, zerbitzua leheneratu eta hurrengo hilabeteko epean, Bezeroak LEBARAKo Bezeroarentzako Zerbitzura zuzendu beharko du kalte-ordaina jasotzeko eskaera, eten eta hamar eguneko epean.
Mugikorreko Interneterako Sarbide Zerbitzua	8 ordu	LEBARAK etenaldiaren aurreko hiru hilabeteetan etendako zerbitzu guztiengatik fakturatutako batez besteko zenbatekoaren pareko zenbatekoarekin ordainduko dio Bezeroari, etenaldiak irauten duen bitartean proportzionatuta. Ez da kalte-ordainik ordainduko aurreko kalkulu-araua aplikatzearen ondoriozko zenbatekoa 1 euro baino txikiagoa bada.	Ondorio horietarako, zerbitzua leheneratu eta hurrengo hilabeteko epean, Bezeroak LEBARAKo Bezeroarentzako Zerbitzura zuzendu beharko du kalte-ordaina jasotzeko eskaera, eten eta hamar eguneko epean.

Kontsultatu dezakezu [esteka hau](#) informazio gehiagorako

3. Parametroen Neurketak

3.1 Bezeroen kexen maiztasuna

NEURKETA	MAILA NEURTUA (azken 5 hiruhilekoak)				
	T2 2024	T3 2024 ⁽¹⁾	T4 2024 ⁽²⁾	T1 2025	T2 2025
Ehunekoa (%)	0,16	0,19	0,10	0,09	0,08

(1) Balio hau zuzendu da auditoriak detektatu duen akats baten ondorioz (2025). Aurretik argitaratutako balioa 0,18 zen.

(2) Balio hau zuzendu da auditoriak hauteman duen akats bat dela eta. Aurretik argitaratutako balioa 0,09 zen.

Bezeraentzako zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, deitu (2222) 10:00etatik 10:00etara eta 12:00etara. Astelehenetik igandera. Era berean, bezeraentzako arreta-zerbitzuarekin harremanetan jar zaitezke mezu elektronikoko bat bidaliz helbide honetara: care.Spain@lebara.com

3.2 Bezeroen kexak konpontzeko denbora

NEURKETA	MAILA NEURTUA (azken 5 hiruhilekoak)				
	T2 2024	T3 2024 ⁽²⁾	T4 2024	T1 2025	T2 2025
95. pertzentilea (egunak)*	0,007	1,34	1,20	5,77	5,59

(2) Balio hau zuzendu da auditoriak hauteman duen akats bat dela eta. Aurretik argitaratutako balioa 1,54 zen.

* 95. pertzentilea lortzeko, hiruhilekoan ebazitako egoitza-bezeroen kexa guztiak hartzen dira, ebazpen-epe laburrenetik luzeenera ordenatuta, eta guztien %95ari dagokion erregistroa hartzen da.

Bezeraentzako zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, deitu (2222) 10:00etatik 10:00etara eta 12:00etara. Astelehenetik igandera. Era berean, bezeraentzako arreta-zerbitzuarekin harremanetan jar zaitezke mezu elektronikoko bat bidaliz helbide honetara: care.Spain@lebara.com

3.3 Aurrez ordaindutako kontuen zuzenketari buruzko erreklamazioak

NEURKETA	MAILA NEURTUA (azken 5 hiru hilekoak)				
	T2 2024	T3 2024	T4 2024 ⁽¹⁾	T1 2025	T2 2025 ⁽²⁾
Ehunekoa (%)	0.148	0,165	0.097	0.127	-----

(1) Balio hau zuzendu da auditoreak detektatu duen akats baten ondorioz. Aurretik argitaratutako balioa 0,084 zen.

