

ZERBITZUAREN KALITATEAREN INFORMAZIOA



Q2 2024

Aurkibidea

1. Sarrera	4
2. Kontratueta jasotako banakako kalitate-mailen aldeko konpromisoak.....	4
3. Parámetroen neurriak	7
3.1. Sare finkorako sarbideen hornidura-denbora.....	7
3.2. Interneteko sarbideen hornidura-denbora	7
3.3. Sarbide finkoko linea bakoitzeko matxura-abisuen proportzioa	8
3.4. Sarbide finkoko lineetako matxurak konpontzeko denbora.....	9
3.5. Bezeroen erreklamazioen maiztasuna.....	11
3.6. Bezeroen erreklamazioak ebazteko denbora	12
3.7. Faktura-zuzenketei buruzko erreklamazioak.....	13
3.8. Aurrez ordaintzeko kontuen zuzenketei buruzko erreklamazioak	13
3.9. Datu-transmisioan lortutako abiadura	14
3.9.1. Interneterako sarrera-zerbitzu esanguratsuetarako datuak transmititzeko lortutako abiadura.....	14
4. Zerbitzu Kalitatearen ikuskapenaren txosteneko ondorioak	19
5. Zerbitzu-kalitatearen eta hari lotutako parametroen informazioa	20
5.1. Sarrera	20
5.2. Zerbitzu-kalitatearen parametroak	21
5.2.1. Sare finkoko sarbideak hornitzeko denbora.....	21
5.2.2. Sarbide finkoko linea bakoitzeko matxura-abisuen proportzioa.	21
5.2.3. Sarbide finkoko lineetako matxurak konpontzeko denbora.	22

5.2.4. Bezeroen erreklamazioen maiztasuna.....	23
5.2.5. Faktura-zuzenketei buruzko erreklamazioak.....	24
5.2.6. Aurrez ordaintzeko kontuen zuzenketei buruzko erreklamazioak.....	24
5.2.7. Datu-transmisioan lortutako abiadura	24

1.Sarrera

Ondoko ataletan ematen den Zerbitzuaren Kalitateari buruzko informazioa komunikazio elektronikoen zerbitzuak emateko zerbitzuen kalitateari lotutako baldintzak arautzen dituen ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan xedatutakoaren arabera prestatu da.

Zerbitzu Kalitatea arautzeari buruzko informazio gehiago aurkitu daiteke Telekomunikazio eta Azpiegitura Digitalen Estatu Idazkaritza (SETID) Interneteko orrialdeko atal espezifikoa kontsulta dezakezu Zerbitzuaren Kalitatearekin zerikusia duena.

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 aldeztatik aurretik idatzitako erreklamazioa.

Esteka hau kontsulta dezakezu informazio gehiago lortzeko.

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. .

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 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>a. 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

<p>Telefono mugikorreko zerbitzua</p>	<p>7 ordu/hilean</p>	<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>	<p>Zerbitzua leheneratu eta hurrengo 10 eguneko epean eskatuta</p>
<p>Interneteko sARBIDE finkoko zerbitzua</p>	<p>47 ordu/hilean</p>	<p>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.</p>	<p>Bezeroak eskatuta</p>
<p>Internet mugikorretarako sARBIDE zerbitzua</p>	<p>7 ordu/hilabete</p>	<p>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.</p>	<p>Previa petición en el plazo de 10 días contados a partir del restablecimiento del servicio</p>

Esteka hau kontsulta dezakezu informazio gehiago lortzeko.

3. Parámetroen neurriak

3.1. Sare finkorako sarbideen hornidura-denbora

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024	T2 2024
95eko pertzentila (egunak) (*)	22	24	21	20	22

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 elektronikoaren 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)				
	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024	T2 2024
Ehunekoa (%)	0,48 ⁽¹⁾	0,36	0,28	0,29	0,23

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 Euskaltelek akats bat hauteman duenean. Aurretik argitaratutako balioa 0,63 zen.

