

## ORDEN DE 14 DE OCTUBRE DE 1999 POR LA QUE SE REGULAN LAS CONDICIONES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, MODIFICADA POR LA ORDEN DE 21 DE FEBRERO DE 2000

- PREÁMBULO

- CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES (ARTS. 1-8)
- CAPÍTULO II. OBJETIVOS Y OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE CALIDAD (ARTS. 9-16)

- DISPOSICIONES ADICIONALES

- PRIMERA. CONDICIONES DE CALIDAD PARA LOS PROVEEDORES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DISPONIBLE AL PÚBLICO.
- SEGUNDA. CONDICIONES DE CALIDAD RELATIVAS AL ACCESO A INTERNET.
- TERCERA. REVISIÓN DE LA PRESENTE ORDEN.
- CUARTA. OBLIGACIONES DE SERVICIO PÚBLICO.
- QUINTA. REMISIÓN DE DATOS A LA COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES.
- SEXTA. AUTORIZACIÓN AL SECRETARIO GENERAL DE COMUNICACIONES PARA MODIFICAR EL ANEXO I.
- DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA. PRIMER INFORME SOBRE LOS NIVELES DE CALIDAD DEL SERVICIO.

- DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA. ENTRADA EN VIGOR.

- ANEXO I
- ANEXO II
- ANEXO III

### PREÁMBULO

La Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, establece los principios de la plena competencia en el mercado de los servicios y redes de telecomunicaciones, eliminando los derechos especiales y exclusivos que recogía la regulación anterior y que se encontraban fundados en la figura clásica del servicio público. Dicha Ley contiene en su Título III el régimen de la regulación del servicio universal de telecomunicaciones, de las demás obligaciones de servicio público y de las obligaciones de carácter público en la prestación de los servicios y en la explotación de las redes de telecomunicaciones. En ella, se delimita un conjunto de obligaciones que se imponen a los explotadores de redes y servicios de telecomunicaciones para garantizar el interés general, en un mercado liberalizado.

El Reglamento que desarrolla el Título III de la Ley General de Telecomunicaciones en lo relativo al servicio universal de telecomunicaciones, a las demás obligaciones de servicio público y a las obligaciones de carácter público en la prestación de los servicios y en la explotación de las redes de telecomunicaciones, aprobado por el Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, determina los sujetos obligados a respetar las condiciones de

calidad de los servicios, y establece en su artículo 8 el marco general para la fijación de las condiciones, objetivos, sistemas de medición y demás aspectos referidos a la calidad de los servicios, señalando que serán fijados por Orden del Ministerio de Fomento, previo informe de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. En concreto, el artículo 44 establece que los operadores que tengan reconocidos genéricamente en su licencia individual derechos de ocupación de la propiedad pública o privada deberán respetar las obligaciones de servicio público en la prestación de los servicios, entre las que se encuentran las condiciones de calidad del servicio.

Por su parte, la Orden de 22 de septiembre de 1998, por la que se establece el régimen aplicable a las licencias individuales para servicios y redes de telecomunicaciones y las condiciones que deben cumplirse por sus titulares, dispone en su anexo I que las condiciones y objetivos de calidad exigibles a los titulares de licencias de tipo A y B que presten el servicio telefónico fijo disponible al público y tengan la consideración de dominantes, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones, serán los que se fijen por Orden del Ministro de Fomento. Asimismo, la disposición adicional quinta de dicha Orden establece que el Ministerio de Fomento podrá imponer condiciones de calidad en la prestación del servicio a los operadores del servicio telefónico fijo disponible al público que no tengan la consideración de dominantes, una vez transcurridos dieciocho meses desde el otorgamiento de la correspondiente licencia.

Por último, la citada Orden de 22 de septiembre de 1998 dispone en el apartado II del anexo I que el Ministerio de Fomento podrá establecer niveles de calidad del servicio para el suministro de la oferta mínima de líneas susceptibles de arrendamiento a los operadores dominantes titulares de licencias de tipo B y C que presten dicho servicio.

En su virtud, dispongo:

## CAPÍTULO I.

### Disposiciones generales

#### Artículo 1. Objeto de la Orden.

1. Esta Orden tiene por objeto fijar los objetivos y condiciones de calidad en la prestación de los servicios a las que se refiere:

a. El artículo 8 del Reglamento que desarrolla el Título III de la Ley General de Telecomunicaciones en lo relativo al servicio universal y a las demás obligaciones de servicio público, aprobado mediante Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, y aplicables a los operadores que, de acuerdo con su artículo 44, tengan reconocidos genéricamente derechos de ocupación de la propiedad pública o privada.

b. La disposición adicional quinta y los apartados I y II del anexo I de la Orden de 22 de septiembre de 1998, por la que se establece el régimen aplicable a las licencias individuales.

No es objeto de esta Orden la fijación de las condiciones y objetivos de calidad del servicio relativos al servicio universal y a los servicios obligatorios, los cuales se establecerán en su normativa específica.

2. A los efectos de esta Orden, las expresiones: calidad del servicio y calidad en la prestación del servicio tendrán idéntico significado que la de calidad de servicio contenida en la Recomendación E.800 de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, que la define como el efecto global de calidad de funcionamiento de un servicio que determina el grado de satisfacción de un usuario de un servicio.

Artículo 2. Ámbito de aplicación. Modificado por la Orden de 21 de febrero de 2000.

1. La presente Orden será de aplicación a los titulares de licencias individuales que cumplan con alguno de los supuestos siguientes:

1. Que tengan la consideración de dominantes en la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público o en la prestación del servicio de líneas susceptibles de arrendamiento.

2. Que, estando habilitados para la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público o para la prestación del servicio de líneas susceptibles de arrendamiento y no teniendo la consideración de dominantes, estén obligados a respetar las obligaciones de servicio público a las que se refiere el artículo 35.2 de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, al tener reconocidos genéricamente en su licencia derechos de ocupación de la propiedad pública o privada, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 44 del Reglamento relativo al servicio universal de telecomunicaciones y a las demás obligaciones de servicio público, aprobado mediante Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, y hayan transcurrido dieciocho meses desde el inicio de la prestación del servicio.

3. Que, no reuniendo ninguna de las circunstancias de las mencionadas en los apartados a) y b) anteriores, estén en posesión de una licencia que les habilite para la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público y hayan transcurrido dieciocho meses desde el inicio de la prestación del servicio.

2. Sin perjuicio de lo establecido en las disposiciones adicionales primera y segunda, las condiciones y objetivos de calidad exigibles a cada titular serán las relativas a la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público y a la del servicio de líneas susceptibles de arrendamiento.

Artículo 3. Sistema de medida y de seguimiento de los niveles de calidad del servicio.