(2) Erabili: «Telekomunikazioen Lege Orokorraren 69. artikuluan ezarritakoaren arabera, komunikazio elektronikoen zerbitzuen kalitate-parametroak eta horien neurketa-metodoak ezartzen dituen 2025eko urtarrilaren 23ko Ebazpenean Merkatu eta Lehiaren Batzorde Nazionalak ezarritakoaren arabera, parametroa "**Aldez aurretik ordaindutako kontuen zuzenketari buruzko kexak**" neurtzeko objektu izateari utzi dio"

Bezeroarentzako zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, deitu (2222) 10:00etatik 10:00etara eta 12:00etara. Astelehenetik igandera. Era berean, bezeroarentzako arreta-zerbitzuarekin harremanetan jar zaitezke mezu elektroniko bat bidaliz helbide honetara: care.Spain@lebara.com

3.4 Lortutako datuak transmititzeko abiadura

3.4.1 Interneterako sarbide-zerbitzuaren eskaintza komertzialetarako lortutako parametroak

INTERNETERA SARTZEKO ZERBITZUA: LTE 150Mbps / 50 Mbps						
NEURRIAK		MAILA NEURTUA (azken 5 hiru hilekoak)				
		T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025	T2 2025
JAITSI ERA	Batez besteko abiadura (Kbps) ⁽¹⁾	--	--	--	59.594	57.775
	95. pertzentil (Abiadura maximoa - Kbps) *	--	--	--	113.912	105.434
	5. pertzentila (Abiadura minimoa - Kbps) **	--	--	--	22.857	23.002
IGOA	Batez besteko abiadura (Kbps) ⁽²⁾	--	--	--	29.710	29.412
	95. pertzentil (Abiadura maximoa - Kbps) *	--	--	--	44.712	44.606
	5. pertzentila (Abiadura minimoa - Kbps) **	--	--	--	14.812	14.009

⁽¹⁾Jakinarazitako batez besteko balioa balioen sakabanaketa nabarmena aurkezten duten neurketa multzo batetik lortu da, parametroaren benetako balioa 52640 Kbps eta 66548 Kbps (T1 2025) eta 51356 Kbps eta 64194 Kbps (T2 2025) artean kokatu daitekeela finkatu ahal izateko.

⁽²⁾Jakinarazitako batez besteko balioa balioen sakabanaketa nabarmena duten neurketa-multzo batetik lortu da, parametroaren balio erreala 27120 Kbps eta 32300 Kbps (T1 2025) eta 26694 Kbps eta 32130 Kbps (T2 2025) artekoa izan daitekeela ezarri ahal izateko.

* 95. pertzentilea lortzeko, lortutako transmisio-abiaduraren neurketa guztiak baxuenetik handienara sailkatuta daude, eta 95. pertzentilea erregistratzen da. Deskarga/kargatze saiakera guztietan lortutako gehieneko abiadurari dagokio, deskarga/kargatzeen %5 azkarrena kenduta.

** 5. pertzentilea lortzeko, lortutako transmisio-abiaduraren neurketa guztiak baxuenetik handienara sailkatuta daude, eta neurketa guztien %5 baxuena erregistratzen da. Deskarga/kargatze saiakera guztietan lortutako abiadura baxuenari dagokio, deskarga/kargatzeen %5 motelena kenduta.

4. Ikuskaritza Txostenaren ondorioak

SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U.k 2025eko apirilean egindako auditoria. Lebarak (Xfera Móviles, S.A.U) zerbitzuen kalitate-mailak neurtzeko eta kontrolatzeko sistema bat duela eta aplikatzen duela ziurtatzen du, ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren arabera ezarria, behar bezala dokumentatua eta Merkatuen eta Lehiaren Batzorde Nazionalean aurkeztutako deskribapenarekin bat datorrena.

Era berean, auditoretza honek neurketak egiteko erabilitako prozesuak bere balio errealarekiko % 5 baino hobekuntza handiagoa suposatzen duen akatsik ez dagoela ziurtatzen du.

5. Zerbitzuaren kalitateari eta lotutako parametroei buruzko informazioa

Sarrera

"Zerbitzuaren kalitatea" Nazioarteko Telekomunikazio Batasunak (ITU) definitzen du zerbitzu baten funtzionamendu-kalitatearen eragin orokorra, zerbitzu horren erabiltzaile baten gogobetetze-maila zehazten duena.

