INFORMACIÓ DE QUALITAT DE SERVEI D'AVATEL MÒBIL

Sobre la Qualitat de Servei

La informació de Qualitat de Servei que es facilita en els apartats següents s'ha elaborat segons el que estableix la Resolució, de 23 de gener de 2025, per la qual s'estableixen els paràmetres de qualitat de servei i els seus mètodes de mesura segons estableix l'article 69 de la Llei general de telecomunicacions.

Per a més informació sobre la regulació de la Qualitat de Servei es pot consultar l'apartat específic de la pàgina d'Internet de la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència relatiu a la Qualitat de Servei.

L'Informe interactiu de Qualitat dels Serveis 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.

CNMC
COMISSIÓ NACIONAL DELS MERCATS I LA COMPETÈNCIA

Mesures dels paràmetres:

- Temps de subministrament d'accés a la xarxa fixa
- Proporció d'avisos d'avaries per la línia d'accés fix
- Temps de reparació d'avaries per a línies d'accés fix
- Freqüència de reclamacions dels clients
- Temps de resolució de reclamacions dels clients
- Reclamacions sobre correcció de factures
- Reclamacions sobre correcció de comptes de prepagament
- Velocitat de transmissió de dades aconseguida per a serveis d'accés a Internet rellevants

Conclusions d'auditoria d'Informe d'auditoria

Informació sobre la qualitat de servei i els paràmetres associats

Mesures dels paràmetres

CNMC
COMISSIÓ NACIONAL DELS MERCATS I LA COMPETÈNCIA

Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolució, de 23 de gener de 2025, per la qual s'estableixen els paràmetres de qualitat de servei i els seus mètodes de mesura segons estableix l'article 69 de la Llei general de telecomunicacions.

Temps de subministrament d'accés a la xarxa fixa

MESURA	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T2 2026	T3 2026	T4 2026	T1 2027	T2 2027
Percentil 95 (dies) *					

Les sol·licituds de subministrament d'accés a la xarxa fixa es poden efectuar trucant al 1790, de 9:00 a 21:00 de dilluns a diumenge, i l'horari per concertar les cites és de 9:00 a 21:00 de dilluns a diumenge.

Proporció d'avisos d'avaria per línia d'accés fix

* Per a l'obtenció del percentil 95 es consideren totes les sol·licituds de subministrament fetes per clients residencials ateses en el trimestre, s'ordenen de menor a major temps de provisió i es pren el registre corresponent al 95 % de totes elles

Proporció d'avisos d'avaria per línia d'accés fix

MESURA	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)

	T2 2026	T3 2026	T4 2026	T1 2027	T2 2027
Percentatge (%)					

La comunicació d'avisos d'avaria de línies d'accés fix es pot efectuar trucant al 1790, de 9:00 a 21:00 de dilluns a diumenge.

Temps de reparació d'avaries per a línies d'accés fix

MESURA	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T2 2026	**T3 2026**	**T4 2026**	**T1 2027**	**T2 2027**
Percentil 95 (hores) *					
Percentatge reparat en el termini objectiu (%)					

El termini objectiu de reparació definit per l'operador és de 48 hores.

La comunicació d'avisos d'avaria de línies d'accés fix es pot efectuar trucant al 1790 de 9:00 a 21:00 hores de dilluns a diumenge.

Les cites per a la reparació d'avaries de línies d'accés fix es poden efectuar trucant al 1790 de 9:00 a 21:00 hores de dilluns a diumenge.

* Per a l'obtenció del percentil 95 es prenen tots els temps de reparació d'avaries en hores ateses en el trimestre, s'ordenen de menor a major i es pren el registre corresponent al 95 % de totes elles.

Freqüència de reclamacions dels clients

Servei fix

MESURA	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)

	T2 2026	T3 2026	T4 2026	T1 2027	T2 2027
Percentatge (%)					

Per contactar amb el servei d'atenció al client poden trucar al 1790 de 9:00 a 21:00 de dilluns a diumenge.

