

**INFORMACIÓN DE CALIDAD DE  
SERVICIO DE**

**llamaya\***

**2025 Q3**

<b>1. Introducción “Sobre la Calidad del Servicio”</b>	<b>Pág. 3</b>
<b>2. Compromisos de los niveles de calidad incluidos en los contratos</b>	<b>Pág. 4</b>
<b>3. Medidas de los Parámetros</b>	<b>Pág. 6</b>
<b>3.1 Frecuencia de reclamaciones de los clientes</b>	<b>Pág. 6</b>
<b>3.2 Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes</b>	<b>Pág. 6</b>
<b>3.3 Reclamaciones sobre corrección de cuentas de prepago</b>	<b>Pág. 7</b>
<b>3.4 Velocidad de transmisión de datos conseguida</b>	<b>Pág. 8</b>
<b>3.4.1 Parámetros conseguidos para las ofertas comerciales relevantes del servicio de acceso a Internet</b>	<b>Pág. 8</b>
<b>4. Conclusiones del Informe de auditoría</b>	<b>Pág. 9</b>
<b>5. Información sobre la calidad de servicio y los parámetros asociados</b>	<b>Pág. 9</b>

## **1. 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.



**Medidas de los parámetros**

**Frecuencia de reclamaciones de los clientes**

**Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes**

**Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago**

**Velocidad de transmisión de datos conseguida**

**Conclusiones del informe de la auditoría de Calidad de Servicio**

**Información de calidad de servicio y los parámetros asociados**

## 2. COMPROMISOS DE LOS NIVELES 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 período de observación, coincidente con el período 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.

	<b>Compromiso</b>	<b>Cuantía</b>	<b>Procedimiento</b>
<b>Servicio telefónico móvil</b>	8 horas	Llamaya 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 Llamaya.

	<b>Compromiso</b>	<b>Cuantía</b>	<b>Procedimiento</b>
<b>Servicio de acceso a Internet móvil</b>	8 horas	Llamaya 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 Llamaya.

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

### 3. MEDIDAS DE LOS PARÁMETROS

#### 3.1 Frecuencia de reclamaciones de los clientes

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2024	T4 2024 <sup>(1)</sup>	T1 2025	T2 2025	T3 2025
Porcentaje (%)	0,15	0,11	0,09	0,08	0,08

(1) Este valor se ha corregido al detectarse un error por la auditoría. 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 Llamaya) de 9:00 a 21:00 de lunes a domingo, escribir un correo electrónico a [clientes@llamaya.com](mailto:clientes@llamaya.com) o utilizar el formulario de contacto disponible en [www.llamaya.com](http://www.llamaya.com).

#### 3.2 Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2024 <sup>(2)</sup>	T4 2024 <sup>(1)</sup>	T1 2025	T2 2025	T3 2025
Percentil 95 (días)*	0,05	1,01	5,77	5,59	6,98

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

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

\* 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.

Para contactar con el servicio al cliente pueden llamar al +34632100321 (o al 321 desde una línea de Llamaya) de 9:00 a 21:00 de lunes a domingo, escribir un correo electrónico a [clientes@llamaya.com](mailto:clientes@llamaya.com) o utilizar el formulario de contacto disponible en [www.llamaya.com](http://www.llamaya.com).

### 3.3 Reclamaciones sobre corrección de cuentas de prepago

MEDICIÓN	NIVEL MEDIDO (últimos 5 trimestres)				
	T3 2024	T4 2024 <sup>(1)</sup>	T1 2025	T2 2025 <sup>(2)</sup>	T3 2025
<b>Porcentaje (%)</b>	0,145	0,107	0,127	-	-

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

(2) Nota: "De acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la Resolución, de 23 de enero de 2025, por la que se establecen los parámetros de calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas y sus métodos de medición conforme establece el artículo 69 de la Ley General de Telecomunicaciones el parámetro "Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago" ha dejado de ser objeto de medición"

Para contactar con el servicio al cliente pueden llamar al +34632100321 (o al 321 desde una línea de Llamaya) de 9:00 a 21:00 de lunes a domingo, escribir un correo electrónico a [clientes@llamaya.com](mailto:clientes@llamaya.com) o utilizar el formulario de contacto disponible en [www.llamaya.com](http://www.llamaya.com).

