



**Informe trimestral de medida de
parámetros de calidad de servicio de
acuerdo con la Orden IET/1090/2014**

Q1 2025

ÍNDICE

<u>INTRODUCCIÓN “Sobre la Calidad del Servicio”</u>	<u>3</u>
<u>COMPROMISOS DE LOS NIVELES INDIVIDUALES DE CALIDAD INCLUIDOS EN LOS CONTRATOS</u>	<u>3</u>
<u>INFORMACIÓN DE LOS PARÁMETROS</u>	<u>5</u>
<u>I.5 Frecuencia de reclamaciones de los clientes</u>	<u>5</u>
<u>I.6 Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes</u>	<u>6</u>
<u>I.8 Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago</u>	<u>7</u>
<u>INFORME DE AUDITORÍA</u>	<u>8</u>
<u>INFORMACIÓN SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LOS PARÁMETROS ASOCIADOS</u>	<u>9</u>

Introducción “Sobre la Calidad del Servicio”

La información sobre de Calidad de Servicio que se facilita en los apartados siguientes se ha elaborado según lo establecido en [la Resolución CAL/DTSA/001/24](#), de 23 de enero, 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 (CNMC) relativo a [Calidad de Servicio](#).

El [Panel de parámetros de calidad de servicio](#) en la página 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.



Compromisos de los niveles individuales de calidad incluidos en los contratos

¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

[I.5 Frecuencia de reclamaciones de los clientes](#)

[I.6. Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes](#)

[I.8. Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago – móvil](#)

¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

Compromisos de los niveles individuales de calidad incluidos en los contratos

Tiempo de interrupción del servicio

El tiempo de interrupción del servicio se define como la suma de tiempos transcurridos, a lo largo de un período de observación, desde el instante en el que se ha producido la rotura o inutilización por degradación del servicio o elemento del servicio hasta el momento en que se ha restablecido a su normal funcionamiento.

A continuación, se muestra:

- ☐ El valor del compromiso de calidad relativo al tiempo de interrupción del servicio expresado en número entero de horas naturales acumuladas a lo largo de un periodo de observación, coincidente con el periodo de facturación o con un mes natural para el caso de los abonados sujetos a modalidad de prepago.
- ☐ La cuantía de la indemnización en caso de incumplimiento del nivel de compromiso.
- ☐ El procedimiento para hacer efectiva la indemnización se muestran a continuación.

	COMPROMISO	CUANTÍA	PROCEDIMIENTO
Servicio telefónico móvil	8 horas	Lycamobile indemnizará al Cliente por un importe igual al promedio del importe facturado por el servicio interrumpido durante los 3 meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción del servicio.	Previa petición por parte del cliente, dentro del mes siguiente a la fecha de restablecimiento del servicio, al Servicio de Atención al Cliente de Lycamobile.
Servicio de acceso a Internet móvil	8 horas	Lycamobile indemnizará al Cliente por un importe igual al promedio del importe facturado por el servicio interrumpido durante los 3 meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción del servicio.	Previa petición por parte del cliente, dentro del mes siguiente a la fecha de restablecimiento del servicio, al Servicio de Atención al Cliente de Lycamobile.

Puede consultar [este enlace](#) para obtener más información

Información de los parámetros

I.5 Frecuencia de reclamaciones de los clientes

Servicio móvil

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024 ⁽¹⁾	T1 2025
Porcentaje (%)	0,21	0,13	0,15	0,11	0,09

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría (2025). El valor anteriormente publicado era 0,10.

Para contactar con el servicio al cliente pueden llamar al +34632100321 (o al 321 desde una línea de LYCAMOBILE) de 9:00 a 21:00 de lunes a domingo, escribir un correo electrónico a cs@lycamobile.es o utilizar el formulario de contacto disponible en www.lycamobile.es

I.6 Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes

Servicio móvil

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024 ⁽¹⁾	T2 2024	T3 2024 ⁽²⁾	T4 2024 ⁽³⁾	T1 2025
Percentil 95 (días)*	0,006	0,004	0,05	1,01	5,77

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría (2025). El valor anteriormente publicado era 0,02.

(2) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría (2025). El valor anteriormente publicado era 0,145.

(3) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría (2025). El valor anteriormente publicado era 1,11.

El horario de funcionamiento del servicio al cliente de 9:00 a 21:00 de lunes a domingo incluyendo festivos.

* 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.



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, 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*.

I.8 Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago

Servicio móvil

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024 ₍₁₎	T1 2025
Porcentaje (%)	0,210	0,129	0,145	0,107	0,127

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría (2025). El valor anteriormente publicado era 0,097

El horario de funcionamiento del servicio al cliente de 9:00 a 21:00 de lunes a domingo incluyendo festivos.