Interneten sartzeko zerbitzua

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024	T2 2024
Ehunekoa (%)	2,86 ⁽¹⁾	2,58	2,32	1,55	2,45

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 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 erregulatzeko dituzten arau horrek

3.4. Sarbide finkoko lineetako matxurak konpontzeko denbora.

Telefono-zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024	T2 2024
95eko pertzentila (orduak) (*)	98,12	101,57	115,00	99,58	95,62
Ezarritako epean konpondutako matxuren ehunekoa (%)	84,10	82,85	79,32	79,52	82,26

Operadoreak zehaztutako konponketa-denbora 47 ordukoa da.

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

Sarbide finkoko lineako matxurak konpontzeko hitzorduak 1717 telefonora deituz egin daitezke, astelehenetik igandera 00:00etatik 21:00etara.

Interneten sartzeko zerbitzua

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024	T2 2024
95eko pertzentila (orduak) (*)	93,20	94,00	100,37	93,07	68,84
Ezarritako epean konpondutako matxuren ehunekoa (%)	87,71	85,70	83,99	85,79	91,71

Operadoreak zehaztutako konponketa-denbora 47 ordukoa da.

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

Sarbide finkoko lineako matxurak konpontzeko hitzorduak 1717 telefonora deituz egin daitezke, astelehenetik igandera 00:00etatik 21:00etara.

* 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 elektronikoaren zerbitzuen kalitateari buruzko baldintzak erregulatzen ditu arau horrek.

3.5. Bezeroen erreklamazioen maiztasuna

Zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024	T2 2024
Ehunekoa (%)	0,58	0,69 ⁽¹⁾	0,69	0,85	0,77

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)				
	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024	T2 2024
Ehunekoa (%)	0,06	0,07	0,05	0,05	0,06

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 erregulatzen ditu arau horrek

3.6. Bezeroen erreklamazioak ebazteko denbora

Zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024	T2 2024
95eko pertzentila (egunak) (*)	7,00	4,00	5,42	7,08	7,63

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

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

Zerbitzu mugikorra

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024	T2 2024
95eko pertzentila (egunak) (*)	7,17	12,67	15,21	11,21	9,88

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 ebatzitako erreklamazio guztiak kontuan hartzen dira, ebazte-denbora txikienetik handienara 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)				
	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024	T2 2024
Ehunekoa (%)	0,06	0,08	0,08	0,11	0,09

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)				
	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T12024	T2 2024
Ehunekoa (%)	0,03	0,02	0,03	0,02	0,02

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)				
	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024	T2 2024
Ehunekoa (%)	0,000	0,000	0,000	0,110	0,323

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: 1G / 1G FTTH						
NEURKETA		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
		T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024	T2 2024
Jaitsiera	Batez besteko abiadura (kb/s)	-	-	-	938.093	939.022
	95eko perzentila Gehieneko abiadura kb/s *	-	-	-	948.106	948.094
	5eko perzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	-	-	-	897.941	899.520
Igoera	Batez besteko abiadura (kb/s)	-	-	-	917.503	898.518
	95eko perzentila Gehieneko abiadura kb/s *	-	-	-	941.949	941.997
	5eko perzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	-	-	-	790.060	600.591

Interneten sartzeko zerbitzuak: 500Mbps/ 500Mbps FTTH						
NEURKETA		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024 ⁽¹⁾	T2 2024
Jaitsiera	Batez besteko abiadura (kb/s)	-	-	-	506.514	506.076
	95eko perzentila Gehieneko abiadura kb/s *	-	-	-	515.214	515.218
	5eko perzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	-	-	-	464.058	461.368
Igoera	Batez besteko abiadura (kb/s)	-	-	-	495.851	494.159
	95eko perzentila Gehieneko abiadura kb/s *	-	-	-	503.838	503.661
	5eko perzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	-	-	-	492.053	488.870