1. Los titulares de licencias individuales a los que se refiere el artículo anterior deberán desarrollar e implantar un sistema de medida y de seguimiento de los niveles de calidad en la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público y en la del servicio de líneas susceptibles de arrendamiento. Este sistema estará basado en los parámetros, definiciones y métodos de medida establecidos en los anexos I y II, respectivamente. Si algún parámetro no fuera de aplicación a un determinado proveedor, por no prestar ese servicio, se hará constar dicha circunstancia.

2. El sistema de medida y de seguimiento de los niveles de calidad deberá estar debidamente documentado y desarrollado en forma suficiente para permitir tanto su inspección por los servicios de la Secretaría General de Comunicaciones como su auditoría por una entidad independiente. Para la elaboración de dicha documentación se tendrán en cuenta los estándares nacionales o internacionales pertinentes, referenciando debidamente los textos de Organismos de Normalización que se hayan aplicado.

3. Los titulares de licencias citados deberán remitir a la Secretaría General de Comunicaciones una copia de la documentación a la que se refiere el apartado anterior y de sus correspondientes actualizaciones. Esta documentación deberá aportarse con anterioridad a la remisión del informe al que se refiere el artículo 5 y se tomará como referencia para la interpretación del mismo.

4. Las modificaciones del sistema de medida y de seguimiento de los niveles de calidad del servicio que sean necesarias para corregir deficiencias detectadas por los servicios de la Secretaría General de Comunicaciones o por la auditoría independiente a la que se refiere el artículo 6 serán incorporadas a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, en un plazo inferior a los dos meses desde su notificación.

#### Artículo 4. Ámbito geográfico.

1. Los titulares de licencias individuales a los que se refiere el artículo 2 deberán aplicar el sistema de medida y de seguimiento de la calidad del servicio en la totalidad del territorio en el que cumplan con los supuestos que se relacionan en el apartado 1 de dicho artículo.

2. Cuando el titular de la licencia tenga la consideración de dominante en la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público, en un ámbito geográfico que abarque a varias provincias, deberá aplicar el sistema de medida de los niveles de calidad del servicio citado de forma separada en cada una de ellas.

#### Artículo 5. Informes periódicos.

1. El periodo de observación para la medida de los distintos parámetros de calidad del servicio será trimestral, comenzando el 1 de enero.

2. Dentro del mes siguiente a la finalización de cada trimestre, los titulares de licencias referidos en el artículo 2 deberán remitir a la Secretaría General de Comunicaciones un informe con los niveles de calidad del servicio medido. Dicho informe deberá estar editado mediante una aplicación informática y se remitirá en soporte de papel y en soporte magnético.

3. Cada titular elaborará los informes que sean necesarios a fin de separar las áreas geográficas en las que tenga la consideración de dominante del resto de áreas, así como el servicio telefónico fijo disponible al público de acceso directo del de acceso indirecto, y de éstos respecto al de líneas susceptibles de arrendamiento.

4. Cada informe será autocontenido y tendrá una presentación adecuada para facilitar su lectura y comprensión. Dicho informe tendrá, al menos, los siguientes apartados:

a. Introducción: Contexto general y significado de los distintos conceptos utilizados. b. Metodología: Procedimientos seguidos en la obtención de los datos. c. Medidas correspondientes al trimestre: Resultados de las medidas obtenidas durante el trimestre, con indicación del universo de actuaciones sobre el que se ha realizado cada medida. d. Evolución histórica: Gráficos y tablas que reflejen la evolución a lo largo del tiempo de los valores de los distintos parámetros. e. Notas explicativas: Se incluirán las notas que se consideren necesarias sobre las medidas realizadas y que faciliten la comprensión del informe.

5. La Secretaría General de Comunicaciones podrá dictar instrucciones para que se realicen las modificaciones que sean necesarias sobre la estructura, contenido y metodología de elaboración del informe, a fin de facilitar su interpretación y armonización o ante deficiencias detectadas. Dichas instrucciones tendrán carácter vinculante para sus destinatarios.

#### Artículo 6. Auditoría independiente.

1. Al finalizar cada año natural, los titulares de licencias a los que se refiere el artículo 2 deberán encargar, a una entidad solvente e independiente, una auditoría sobre el cumplimiento a lo largo del año finalizado, de las obligaciones de calidad del servicio que se derivan de la aplicación de esta Orden. Una copia del documento que incorpore el informe de dicha auditoría deberá presentarse a la Secretaría General de Comunicaciones, antes de la finalización del primer trimestre, junto con las notas, datos y demás explicaciones que cada proveedor estime oportunas.

2. La primera auditoría sobre el cumplimiento de las obligaciones de calidad del servicio derivadas de esta Orden se efectuará con relación al primer año natural en el que tengan impuestas dichas obligaciones.

3. La Secretaría General de Comunicaciones, previa consulta a la Comisión de Seguimiento a la que se refiere el artículo 16, podrá imponer la utilización de determinados procedimientos de auditoría al objeto de garantizar la comparabilidad de los datos facilitados por los distintos proveedores.

#### Artículo 7. Inspección.

Los Servicios de Inspección de la Secretaría General de Comunicaciones podrán realizar las inspecciones que consideren convenientes al objeto de verificar la fiabilidad de los datos suministrados por cada titular.

A tal efecto, dichos Servicios de Inspección podrán recabar todos los datos adicionales que consideren necesarios, así como realizar sus propias medidas y comprobaciones en la red y en las aplicaciones informáticas de los proveedores.

#### Artículo 8. Publicidad.

Anualmente, la Secretaría General de Comunicaciones elaborará y hará público un informe general con un resumen de los datos de calidad del servicio facilitados por los distintos proveedores. En dicho informe no se incluirán los datos que a juicio de la Secretaría General de Comunicaciones, previa consulta a la Comisión de Seguimiento a la que se refiere el artículo 16, se encuentren dentro de alguno de los siguientes supuestos:

a. Que no tengan suficiente relevancia, por referirse a un reducido número de clientes o a un bajo volumen de negocio. b. Que no hayan sido debidamente auditados. c. Que el informe de auditoría señale deficiencias de alcance. d. Que el dato haya sido obtenido de tal forma que no permita su comparación con los suministrados por los demás proveedores.

## CAPÍTULO II.

### Objetivos y obligaciones específicas de calidad

Artículo 9. Niveles mínimos de calidad para los proveedores del servicio telefónico fijo que tengan la consideración de dominantes.

