



**ZERBITZUAREN KALITATEARI BURUZKO  
INFORMAZIOA  
Q1 2024**

## AURKIBIDEA:

### 1 Sarrera

### 2 Kontratuetan jasotako kalitate-konpromisoak

#### 2.1 Hasierako konexioaren hornidura-denbora (zerbitzu finkoa)

#### 2.2 Zerbitzua eteteko denbora

### 3 Parametroen neurriak

#### 3.1 Internet finkora sartzeko hornikuntza-denbora

#### 3.2 . Sarbide finkoko linea bakoitzeko matxura-abisuen proportzioa

#### 3.3 Sarbide finkoko lineetarako matxurak konpontzeko denbora

#### 3.4 Bezeroen erreklamazioen maiztasuna

#### 3.5 Bezeroen erreklamazioak ebazteko denbora

#### 3.6 Fakturak zuzentzeari buruzko erreklamazioak

#### 3.7 Lortutako datuak transmititzeko abiadura

### 4 Zerbitzu Kalitatearen auditoretza-txostenaren ondorioak

### 5 Zerbitzuaren kalitateari eta lortutako parametroei buruzko informazioa

## 1 Sarrera

---

Hurrengo ataletan ematen den zerbitzu-kalitateari buruzko informazioa [komunikazio elektronikoen zerbitzuak ematean zerbitzuaren kalitateari buruzko baldintzak arautzen dituen ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren arabera egin da.](#)

Zerbitzuaren Kalitatearen erregulazioari buruzko informazio gehiago nahi izanez gero, Zerbitzu Kalitateari buruzko Telekomunikazioen eta Azpiegitura Digitalen Estatu Idazkaritzaren (SETID) Interneteko orriaren atal espezifikoak kontsulta daitezke.

Kontratuetan jasotako kalitate-konpromisoak

Parametroen neurriak

- 3.1 [Internet finkora sartzeko hornikuntza-denbora](#)
- 3.2 [Sarbide finkoko linea bakoitzeko matxura-abisuen proportzioa](#)
- 3.3 [Sarbide finkoko lineetarako matxurak konpontzeko denbora](#)
- 3.4 [Bezeroen erreklamazioen maiztasuna](#)
- 3.5 [Bezeroen erreklamazioak ebazteko denbora](#)
- 3.6 [Fakturak zuzentzeari buruzko erreklamazioak](#)
- 3.7 [Aurreordiako kontuak zuzentzeari buruzko erreklamazioak – mugikorra](#)
- 3.8 [Lortutako datuak transmititzeko abiadura](#)

Zerbitzu Kalitatearen auditoretza-txostenaren ondorioak

Zerbitzuaren kalitateari eta lotutako parametroei buruzko informazioa

## 2 Kontratuetan jasotako kalitate-konpromisoak

### 2.1 Hasierako konexioaren hornidura-denbora (zerbitzu finkoa)

Hasierako konexioaren hornidura-denbora honako hau da: behaketa-aldi batean zehar igarotako denbora-tartean batura, zerbitzuaren edo zerbitzuaren elementuaren degradazio bidezko haustura edo erabilezintasuna gertatu den unetik zerbitzuaren funtzionamendu normalera itzuli den arte.

Pepephoneren kontratuetan hasierako konexioaren hornidura-denborari dagokionez, kalte-ordainaren zenbatekoa, kalitate-maila betetzen ez bada, eta kalte-ordaina gauzatzeko prozedura honako hauek dira:

Aldez aurretik eskatuta

KONPROMISOA	ZENBATEKOA	PROZEDURA
30 egun	Bezeroarentzako kalte-ordaina,(1) euro, atzerapen-egun natural bakoitzeko, gehienez ere laurogeita hamar (90) eurora arte.	Aldez aurretik eskatuta

[Esteka](#) hau kontsulta dezakezu informazio gehiago lortzeko.

### 2.2 Zerbitzua eteteko denbora

Zerbitzua eten den denbora honako hau da: behaketa-aldi batean zehar igarotako denbora-tartean batura, zerbitzua edo zerbitzuaren elementua degradatu izanaren ondorioz hautsi edo erabilezin bihurtu den unetik zerbitzuaren funtzionamendu normalera itzuli den arte. Hona hemen:

- Behaketa-aldi batean zehar metatutako ordu naturalen kopuru osoari buruzko kalitate-konpromisoaren balioa, fakturazio-aldiarekin edo aurreordainketa-modalitateko abonatuaren kasuan hilabete natural batekin bat datorrena.
- Konpromiso-maila betetzen ez bada, kalte-ordainaren zenbatekoa.
- Bezeroak aldez aurretik eskatuta, Bezeroaren Arretarako Zerbitzuari zuzendutako zerbitzua berrezartzen denetik 10 eguneko epean.

