

ZERBITZUAREN KALITATEAREN INFORMAZIOA

Euskaltel

2026 Q2

1. Sarrera “Zerbitzuaren kalitateari buruz”	3
2. Parámetroen neurriak	4
2.1 Sare finkorako sarbideen hornidura-denbora.....	4
2.2 Interneteko sarbideen hornidura-denbora.....	5
2.3 Sarbide finkoko linea bakoitzeko matxura-abisuen proportzioa	5
2.4 Bezeroen erreklamazioen maiztasuna.....	6
2.5 Bezeroen kexak konpontzeko denbora.....	7
2.6 Fakturak zuzentzeari buruzko kexak	8
2.7 Lortutako datuen transmisio-abiadura	9
2.7.1 Interneterako sarbide-zerbitzuaren eskaintza komertzial garrantzitsuetarako lortutako parametroak	9
3. Zerbitzu Kalitatearen ikuskapenaren txosteneko ondorioak	13
4. Zerbitzu-kalitatearen eta hari lotutako parametroen informazioa	14

1. SARRERA “ZERBITZUAREN KALITATEARI BURUZ”

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

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

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

operadore ezberdinen eskutik.



Parámetroen neurriak:

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

Zerbitzu Kalitatearen ikuskapenaren txosteneko ondorioak

Zerbitzu-kalitatearen eta hari lotutako parametroen informazioa

2. PARÁMETROEN NEURRIAK

2.1 Sare finkorako sarbideen hornidura-denbora

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiru hilekoak)				
	T2 2025 ⁽¹⁾	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
95eko pertzentila (egunak) (*)	21	21	19	17	17

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

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

Linea finkorako sarbidea eskatzeko, 1717 telefonora deitu daiteke.

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

2.2 Interneteko sarbideen hornidura-denbora

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiru hilekoak)				
	T2 2025 ^{(1) (2)}	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
Ehunekoa (%)	5,16	4,48	4,85	4,40	6,09

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

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

Linea finkorako sarbidea eskatzeko, 1717 telefonora deitu daiteke.

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

2.3 Sarbide finkoko linea bakoitzeko matxura-abisuen proportzioa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiru hilekoak)				
	T2 2025 ⁽¹⁾⁽²⁾	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
95eko pertzentila (orduak) (*)	148,87	160,15	144,98	167,22	74,53
Ezarritako epean konpondutako matxuren ehunekoa (%)	74,58	74,17	79,89	80,69	89,21

Operadoreak zehaztutako konponketa-denbora 47 ordukoa da.

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

(1) Oharra: «Merkatu eta Lehiaren Batzorde Nazionalak 2025eko urtarrilaren 23ko Ebazpenean xedatutakoaren arabera, zeinak Telekomunikazioen Lege Orokorraren 69. artikuluan ezarritako komunikazio elektronikoen zerbitzuen kalitate-parametroak eta haien neurketa-metodoak ezartzen dituen, "telefono-zerbitzu finkorako eta internet sarbide-zerbitzurako sarbide-linea finkoen matxuren konponketa-denbora" parametroa ez da gehiago bereizita neurtzen, baizik eta "sarbide-linea finkoen matxuren konponketa-denbora" parametroan sartzen da.»

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

Linea finkorako sarbidea eskatzeko, 1717 telefonora deitu daiteke.

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

2.4 Bezeroen erreklamazioen maiztasuna

Zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiru hilekoak)				
	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
Ehunekoa (%)	0,88	1,03	1,00	1,07	0,86

Zerbitzu mugikorra

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiru hilekoak)				
	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
Ehunekoa (%)	0,08	0,09	0,10	0,24	0,24

Bezeraentzako arreta-zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, 1717 telefonora deitu dezakezu, astelehenetik ostiralera 8:00etatik 22:00etara eta larunbatetan 9:00etatik 14:00etara, jaiegunak izan ezik.

2.5 Bezeroen kexak konpontzeko denbora

Zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiru hilekoak)				
	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
95eko pertzentila (orduak) (*)	12,06	17,13	13,54	11,79	13,88

Zerbitzu mugikorra

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiru hilekoak)				
	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
95eko pertzentila (orduak) (*)	14,20	19,17	15,21	11,00	13,17

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

Bezeroarentzako arreta-zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, 1717 telefonora deitu dezakezu, astelehenetik ostiralera 8:00etatik 22:00etara eta larunbatetan 9:00etatik 14:00etara, jaiegunak izan ezik.