1. Modificado por la Orden de 21 de febrero de 2000. Los titulares de licencias individuales que tengan la consideración de dominantes en la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público deberán cumplir, en el ámbito de la zona geográfica en la que tengan tal consideración, con los siguientes niveles mínimos de calidad del servicio:

- a. Tiempo de suministro de la conexión inicial: inferior a veinticinco días para el 95 % de los casos, o un valor medio inferior a diez días.
- b. Porcentaje de cumplimiento de plazos de suministro: superior al 85 %.
- c. Porcentaje de avisos de avería por línea de acceso y trimestre: Menor del 4 %.
- d. Tiempo de reparación de averías: inferior a cuarenta y ocho horas para el 95 % de los casos, o un valor medio inferior a quince horas.
- e. Porcentaje de cumplimiento de plazos de reparación: superior al 90 %.
- f. Porcentaje de llamadas fallidas:
  1. Nacionales: inferior al 1 %,
  2. Internacionales: inferior al 2,5 %.
  3. Demora en el establecimiento de llamadas: inferior a cinco segundos para el 95 % de las llamadas o un valor medio inferior a tres segundos.
  4. Porcentaje de llamadas a los servicios de operador y de consulta de guías atendidas en menos de veinte segundos: superior al 90 %.
  5. Porcentaje de teléfonos públicos de pago en funcionamiento: superior al 95 %.

6. Tasa de reclamaciones por facturación: inferior al 5 por 1.000 por trimestre.

2. Además, estos proveedores deberán mantener una razonable uniformidad en la calidad del servicio ofrecida en las distintas zonas geográficas y para los distintos tipos de usuarios.

El Ministerio de Fomento podrá imponer niveles mínimos de calidad del servicio por tipos de usuarios y para zonas inferiores al ámbito geográfico al que afecten las licencias o del territorio en el que los proveedores tienen carácter de dominantes, si constata que los servicios se prestan en dichas zonas geográficas o a los referidos usuarios, con niveles de calidad del servicio sustancialmente inferiores a los niveles mínimos fijados con carácter general.

Artículo 10. Niveles mínimos de calidad para los proveedores del servicio de líneas susceptibles de arrendamiento que tengan la consideración de dominantes.

Los proveedores del servicio de líneas susceptibles de arrendamiento que tengan la consideración de dominantes deberán cumplir, respecto de la oferta mínima a la que se refiere al apartado II del anexo I de la Orden del Ministerio de Fomento de 22 de septiembre de 1998, y en el ámbito de la zona geográfica en la que tengan tal consideración, con los siguientes niveles mínimos de calidad del servicio:

a. Plazo normal de entrega (en días laborables):

Tipo de línea	Nacional	internac. intracom.
Analógicas de voz de calidad normal	16	41
Analógicas de voz de calidad especial	16	44
Digitales a 64 Kb/s	24	42
Digitales a 2048 Kb/s sin estructurar	40	65
Digitales a 2048 Kb/s estructuradas	48	65

b. Porcentaje de cumplimiento de plazos entrega: Superior al 90 %.

c. Plazo normal de reparación de averías: Seis horas para cada tipo de línea incluida en la oferta mínima.

d. Porcentaje cumplimiento de plazos reparación: Superior al 90 %.

Artículo 11. Niveles mínimos de calidad para los proveedores del servicio telefónico fijo disponible al público de acceso directo sin la consideración de dominantes.

Los proveedores del servicio telefónico fijo disponible al público de acceso directo, a los que se refieren los epígrafes b) y c), apartado 1, del artículo 2, establecerán para cada año natural y comunicarán a la Secretaría General de Comunicaciones con anterioridad a su efectividad, los niveles mínimos de calidad del servicio en relación con los parámetros del anexo I Si algún parámetro no fuera de aplicación para un determinado proveedor, por no prestar ese servicio, se hará constar tal circunstancia.

Dichos niveles tendrán carácter vinculante para los proveedores y deberán respetar los compromisos de calidad que se deriven de sus respectivas licencias.

Artículo 12. Niveles mínimos de calidad para los proveedores del servicio telefónico fijo disponible al público de acceso indirecto sin la consideración de dominantes.

Los proveedores del servicio telefónico fijo disponible al público de acceso indirecto a los que se refieren los epígrafes b) y c), apartado 1, del artículo 2, establecerán para cada año natural y comunicarán a la Secretaría General de Comunicaciones con anterioridad a su efectividad los niveles mínimos de calidad del servicio en relación con los parámetros del anexo I siguientes:

- a. Porcentaje de llamadas fallidas.
- b. Demora en el establecimiento de llamadas.
- c. Tasa de reclamaciones sobre facturación.

Dichos niveles tendrán carácter vinculante para los proveedores y deberán respetar los compromisos de calidad que se deriven de sus respectivas licencias.

No obstante, estos proveedores deberán establecer el sistema de medida y de seguimiento al que se refiere el artículo 3 y remitir el informe contemplado en el artículo 5, en relación con la totalidad de los parámetros del anexo I que le sean de aplicación.

Artículo 13. Niveles mínimos de calidad para los proveedores del servicio de líneas susceptibles de arrendamiento con obligaciones de servicio público que no tengan la consideración de dominantes.

Los proveedores del servicio de líneas susceptibles de arrendamiento a los que se refiere el epígrafe b), apartado 1, del artículo 2, establecerán para cada año natural y comunicarán a la Secretaría General de Comunicaciones con anterioridad a su efectividad los niveles mínimos de calidad en relación con los parámetros del anexo II. Si algún parámetro no fuera de aplicación para un determinado proveedor, por no prestar ese tipo de servicio, éste hará constar tal circunstancia.

Dichos niveles tendrán carácter vinculante para los proveedores y deberán respetar los compromisos de calidad que se deriven de sus respectivas licencias.

Artículo 14. Plazos para la aplicación efectiva de las condiciones de calidad.

Los titulares de licencias individuales que cumplan con alguno de los supuestos contemplados en el apartado 1 del artículo 2 con posterioridad a la publicación de esta Orden deberán remitir a la Secretaría General de Comunicaciones su primer informe sobre los niveles medidos de calidad del servicio correspondiente al trimestre natural que empiece una vez transcurridos dos meses desde la fecha de dicho cumplimiento.

Artículo 15. Régimen sancionador.

Al incumplimiento de los niveles mínimos de calidad será de aplicación el régimen sancionador, en los términos establecidos en el artículo 79.11 y, en su caso, en el artículo 80.1 de la Ley General de Telecomunicaciones.

#### Artículo 16. Comisión de Seguimiento.

Se constituirá una Comisión, que se denominará Comisión para el Seguimiento de la Calidad en la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, con la finalidad de asesorar al Ministerio de Fomento en la implantación del sistema de seguimiento de la calidad en la prestación de los servicios que se recoge en esta Orden, así como formular propuestas para su mejor aplicación práctica y en relación con su evolución futura.