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, 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”.

Informe de auditoría

La auditoría realizada en abril de 2025 por SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U. acredita que LYCAMOBILE dispone y aplica un sistema de medida y seguimiento de los niveles de calidad de servicio implantado conforme a lo dispuesto en la normativa vigente debidamente documentado y coincide con la descripción depositada en la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia

Asimismo, dicha auditoría acredita que el proceso utilizado para la realización de las medidas asegura la no existencia de errores que supongan una mejora del mismo superior al 5% con respecto a su valor real.

Información sobre la calidad de servicio y los parámetros asociados

Introducción

La “calidad de servicio” es definida por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) como el efecto global de la calidad de funcionamiento de un servicio que determina el grado de satisfacción de un usuario de dicho servicio.

Relacionando las distintas funciones de un servicio de comunicaciones electrónicas tales como: gestión de la contratación, mantenimiento, conexión, facturación, etc., con los diversos criterios que pueden utilizar los usuarios para evaluar la calidad de funcionamiento de dichas funciones (velocidad, precisión, disponibilidad, fiabilidad, etc.) se pueden determinar un conjunto de parámetros observables y susceptibles de ser medidos, capaces de proporcionar una representación objetiva y comparable de la calidad de servicio entregada al usuario.

Este conjunto de parámetros, que se recoge en el anexo I de la [Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas](#), ha sido elaborado por el [Instituto Europeo de Normas de Telecomunicación](#) (ETSI) con la colaboración de operadores y usuarios y se detalla en la guía ETSI EG 202 057, partes 1 a 4. En su elaboración se ha procurado que dichos parámetros sean útiles y fácilmente comprensibles por el público, orientándolos a la medida de la calidad de servicio de extremo a extremo de la comunicación y desde la óptica del usuario final. Cualquier dependencia de otros servicios o redes públicas interconectadas queda incluida implícitamente en la medida de la calidad del servicio entregada al usuario final.

En este marco, LYCAMOBILE pone a disposición del usuario las mediciones realizadas de acuerdo con el sistema común de medición del nivel de calidad de servicio establecido o **Nivel medido de Calidad de Servicio**.

Parámetros de calidad de servicio

La definición y método de medición de cada uno de los parámetros de calidad de servicio se recoge en [la ETSI EG 202 057, partes 1 a 4](#) y se complementa con los criterios adicionales adoptados por la Comisión para el Seguimiento de la Calidad en la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones.

A continuación, se facilita una breve descripción de cada parámetro:

- **Frecuencia de reclamaciones de los clientes.** Se define como la relación,

expresada en porcentaje, entre el total de las reclamaciones relativas al servicio telefónico y/o al servicio de acceso a Internet, realizadas por los clientes residenciales, y el número de clientes residenciales activos en el trimestre.

Su medición se realiza a partir de los datos de todas las reclamaciones presentadas por los clientes residenciales, por teléfono, fax, correo, e-mail, etc. durante el trimestre objeto de la medición.

A estos efectos se considera como reclamación cualquier expresión de insatisfacción o una observación negativa del cliente, referida a los mencionados servicios.

No debe confundirse con una petición de información, consulta técnica o aclaración solicitada por el cliente a su operador. No se considerará como reclamación la comunicación de una avería, aunque sí la reclamación de un aviso de avería.

- **Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes.** Se define como el tiempo transcurrido entre la presentación por parte de un cliente residencial de una reclamación relativa al servicio telefónico y/o al servicio de acceso a Internet y la resolución de dicha reclamación por el operador.

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 cuentas prepago.** Se corresponde con la relación, expresada en porcentaje, entre las reclamaciones relativas al servicio telefónico y/o al servicio de acceso a Internet realizadas por los clientes sobre el saldo de las líneas prepago y el número total de líneas prepago (tarjetas, etc.) activas.

$$\frac{\text{Reclamaciones sobre el saldo de líneas prepago}}{\text{Número Total de líneas de Prepago}}$$

Su medida se realiza contabilizando el número de tarjetas prepago sobre las que se ha realizado alguna reclamación sobre algún aspecto relativo al saldo durante el trimestre objeto de la medición.