	KONPROMISOA	ZENBATEKOA	PROCEDURA
<b>TELEFONO MUGIKORREKO ZERBITZUA</b>	7 orduak	<p>PEPEPHONE-k kalte-ordaina emango dio bezeroari, gutxienez bi hauetako handienarekin: - Etenaldiaren aurreko hiru hilabeteetan etendako zerbitzu guztien batez bestekoa, etenaldiak iraun duen denborarako hainbanatuta. Hiru hilabetetik beherako antzintasuna izanez gero, egindako hilabete-sari osoetako batez besteko fakturaren zenbatekoa hartuko da kontuan, edo egindako benetako kontsumo-aldiaren proportzioan zenbatetsitako hilabete-sari batean lortutakoa.</p> <p>- Eten den unean indarrean dagoen hileko ordainketa-kuota bost aldiz, etenak irauten duen denborarako hainbanatuta.</p>	<p>Bezeroak aldez aurretik eskatuta, Bezeroaren Arretarako Zerbitzuari zuzendutako zerbitzua berrezartzen denetik 10 eguneko epean.</p>
<b>INTERNET MUGIKORRERAKO SARBIDEA ZERBITZUA</b>	7 orduak	<p>PEPEPHONE-k kalte-ordaina emango dio bezeroari, gutxienez bi hauetako handienarekin: - Etenaldiaren aurreko hiru hilabeteetan etendako zerbitzu guztien batez bestekoa, etenaldiak iraun duen denborarako hainbanatuta. Hiru hilabetetik beherako antzintasuna izanez gero, egindako hilabete-sari osoetako batez besteko fakturaren zenbatekoa hartuko da kontuan, edo egindako benetako kontsumo-aldiaren proportzioan zenbatetsitako hilabete-sari batean lortutakoa.</p> <p>- Eten den unean indarrean dagoen hileko ordainketa-kuota bost aldiz, etenak irauten duen denborarako hainbanatuta.</p>	<p>Bezeroak aldez aurretik eskatuta, Bezeroaren Arretarako Zerbitzuari zuzendutako zerbitzua berrezartzen denetik 10 eguneko epean.</p>
<b>INTERNET FINKORAKO SARBIDEA ZERBITZUA</b>	24 orduak	<p>PEPEPHONE-k kalte-ordaina emango dio bezeroari, gutxienez bi hauetako handienarekin: - Etenaldiaren aurreko hiru hilabeteetan etendako zerbitzu guztien batez bestekoa, etenaldiak iraun duen denborarako hainbanatuta. Hiru hilabetetik beherako antzintasuna izanez gero, egindako hilabete-sari osoetako batez besteko fakturaren zenbatekoa hartuko da kontuan, edo egindako benetako kontsumo-aldiaren proportzioan zenbatetsitako hilabete-sari batean lortutakoa.</p> <p>- Eten den unean indarrean dagoen hileko ordainketa-kuota bost aldiz, etenak irauten duen denborarako hainbanatuta.</p>	<p>Bezeroak aldez aurretik eskatuta, Bezeroaren Arretarako Zerbitzuari zuzendutako zerbitzua berrezartzen denetik 10 eguneko epean.</p>

Esteka hau [kontsulta dezakezu](#) informazio gehiago lortzeko.

## 3 Parametroen neurriak

### 3.1 Internet finkorako sarbidea hornitzeko denbora

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
95eko pertzentila (egunak) *	12 (1)	14 (2)	14	15	14

Bezeroaren arretarako zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, honela egin dezakezu:

- Telefonoa: 8:00 etatik 12:00 etara astelehenetik igandera, beti doan deiak **1212** Pepephone saretik edo **1706** edozein operadoretik.
- Whatsapp. 24x7 +34 623 03 34 98 telefonoan
- Posta elektronikoa: 24x7: [pepephone@pepephone.com](mailto:pepephone@pepephone.com)
- Facebook: 24x7 <http://fb.com/pepephone>
- Twitter: 24x7 @pepephone ▪ Posta arrunta:
- Posta arrunta: Pepephone. Av. de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas, Madrid.