(1) Hurrengo datuak hiruhilekoan zehar batez beste %9,94ko erabilgarritasunik eza jasan duen neurri-sistema baten bidez lortu dira, eta beste operadore batzuekin alderatzeko kontuan hartu behar da

Interneten sartzeko zerbitzuak: 600Mbps/600Mbps FTTH						
NEURKETA		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
		T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024	T2 2024
Jaitsiera	Batez besteko abiadura (kb/s)	593.185	593.776	594.225	601.306	601.172
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	603.805	603.807	603.769	603.855	603.859
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	554.825	554.826	556.779	592.202	590.792
Igoera	Batez besteko abiadura (kb/s)	566.804	583.164	587.606	574.212	582.320
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	591.821	590.289	590.845	590.788	590.486
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	384.235	577.333	581.443	492.074	581.040

Interneten sartzeko zerbitzuak: 300Mbps/300Mbps FTTH						
NEURKETA		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
		T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024	T2 2024
Jaitsiera	Batez besteko abiadura (kb/s)	304.349	305.986	306.594	305.883	305.640
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	309.238	309.303	309.324	309.300	309.299
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	296.742	297.043	295.296	288.706	286.622
Igoera	Batez besteko abiadura (kb/s)	297.282	298.538	299.936	299.910	300.046
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	303.336	303.577	303.656	303.695	303.670
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	281.861	289.055	293.211	296.619	296.800

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 100Mbps / 100Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (Últimos 5 trimestres)				
		T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024 ⁽¹⁾	T2 2024
BAJADA	Velocidad media (kbps)	-	-	-	102.672	102.648
	Percentil 95 velocidad máxima - Kbps *	-	-	-	103.138	103.140
	Percentil 5 velocidad mínima - Kbps **	-	-	-	102.946	102.946
SUBIDA	Velocidad media (kbps)	-	-	-	100.644	100.636
	Percentil 95 velocidad máxima - Kbps *	-	-	-	101.077	101.046
	Percentil 5 velocidad mínima - Kbps **	-	-	-	98.339	98.341

(*) 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 erregulatu dituzten arau horrek.

3.9.2. Datuen transmisio-abiadura lortu da jada neurtzen ez diren Interneterako sarbide-zerbitzuetarako

Interneten sartzeko zerbitzuak: 600Mbps/50Mbps HFC						
NEURKETA		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
		T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024 ⁽¹⁾	T2 2024
Jaitsiera	Batez besteko abiadura (kb/s)	605.514	605.263	604.511	-	-
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	621.792	622.002	621.581	-	-
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	571.608	570.634	568.949	-	-
Igoera	Batez besteko abiadura (kb/s)	52.048	52.410	52.138	-	-
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	52.396	52.135	52.414	-	-
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	50.442	50.985	50.573	-	-

(1) 2024ko lehen hiruhilekoan argitaratzeari uzten dio HFC 600 Mbps/ 50 Mbps

Interneten sartzeko zerbitzuak: 300Mbps/30Mbps HFC						
NEURKETA		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
		T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024 ⁽¹⁾	T2 2024
Jaitsiera	Batez besteko abiadura (kb/s)	307.957	304.792	307.133	-	-
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	312.807	311.894	312.428	-	-
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	296.969	288.110	296.408	-	-
Igoera	Batez besteko abiadura (kb/s)	31.623	31.665	31.576	-	-
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	31.662	31.194	31.650	-	-
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	31.362	27.450	31.291	-	-

(1) 2024ko lehen hiruhilekoan argitaratzeari uzten dio HFC 300 Mbps/ 30 Mbps

(*) 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 2024ko 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 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**.

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 ehunekoa, 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 ehunekoak, 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.

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

ebatzitako erreklamazio guztiak kontuan hartzen dira, ebazte-denbora txikienetik ebazte-denbora handienera ordenatu eta guztiei dagokien % 95eko erregistroa hartzen zaie.

5.2.5. 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 kontatzen da.

5.2.6. 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 lineak, guztira

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

5.2.7. 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 gehieneko 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.