**Zerbitzuaren kalitatearen parametroak
neurtuko dituen hiru hilean behingo
txostena, IET/1090/2014 Aginduaren
arabera**

AURKIBIDEA

<u>SARRERA "Zerbitzuaren kalitateari buruz"</u>	<u>3</u>
<u>KALITATE-MAILA INDIBIDUALEN KONPROMISOAK</u>	
<u>KONTRATUAK.....</u>	<u>3</u>
<u>PARAMETROEN INFORMAZIOA</u>	<u>5</u>
<u>I.5 Bezeroen erreklamazioen maiztasuna.....</u>	<u>5</u>
<u>I.6 Bezeroen erreklamazioak ebazteko denbora.....</u>	<u>6</u>
<u>I.8 Aurretiazko kontuak zuzentzeari buruzko erreklamazioak</u>	<u>7</u>
<u>ZERBITZU KALITATEAREN IKUSKAPENAREN TXOSTENeko ONDORIOAK.....</u>	<u>8</u>
<u>ZERBITZUAREN KALITATEARI ETA PARAMETROEI BURUZKO INFORMAZIOA</u>	
<u>ELKARTUAK.....</u>	<u>9</u>

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 Orokorraren 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.



Kontratuetan sartutako kalitate-maila indibidualekiko konpromisoak

Parametroen neurketak

[I.5 Bezeroen kexen maiztasuna](#)

[I.6. Bezeroen kexak konpontzeko denbora](#)

[I.8. Aurrez ordaindutako mugikorreko kontuen zuzenketei buruzko kexak](#)

Zerbitzuaren Kalitatearen Auditoriaren Txostenaren Ondorioak

Zerbitzuaren kalitateari eta lotutako parametroei buruzko informazioa

Kontratueta jasotako banakako kalitate-mailen konpromisoak

Zerbitzua eteteko denbora

Zerbitzua eten den denbora honako hau da: behaketa-aldi batean zehar igarotako denbora-tarteen 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 aldeztu aurretik eskatu ondoren, zerbitzua berrezarri eta hurrengo hilabetearen barruan, Lycamobileko Bezeroaren Arreta Zerbitzuari.

	KONPROMISOA	ZENBATEKOA	PROZEDURA
Telefono mugikorreko zerbitzua	8 ordu	Lycamobilek etenaldiaren aurreko 3 hilabeteetan zehar etenaldiagatik fakturatutako batez besteko zenbatekoaren pareko zenbatekoa ordainduko dio Bezeroari, zerbitzuaren etenaldiak iraungo zuen denboraren arabera proportzionatuta.	Bezeroak eskatuta, zerbitzua leheneratu eta hurrengo hilabetearen barruan, Lycamobile Bezeroarentzako Zerbitzura.
Internet mugikorrentzak o sarbide zerbitzua	8 ordu	Lycamobilek etenaldiaren aurreko 3 hilabeteetan zehar etenaldiagatik fakturatutako batez besteko zenbatekoaren pareko zenbatekoa ordainduko dio Bezeroari, zerbitzuaren etenaldiak iraungo zuen denboraren arabera proportzionatuta.	Bezeroak eskatuta, zerbitzua leheneratu eta hurrengo hilabetearen barruan, Lycamobile Bezeroarentzako Zerbitzura.

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

Parametroei buruzko informazioa

I.5 Bezeroen erreklamazioen maiztasuna

Zerbitzu mugikorra

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024 ⁽¹⁾	T1 2025
Ehunekoa (%)	0,21	0,13	0,15	0,11	0,09

(1) Balio hau zuzendu da auditoriak akats bat detektatu ondoren (2025). Aurretik argitaratutako balioa 0,10 zen.

Bezeraentzako arretarekin harremanetan jartzeko +34632100321 (edo LYCAMOBILE linea batetik 321) 9:00etatik 21:00etara, astelehenetik igandera, idatzi mezu bat cs@lycamobile.es helbidera edo erabil dezakezun kontaktu formularioa www.lycamobile.es

I.6 Bezeroen erreklamazioak ebazteko denbora

Zerbitzu mugikorra

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2024 ⁽¹⁾	T2 2024	T3 2024 ⁽²⁾	T4 2024 ⁽³⁾	T1 2025
95eko pertzentila (egunak) *	0,006	0,004	0,05	1,01	5,77

1) Balio hau zuzendu da auditoriak akats bat detektatu ondoren (2025). Aurretik argitaratutako balioa 0,02 zen.

(2) Balio hau zuzendu da auditoriak akats bat detektatu ondoren (2025). Aurretik argitaratutako balioa 0,145 zen.

(3) Balio hau zuzendu da auditoriak akats bat detektatu ondoren (2025). Aurretik argitaratutako balioa 1,11 zen.

Bezeroarentzako arretarako ordutegia 9:00etatik 21:00etara da, astelehenetik igandera, jaiegunak barne.