\* Pertzentil 95a lortzeko, kontuan hartzen dira hiruhilekoan artatutako bizitegi-bezeroek egindako hornidura-eskaera guztiak, hornidura-denbora handiagotik txikienera ordenatzen dira eta horien guztien% 95eko erregistroa hartzen da.

(1) Balio hori zuzendu egin da Pepephoneren akats bat antzeman denean. Aurretik argitaratutako balioa 14 zen.

(2) Balio hori zuzendu egin da Pepephoneren akats bat antzeman denean. Aurretik argitaratutako balioa 12 zen.



Informazio hori Ekonomia Gaietako eta Transformazio Digitaleko Ministerioak [komunikazio elektronikoen zerbitzuak ematean zerbitzuaren kalitateari buruzko baldintzak arautzen dituen ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren](#) arabera ematen da.

## 3.2 Sarbide finkoko linea bakoitzeko matxura-abisuen proportzioa

Interneterako sarbidea:

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Ehunekoa (%)	1,58	1,36 <sup>(1)</sup>	1,85	1,56	1,58

Bezeroaren arretarako zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, honela egin dezakezu:

- Telefonoa: 8:00 etatik 12:00 etara astelehenetik igandera, beti doan deiak **1212** Pepephone saretik edo **1706** edozein operadoretik.
- Whatsapp. 24x7 +34 623 03 34 98 telefonoan
- Posta elektronikoa: 24x7: [pepephone@pepephone.com](mailto:pepephone@pepephone.com)
- Facebook: 24x7 <http://fb.com/pepephone>
- Twitter: 24x7 @pepephone ▪ Posta arrunta:
- Posta arrunta: Pepephone. Av. de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas, Madrid.

(1) Balio hori zuzendu egin da Pepephoneren akats bat antzeman denean. Aurretik argitaratutako balioa 1,04 zen.



Informazio hori Ekonomia Gaietako eta Transformazio Digitaleko Ministerioak [komunikazio elektronikoen zerbitzuak ematean zerbitzuaren kalitateari buruzko baldintzak arautzen dituen ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren](#) arabera ematen da.

### 3.3 Sarbide finkoko lineetarako matxurak konpontzeko denbora

Internetera sartzeko zerbitzua:

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
95eko pertzentila (orduak) *	80,41 <sup>(1)</sup>	92,48 <sup>(3)</sup>	96,65 <sup>(5)</sup>	103,60	120,59
Ezarrিতako epean konpondutako matxuren ehunekoa (%)	75,38 <sup>(2)</sup>	72,58 <sup>(4)</sup>	68,85 <sup>(6)</sup>	68,34	85,98

Operadoreak definitutako konponketaren helburu-epea 24 ordukoa da, T4 2020tik aurrera. Aurreko hiruhilekoetarako 48 orduko epea konponketa lanak egiteko.

Bezeroaren arretarako zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, honela egin dezakezu:

- Telefonoa: 8:00 etatik 12:00 etara astelehenetik igandera, beti doan deiak **1212** Pepephone saretik edo **1706** edozein operadoretik.
- Whatsapp. 24x7 +34 623 03 34 98 telefonoan
- Posta elektronikoa: 24x7: [pepephone@pepephone.com](mailto:pepephone@pepephone.com)
- Facebook: 24x7 <http://fb.com/pepephone>
- Twitter: 24x7 @pepephone ▪ Posta arrunta:
- Posta arrunta: Pepephone. Av. de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas, Madrid.

- (1) Balio hori zuzendu egin da Pepephoneren akats bat antzeman denean. Aurretik argitaratutako balioa 90,29 zen.
- (2) Balio hori zuzendu egin da Pepephoneren akats bat antzeman denean. Aurretik argitaratutako balioa 84,57 zen.
- (3) Balio hori zuzendu egin da Pepephoneren akats bat antzeman denean. Aurretik argitaratutako balioa 77,51 zen.
- (4) Balio hori zuzendu egin da Pepephoneren akats bat antzeman denean. Aurretik argitaratutako balioa 86,28 zen.
- (5) Balio hori zuzendu egin da Pepephoneren akats bat antzeman denean. Aurretik argitaratutako balioa 100,38 zen.
- (6) Balio hori zuzendu egin da Pepephoneren akats bat antzeman denean. Aurretik argitaratutako balioa 82,09 zen.

\* Pertzentil 95a lortzeko, kontuan hartzen dira hiruhilekoan artatutako bizitegi-bezeroek egindako hornidura-eskaera guztiak, hornidura-denbora handiagotik txikienera ordenatzen dira eta horien guztien% 95eko erregistroa hartzen da.