Komunikazio elektronikoko zerbitzu baten funtzio desberdinak, hala nola: kontratua kudeatzea, mantentzea, konexioa, fakturazioa, etab., erabiltzaileek funtzio horien funtzionamenduaren kalitatea ebaluatzeko erabil ditzaketen irizpideekin (abiadura, zehaztasuna, erabilgarritasuna, fidagarritasuna, etab.) parametro behagarri eta neurgarri multzo bat zehaztu daiteke, zerbitzuaren kalitatearen irudi objektibo eta konparagarria emateko gai direnak.

Parametro multzo hori, zeina I. eranskinean jasotzen dena [IET/1090/2014 Agindua, ekainaren 16koa, komunikazio elektronikoen zerbitzuak emateko zerbitzuaren kalitateari buruzko baldintzak arautzen dituena](#), Telekomunikazio Arauen Europako Institutuak (ETSI) garatu du, operadoreekin eta erabiltzaileekin elkarlanean, eta gidan dago zehaztuta. [ETSI EG 202 057, 1etik 4ra bitarteko zatiak](#).

Horien garapenean, ahaleginak egin dira parametro horiek publikoak erabilgarriak eta erraz ulergarriak izan daitezen, komunikazioetarako zerbitzuaren amaierako kalitatea azken erabiltzailearen ikuspegitik neurtzera bideratuz. Beste zerbitzuekiko edo elkarri konektatutako sare publikoekiko edozein mendekotasuna inplizituki sartzen da azken erabiltzaileari emandako zerbitzuaren kalitatearen neurketan.

Esparru horretan, Lebarak (Xfera Móviles, SAU) erabiltzailearen eskura jartzen ditu ezarritako zerbitzu-kalitate-maila neurtzeko sistema komunaren arabera egindako neurketak edo. **Zerbitzuaren Kalitate maila neurtua.**

Zerbitzuaren kalitate-parametroak

Zerbitzuaren kalitatearen parametro bakoitzaren definizioa eta neurketa metodoa barne hartzen da [ETSI EG 202 057, 1etik 4ra bitarteko zatiak](#), eta Telekomunikazio Zerbitzuak Eskaintzeko Kalitatearen Jarraipenerako Batzordeak onartutako irizpide gehigarriekin osatzen da.

Parametro bakoitzaren deskribapen laburra ematen da jarraian:

[Bezeroen kexen maiztasuna.](#)

Telefono-zerbitzuari eta/edo Interneterako sarbide-zerbitzuari dagozkion kexa-kopuru osoaren arteko erlazioa da, ehunekotan adierazita, egoitza-bezeroek egindako eta hiruhilekoko bizitegi-bezero aktiboen kopurua.

Haren neurketa neurtzen den hiruhilekoan zehar etxebizitzetako bezeroek aurkeztutako erreklamazio guztien datuak erabiliz egiten da, telefonoz, faxez, postaz, posta elektronikoz, etab.

Ondorio horietarako, erreklamaziotzat hartuko da bezeroak aipatutako zerbitzuei buruz eginiko atsekabea edo behaketa negatiboa adierazten duen oro. Ez da nahastu behar bezeroak bere operadoreari egindako informazio-eskaera, kontsulta teknikoa edo argibideak. Matxura baten berri ematea ez da kexatzat hartuko, nahiz eta matxura-abisua eskatzea izango den.

[Bezeroen kexak konpontzeko denbora.](#)

Egoitza-bezero batek telefono-zerbitzuari eta/edo Interneterako sarbide-zerbitzuari buruzko kexa aurkezten duenetik operadoreak kexa hori ebazten duen bitartean igarotako denbora gisa definitzen da.

95. pertzentilea lortzeko, hiruhilekoan ebatzitako egoitza-bezeroen kexa guztiak hartzen dira, ebazpen-epe laburrenetik luzeenera ordenatuta, eta guztien %95ari dagokion erregistroa hartzen da.

Aurrez ordaindutako kontuen zuzenketari buruzko erreklamazioak.