Dicha Comisión estará presidida por un representante de la Secretaría General de Comunicaciones, contará con un Secretario perteneciente a la mencionada Secretaría General y con los Vocales siguientes:

- a. Uno, por cada proveedor con la consideración de dominante que tenga impuestos niveles mínimos de calidad.
- b. Uno por cada una de las asociaciones con mayor presencia en el sector de las telecomunicaciones.
- c. Uno, en representación del Consejo de Consumidores y Usuarios.
- d. Uno, en representación de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.
- e. Uno, en representación de los Servicios de Inspección de la Secretaría General de Comunicaciones.

Los Vocales anteriores serán designados por el Secretario general de Comunicaciones, a propuesta de las citadas entidades.

La Comisión se dotará de sus propias normas internas de funcionamiento.

#### DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera. Condiciones de calidad para los proveedores del servicio de telefonía móvil disponible al público.

En el plazo de un año, contado desde la entrada en vigor de esta Orden, el Ministerio de Fomento establecerá las condiciones de calidad del servicio de telefonía móvil prestado a través de redes terrenales. Dichas condiciones se referirán, al menos, a los indicadores que figuran en el anexo III de esta Orden.

Segunda. Condiciones de calidad relativas al acceso a Internet.

1. El Ministerio de Fomento efectuará el seguimiento de la calidad del servicio que proporcionan los titulares de autorizaciones generales de tipo C registrados como

proveedores de acceso a Internet al objeto de evaluar los niveles de calidad que perciben los usuarios. En principio, el seguimiento se referirá a los parámetros relativos al tiempo de respuesta y a la velocidad que se garantiza en las comunicaciones.

2. Los proveedores de acceso a Internet facilitaren a los usuarios una información clara y suficiente sobre los niveles de calidad del servicio que proporcionan, en particular, con respecto a los parámetros a los que se refiere el apartado anterior.

3. Las llamadas no completadas por causas imputables al operador de la red pública telefónica fija de acceso a Internet, no serán facturadas al usuario.

Tercera. Revisión de la presente Orden.

El Ministerio de Fomento, en el plazo máximo de tres años desde la entrada en vigor de esta Orden, efectuará una revisión de las condiciones y objetivos de calidad establecidas en ella, para los proveedores, en atención a la evolución del mercado.

Cuarta. Obligaciones de servicio público.

Una vez producida la transformación de los títulos habilitantes de acuerdo con lo previsto en la disposición transitoria primera de la Orden de 22 de septiembre de 1998, por la que se establecen el régimen aplicable a las licencias individuales para servicios y redes de telecomunicaciones y las condiciones que deben cumplirse por sus titulares, sólo tendrán la condición de obligaciones de servicio público, a los efectos exclusivos de lo dispuesto en el apartado 6 de la disposición transitoria primera de dicha disposición, las obligaciones de calidad, cobertura y extensión que figuran en la normativa de desarrollo de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, y en su caso, en los pliegos que rigieron los concursos para el otorgamiento de los correspondientes títulos habilitantes y que se mantienen en los títulos resultantes de la transformación.

A los títulos habilitantes que hayan sido transformados antes de la entrada en vigor de esta Orden Ministerial, les será de aplicación, en relación con las obligaciones de servicio público a las que se refiere el párrafo anterior, lo previsto en ella.

Quinta. Remisión de datos a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

La Secretaría General de Comunicaciones remitirá a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones copia de los datos sobre calidad del servicio que, de conformidad con lo dispuesto en esta Orden, le faciliten los titulares de licencias individuales con obligaciones específicas de calidad del servicio.

Sexta. Autorización al Secretario general de Comunicaciones para modificar el anexo I. Modificado por la Orden de 21 de febrero de 2000.

Se faculta al Secretario general de Comunicaciones para modificar el contenido del anexo I de esta Orden, al objeto de armonizarlo con las definiciones y métodos de

medida de los parámetros requeridos por la Directiva 98/10/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la aplicación de la oferta de red abierta a la telefonía vocal y sobre el servicio universal de telecomunicaciones en un ámbito competitivo, que se adopten por las Instituciones europeas en sustitución de los contenidos en el documento ETSI ETR 138, que figura actualmente referido en el anexo III de dicha Directiva, y a establecer los plazos necesarios para su aplicación.

#### DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA.

Primer informe sobre los niveles de calidad del servicio. Los titulares de licencias individuales, que a la fecha de entrada en vigor de esta Orden estén incluidos en alguno de los supuestos del apartado 1 del artículo 2, deberán remitir a la Secretaría General de Comunicaciones el primer informe sobre los niveles medidos de calidad del servicio, correspondiente al trimestre natural que empiece una vez transcurridos dos meses desde la publicación de esta Orden.

#### DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA.

Entrada en vigor.

Esta Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

Madrid, 14 de octubre de 1999. Arias-Salgado Montalvo

#### ANEXO I

Parámetros de calidad de servicio para el servicio telefónico fijo disponible al público: Definiciones y métodos de medida.

1.Consideraciones generales. 2.Tiempo de suministro de la conexión inicial. 3.Porcentaje de cumplimiento de plazos de suministro. 4.Porcentaje de avisos de averías por línea de acceso. 5.Tiempo de reparación de averías. 6.Porcentaje de cumplimiento de plazos de reparación. 7.Porcentaje de llamadas fallidas. 8.Demora en el establecimiento de llamadas. 9.Tiempo de respuesta de los servicios telefónicos de consulta de guías. 10.Tiempo de respuesta de los servicios de operador. 11.Porcentaje de teléfonos públicos de pago en funcionamiento. 12.Tasa de reclamaciones sobre facturación.

##### 1. Consideraciones generales

La finalidad del conjunto de parámetros que se incluyen en este anexo es la de definir una medida objetiva y comparable de la calidad de servicio en la prestación del

servicio telefónico fijo disponible al público, ya sea con acceso directo o con acceso indirecto, e independientemente de los servicios suplementarios que pudieran estar involucrados en llamadas concretas.

Los parámetros se aplican para la medida de la calidad del servicio, vista de extremo a extremo y desde la óptica del usuario final. Cualquier dependencia de otros servicios interconectados queda incluida implícitamente en la medida de la calidad del servicio entregada al usuario final. A estos efectos, cada proveedor es responsable de la medida de la calidad del servicio por el cual factura al abonado.

Las medidas referidas al punto de terminación de red podrán realizarse desde el lado de abonado en la central a la que está conectado, siempre que constituyan una adecuada representación de la calidad que se le entrega al abonado en dicho punto.

Cuando se produzcan fenómenos meteorológicos especialmente adversos o desastres naturales de cualquier otro tipo que pudieran distorsionar las cifras de los parámetros de calidad, sin que ello sea necesariamente debido a daños producidos en la red, como puede ocurrir por niveles excepcionalmente altos de tráfico, los proveedores del servicio pueden añadir una segunda medida que excluya los efectos de las circunstancias excepcionales con una clara explicación de las diferencias entre ambas medidas.