Informazio hori Ekonomia Gaietako eta Transformazio Digitaleko Ministerioak [komunikazio elektronikoen zerbitzuak ematean zerbitzuaren kalitateari buruzko baldintzak arautzen dituen ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarrিতakoaren](#) arabera ematen da.



### 3.4 Bezeroen erreklamazioen maiztasuna

#### Zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Ehunekoa (%)	0,68	0,66	0,62	0,56	0,56

#### Zerbitzu mugikorra

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Ehunekoa (%)	0,31	0,22 <sup>(1)</sup>	0,22	0,23	0,18

Bezeroaren arretarako zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, honela egin dezakezu:

- Telefonoa: 8:00 etatik 12:00 etara asteleheneretik igandera, beti doan deiak **1212** Pepephone saretik edo **1706** edozein operadoretik.
- Whatsapp. 24x7 +34 623 03 34 98 telefonoan
- Posta elektronikoa: 24x7: [pepephone@pepephone.com](mailto:pepephone@pepephone.com)
- Facebook: 24x7 <http://fb.com/pepephone>
- Twitter: 24x7 @pepephone ▪ Posta arrunta:
- Posta arrunta: Pepephone. Av. de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas, Madrid.

(1) Balio hori zuzendu egin da Pepephoneren akats bat antzeman denean. Lehen argitaratutako balioa 0,27 zen.



Informazio hori Ekonomia Gaietako eta Transformazio Digitaleko Ministerioak [komunikazio elektronikoen zerbitzuak ematean zerbitzuaren kalitateari buruzko baldintzak arautzen dituen ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren](#) arabera ematen da.

### 3.5 Bezeroen erreklamazioak ebazteko denbora

#### Zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
95eko pertzentila (egunak) *	13,55	15,20	18,75	17,09	23,12

#### Zerbitzu mugikorra

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
95eko pertzentila (egunak) *	8,83	8,88 <sup>(1)</sup>	11,03	11,82	17,29

Bezeroaren arretarako zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, honela egin dezakezu:

- Telefonoa: 8:00 etatik 12:00 etara asteleheneretik igandera, beti doan deiak **1212** Pepephone saretik edo **1706** edozein operadoretik.
- Whatsapp. 24x7 +34 623 03 34 98 telefonoan
- Posta elektronikoa: 24x7: [pepephone@pepephone.com](mailto:pepephone@pepephone.com)
- Facebook: 24x7 <http://fb.com/pepephone>
- Twitter: 24x7 @pepephone ▪ Posta arrunta:
- Posta arrunta: Pepephone. Av. de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas, Madrid.

(1) Balio hori zuzendu egin da Pepephoneren akats bat antzeman denean. Lehen argitaratutako balioa 0,27 zen.

\* Pertzentil 95a lortzeko, kontuan hartzen dira hiruhilekoan artatutako bizitegi-bezeroek egindako hornidura-eskaera guztiak, hornidura-denbora handiagotik txikienera ordenatzen dira eta horien guztien% 95eko erregistroa hartzen da.



Informazio hori Ekonomia Gaietako eta Transformazio Digitaleko Ministerioak [komunikazio elektronikoen zerbitzuak ematean zerbitzuaren kalitateari buruzko baldintzak arautzen dituen ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren](#) arabera ematen da.

## 3.6 Fakturak zuzentzeari buruzko erreklamazioak

### Zerbitzu finkoa

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Ehunekoa (%)	0,07	0,08	0,09	0,09	0,08

### Zerbitzu mugikorra

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
Ehunekoa (%)	0,08	0,07	0,08	0,09	0,07

Bezeroaren arretarako zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, honela egin dezakezu:

- Telefonoa: 8:00 etatik 12:00 etara astelehenetik igandera, beti doan deiak **1212** Pepephone saretik edo **1706** edozein operadoretik.
- Whatsapp. 24x7 +34 623 03 34 98 telefonoan
- Posta elektronikoa: 24x7: [pepephone@pepephone.com](mailto:pepephone@pepephone.com)
- Facebook: 24x7 <http://fb.com/pepephone>
- Twitter: 24x7 @pepephone ▪ Posta arrunta:
- Posta arrunta: Pepephone. Av. de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas, Madrid.



Informazio hori Ekonomia Gaietako eta Transformazio Digitaleko Ministerioak [komunikazio elektronikoen zerbitzuak ematean zerbitzuaren kalitateari buruzko baldintzak arautzen dituen ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren](#) arabera ematen da.