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

I.8 Aurretiazko kontuak zuzentzeari buruzko erreklamazioak

Zerbitzu mugikorra

NEURKETA	NEURTUTAKO MAILA (Azken 5 hiruhilekoak)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024 ⁽¹⁾	T1 2025
Ehunekoa (%)	0,210	0,129	0,145	0,107	0,127

(1) Balio hau zuzendu da auditoriak akats bat detektatu ondoren (2025). Aurretik argitaratutako balioa 0,097 zen

Bezeroarentzako arretarako ordutegia 9:00etatik 21:00etara da, astelehenetik igandera, jaiegunak barne.

Zerbitzu Kalitatearen ikuskapenaren txosteneko ondorioak

SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U.-k 2025ko 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 Merkatu eta Lehiaren Batzorde Nazionalen aurkeztutako deskribapenarekin bat datorrena.

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

Zerbitzuaren kalitateari eta lotutako parametroei buruzko informazioa

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 erlazionatuz(abiadura, zehaztasuna, erabilgarritasuna, fidagarritasuna, etab.), parametro behagarri eta neurgarrien 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 Aginduaren I. eranskinean jasotzen dena](#), Telekomunikazio_Arauen Europako Institutuak egin du. (ETSI) operadore eta erabiltzaileen laguntzarekin, eta ETSI EG 202 057 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 neurri bideratzen saiatu dira. Interkonektatutako beste zerbitzu edo sare publiko batzuen mendekotasuna inplizituki sartzen da, azken erabiltzaileari emandako zerbitzuaren kalitatearen neurrian.

Esparru horretan, LYCAMOBILEk erabiltzailearen eskura jartzen ditu ezarritako zerbitzuaren kalitate-maila edo zerbitzu-kalitatea neurtzeko maila neurtua neurtzeko sistema erkidearen arabera egindako **neurketak**.

Zerbitzuaren kalitatearen 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:

- ☐ **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 buruzkoa.

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.

- **Aurreordu-lineen guztizko kopurua.** Bezeroek aurreordainketa-lineen saldoari buruz egiten dituzten telefono-zerbitzuari eta/edo Interneterako sarbide-zerbitzuari buruzko erreklamazioen eta aurreordainketa-linea aktiboen guztizko kopuruaren(txartelak, etab.) arteko erlazioarekin bat dator.

Aurrez ordaintzeko lineen saldoari buruzko erreklamazioak

Aurrez ordaintzeko lineak, guztira

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



**Informe trimestral de mesura de
paràmetres de qualitat de servei d'acord
amb l'Ordre IET/1090/2014**

Q1 2025

ÍNDIX

<u>INTRODUCCIÓ “Sobre la Qualitat del Servei”</u>	<u>3</u>
<u>COMPROMISOS DELS NIVELLS INDIVIDUALS DE QUALITAT INCLOSOS EN ELS CONTRACTES</u>	<u>3</u>
<u>INFORMACIÓ DELS PARÀMETRES</u>	<u>5</u>
<u>I.5 Freqüència de reclamacions dels clients</u>	<u>5</u>
<u>I.6 Temps de resolució de reclamacions dels clients</u>	<u>6</u>
<u>I.8 Reclamacions sobre correcció de comptes prepagament</u>	<u>7</u>
<u>ZERBITZU KALITATEAREN IKUSKAPENAREN TXOSTENeko ONDORIOAK</u>	<u>8</u>
<u>INFORMACIÓ SOBRE LA QUALITAT DE SERVEI I ELS PARÀMETRES ASSOCIATS</u>	<u>9</u>

Introducció “Sobre la Qualitat del Servei”

La informació sobre de Qualitat de Servei que es facilita als apartats següents s'ha elaborat segons el que estableix la Resolució [CAL/DTSA/001/24](#), de 23 de gener, per la qual s'estableixen els paràmetres de qualitat de servei i els seus mètodes de mesurament segons estableix l'article 69 de la Llei General de Telecomunicacions.

Per a més informació sobre la regulació de la Qualitat de Servei podeu consultar l'apartat específic de la pàgina d'Internet de la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència (CNMC) relatiu a [Qualitat de Servei](#).

El [Panell de paràmetres de qualitat de servei](#) a la pàgina de la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència es pot consultar per a una major informació sobre els valors dels paràmetres de Qualitat de Servei obtinguts pels diferents operadors.



Compromisos dels nivells individuals de qualitat inclosos en els contractes

¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

[I.5 Frecuencia de reclamaciones de los clientes](#)

[I.6. Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes](#)

[I.8. Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago – móvil](#)

¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

Compromisos dels nivells individuals de qualitat inclosos en els contractes

Temps d'interrupció del servei

El temps d'interrupció del servei es defineix com la suma de temps transcorreguts, al llarg d'un període d'observació, des de l'instant en el qual s'ha produït el trencament o inutilització per degradació del servei o element del servei fins al moment en què s'ha restablert al seu normal funcionament.