En aquellos supuestos en los que se utilicen técnicas de muestreo y llamadas de prueba se deberán dimensionar de tal forma que se asegure que los resultados reflejen la calidad del servicio percibida por los usuarios finales durante el trimestre al que se refiere la medida.

## 2. Tiempo de suministro de la conexión inicial

Finalidad: Obtener un valor de referencia del tiempo que los solicitantes tendrán que esperar para empezar a disponer de la conexión a la red del proveedor, ya sea con acceso directo o con acceso indirecto.

Definición: Es el tiempo que transcurre desde el instante en el que el proveedor del servicio recibe una solicitud válida de suministro hasta que la conexión está disponible para su uso. Se incluyen aquellos casos en los que líneas existentes son activadas para nuevas conexiones y ampliaciones, pero se excluyen activaciones por cancelación o baja previa.

Se considera que una solicitud es válida, cuando sea aceptada y registrada por el proveedor, pudiéndose formular oralmente, por escrito o de cualquier otra forma aceptada por el proveedor.

Medida: La medida se expresará en días naturales. Para su cálculo se tendrán en cuenta todas las solicitudes válidas de suministro atendidas en la zona durante el trimestre al que se refiere la medida, teniendo en cuenta las exclusiones que se señalan más abajo.

Su valor numérico será el percentil de orden 95 de la distribución del tiempo de suministro de la conexión inicial, el cual se corresponde con el tiempo máximo de suministro de la conexión inicial que se hubiera obtenido una vez excluido el 5 % de las conexiones con mayores tiempos de suministro. También se facilitará el percentil de orden 99.

Notas: Cuando proveedor y solicitante acuerden que una solicitud relativa a múltiples conexiones sea completada en varias etapas, cada tiempo de suministro acordado se contabilizará como una solicitud.

Cuando una misma solicitud incluya el suministro de conexiones en varias ubicaciones, cada una de ellas se contabilizará como una solicitud a los efectos de esta medida.

El tiempo adicional de suministro de cualquier equipamiento de usuario de forma conjunta con la conexión inicial puede ser excluido de la medida.

Adicionalmente, el proveedor deberá facilitar información de los horarios de recogida de solicitudes de suministro, así como la de los horarios válidos para la fijación de las citas.

Exclusiones: El proveedor del servicio podrá excluir todas aquellas solicitudes en las que se hayan producido retrasos de suministro a petición del solicitante.

Se podrán excluir igualmente aquellas solicitudes en las que no se haya podido obtener el acceso necesario a las dependencias del solicitante en la fecha y hora acordadas. 3. Porcentaje de cumplimiento de plazos de suministro

Finalidad: Obtener una medida de la capacidad del proveedor para cumplir con los compromisos adquiridos en relación con el plazo de suministro de la conexión inicial.

Definición: Es el porcentaje de solicitudes válidas de suministro, atendidas en la fecha acordada con el solicitante. Se incluyen aquellos casos en los que las líneas existentes son activadas para nuevas conexiones y ampliaciones, pero se excluyen activaciones por cancelación o baja previa.

Se considerará que una solicitud es válida cuando sea aceptada por el proveedor, pudiéndose formular oralmente, por escrito o de cualquier otra forma aceptada por el proveedor.

Medida: Para su cálculo se tendrán en cuenta todas las solicitudes válidas de suministro atendidas en la zona durante el trimestre al que se refiere la medida, teniendo en cuenta las exclusiones que se señalan más abajo.

Su valor numérico se obtendrá multiplicando por 100 el cociente entre el número de solicitudes atendidas en la fecha acordada y el número total de solicitudes atendidas.

Notas: Cuando proveedor y solicitante acuerden que una solicitud relativa a múltiples conexiones sea completada en varias etapas, cada tiempo de suministro acordado se contabilizará como una solicitud.

Cuando una misma solicitud incluya el suministro de conexiones en varias ubicaciones, cada uno de ellas se contabilizará como una solicitud a los efectos de esta medida.

Exclusiones: El proveedor del servicio podrá excluir todas aquellas solicitudes en las que no se haya podido obtener el acceso necesario a las dependencias del solicitante en la fecha y hora acordadas.

#### 4. Porcentaje de avisos de avería por línea de acceso

Finalidad: La finalidad de este indicador es obtener una medida de la percepción del abonado sobre la continuidad del servicio suministrado por el proveedor.

Definición: Un aviso de avería es una reclamación de un abonado, cursada a través del servicio de averías del proveedor, referente a una interrupción o a un mal funcionamiento del servicio, cuya causa es atribuible a la red y no se ha considerado inválido. No se incluyen averías relativas al equipamiento situado del lado de abonado del punto de terminación de red.

Medida: Su valor numérico se obtendrá multiplicando por 100 el cociente entre el número de avisos de avería contabilizados en la zona durante el trimestre y el número promedio de líneas de acceso en servicio durante el mismo trimestre.

Notas: Los avisos de avería relativos a accesos básicos o primarios se contabilizarán como un aviso, independientemente del número de canales activados o afectados. De igual modo se procederá con la contabilización de las líneas de acceso, es decir, uno por cada acceso básico o primario independientemente del número de canales activados. En el caso de servicio de acceso indirecto se contabilizará el número de registros de servicio en vez del número de líneas de acceso.

Un aviso de avería será considerado válido aún cuando la interrupción o mal funcionamiento del servicio haya desaparecido en el momento de prueba, siempre que el proveedor tenga razones para creer que la avería existió en el momento referido en el aviso.

Un aviso de avería referente a más de una línea de acceso entre el abonado y la central de conmutación se contabilizará como un aviso por línea de acceso afectada.

Los proveedores que no puedan separar los avisos válidos atribuibles a la red, de las averías atribuibles al equipamiento de usuario o de los avisos inválidos, pueden usar el número total de avisos recibidos.

Exclusiones: Los avisos de avería debidos a labores programadas de mantenimiento preventivo. Se podrán excluir aquellos avisos que se refieran a la parte de red del abonado y los que sean considerados como inválidos.

## 5. Tiempo de reparación de averías

**Finalidad:** Obtener una medida de la rapidez de respuesta del proveedor para el restablecimiento del servicio en caso de avería.

**Definición:** Es el tiempo que transcurre desde la notificación de una avería al punto de contacto publicitado por el proveedor, hasta el instante en que el servicio o el elemento del servicio ha sido restablecido a sus condiciones normales de funcionamiento.

**Medida:** La medida se expresará en horas de reloj. Para su cálculo se tendrán en cuenta todas las averías resueltas en la zona durante el trimestre al que se refiere la medida.