2.6 Fakturak zuzentzeari buruzko kexak

Zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
Ehunekoa (%)	0,16	0,16	0,17	0,18	0,14

Zerbitzu mugikorra

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
Ehunekoa (%)	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05

Bezeraentzako arreta-zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, 1717 telefonora deitu dezakezu, astelehenetik ostiralera 8:00etatik 22:00etara eta larunbatetan 9:00etatik 14:00etara, jaiegunak izan ezik

2.7 Lortutako datuen transmisio-abiadura

2.7.1 Internetarako sarbide-zerbitzuaren eskaintza komertzial garrantzitsuetarako lortutako parametroak

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 1000Mbps / 1000Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	927.870	931.277	930.865	922.911	920.791
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	948.450	948.462	948.467	948.467	942.200
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	875.813	878.634	884.729	852.947	874.200
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	925.991	925.808	919.631	916.522	932.226
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	946.021	946.894	947.654	946.023	931.500
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	837.757	842.368	847.698	844.425	878.000
Latencia Media (ms)					7,213	28,609
Variación de la latencia Media (ms)					0,738	0,775
Pérdida de paquetes Media (%)					0,033	0,236

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 600Mbps / 600Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	632.878	632.419	628.694	626.893	625.358
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	653.775	653.793	654.630	654.618	634.900
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	599.786	600.163	585.185	597.795	603.700
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	613.382	613.162	615.046	608.310	607.793
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	634.755	634.598	634.512	633.235	616.100
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	579.105	580.175	591.504	579.598	580.700
Latencia Media (ms)					13,872	39,412
Variación de la latencia Media (ms)					1,152	1,075
Pérdida de paquetes Media (%)					0,033	0,629

(*)95. pertzentila lortzeko, lortutako transmisioaren abiaduraren neurketa guztiak hartzen dira, txikienetik handienara ord enatzen dira eta guztien% 95ari dagokion erregistroa hartzen da. Saiakera guztien artean lortutako gehieneko abiadur ar i dagokio

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

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: FTTH 500Mbps / 500Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	508.518	509.008	507.812	505.838	506.019
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	515.412	515.412	515.397	515.407	511.800
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	488.799	490.120	484.950	480.884	492.900
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	499.708	500.225	498.526	495.832	495.370
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	524.240	523.385	524.580	526.996	501.700
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	492.639	492.683	489.681	392.014	466.800
Latencia Media (ms)					8,032	36,693
Variación de la latencia Media (ms)					0,778	0,78
Pérdida de paquetes Media (%)					0,008	0,526

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: 4G 150Mbps / 50Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026	T2 2026
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	57.775 ⁽¹⁾	55.595 ⁽¹⁾	52.521 ⁽¹⁾⁽³⁾	54.645 ⁽¹⁾	54.656 ⁽¹⁾
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	105.434	105.166	108.368 ⁽⁴⁾	109.203	68.100
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	23.002	22.102	19.771 ⁽⁵⁾	18.483	42.500
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	29.412 ⁽²⁾	29.358 ⁽²⁾	26.646 ⁽²⁾⁽⁶⁾	27.142 ⁽²⁾	27.652 ⁽²⁾
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	44.606	44.096	44.074 ⁽⁷⁾	44.431	30.600
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) **	14.009	14.323	13.111 ⁽⁸⁾	11.387	22.700
Latencia Media (ms)					105,148	47,986
Variación de la latencia Media (ms)					6,509	6,271
Pérdida de paquetes Media (%)					1,096	0,234

⁽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 51356 Kbps y 64194 Kbps (T2 2025), entre 49029 Kbps y 62161 Kbps (T3 2025), entre 45635 Kbps y 59407 Kbps (T4 2025), entre 47468 Kbps y 61822 Kbps (T1 2026) y entre 47459 Kbps y 61853 Kbps (T2 2026)..