A continuació, es mostra:

- ☐ El valor del compromís de qualitat relatiu al temps d'interrupció del servei expressat en nombre sencer d'hores naturals acumulades al llarg d'un període d'observació, coincident amb el període de facturació o amb un mes natural per al cas dels abonats subjectes a modalitat de prepagament.
- ☐ La quantia de la indemnització en cas d'incompliment del nivell de compromís.
- ☐ Prèvia petició per part del client, dins del mes següent a la data de restabliment del servei, al Servei d'Atenció al Client de Lycamobile.

	COMPROMÍS	QUANTIA	PROCEDIMENT
Servei telefònic mòbil	8 hores	Lycamobile indemnitzarà el Client per un import igual a la mitjana de l'import facturat pel servei interromput durant els 3 mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció del servei.	Prèvia petició per part del client, dins del mes següent a la data de restabliment del servei, al Servei d'Atenció al Client de Lycamobile.
SeServei d'accés a Internet mòbil	8 hores	Lycamobile indemnitzarà el Client per un import igual a la mitjana de l'import facturat pel servei interromput durant els 3 mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció del servei.	Prèvia petició per part del client, dins del mes següent a la data de restabliment del servei, al Servei d'Atenció al Client de Lycamobile.

Podeu consultar [aquest enllaç](#) per obtenir més informació

Informació dels paràmetres

I.5 Freqüència de reclamacions dels clients

Servei mòbil

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (Últims 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024 ⁽¹⁾	T1 2025
Percentatge (%)	0,21	0,13	0,15	0,11	0,09

(1) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se una errada per l'auditoria (2025). El valor anteriorment publicat era 0,10.

Per contactar amb el servei al client podeu trucar al +34632100321 (o al 321 des d'una línia de LYCAMOBILE) de 9:00 a 21:00 de dilluns a diumenge, escriure un correu electrònic a cs@lycamobile.es o utilitzar el formulari de contacte disponible a www.lycamobile.es



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, 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”.

I.6 Temps de resolució de reclamacions dels clients

Servei mòbil

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (Últims 5 trimestres)				
	T1 2024 ⁽¹⁾	T2 2024	T3 2024 ⁽²⁾	T4 2024 ⁽³⁾	T1 2025
Percentil 95 (días)*	0,006	0,004	0,05	1,01	5,77

(1) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per l'auditoria (2025). El valor anteriorment publicat era 0,02.

(2) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per l'auditoria (2025). El valor anteriorment publicat era 0,145.

(3) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se un error per l'auditoria (2025). El valor publicat anteriorment era 1,11.

L'horari de funcionament del servei al client de 9.00 a 21.00 de dilluns a diumenge incloent festius.

* Per a l'obtenció del percentil 95 es prenen totes les reclamacions de clients residencials resoltes en el trimestre, s'ordenen de menor a més temps de resolució i es pren el registre corresponent al 95% de totes.

I.8 Reclamacions sobre correcció de comptes prepagament

Servei mòbil

MESURAMENT	NIVELL MESURAT (Últims 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024 ⁽¹⁾	T1 2025
Porcentaje (%)	0,210	0,129	0,145	0,107	0,127

(1) Aquest valor s'ha corregit en detectar-se una errada per l'auditoria (2025). El valor anteriorment publicat era 0,097

L'horari de funcionament del servei al client de 9.00 a 21.00 de dilluns a diumenge incloent festius.

Zerbitzu Kalitatearen ikuskapenaren txosteneko ondorioak

L'auditoria realitzada l'abril del 2025 per SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U. acredita que LYCAMOBILE disposa i aplica un sistema de mesura i seguiment dels nivells de qualitat de servei implantat conforme al que disposa la normativa vigent degudament documentat i coincideix amb la descripció dipositada a la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència

Així mateix, aquesta auditoria acredita que el procés utilitzat per a la realització de les mesures assegura la no-existència d'errors que suposin una millora superior al 5% respecte al seu valor real.

Informació sobre la qualitat de servei i els paràmetres associats

Introducció

La "qualitat de servei" és definida per la Unió Internacional de Telecomunicacions (UIT) com l'efecte global de la qualitat de funcionament d'un servei que determina el grau de satisfacció d'un usuari d'aquest servei.

Relacionant les diferents funcions d'un servei de comunicacions electròniques com ara: gestió de la contractació, manteniment, connexió, facturació, etc., amb els diversos criteris que poden utilitzar els usuaris per avaluar la qualitat de funcionament d'aquestes funcions (velocitat, precisió, disponibilitat, fiabilitat, etc.) es poden determinar un conjunt de paràmetres observables i susceptibles de ser mesurats, capaços de proporcionar una representació objectiva i comparable de la qualitat de servei lliurada a l'usuari.