### 3.7 Lortutako datuak transmititzeko abiadura

Internetera sartzeko zerbitzu garrantzitsuetarako lortutako datuak transmititzeko abiadura

INTERNETEN SARTZEKO ZERBITZUAK: FTTH 600Mbps / 600Mbps						
NEURKETAK		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
		T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
JAITSIERA	Batez besteko abiadura (kb/s)	588.781	593.185	593.776	594.225	601.306
	95eko pertzentila	603.753	603.805	603.807	603.769	603.855
	Gehieneko abiadura kb/s *	528.079	554.825	554.826	556.779	592.202
IGOERA	5eko pertzentila	587.326	566.804	583.164	587.606	574.212
	Gutxieneko abiadura kb/s **	595.525	591.821	590.289	590.845	590.788
	Batez besteko abiadura (kb/s)	565.769	384.235	577.333	581.443	492.074

INTERNETEN SARTZEKO ZERBITZUAK: FTTH 500Mbps / 500Mbps						
NEURKETAK		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
		T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024 <sup>(1)</sup>
JAITSIERA	Batez besteko abiadura (kb/s)					506.514
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *					515.214
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **					464.058
IGOERA	Batez besteko abiadura (kb/s)					495.851
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *					503.838
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **					492.053

<sup>(1)</sup> Jarraitzen dituzten datuak neurri-sistema baten bidez lortu dira, eta, hiruhilekoan, % 9,94ko xedaezintasuna izan du batez beste, eta hori kontuan hartu behar da beste operadore batzuenekin alderatzeko.

INTERNETEN SARTZEKO ZERBITZUAK: FTTH 300Mbps / 300Mbps						
NEURKETAK		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
		T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
JAITSIERA	Batez besteko abiadura (kb/s)	305.807	304.349	305.986	306.594	305.883
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	309.008	309.238	309.303	309.324	309.300
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	302.401	296.742	297.043	295.296	288.706
IGOERA	Batez besteko abiadura (kb/s)	303.123	297.282	298.538	299.936	299.910
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	305.657	303.336	303.577	303.656	303.695
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	300.091	281.861	289.055	293.211	296.619

INTERNETEN SARTZEKO ZERBITZUAK: LTE 111Mbps / 37,5 Mbps						
NEURKETAK		NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
		T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	T1 2024
JAITSIERA	Batez besteko abiadura (kb/s) <sup>(1)</sup>	45.383	51.609	55.408	56.165	56.907
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	74.868	76.603	81.184	85.999	89.730
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	23.392	27.882	29.007	26.759	25.666
IGOERA	Batez besteko abiadura (kb/s) <sup>(2)</sup>	31.845	31.911	33.491	34.077	36.633
	95eko pertzentila Gehieneko abiadura kb/s *	41.308	41.442	42.385	42.472	42.282
	5eko pertzentila Gutxieneko abiadura kb/s **	9.840	8.933	19.120	21.413	21.713

<sup>(1)</sup> Erreportatutako batez besteko balioa balioen sakabanaketa esanguratsua duten neurketa-multzo batetik lortu da, eta parametroaren balio errealak 42997 Kbps eta 47769 Kbps (T1 2023) artean koka daitezkeela ezarri ahal izango da.

<sup>(2)</sup> Erreportatutako batez besteko balioa balioen sakabanaketa esanguratsua duten neurketa-multzo batetik lortu da, eta ezarri ahal izango da parametroaren benetako balioak 29846 Kbps eta 33843 Kbps (T1 2023) artean koka daitezkeela, 29910 Kbps eta 33912 Kbps (T2 2023), 31534 Kbps artean, 35448 Kbps (T3 2023), 31534 Kbps (T3 2023) artean. 32010 Kbps eta 36144 Kbps (T4 2023) eta 31611 Kbps eta 35654 Kbps artean (T1 2024)

\* Pertzentil 95 lortzeko, lortutako transmisio-abiaduraren neurri guztiak hartzen dira, txikitik handienara ordenatzen dira eta guztien% 95eko erregistroa hartzen da. Deskarga/igoera saiakera guztien artean lortutako gehieneko abiadurarekin bat dator, deskarga/igoera azkarrenen% 5 izan ezik.

\*\* Pertzentil 5a lortzeko, lortutako transmisio-abiaduraren neurri guztiak hartzen dira, txikitik handienara ordenatzen dira eta guztien% 5eko erregistroa hartzen da. Deskarga/igoera saiakera guztien artean lortutako gutxieneko abiadurarekin bat dator, deskarga/igoera motelenen% 5 izan ezik.