⁽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 26694 Kbps y 32130 Kbps (T2 2025), entre 26710 Kbps y 32006 Kbps (T3 2025), entre 23741 Kbps y 29551 Kbps (T4 2025), entre 24224 Kbps y 30060 Kbps (T1 2026) y entre 24704 Kbps y 30600 Kbps (T2 2026).

⁽³⁾ Balio hau zuzendu da operadorearen aldetik errore bat detektatu ondoren. Aurretik argitaratutako balioa zen 54.373

⁽⁴⁾ Balio hau zuzendu da operadorearen aldetik errore bat detektatu ondoren. Aurretik argitaratutako balioa zen 108.949

⁽⁵⁾ Balio hau zuzendu da operadorearen aldetik errore bat detektatu ondoren. Aurretik argitaratutako balioa zen 21.039

⁽⁶⁾ Balio hau zuzendu da operadorearen aldetik errore bat detektatu ondoren. Aurretik argitaratutako balioa zen 28.041

⁽⁷⁾ Balio hau zuzendu da operadorearen aldetik errore bat detektatu ondoren. Aurretik argitaratutako balioa zen 44.142

⁽⁸⁾ Balio hau zuzendu da operadorearen aldetik errore bat detektatu ondoren. Aurretik argitaratutako balioa zen 13.493

(*)95. pertzentila lortzeko, lortutako transmisioaren abiaduraren neurketa guztiak hartzen dira, txikienetik handienara ord enatzen dira eta guztien% 95ari dagokion erregistroa hartzen da. Saiakera guztien artean lortutako gehieneko abiadur a dagokio

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

3. ZERBITZU KALITATEAREN IKUSKAPENAREN TXOSTENeko ONDORIOAK

AENOR INTERNACIONAL S.A.U.-k 2026ko martxoan/apirilean egindako auditoriak ziurtatzen du EUSKALTEL S.A.-k zerbitzuaren kalitate mailak neurtzeko eta kontrolatzeko sistema bat duela eta aplikatzen duela, [2025eko urtarrilaren 23ko Ebazpenean](#) xedatutakoaren arabera ezarria, behar bezala dokumentatua eta Merkatuen eta Lehiaren Batzorde Nazionalari aurkeztutako deskribapenarekin bat datorrena..

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

4. ZERBITZU-KALITATEAREN ETA HARI LOTUTAKO PARAMETROEN INFORMAZIOA

Sarrera

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

Baldin eta telekomunikazio elektronikoaren 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 hau, [2025eko urtarrilaren 23ko Ebazpenean](#) ezarri den bezala, zeinak Telekomunikazio Lege Orokorraren 69. artikuluan ezarritako zerbitzuaren kalitatearen parametroak eta haien neurketa-metodoak ezartzen dituen, Europako Telekomunikazio Arauen Institutuak (ETSI) garatu du operadoreen eta erabiltzaileen lankidetzarekin, eta [ETSI EG 202 057 gidan zehazten da, 1etik 4ra bitarteko ataletan](#).

Multzo hori egiteko, parametroak jendearentzat erabilgarriak eta ulerterrazak izan daitezzen 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 neurrian sartutzat jotzen da.

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

Zerbitzu-kalitatearen parametroak

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

Hona hemen parametro bakoitzaren deskribapen labur bat:

Sare finkorako sarbidearen hornidura-denbora.

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

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

Matxura-txostenen proportzioa sarbide finkoko linea bakoitzeko.

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

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

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

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

Telefono finko zerbitzurako eta Interneterako sarbide finko zerbitzurako neurtzen da.

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

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

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

Sarbide finkoko lineen konponketa-denbora.

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

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

Neurri hauek hartzen dira kontuan:

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

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

Bezeroen Kexen Maiztasuna.

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

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

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

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

Bezeroen kexak konpontzeko garaia.

Etxebizitza-bezero batek telefono-zerbitzuari eta/edo interneterako sarbide-zerbitzuari buruzko kexa bat aurkeztu eta operadoreak kexa hori konpondu arteko denbora bezala definitzen da.

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

Fakturak zuzentzeari buruzko kexak.

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

Erreklamaturako fakturak

Jaulkitako faktura guztiak

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

Datuen transmisio-abiadura lortu da.

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

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

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

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

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