Servei mòbil

MESURA	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T2 2026	T3 2026	T4 2026	T1 2027	T2 2027
Percentatge (%)	1,48	0,042			

Per contactar amb el servei d'atenció al client poden trucar al 1790 de 9:00 a 21:00 de dilluns a diumenge.

Temps de resolució de reclamacions dels clients

Servei fix

MESURA	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T2 2026	T3 2026	T4 2026	T1 2027	T2 2027
Percentil 95 (dies) *					

Per contactar amb el servei d'atenció al client poden trucar al 1790 de 9:00 a 21:00 de dilluns a diumenge.

Servei mòbil

MESURA	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T2 2026	T3 2026	T4 2026	T1 2027	T2 2027
Percentil 95 (dies) *	24,5	30,65			

Per contactar amb el servei d'atenció al client poden trucar al 1790 de 9:00 a 21:00 de dilluns a diumenge.

* Per a l'obtenció del 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 elles.

Reclamacions sobre correcció de factures

Servei fix

MESURA	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)

	T2 2026	T3 2026	T4 2026	T1 2027	T2 2027
Percentatge (%)					

Per contactar amb el servei d'atenció al client poden trucar al 1790 de 9:00 a 21:00 de dilluns a diumenge.

Servei mòbil

MESURA	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T2 2026	T3 2026	T4 2026	T1 2027	T2 2027
Percentatge (%)	1,72	0,0063			

Per contactar amb el servei d'atenció al client poden trucar al 1790 de 9:00 a 21:00 de dilluns a diumenge.

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

SERVEI D'ACCÉS A INTERNET: MÒBIL 4G 150 Mbps / 50 Mbps					
MESURES	NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
	T2 2026	T3 2026	T4 2026	T1 2027	T2 2027

CNMC
COMISSIÓ NACIONAL DELS MERCATS I LA COMPETÈNCIA

Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolució, de 23 de gener de 2025, per la qual s'estableixen els paràmetres de qualitat de servei i els seus mètodes de mesura segons estableix l'article 69 de la Llei general de telecomunicacions.

BAIXADA	Velocitat mitjana (Mbps)	29,6	31,7			
	Percentil 95 Velocitat màxima – Mbps) *	33,2	36,2			
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Mbps) **	25,6	26,6			
PUJADA	Velocitat mitjana (Mbps)	16,6	18,6			
	Percentil 95 Velocitat màxima – Mbps) *	17,9	20,1			
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Mbps) **	15,1	16,7			
Latència mitjana (ms)		109,6	69,5			
Variació de la latència mitjana (ms)		31,6	15,6			
Pèrdua de paquets mitjana (%)		1,5	0,7			

SERVEI D'ACCÉS A INTERNET: MÒBIL 5G 1707 Mbps / 240 Mbps						
MESURES		NIVELL MESURAT (últims 5 trimestres)				
		T2 2026	**T3 2026**	**T4 2026**	**T1 2027**	**T2 2027**
BAIXADA	Velocitat mitjana (Mbps)	101,3	110,6			
	Percentil 95 Velocitat màxima – Mbps) *	123,8	133,5			
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Mbps) **	78,7	85,6			
PUJADA	Velocitat mitjana (Mbps)	27,4	28,9			
	Percentil 95 Velocitat màxima – Mbps) *	30,2	32,1			
	Percentil 5 (Velocitat mínima - Mbps) **	24,4	25,6			
Latència mitjana (ms)		94,9	78,2			
Variació de la latència mitjana (ms)		35,7	29,4			
Pèrdua de paquets mitjana (%)		2,2	0,9			

Aquesta informació es facilita d'acord amb el que estableix la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolució, de 23 de gener de 2025, per la qual s'estableixen els paràmetres de qualitat de servei i els seus mètodes de mesura segons estableix l'article 69 de la Llei general de telecomunicacions.