Informazio hori Ekonomia Gaietako eta Transformazio Digitaleko Ministerioak [komunikazio elektronikoen zerbitzuak ematean zerbitzuaren kalitateari buruzko baldintzak arautzen dituen ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren](#) arabera ematen da.

#### **4 Zerbitzu Kalitatearen auditoretza-txostenaren ondorioak**

---

SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U.-k 2023ko apirilean egindako auditoriak egiaztatzen du PEPEMOBILE, S.L. (PepePhone) zerbitzuaren kalitate-mailen neurketa-sistema bat duela eta aplikatzen duela, ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan xedatutakoaren arabera ezarria, behar bezala dokumentatua eta Telekomunikazioen eta Informazio Gizartearen Estatu Idazkaritzan gordailututako deskribapenarekin bat datorrena.

Era berean, auditoretza horrek egiaztatzen du neurriak hartzeko erabilitako prozesuak% 5etik gorako akatsik ez dagoela ziurtatzen duela.

## 5 Zerbitzuaren kalitateari eta lotutako parametroei buruzko informazioa

---

### 5.1 Sarrera

Telekomunikazioen Nazioarteko Batasunak (UIT) zehazten du "zerbitzu-kalitatea", zerbitzu horren erabiltzaile baten gogobetetasun-maila zehazten duen zerbitzu baten funtzionamendu-kalitatearen eragin global gisa.

Komunikazio elektronikoen zerbitzu baten funtzioak (kontratazioaren kudeaketa, mantentze-lanak, konexioa, fakturazioa, etab.) eta erabiltzaileek funtzio horien funtzionamendu-kalitatea ebaluatzeko erabil ditzaketen irizpideekin (abiadura, zehaztasuna, erabilgarritasuna, fidagarritasuna, etab.) erlazionatuz, parametro behagarri eta neurgarriren multzo bat zehaztu daiteke, erabiltzaileari emandako zerbitzu-kalitatearen irudikapen objektibo eta konparagarria emateko gai izango dira.

Parametro-multzo hori, [komunikazio elektronikoen zerbitzuak ematean zerbitzuaren kalitateari buruzko baldintzak arautzen dituen ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aqinduaren I. eranskinean jasotzen dena, Telekomunikazio Arauen Europako Institutuak \(ETSI\) egin du](#). operadoreen eta erabiltzaileen laguntzarekin, eta ETSI EG202 057 gidan zehazten da, 1etik 4ra. Parametro horiek jendeak erabilgarriak eta erraz ulertzeko modukoak izan daitezten saiatu dira, eta komunikazioaren eta azken erabiltzailearen ikuspegitik, muturreko zerbitzuaren kalitatearen neurria bideratzen saiatu dira. Interkonektatutako beste zerbitzu edo sare publiko batzuen mendekotasuna inplizituki sartzen da, azken erabiltzaileari emandako zerbitzuaren kalitatearen neurrian. Esparru horretan, Pepephonek erabiltzailearen eskura jartzen ditu ezarritako zerbitzuaren kalitatea neurtzeko sistema komunaren edo zerbitzu-kalitatearen maila neurtuaren arabera egindako neurketak.



## 5.2 Zerbitzuaren kalitate-parametroak:

Zerbitzuaren kalitate-parametro bakoitzaren definizioa eta neurketa-metodoa [EG 202 057an jasotzen da, 1etik 4ra bitarteko zatiak](#) , eta Telekomunikazio Zerbitzuen Kalitatearen Jarraipenerako Batzordeak hartutako irizpide gehigarriekin osatzen da.

Jarraian, parametro bakoitzaren deskribapen labur bat ematen da:

### Internetarako sarbideak hornitzeko denbora

Operadoreak zerbitzuko linea baten gainean Internetarako sarbide bat hornitzeko eskaera baliozkoa jasotzen duen unetik(normalean, telefono-zerbitzuarekin) zerbitzua aktibatuta eta erabilgarri dagoen unera arte gertatzen den denbora da.

Kanpoan geratzen da abonatuaren eta Operadorearen bulegoen artean azpiegitura berri bat instalatzea eskatzen duten sarbideen hornidura, Internetarako sarbide-zerbitzu eskusiboak hornitzeko, sarbide-hornidura aldatutako teknologiei buruzko sarbideak hornitzea (dial-up) eta merkatuan duten ezarpen-mailaren ikuspegitik garrantzitsutzat jotzen ez diren teknologiei buruzko sarbideak hornitzea.