Su valor numérico será el percentil de orden 95 de la distribución del tiempo de reparación de averías, el cual se corresponde con el tiempo máximo de reparación que se hubiera obtenido una vez excluidas el 5 % de las averías con mayores tiempos de reparación. También se facilitará el percentil de orden 80.

**Notas:** Adicionalmente, el proveedor deberá facilitar información de los horarios de recepción de avisos de avería, así como de los horarios válidos para la fijación de las citas.

**Exclusiones:** No se incluirán las averías de aquellos abonados que pagan un plus para obtener un servicio de mantenimiento de prestaciones superiores a las establecidas con carácter general para todos los abonados.

Aquellas para los que no se haya podido obtener el acceso necesario a las dependencias del abonado en la fecha y hora acordadas, o cuando se hayan producido retrasos a petición del abonado.

## 6. Porcentaje de cumplimiento de plazos de reparación

**Finalidad:** Obtener una medida del grado de cumplimiento de los compromisos de restablecimiento del servicio por parte del proveedor. Es una medida de la capacidad de los servicios de reparación de averías del proveedor para cumplir con los compromisos adquiridos.

**Definición:** Es el porcentaje de averías resueltas dentro del plazo objetivo, fijado por el proveedor. No se incluyen averías relativas al equipamiento situado del lado de abonado del punto de terminación de red.

**Medida:** Para su cálculo se tendrán en cuenta las averías resueltas en la zona geográfica considerada durante el trimestre al que se refiere la medida.

Su valor numérico se obtendrá multiplicando por 100 el cociente entre el número de averías resueltas dentro del plazo objetivo y el número total de averías resueltas.

Notas: El proveedor deberá facilitar el plazo objetivo de reparación que tenga establecido con carácter general para todos los abonados.

Exclusiones: No se incluirán las averías de aquellos abonados que paguen un plus para obtener un servicio de mantenimiento de prestaciones superiores a las establecidas con carácter general para todos los abonados.

Aquellas para los que no haya podido obtener el acceso necesario a las dependencias del abonado en la fecha y hora acordadas.

## 7. Porcentaje de llamadas fallidas

Finalidad: Obtener una medida de la fiabilidad de las redes utilizadas por el proveedor para establecer llamadas.

Definición: Es el porcentaje de llamadas fallidas sobre el total de intentos realizados en un periodo de tiempo especificado. Una llamada se considerará fallida cuando después de haber marcado correctamente un número válido no se recibe, en la línea de acceso del abonado que llama, tono de ocupado, ni señal de llamada, ni respuesta de la parte llamada, antes de transcurridos treinta segundos desde el instante en que la información requerida para su establecimiento ha sido recibida por la red.

Medida: Se obtendrá observando el tráfico real de llamadas salientes desde una muestra representativa de centrales locales, o generando llamadas de prueba desde una muestra representativa de centrales locales hacia números fijos de una muestra representativa de centrales terminales, o mediante una combinación de ambos. Las medidas deberán programarse adecuadamente de forma que reflejen fielmente las variaciones de tráfico durante las horas del día, los días de la semana y los meses del trimestre al que se refiere la medida. El número de observaciones serán las suficientes para obtener una precisión relativa superior al 10 % para un nivel de confianza del 95 %. Se medirán y se facilitarán separadamente los resultados para llamadas: Nacionales, internacionales comunitarias e internacionales extracomunitarias. En ambos casos, la distribución de la muestra se corresponderá con la distribución típica del tráfico.

Notas: Los proveedores del servicio con acceso directo pueden facilitar una medida referida a todas las llamadas originadas en su red, independientemente de si deben o no ser transferidas a un proveedor del servicio con acceso indirecto, o facilitar medidas separadas para las llamadas que ellos facturan y para las llamadas que deben transferir a los proveedores del servicio con acceso indirecto, quienes facturan dichas llamadas. Los proveedores del servicio con acceso indirecto realizarán las medidas de forma que reflejen adecuadamente la calidad de extremo a extremo entregada al usuario final.

## 8. Demora en el establecimiento de llamadas

Finalidad: Obtener una medida del tiempo para el establecimiento de llamadas que necesita la red utilizada por el proveedor.

**Definición:** Es el tiempo que transcurre desde que la información requerida para el establecimiento de una llamada es recibida por la red hasta que se recibe en el lado llamante: Tono de ocupado, señal de llamada o respuesta de la parte llamada.

**Medida:** Se expresará en segundos y se obtendrá: Observando el tráfico real de llamadas salientes desde una muestra representativa de centrales locales, o generando llamadas de prueba desde una muestra representativa de centrales locales hacia números fijos de una muestra representativa de centrales terminales, o mediante una combinación de ambos. Las medidas deberán programarse adecuadamente de forma que reflejen las variaciones de tráfico, durante las horas del día, los días de la semana y los meses del trimestre al que se refiere la medida. El número de observaciones serán las suficientes para obtener una precisión relativa superior al 10% para un nivel de confianza del 95 %. Se facilitará el valor medio y el percentil de orden 95 (el tiempo máximo, una vez excluidas el 5 % de las llamadas con los tiempos más largos) para las llamadas nacionales, internacionales comunitarias e internacionales extracomunitarias. En ambos casos la distribución de la muestra se corresponderá con la distribución típica del tráfico.

**Notas:** Las llamadas a números sobre los que se haya aplicado la facilidad de la portabilidad quedan incluidas.

Los proveedores del servicio con acceso directo pueden facilitar una medida referida a todas las llamadas originadas en su red, independientemente de si deben o no ser transferidas a un proveedor del servicio con acceso indirecto, o facilitar medidas separadas para las llamadas que ellos facturan y para las llamadas que deben transferir a los proveedores del servicio con acceso indirecto, quienes facturan dichas llamadas.

Los proveedores del servicio de acceso indirecto realizaren las medidas de forma que reflejen adecuadamente la calidad extremo a extremo entregada al usuario final.

**Exclusiones:** Las llamadas que deban ser consideradas fallidas.

## 9. Tiempo de respuesta de los servicios telefónicos de consulta de guías

**Finalidad:** Obtener una medida de la rapidez con que un usuario es atendido cuando llama al servicio de consulta de guías.

**Definición:** Es el tiempo que transcurre desde que la información requerida para el establecimiento de la llamada es recibida por la red hasta que la voz de un operador u operadora humano, o un equivalente sistema activado por la voz, contesta la llamada para atender la consulta.

El servicio de consulta de guías es el servicio que facilita información sobre números de teléfono nacionales, tanto de clientes del servicio telefónico como de otros servicios conmutados cuyos números figuren en la guía telefónica obligatoria.

**Medida:** La medida se expresará como el porcentaje de llamadas atendidas en menos de veinte segundos respecto al número total de llamadas efectuadas.