Aquest conjunt de paràmetres, que es recull a l'annex I de l' [Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat de servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques](#), ha estat elaborat per l' [Institut Europeu de Normes de Telecomunicació](#) (ETSI) amb la col·laboració d'operadors i usuaris i es detalla a la guia ETSI EG 202 057, parts 1 a 4. En la seva elaboració s'ha procurat que aquests paràmetres siguin útils i fàcilment comprensibles pel públic, orientant-los a la mesura de la qualitat de servei d'extrem a extrem de la comunicació i des de l'òptica de l'usuari final. Qualsevol dependència d'altres serveis o xarxes públiques interconnectades queda inclosa implícitament en la mesura de la qualitat del servei lliurada a l'usuari final.

En aquest marc, LYCAMOBILE posa a disposició de l'usuari els mesuraments realitzats d'acord amb el sistema comú de mesurament del nivell de qualitat de servei establert o **Nivell mesurat de Qualitat de Servei**.

Paràmetres de qualitat de servei

La definició i mètode de mesurament de cadascun dels paràmetres de qualitat de servei es recull a l' [ETSI EG 202 057, parts 1 a 4](#) i es complementa amb els criteris addicionals adoptats per la Comissió per al Seguiment de la Qualitat en la prestació dels Serveis de Telecomunicacions.

A continuació, es facilita una breu descripció de cada paràmetre:

- **Freqüència de reclamacions dels clients.** Es defineix com la relació, expressada en percentatge, entre el total de les reclamacions relatives al servei telefònic i/o al servei d'accés a Internet, realitzades pels clients residencials, i el nombre de clients

residencials actius en el trimestre.

El seu mesurament es realitza a partir de les dades de totes les reclamacions presentades pels clients residencials, per telèfon, fax, correu, e-mail, etc. durant el trimestre objecte del mesurament.

A aquests efectes es considera com a reclamació qualsevol expressió d'insatisfacció o una observació negativa del client, referida als esmentats serveis.

No s'ha de confondre amb una petició d'informació, consulta tècnica o aclariment demanat pel client al seu operador. No es considerarà com a reclamació la comunicació d'una avaria, tot i que sí la reclamació d'un avís d'avaría.

- **Temps de resolució de reclamacions dels clients.** Es defineix com el temps transcorregut entre la presentació per part d'un client residencial d'una reclamació relativa al servei telefònic i/o al servei d'accés a Internet i la resolució d'aquesta reclamació per l'operador.

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.

- **Nombre Total de línies de Prepagament.** Es correspon amb la relació, expressada en percentatge, entre les reclamacions relatives al servei telefònic i/o al servei d'accés a Internet realitzades pels clients sobre el saldo de les línies prepagament i el nombre total de línies prepagament (targetes, etc.) actives.

Aurrez ordaintzeko lineen saldoari buruzko erreklamazioak

Aurrez ordaintzeko lineak, guztira

La seva mesura es realitza comptabilitzant el nombre de targetes prepagament sobre les quals s'ha realitzat alguna reclamació sobre algun aspecte relatiu al saldo durant el trimestre objecte del mesurament.



**Informe trimestral de medición de
parámetros de calidade de servizo de
acordo coa Orde IET/1090/2014**

Q1 2025

ÍNDICE

<u>INTRODUCCIÓN "Sobre a calidade do servizo"</u>	<u>3</u>
<u>COMPROMISOS DOS NIVEIS INDIVIDUAIS DE CALIDADE INCLUÍDOS EN OS CONTRATOS</u>	<u>3</u>
<u>INFORMACIÓN DOS PARÁMETROS.....</u>	<u>5</u>
<u>I.5 Frecuencia de reclamacións dos clientes</u>	<u>5</u>
<u>I.6 Tempo de resolución de reclamacións dos clientes.....</u>	<u>6</u>
<u>I.8 Reclamacións sobre corrección de contas prepagamento.....</u>	<u>7</u>
<u>CONCLUSIÓN DA AUDITORÍA</u>	<u>8</u>
<u>INFORMACIÓN SOBRE A CALIDADE DE SERVIZO E OS PARÁMETROS ASOCIADOS</u>	<u>9</u>

Introdución "Sobre a calidade do servizo"

A información sobre a Calidade de Servizo que se facilita nos apartados seguintes foi elaborada segundo o establecido na [la Resolución CAL/DTSA/001/24](#), do 23 de xaneiro, pola que se establecen os parámetros de calidade de servizo e os seus métodos de medición segundo o disposto no artigo 69 da Lei Xeral de Telecomunicacións.