Pertzentil 95a lortzeko, hiruhilekoan artatutako bizitegi-bezeroek egindako hornidura-eskaera guztiak hartzen dira, hornidura-denbora handiagotik txikienera ordenatzen dira eta horien guztien% 95eko erregistroa hartzen da.

### Sarbide finkoko linea bakoitzeko matxura-abisuen proportzioa

Telefono zerbitzu finkorako eta Internetera sartzeko zerbitzu finkorako neurtzen da.

#### Telefono zerbitzu finkorako

(EZ DA PEPEPHONEN TELEFONIA FINKOKO ZERBITZUAN EMATEN)

Honela definitzen da: operadorearen sarbide finkoko sareko balizko matxurari buruz bezeroek jakinarazitako matxura-ohar baliodunen eta zerbitzuan dauden lineen batez besteko kopuruaren arteko erlazioa.

Neurketa hori egiteko, neurriak aipatzen duen hiruhilekoan bizitegi-bezeroek jasotako matxura-abisu baliozkoak zenbatuko dira.

Zerbitzuan dauden lineen batez besteko kopurua bizitegi-bezeroei telefono-zerbitzua ematen zaien sarbide finkoko lineetatik lortzen da, bai eskaintzen den zerbitzu bakarra,



bai linearen gaineko beste zerbitzu batzuk eskaintzen badira. Kontabilizatutako matxura-abisuak telefono-zerbitzu finkoari dagozkionak dira.

#### Internetera sartzeko zerbitzurako

Honela definitzen da: operadorearen sarbide-sarean izan daitezkeen matxurariei buruz bezeroek jakinarazitako matxura-ohar baliodunen eta zerbitzuan dauden lineen batez besteko kopuruaren arteko erlazioa.

Neurketa hori egiteko, neurriak aipatzen duen hiruhilekoan bizitegi-bezeroek jasotako matxura-abisu baliozkoak zenbatuko dira.

Zerbitzuan dauden lineen batez besteko kopurua bizitegi-bezeroei Internetera sartzeko zerbitzua ematen zaien sarbide finkoko lineetatik lortzen da, bai eskaintzen den zerbitzu bakarra, bai linearen gaineko beste zerbitzu batzuk eskaintzen badira.

Kontabilizatutako matxura-abisuak Interneterako sarbide-zerbitzuari dagozkionak dira.

#### [Sarbide finkoko lineetarako matxurak konpontzeko denbora](#)

Telefono zerbitzu finkorako eta Internetera sartzeko zerbitzu finkorako neurtzen da.

#### Telefono zerbitzu finkorako

(EZ DA PEPEPHONE-N TELEFONIA FINKOKO ZERBITZUAN EMATEN)

Bezeroak matxura-abisu bat jakinarazi duen unetik zerbitzuaren elementua edo zerbitzuak bere ohiko funtzionamendura itzuli den arte igarotako denbora da.

Honako neurketa hauek jasotzen dira:

- Iraupen txikiagoko matxurak ebazteko gehieneko denbora (pertzentil 95)
- Operadoreak ezarritako epe objektiboan konpondutako matxuren ehunekoa, epe hori adierazita.

Neurrian aipatzen den hiruhilekoan konpondutako telefono-zerbitzu finkoari eragiten dioten egoitza-bezeroek jakinarazitako matxura guztien datuetatik abiatuta neurtzen dira neurketa.

#### Internetera sartzeko zerbitzurako

Bezeroak matxura-abisu bat jakinarazi duen unetik zerbitzuaren elementua edo



zerbitzuak bere ohiko funtzionamendura itzuli den arte igarotako denbora da.

Honako neurketa hauek jasotzen dira:

- Iraupen txikiagoko matxurak ebazteko gehieneko denbora (pertzentil 95)
- Operadoreak ezarritako epe objektiboan konpondutako matxuren ehunekoa, epe hori adierazita.

Neurrian aipatzen den hiruhilekoan konpondutako Internet finkorako sarbide-zerbitzuari eragiten dioten bizitegi-bezeroek jakinarazitako matxura guztien datuetatik abiatuta neurtzen dira neurketak.