Ehunekotan adierazita, bezeroek aurrez ordaindutako lineen saldoan egindako telefono-zerbitzuari eta/edo Internetarako sarbide-zerbitzuari dagozkion erreklamazioen eta aurrez ordaindutako linea aktiboen guztizko kopuruaren arteko erlazioari dagokio (txartelak, etab.).

Aurrez ordaindutako lineen saldoari buruzko
erreklamazioak

Aurrez ordaindutako linea kopurua guztira

Haren neurketa neurtzen den hiruhilekoan saldoari lotutako alderdiren bati buruzko erreklamazioa egin den aurrez ordaindutako txartelen kopurua zenbatuta egiten da.

Datuen transmisio-abiadura lortu da.

Beheranzko loturarako lortutako datuen transmisio-abiadura gisa definitzen da urruneko webgune batetik fitxategiak erabiltzailearen ordenagailura deskargatzean lortzen den abiadura. Era berean, goranzko loturarako lortutako datuen transmisio-abiadura gisa definitzen da erabiltzailearen ordenagailutik fitxategiak urruneko webgune batera kargatzean lortzen den abiadura.

Fitxategi bat deskargatzean/kargatzean erabiltzaile berak jasaten duen datu-transmisio-abiadura deskarga/kargatzen den unean sareko okupazio-mailaren arabera izan daiteke, beraz, parametro hau alda daiteke, adibidez, eguneko edo asteko egun desberdinetan.

Ondorioz, erabiltzaileak izan ditzakeen gehienezko eta gutxieneko abiaduraren adierazgarri gisa, transmisio-abiaduraren 95. pertzentilea argitaratzen dugu, hau da, deskarga/kargatze saiakera guztien artean lortutako gehienezko abiadurari dagokiona, deskarga/kargatzeen %5 azkarrenak kenduta, eta 5. pertzentilea, deskarga/kargatze saiakera guztien artean lortutako gehienezko abiadurari dagokion deskarga/igoera motelenetan sartutako %5.

Neurketa hau bezero-ordenagailuen (proba-zundak) eta zerbitzari zehatzen arteko proba-konexioen bidez egiten da, neurtzen ari den hiruhilekoan.

Sarbide teknologiarik buruzko informazio teknikoa behar baduzu, gai honi buruz argitaratutako informazioa kontsulta dezakezu [Merkatuen eta Lehiaren Batzorde Nazionala](#).

**INFORMACIÓN SOBRE CALIDADE DO
SERVIZO**

Lebara

2025 Q2

1. Introducción "Sobre a calidade do servizo"	3
2. Compromisos cos niveis de calidade incluídos nos contratos	4
3. Medidas de parámetros	6
3.1 Frecuencia das queixas dos clientes	6
3.2 Tempo de resolución de reclamacións dos clientes	6
3.3 Reclamacións relativas á corrección de contas de prepago	7
3.4 Velocidade de transmisión de datos conseguida	8
3.4.1 Parámetros obtidos para as ofertas comerciais relevantes do servizo de acceso a Internet	8
4. Conclusións do Informe de Auditoría	9
5. Información sobre a calidade do servizo e os parámetros asociados	10

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

[Frecuencia de queixas dos clientes](#)

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

[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

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 o desuso por degradación do servizo ou elemento do servizo ata o momento en 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 (horas)	IMPORTE	PROCEDEMENTO
Servizo de telefonía móbil	8 horas	LEBARA indemnizará ao Cliente cunha cantidade igual ao importe medio facturado por todos os servizos interrompidos durante os tres meses anteriores á interrupción, prorrateado segundo a duración da interrupción. Non se aboará ningunha indemnización se o importe resultante da aplicación da regra de cálculo anterior é inferior a 1 €.	Para estes efectos, no prazo dun mes desde a data de restablecemento do servizo, o Cliente deberá dirixir a súa solicitude de indemnización ao Servizo de Atención ao Cliente de LEBARA, no prazo de dez días desde a interrupción.
Servizo de acceso a Internet móbil	8 horas	LEBARA indemnizará ao Cliente cunha cantidade igual ao importe medio facturado por todos os servizos interrompidos durante os tres meses anteriores á interrupción, prorrateado segundo a duración da interrupción. Non se aboará ningunha indemnización se o importe resultante da aplicación da regra de cálculo anterior é inferior a 1 €.	Para estes efectos, no prazo dun mes desde a data de restablecemento do servizo, o Cliente deberá dirixir a súa solicitude de indemnización ao Servizo de Atención ao Cliente de LEBARA, no prazo de dez días desde a interrupción.