### 3.4 Velocidad de transmisión de datos conseguida

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

MEDICIONES		NIVEL MEDIDO (Últimos 5 trimestres)				
		T3 2024	T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025
BAJADA	Velocidad Media (Kbps)	-	-	59,594 <sup>(1)</sup>	57,775 <sup>(1)</sup>	55,595 <sup>(1)</sup>
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	-	-	113,912	105,434	105,166
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) *	-	-	22,857	23,002	22,102
SUBIDA	Velocidad Media (Kbps)	-	-	29,710 <sup>(2)</sup>	29,412 <sup>(2)</sup>	29,358 <sup>(2)</sup>
	Percentil 95 (Velocidad máxima - Kbps) *	-	-	44,712	44,606	44,096
	Percentil 5 (Velocidad mínima - Kbps) *	-	-	14,812	14,009	14,323

(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 52,640 Kbps y 66,548 Kbps (T1 2025), 51,356 Kbps y 64,194 Kbps (T2 2025) y entre 49,029 Kbps y 62,161 Kbps (T3 2025).

(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 27,120 Kbps y 32,300 Kbps (T1 2025), 26,694 Kbps y 32,130 Kbps (T2 2025) y entre 26,710 Kbps y 32,006 Kbps (T3 2025).

\* Para la obtención del percentil 95 se toman todas las medidas de la velocidad de transmisión conseguida, se ordenan de menor a mayor y se toma el registro correspondiente al 95 % de todas ellas. Se corresponde con la velocidad máxima alcanzada entre todos los intentos de descarga/subida exceptuando el 5% de descargas/subidas más rápidas.

\*\* Para la obtención del percentil 5 se toman todas las medidas de la velocidad de transmisión conseguida, se ordenan de menor a mayor y se toma el registro correspondiente al 5 % de todas ellas. Se corresponde con la velocidad mínima alcanzada entre todos los intentos de descarga/subida exceptuando el 5% de descargas/subidas más lentas.

## 4. CONCLUSIONES DEL INFORME DE AUDITORÍA

La auditoría realizada en abril de 2025 por SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U. acredita que Llamaya (Xfera Móviles, S.A.U) dispone y aplica un sistema de medida y seguimiento de los niveles de calidad de servicio, implantado conforme a lo dispuesto en la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, debidamente documentado y coincidente con la descripción depositada en la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

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

## 5. 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, Llamaya (Xfera Móviles, SAU) 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.

Reclamaciones sobre el saldo de líneas prepago

---

Número total de líneas 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.

#### Velocidad de transmisión de datos conseguida.

Se define la velocidad de transmisión de datos conseguida para el enlace descendente como la velocidad alcanzada en la descarga de ficheros desde un sitio Web remoto al ordenador del usuario. Asimismo, se define la velocidad de transmisión de datos conseguida para el enlace ascendente como la velocidad alcanzada en la subida de ficheros desde el ordenador del usuario a un sitio Web remoto.

La velocidad de transmisión de datos experimentada por un mismo usuario en la descarga/subida de un fichero puede depender del nivel de ocupación que presente la red en el momento en que se lleva a cabo la descarga/subida, por lo que este parámetro puede presentar variaciones, por ejemplo, a lo largo de las distintas horas del día o del día de la semana.

A consecuencia de ello, como indicación de las velocidades máximas y mínimas que puede experimentar un usuario, se publica el percentil 95 de la velocidad de transmisión, que se corresponde con la velocidad máxima alcanzada entre todos los intentos de descarga/subida exceptuando el 5% de descargas/subidas más rápidas, y el percentil 5, correspondiente a la velocidad máxima alcanzada entre todos los intentos de descarga/subida incluidos en el 5% de descargas/subidas más lentas.

Esta medición se realiza a través de conexiones de pruebas entre equipos cliente (sondas de prueba) y servidores específicos, en el trimestre objeto de la medición.

Si desea información técnica sobre la tecnología de acceso puede consultar la información publicada al respecto por la [Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia](#).