Para obter máis información sobre a regulación da Calidade de Servizo, pódese consultar o apartado específico da páxina de Internet da Comisión Nacional dos Mercados e a Competencia (CNMC) relativo á [Calidade de Servizo](#).

O [Panel de parámetros de calidade de servizo](#) na páxina da Comisión Nacional dos Mercados e a Competencia pode consultarse para obter máis información sobre os valores dos parámetros de Calidade de Servizo obtidos polos diferentes operadores



Compromisos dos niveis individuais de calidade incluídos nos contratos

¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

[I.5 Frecuencia de reclamacions dos clientes](#)

[I.6 Tempo de resolución de reclamacións dos clientes](#)

[I.8 Reclamacións sobre corrección de contas prepagamento](#)

¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

Compromisos dos niveis individuais de calidade incluídos nos contratos

Tempo de interrupción do servizo

O tempo de interrupción do servizo defínese como a suma de tempos transcorridos, ó longo dun período de observación, desde o instante en que se produciu a rotura ou inutilización por degradación do servizo ou elemento do servizo ata o momento en que se restableceu ó seu normal funcionamento.

A continuación, amósase:

- ☐ O valor do compromiso de calidade relativo ao tempo de interrupción do servizo expresado en número enteiro de horas naturais acumuladas ao longo dun decreto de observación, coincidente co decreto de facturación ou cun mes natural para o caso dos abonados suxeitos a modalidade de prepagamento.
- ☐ A contía da indemnización en caso de incumprimento do nivel de compromiso.
- ☐ Logo de petición por parte do cliente, dentro do mes seguinte á data de restablecemento do servizo, ao Servizo de Atención ao Cliente de Lycamobile.

	COMPROMISO	CANTIDADE	PROCEDEMENTO
Servizo telefónico móbil	8 horas	Lycamobile compensará ao Cliente por un importe igual ao importe medio facturado polo servizo interrompido durante os 3 meses anteriores á interrupción, prorrateado polo tempo que durase a interrupción do servizo.	Previa solicitude do cliente, no prazo do mes seguinte á data de restauración do servizo, ao Servizo de Atención ao Cliente de Lycamobile.
Servizo de acceso a Internet móbil	8 horas	Lycamobile compensará ao Cliente por un importe igual ao importe medio facturado polo servizo interrompido durante os 3 meses anteriores á interrupción, prorrateado polo tempo que tivese durado a interrupción do servizo.	Previa solicitude do cliente, no prazo do mes seguinte á data de restauración do servizo, ao Servizo de Atención ao Cliente de Lycamobile.

Pode consultar [este enlace](#) para obter máis información

Información dos parámetros

I.5 Frecuencia de reclamacións dos clientes

Servizo móbil

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024 ⁽¹⁾	T1 2025
Porcentaxe (%)	0,21	0,13	0,15	0,11	0,09

(1) Este valor foi corrixido despois de que a auditoría detectase un erro (2025). O valor publicado anteriormente era de 0,10.

Para contactar co servizo de atención ao cliente podes chamar ao +34632100321 (ou ao 321 desde unha liña LYCAMOBILE) de 9:00 a 21:00 horas de luns a domingo, escribir un correo electrónico a cs@lycamobile.es ou utilizar o formulario de contacto dispoñible en www.lycamobile.es

I.6 Tempo de resolución de reclamacións dos clientes

Servizo móbil

MEDICION	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024 ⁽¹⁾	T2 2024	T3 2024 ⁽²⁾	T4 2024 ⁽³⁾	T1 2025
Percentil 95 (días)*	0,006	0,004	0,05	1,01	5,77

- (1) Este valor foi corrixido despois de que a auditoría detectase un erro (2025). O valor publicado anteriormente era de 0,02.
(2) Este valor foi corrixido despois de que a auditoría detectase un erro (2025). O valor publicado anteriormente era de 0,145.
(3) Este valor foi corrixido despois de que a auditoría detectase un erro (2025). O valor publicado anteriormente era de 1,11.

O horario de funcionamento do servizo ao cliente de 9:00 a 21:00 de luns a domingo incluíndo festivos.

* Para a obtención do percentil 95 recóllense todas as queixas de clientes residenciais resoltas no trimestre, ordénanse de menor a maior tempo de resolución e tómase o rexistro correspondente ao 95% de todas elas.



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, 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”.

I.8 Reclamacións sobre corrección de contas prepagamento

Servizo móbil

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024 ⁽¹⁾	T1 2025
Porcentaxe (%)	0,210	0,129	0,145	0,107	0,127

(1) Este valor foi corrixido despois de que a auditoría detectase un erro (2025). O valor publicado anteriormente era de 0,097

O horario de atención ao cliente é de 9:00 a 21:00 horas, de luns a domingo, incluídos os festivos.