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

3. Medidas de parámetros

3.1 Frecuencia das queixas dos clientes

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2024	T3 2024 ⁽¹⁾	T4 2024 ⁽²⁾	T1 2025	T2 2025
Porcentaxe (%)	0,16	0,19	0,10	0,09	0,08

(1) Este valor foi corrixido debido a un erro detectado pola auditoría (2025). O valor publicado anteriormente era 0,18.

(2) Este valor foi corrixido debido a un erro detectado pola auditoría. O valor publicado anteriormente era 0,09.

Para contactar co servizo de atención ao cliente, chame ao (2222) de 10:00 a.m. a 10:00 p.m. e as 12:00 p.m. De luns a domingo. Tamén podes contactar co servizo de atención ao cliente enviando un correo electrónico ao seguinte enderezo: care.Spain@lebara.com

3.2 Tempo de resolución de reclamacións dos clientes

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2024	T3 2024 ⁽²⁾	T4 2024	T1 2025	T2 2025
Percentil 95 (días)*	0,007	1,34	1,20	5,77	5,59

(2) Este valor foi corrixido debido a un erro detectado pola auditoría. O valor publicado anteriormente era 1,54.

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

Para contactar co servizo de atención ao cliente, chame ao (2222) de 10:00 a.m. a 10:00 p.m. e as 12:00 p.m. De luns a domingo. Tamén podes contactar co servizo de atención ao cliente enviando un correo electrónico ao seguinte enderezo: care.Spain@lebara.com

3.3 Reclamacións relativas á corrección de contas de prepago

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2024	T3 2024	T4 2024 ⁽¹⁾	T1 2025	T2 2025 ⁽²⁾
Porcentaxe (%)	0,148	0,165	0,097	0,127	-----

(1) Este valor foi corrixido debido a un erro detectado pola auditoría. O valor publicado anteriormente era 0,084.

(2) 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"

Para contactar co servizo de atención ao cliente, chame ao (2222) de 10:00 a.m. a 10:00 p.m. e 12 p.m. De luns a domingo. Tamén podes contactar co servizo de atención ao cliente enviando un correo electrónico ao seguinte enderezo: care.Spain@lebara.com

3.4 Velocidade de transmisión de datos conseguida

3.4.1 Parámetros obtidos para as ofertas comerciais relevantes do servizo de acceso a Internet

SERVIZO DE ACCESO A INTERNET: LTE 150 Mbps / 50 Mbps						
MEDIDAS		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025	T2 2025
DESCENDEMENTO	Velocidade media (Kbps) ⁽¹⁾	--	--	--	59.594	57.775
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	--	--	--	113.912	105.434
	Quinto percentil (velocidade mínima - Kbps) **	--	--	--	22.857	23.002
SUBIR	Velocidade media (Kbps) ⁽²⁾	--	--	--	29.710	29.412
	Percentil 95 (velocidade máxima - Kbps) *	--	--	--	44.712	44.606
	Quinto percentil (velocidade mínima - Kbps) **	--	--	--	14.812	14.009

⁽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) e entre 51356 Kbps e 64194 Kbps (T2 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) e entre 26694 Kbps e 32130 Kbps (T2 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.

4. Conclusións do Informe de Auditoría

A auditoría realizada en abril de 2025 por SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U. certifica que Lebara (Xfera Móviles, S.A.U) dispón e aplica un sistema de medición e vixilancia 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 da 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, Lebara (Xfera Móviles, SAU) pon a disposición do usuario as medicións realizadas segundo o 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:

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 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.

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](#).