La medida debe realizarse sobre el total de llamadas recibidas durante el trimestre al que se refiere la medida, o estar basadas en una muestra representativa.

#### 10. Tiempo de respuesta de los servicios de operador

Finalidad: Obtener una medida de la rapidez con que un usuario es atendido cuando llama a un servicio de operador.

Definición: Es el tiempo que transcurre desde que la información requerida para el establecimiento de la llamada es recibida por la red hasta que la voz de un operador u operadora humano contesta la llamada para dar el servicio requerido.

El término servicios de operador abarca aquellos servicios que permiten al usuario obtener asistencia para completar una llamada, marcando normalmente un número corto para acceder al operador. Esto incluye el servicio de llamadas nacionales e internacionales a través de operador con facilidades especiales como: Cobro revertido, personales, con cargo a terceros, con hora predefinida, con información sobre individuos de otros países y números de teléfono de sus abonados, métodos de marcación, diferencias horarias y otros similares.

Medida: La medida se expresará como el porcentaje de llamadas contestadas en menos de veinte segundos respecto al número total de llamadas efectuadas.

La medida debe realizarse sobre el total de llamadas recibidas durante el trimestre al que se refiere la medida, o estar basadas en una muestra representativa.

#### 11. Porcentaje de teléfonos públicos de pago en funcionamiento

Finalidad: Obtener una medida de la disponibilidad del servicio telefónico que presta el operador a través de teléfonos públicos de pago con monedas o tarjetas.

Definición: Es el porcentaje de teléfonos públicos de pago de titularidad del operador que han estado completamente en funcionamiento, es decir, que el usuario ha podido hacer uso de los servicios normalmente disponibles durante el trimestre al que se refiere la medida.

Un teléfono público de pago que es capaz de aceptar indistintamente monedas o tarjetas no será considerado completamente en funcionamiento si no es capaz de aceptar monedas, por ejemplo, porque la caja está llena.

Medida: La medida se obtendrá multiplicando por 100 el cociente entre la suma de días de teléfonos de pago en funcionamiento y la suma de días del trimestre por teléfonos de pago. Un día de teléfono de pago en funcionamiento ocurre cuando un teléfono de pago está completamente funcionando durante un día natural completo.

Notas: Cuando sea técnicamente posible, por la existencia de sistemas automáticos de supervisión, la medida se realizará sobre la totalidad de los terminales y

durante todo el trimestre. En caso contrario, la medida se basará en una muestra representativa.

## 12. Tasa de reclamaciones sobre facturación

**Finalidad:** Obtener un indicador de la corrección de la información presentada en las facturas emitidas por el proveedor.

**Definición:** Una reclamación sobre la facturación es una expresión de insatisfacción de un abonado en relación con una factura recibida. Esto no debe confundirse con una petición de información sobre la factura.

**Medida:** Se expresará como el número de reclamaciones recibidas por cada 1.000 facturas emitidas. Se considerarán todas las reclamaciones de los abonados de la zona considerada, recibidas durante el trimestre al que se refiere la medida, independientemente de que tengan o no razón a juicio del proveedor, así como de las fechas de las llamadas o cualquier otra circunstancia relacionada con el contenido de la reclamación.

**Notas:** Cuando un mismo proveedor suministre el servicio en las dos modalidades de acceso, directo e indirecto, puede optar por ofrecer esta medida de forma conjunta, clarificándolo debidamente mediante una nota adjunta.

Cuando se utilicen períodos de facturación que no esten contenidos un número entero de veces en el trimestre, se tomará como número de facturas emitidas el valor medio de las emitidas en el trimestre al que se refiere la medida y el trimestre anterior.

**Exclusiones:** Las reclamaciones no relacionadas con aspectos relativos a facturación o cobro. Las relativas a facturas que no incluyan ningún concepto relativo al servicio telefónico fijo disponible al público.

## ANEXO II

Parámetros de calidad de servicio para el servicio de líneas susceptibles de arrendamiento: Definiciones y métodos de medida. 1.Plazo normal de entrega. 2.Porcentaje de cumplimiento de plazos de entrega. 3.Plazo normal de reparación de averías. 4.Porcentaje de cumplimiento de plazos de reparación.

### 1. Plazo normal de entrega.

**Finalidad:** Obtener un valor de referencia del tiempo que los solicitantes tendrán que esperar para disponer de las líneas. Es una medida del tiempo que tarda el proveedor en suministrar el servicio.

**Definición:** Plazo de entrega es el tiempo que transcurre desde el instante en el que el proveedor del servicio recibe una solicitud válida de suministro hasta que la línea o líneas, referidas en la solicitud, esten disponibles para su uso y se ha notificado al solicitante. Plazo normal de entrega se define como aquel en el que el 95 % de todas las

líneas susceptibles de arrendamiento del mismo tipo hayan sido puestas en servicio para los solicitantes.

**Medida:** La medida se expresará en días naturales. Se facilitaren medidas separadas para cada uno de los tipos de líneas contempladas en la oferta mínima de líneas arrendadas, e incluirá, por un lado, los circuitos de ámbito nacional y, por el otro, los de ámbito intracomunitario. Para su cálculo se tendrán en cuenta todas las líneas entregadas durante el trimestre al que se refiere la medida. Su valor numérico será el percentil de orden 95 de la distribución del plazo de entrega, el cual se corresponde con el plazo máximo que se hubiera obtenido una vez excluido el 5 % de solicitudes con mayores plazos de entrega.

**Notas:** Se contabilizará una solicitud por cada línea.

**Exclusiones:** Todas aquellas solicitudes en las que se haya acordado un plazo de entrega mayor a petición del solicitante, siempre que esta circunstancia quede reflejada en un compromiso escrito con el mismo.

Aquellas en las que no se haya podido obtener el acceso necesario a las dependencias del solicitante en la fecha y hora acordadas.

## 2. Porcentaje de cumplimiento de plazos de entrega.

**Finalidad:** Obtener una medida del grado de cumplimiento de los compromisos relativos al plazo de entrega por parte del proveedor. Es una medida de como los servicios de instalaciones del proveedor cumplen con los compromisos de entrega.

**Definición:** Es el porcentaje de solicitudes atendidas dentro del plazo comprometido con el solicitante.

**Medida:** Para su cálculo se tendrán en cuenta todas las solicitudes válidas de suministro atendidas en el trimestre de medida y referentes a cualquiera de los tipos de líneas contempladas en la oferta mínima que se establece en el anexo 1 de la Orden de Licencias

Su valor numérico se obtendrá multiplicando por 100 el cociente entre el número de solicitudes atendidas dentro del plazo comprometido y el número total de solicitudes atendidas durante el trimestre al que se refiere la medida.

