INFORMACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO DE AVATEL MÓVIL

Sobre la Calidad de Servicio

La información de Calidad de Servicio que se facilita en los apartados siguientes se ha elaborado según lo establecido en la Resolución, de 23 de enero 2025, 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 relativo a la Calidad de Servicio.

Informe interactivo de Calidad de los Servicios 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.

CNMC
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

Medidas de los parámetros:

- Tiempo de suministro de acceso a la red fija
- Proporción de avisos de averías por la línea de acceso fijo
- Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo
- Frecuencia de reclamaciones de los clientes
- Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes
- Reclamaciones sobre corrección de facturas
- Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago
- Velocidad de transmisión de datos conseguida para servicios de acceso a Internet relevantes

Conclusiones de auditoría de Informe de auditoría

Información sobre la calidad de servicio y los parámetros asociados

CNMC
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución, de 23 de enero 2025, por la que se establecen los parámetros de calidad de servicio y sus métodos de medición según lo establece el artículo 69 de la Ley General de Telecomunicaciones.

Medidas de los parámetros

Tiempo de suministro de acceso a la red fija

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2026	T3 2026	T4 2026	T1 2027	T2 2027
Percentil 95 (días) *					

Las solicitudes de suministro de acceso a la red fija pueden efectuarse llamando al 1790, de 9:00 a 21:00 de lunes a domingo y el horario para concertar las citas es de 9:00 a 21:00 de lunes a domingo.

Proporción de avisos de avería por línea de acceso fijo

* Para la obtención del percentil 95 se consideran todas las solicitudes de suministro realizadas por clientes residenciales atendidas en el trimestre, se ordenan de menor a mayor tiempo de provisión y se toma el registro correspondiente al 95 % de todas ellas

CNMC
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución, de 23 de enero 2025, por la que se establecen los parámetros de calidad de servicio y sus métodos de medición según lo establece el artículo 69 de la Ley General de Telecomunicaciones.

Proporción de avisos de avería por línea de acceso fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2026	T3 2026	T4 2026	T1 2027	T2 2027
Porcentaje (%)					

La comunicación de avisos de avería de líneas de acceso fijo puede efectuarse llamando al 1790, de 9:00 a 21:00 de lunes a domingo.

Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2026	**T3 2026**	**T4 2026**	**T1 2027**	**T2 2027**
Percentil 95 (horas) *					
Porcentaje reparado en el plazo objetivo (%)					

El plazo objetivo de reparación definido por el operador es de 48 horas.

La comunicación de avisos de avería de líneas de acceso fijo puede efectuarse llamando al 1790 de 9:00 a 21:00 horas de lunes a domingo.

Las citas para la reparación de averías de líneas de acceso fijo pueden efectuarse llamando al 1790 de 9:00 a 21:00 horas de lunes a domingo.

* Para la obtención del percentil 95 se toman todos los tiempos de reparación de averías en horas atendidas en el trimestre, se ordenan de menor a mayor y se toma el registro correspondiente al 95 % de todas ellas.

CNMC
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución, de 23 de enero 2025, por la que se establecen los parámetros de calidad de servicio y sus métodos de medición según lo establece el artículo 69 de la Ley General de Telecomunicaciones.

Frecuencia de reclamaciones de los clientes

Servicio fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2026	T3 2026	T4 2026	T1 2027	T2 2027
Porcentaje (%)					

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al 1790 de 9:00 a 21:00 de lunes a domingo.

Servicio móvil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2026	T3 2026	T4 2026	T1 2027	T2 2027
Porcentaje (%)	1,48	0,042			

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al 1790 de 9:00 a 21:00 de lunes a domingo.

CNMC
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución, de 23 de enero 2025, por la que se establecen los parámetros de calidad de servicio y sus métodos de medición según lo establece el artículo 69 de la Ley General de Telecomunicaciones.

Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes

Servicio fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2026	T3 2026	T4 2026	T1 2027	T2 2027
Percentil 95 (días) *					

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al 1790 de 9:00 a 21:00 de lunes a domingo.

Servicio móvil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2026	T3 2026	T4 2026	T1 2027	T2 2027
Percentil 95 (días) *	24,5	30,65			

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al 1790 de 9:00 a 21:00 de lunes a domingo.

CNMC
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución, de 23 de enero 2025, por la que se establecen los parámetros de calidad de servicio y sus métodos de medición según lo establece el artículo 69 de la Ley General de Telecomunicaciones.

* 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 facturas

Servicio fijo

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2026	T3 2026	T4 2026	T1 2027	T2 2027
Porcentaje (%)					

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al 1790 de 9:00 a 21:00 de lunes a domingo.

Servicio móvil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T2 2026	T3 2026	T4 2026	T1 2027	T2 2027
Porcentaje (%)	1,72	0,0063			

Para contactar con el servicio de atención al cliente pueden llamar al 1790 de 9:00 a 21:00 de lunes a domingo.

CNMC
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución, de 23 de enero 2025, por la que se establecen los parámetros de calidad de servicio y sus métodos de medición según lo establece el artículo 69 de la Ley General de Telecomunicaciones.

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

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: MÓVIL 4G 150 Mbps / 50 Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T2 2026	**T3 2026**	**T4 2026**	**T1 2027**	**T2 2027**
BAJADA	Velocidad Media (Mbps)	29,6	31,7			
	Percentil 95 Velocidad máxima – Mbps) *	33,2	36,2			
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Mbps) **	25,6	26,6			
SUBIDA	Velocidad Media (Mbps)	16,6	18,6			
	Percentil 95 Velocidad máxima – Mbps) *	17,9	20,1			
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Mbps) **	15,1	16,7			
Latencia Media (ms)		109,6	69,5			
Variación de la latencia Media (ms)		31,6	15,6			
Pérdida de paquetes Media (%)		1,5	0,7			

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: MÓVIL 5G 1707 Mbps / 240 Mbps						
MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
		T2 2026	**T3 2026**	**T4 2026**	**T1 2027**	**T2 2027**
BAJADA	Velocidad Media (Mbps)	101,3	110,6			
	Percentil 95 Velocidad máxima – Mbps) *	123,8	133,5			
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Mbps) **	78,7	85,6			
SUBIDA	Velocidad Media (Mbps)	27,4	28,9			
	Percentil 95 Velocidad máxima – Mbps) *	30,2	32,1			
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Mbps) **	24,4	25,6			

CNMC
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución, de 23 de enero 2025, por la que se establecen los parámetros de calidad de servicio y sus métodos de medición según lo establece el artículo 69 de la Ley General de Telecomunicaciones.

Latencia Media (ms)	94,9	78,2			
Variación de la latencia Media (ms)	35,7	29,4			
Pérdida de paquetes Media (%)	2,2	0,9			

CNMC
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución, de 23 de enero 2025, por la que se establecen los parámetros de calidad de servicio y sus métodos de medición según lo establece el artículo 69 de la Ley General de Telecomunicaciones.