### Bezeroen erreklamazioen maiztasuna

Honako hau definitzen da: egoitza-bezeroek telefono-zerbitzuari eta/ edo Interneterako sarbide-zerbitzuari buruzko erreklamazio guztien eta hiruhilekoan aktibo dauden bizitegi-bezeroen kopuruaren arteko erlazioa. Neurketaren xede den hiruhilekoan, egoitza-bezeroek aurkeztutako erreklamazio guztien datuetatik abiatuta neurtzen dira, telefonoz, faxez, postaz, e-mailez eta abarren bidez.

Ondorio horietarako, erreklamaziotzat hartzen da bezeroaren edozein asegabetasun-adierazpen edo behaketa negatibo bat aipatutako zerbitzuei dagokienez.

Ez da nahastu behar bezeroak bere operadoreari eskatutako informazio-, kontsulta tekniko- edo argibide-eskaera batekin. Ez da erreklamaziotzat hartuko matxura baten jakinarazpena, baina bai matxura-abisu baten erreklamazioa.

### Bezeroen erreklamazioak ebazteko denbora

Bizitegi-bezero batek telefono-zerbitzuari eta/edo Interneterako sarbide-zerbitzuari buruzko erreklamazio bat aurkeztu eta operadoreak erreklamazio hori ebatzi arte igarotako denbora da.

Pertzentil 95a lortzeko, hiruhilekoan ebatzitako bizitegi-bezeroen erreklamazio guztiak hartzen dira, ebazpen-denbora handiagotik txikienera ordenatzen dira eta horien guztien% 95eko erregistroa hartzen da.

### Fakturak zuzentzeari buruzko erreklamazioak

Erreklamazio baten xede izan diren telefono-zerbitzuari eta/edo Interneterako sarbide-



zerbitzuari dagozkion bizitegi-bezeroei egindako fakturen eta bezero horiei egindako fakturen guztizko kopuruaren arteko erlazioari dagokio, ehunekotan adierazita.

---

Erreklamatutako fakturak  
Jaulkitako fakturak guztira

Neurria neurketaren xede den hiruhilekoan edukiari buruzko alderdiren batengatik erreklamatutako fakturen kopurua zenbatuta egiten da.

#### [Aurreordateko kontuak zuzentzeari buruzko erreklamazioak](#)

Ehunekotan adierazita, bezeroek telefono-zerbitzuarekin eta/edo Internetarako sarbide-zerbitzuarekin lotutako kexen arteko erlazioari dagokio, aurrez ordaindutako lineen saldoari eta aurrez ordaindutako lineak (txartelak, etab.) aktibo dauden kopuru osoaren arteko erlazioari.

---

Aurreordurreko lerroen saldoari buruzko erreklamazioak  
Número total de líneas prepago

Neurria, neurketaren xede den hiruhilekoan saldoari buruzko alderdiren bati buruzko erreklamazioaren bat egin duten aurreordaketa-txartelen kopurua kontabilizatuz egiten da.

#### [Lortutako datuak transmititzeko abiadura](#)

Beharrezko loturarako lortutako datuak transmititzeko abiadura definitzen da, hau da, urrutiko web gune batetik erabiltzailearen ordenagailura fitxategiak deskargatzeko abiadura. Era berean, goranzko loturarako lortutako datuak transmititzeko abiadura definitzen da: erabiltzailearen ordenagailutik urrutiko web gune batera fitxategien igoeran lortutako abiadura.

Erabiltzaile berak fitxategi baten deskarga/igoeran izandako datuak transmititzeko abiadura sareak deskarga/igoera egiten den unean duen okupazio-mailaren arabera izan daiteke, eta, beraz, parametro horrek aldaketak izan ditzake, adibidez, eguneko edo asteko ordu desberdinetan.

Horren ondorioz, erabiltzaile batek izan ditzakeen gehieneko eta gutxieneko abiadurak adierazteko, transmisio-abiaduraren 95 pertzentila argitaratzen da, deskarga/igoera saiakera guztien artean lortutako gehieneko abiadurarekin bat datorrena, deskarga/igoera azkarrenen% 5 izan ezik, eta pertzentil 5, deskarga/igoera saiakera guztien artean lortutako gehieneko abiadurari dagokiona, deskarga/igoera guztien%



5ean sartuta. kizkak.

Neurketa hori bezero-ekipamenduen (proba-zunda) eta zerbitzari espezifikoaren arteko proben konexioen bidez egiten da, neurketaren xede den hiruhilekoan.

Sarbide-teknologiari buruzko informazio teknikoa nahi izanez gero, [Telekomunikazioen eta Azpiegitura Digitalen Estatu Idazkaritzak horri buruz argitaratutako informazioa kontsulta dezakezu.](#)