**Notas:** Junto con la medida se facilitará el número de líneas entregadas, desglosados por cada uno de los tipos de líneas contempladas en la oferta mínima de líneas arrendadas y por los ámbitos geográficos: Nacional e intracomunitario.

Se contabilizará una solicitud por cada línea.

**Exclusiones:** Aquellas en las que no se haya podido obtener el acceso necesario a las dependencias del solicitante en la fecha y hora acordadas.

3. Plazo normal de reparación de averías. Finalidad Obtener una medida de la rapidez de respuesta del proveedor para la restauración del servicio en caso de avería.

Definición: El plazo de reparación de una avería se define como el tiempo que transcurre desde la notificación de una avería hasta el instante en que el servicio o el elemento de servicio ha sido restablecido a sus condiciones normales de funcionamiento y se haya notificado al abonado.

El plazo normal de reparación de averías es el plazo comprendido entre el momento en el que se haya transmitido un mensaje de avería a la unidad responsable del operador y el momento en el que el 80 % de todas las líneas susceptibles de arrendamiento del mismo tipo hayan quedado restablecidas y se haya notificado al abonado que esten de nuevo en funcionamiento. Dicho plazo normal se corresponde con el plazo máximo de reparación que se hubiera obtenido una vez excluidas el 20 % de las averías con mayores plazos de reparación.

Medida: El plazo de reparación de las averías se medirá en horas de reloj. Para su cálculo se tendrán en cuenta todas las averías reparadas en el trimestre al que se refiere la medida, y referentes a cualquiera de los tipos de líneas contempladas en la oferta mínima de líneas arrendadas, e incluirá, por un lado, los circuitos de ámbito nacional y, por el otro, los de ámbito intracomunitario.

Notas: Cuando un aviso de avería se refiera a un conjunto de líneas, se contabilizará que se han recibido tantos avisos como líneas afectadas.

Adicionalmente, el proveedor deberá facilitar información de los horarios de recepción de avisos de avería, así como de los horarios válidos para la fijación de las citas.

Exclusiones: Los avisos de avería debidos a labores programadas de mantenimiento preventivo. Las averías franqueadas a aquellos abonados que pagan un plus para obtener un servicio de reparaciones superior al establecido con carácter general para todos los abonados.

Aquellas en las que no se haya podido obtener el acceso necesario a las dependencias del abonado en la fecha y hora acordadas, o cuando se hayan producido retrasos a petición del abonado.

#### 4. Porcentaje de cumplimiento de plazos de reparación.

Finalidad: Obtener una medida del grado de cumplimiento de los compromisos de restablecimiento del servicio por parte del proveedor. Es una medida de la capacidad de los servicios de mantenimiento del proveedor para cumplir con los compromisos adquiridos.

Definición: Es el porcentaje de averías resueltas dentro del plazo objetivo.

Medida: Para su cálculo se considerarán las averías reparadas en el trimestre al que se refiere la medida y referentes a cualquiera de los tipos de líneas contempladas en

la oferta mínima de líneas arrendadas. Su valor numérico será el resultado de multiplicar por 100 el cociente entre el número de avisos de avería resueltos dentro del plazo objetivo y el número total de avisos de avería resueltos.

Notas: El proveedor deberá facilitar el plazo objetivo de reparación que tenga establecido con carácter general para todos los abonados. Adicionalmente, el proveedor facilitará el número de líneas reparadas, desglosadas por cada uno de los tipos de líneas contempladas en la oferta mínima de líneas arrendadas y por los ámbitos geográficos: Nacional e intracomunitario.

Exclusiones: No se incluirán las averías de los abonados que pagan un plus para obtener un servicio de mantenimiento de prestaciones superiores a las establecidas con carácter general para todos los abonados. Cuando el incumplimiento sea debido a la no obtención del acceso necesario a las dependencias del abonado en la fecha y hora acordadas.

### ANEXO III

Indicadores de calidad de servicio del servicio de telefonía móvil disponible al público: Definiciones y método de medida.

1. Porcentaje de llamadas no completadas. 2. Porcentaje de llamadas interrumpidas. 3. Tasa de reclamaciones sobre facturación.

#### 1. Porcentaje de llamadas no completadas.

Finalidad: Obtener una medida de la fiabilidad de las redes utilizadas por el proveedor para establecer y recibir llamadas.

Definición: Es el porcentaje de intentos de llamada con origen o destino en la red móvil que no pueden completarse, siendo la red incapaz de determinar el estado del abonado llamado. Esto incluye la indisponibilidad del servicio y el bloqueo de la red.

Medida: La medida se realizará a través de un sistema de recogida de datos y de realización automática de llamadas sobre unas rutas que tengan en cuenta la mayor probabilidad de localización de los móviles. Las medidas deberán programarse temporalmente de forma que reflejen las variaciones del tráfico durante las horas del día, los días de la semana y los meses del año. El número y distribución de las llamadas a realizar, según sea su origen y destino en redes fijas o móviles, será suficiente para obtener una precisión relativa superior al 10 % para un nivel de confianza del 95 %.

#### 2. Porcentaje de llamadas interrumpidas.

Finalidad: Obtener una medida de la fiabilidad de las redes móviles para mantener una llamada correctamente establecida.

Definición: Son aquellas llamadas que, habiendo sido correctamente establecidas, se interrumpen antes de que transcurran noventa segundos.

**Medida:** La medida se realizará a través de un sistema de recogida de datos y de realización automática de llamadas sobre unas rutas que tengan en cuenta la mayor probabilidad de localización de los móviles. Las medidas deberán programarse temporalmente de forma que reflejen las variaciones del tráfico durante las horas del día, los días de la semana y los meses del año. El número y distribución de las llamadas a realizar, según sea su origen y destino en redes fijas o móviles, será el suficiente para obtener una precisión relativa superior al 10 % para un nivel de confianza del 95 %.

### 3. Tasa de reclamaciones sobre facturación

**Finalidad:** Obtener un indicador de la corrección de la información presentada en las facturas emitidas por el proveedor.

**Definición:** Una reclamación sobre la facturación es una expresión de insatisfacción de un abonado en relación con una factura recibida. Esto no debe confundirse con una petición de información sobre la factura.

**Medida:** Se expresará como el número de reclamaciones recibidas por cada 1.000 facturas emitidas. Se considerarán todas las reclamaciones de los abonados de la zona considerada, recibidas durante el periodo de medida, independientemente de que tengan o no razón a juicio del proveedor, así como de las fechas de las llamadas o de cualquier otra circunstancia relacionada con la reclamación.

**Exclusiones:** Las reclamaciones no relacionadas con aspectos relativos a facturación o cobro. Las relativas a facturas que no incluyan ningún concepto relativo al servicio telefónico móvil.