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, 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”.

Conclusión da auditoría

A auditoría realizada en abril de 2025 por SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U. acredita que LYCAMOBILE dispón e aplica un sistema de medida e seguimento dos niveis de calidade de servizo implantado conforme o disposto na normativa vixente debidamente documentado e coincide coa descrición depositada [na Comisión Nacional dos Mercados e da Competencia.](#)

Así mesmo, a dita auditoría acredita que o proceso utilizado para a realización das medidas asegura a non existencia de erros que supoñan unha mellora do mesmo superior ó 5% con respecto ó seu valor real.

Información sobre a calidade de servizo e os parámetros asociados

Introdución

A "calidade de servizo" é definida pola Unión Internacional de Telecomunicacións (UIT) como o efecto global da calidade de funcionamento dun servizo que determina o grao de satisfacción dun usuario do devandito servizo.

Relacionando as distintas funcións dun servizo de comunicacións electrónicas tales como: xestión da contratación, mantemento, conexión, facturación, etc., cos diversos criterios que poden utiliza-los usuarios para avalia-la calidade de funcionamento das ditas funcións (velocidade, precisión, dispoñibilidade, fiabilidade, etc.) pódense determinar un conxunto de parámetros observables e susceptibles de ser medidos, capaces de proporcionar unha representación obxectiva e comparable da calidade de servizo entregada ao usuario.

Este conxunto de parámetros, que se recolle no anexo I da [Orde IET/1090/2014, do 16 de xuño, pola que se regulan as condicións relativas á calidade de servizo na prestación dos servizos de comunicacións electrónicas](#), foi elaborado polo [Instituto Europeo de Normas de Telecomunicación](#) (ETSI) coa colaboración de operadores e usuarios e detállase na guía ETSI EG 202 057, partes 1 a 4.

Na súa elaboración procurouse que os ditos parámetros sexan útiles e sinxelamente comprensibles polo público, orientándoos á medida da calidade de servizo de extremo a extremo da comunicación e desde a óptica do usuario final. Calquera dependencia doutros servizos ou redes públicas interconectadas queda incluída implicitamente na medida da calidade do servizo entregada ao usuario final.

Neste marco, LYCAMOBILE pon á disposición do usuario as medicións realizadas de acordo co sistema común de medición do nivel de calidade de servizo establecido ou **Nivel medido de Calidade de Servizo**.

Parámetros de calidade de servizo

A definición e método de medición de cada un dos parámetros de calidade de servizo recóllese na [ETSI EG 202 057, partes 1 a 4](#) e complementase cos criterios adicionais adoptados pola Comisión para o Seguimento da Calidade na prestación dos Servizos de Telecomunicacións.

A continuación, facilítase unha breve descrición de cada parámetro:

- **Frecuencia de reclamacións dos clientes.** Defínese como a relación, expresada en porcentaxe, entre o total das reclamacións relativas ao servizo telefónico e/ou ao servizo de acceso á internet, realizadas polos clientes residenciais, e o número de clientes residenciais activos no trimestre.

A súa medición realízase a partir dos datos de todas as reclamacións presentadas polos clientes residenciais, por teléfono, fax, correo, e-mail, etc. durante o trimestre obxecto da medición.

Para estes efectos considérase como reclamación calquera manifestación de insatisfacción ou unha observación negativa do cliente, referida aos mencionados servizos.

Non se debe confundir cunha petición de información, consulta técnica ou aclaración solicitada polo cliente ao seu operador. Non se considerará como reclamación a comunicación dunha avaría, aínda que si a reclamación dun aviso de avaría.

- **Tempo de resolución das queixas dos clientes.** Defínese como o tempo transcorrido entre a presentación por parte dun cliente residencial dunha reclamación relativa ao servizo telefónico e/ou ao servizo de acceso á internet e a resolución da dita reclamación polo operador.

Para a obtención do percentil 95 tómanse todas as reclamacións de clientes residenciais resoltas no trimestre, ordenén de menor a maior tempo de resolución e tómase o rexistro correspondente ao 95 % de todas elas.

- **Número Total de liñas de Prepagago.** Corresponde á relación, expresada en porcentaxe, entre as reclamacións relativas ao servizo telefónico e/ou ao servizo de acceso á internet realizadas polos clientes sobre o saldo das liñas prepagadas e o número total de liñas prepagadas (tarxetas, etc.) activas.

Reclamacións sobre o saldo de liñas de prepago

Número total de liñas prepago

A súa medida realízase contabilizando o número de tarxetas prepago sobre as que se realizou algunha reclamación sobre algún aspecto relativo ao saldo durante o trimestre obxecto da medición.