

recargo autorizados, en el área del Monopolio, tendrán un recargo de 0,12 euros para las cajetillas cuyo precio en expendedoría sea inferior a 1,20 euros, y de 0,15 euros cuando su precio en expendedoría sea igual o superior a 1,20 euros.

b) El resto de las labores de tabaco, que no sean cigarrillos, podrán ser vendidas en los citados puntos de venta con un recargo del 15 por 100 del precio de venta al público en expendedorías de tabaco y timbre.

Cuarto.—La presente Resolución entrará en vigor el día 1 de enero de 2002.

Madrid 20 de diciembre de 2001.—El Presidente del Comisionado, Tomás Suárez Inclán González.

## MINISTERIO DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

**24760** *ORDEN de 21 de diciembre de 2001 por la que se regulan determinados aspectos del Servicio Universal de Telecomunicaciones.*

El Reglamento por el que se 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, delimita un conjunto de obligaciones con contenido de servicio público que se imponen a los explotadores de redes y servicios de telecomunicaciones para garantizar el interés general en un mercado liberalizado.

Entre estas obligaciones se encuentran las relativas al servicio universal de telecomunicaciones, cuya finalidad es la de garantizar la existencia de un conjunto definido de servicios que habrán de prestarse con una calidad determinada y ser accesibles, a un precio asequible, a todos los usuarios, con independencia de su localización geográfica. En particular, los operadores con obligaciones de prestación del servicio universal deberán satisfacer todas las solicitudes razonables de conexión a la red pública telefónica fija y de acceso a los servicios disponibles para el público de telefonía fija.

En el mencionado Reglamento se delimita el ámbito del servicio universal, se establecen los criterios relativos al carácter asequible del precio, los operadores obligados a su prestación y a su financiación, los criterios para determinar el coste neto y los procedimientos para la financiación del mismo. Algunos aspectos de mayor detalle quedaron pendientes de un desarrollo posterior a través de Orden. Dichos aspectos, recogidos en los artículos 5, 8, 11, 13, 14, 15 y 16 de dicho Reglamento, se refieren a:

a) El plan de prestación de las obligaciones de servicio universal.

b) La fijación de los objetivos de calidad y los sistemas de medida.

c) El establecimiento de los plazos máximos para el suministro de la conexión inicial a la red y las garantías de continuidad del servicio telefónico fijo disponible al público.

d) La fijación de los criterios para la elaboración, actualización y los datos que deberán figurar en las guías telefónicas incluidas en el ámbito del servicio universal.

e) Las condiciones para la oferta suficiente en cada ámbito geográfico de teléfonos públicos de pago situados en el dominio público de uso común.

f) El establecimiento de los mecanismos que garanticen el carácter accesible de los servicios para las personas discapacitadas y para los colectivos con necesidades sociales especiales.

A través de la presente Orden se regulan los aspectos anteriormente relacionados con la finalidad de concretar su aplicación práctica, a excepción de la parte relativa a los datos que deben figurar en las guías telefónicas del inciso d) anterior, que se desarrollará en la Orden prevista en el párrafo primero del artículo 67 del Reglamento por el que se 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. Con ello se completa el desarrollo normativo previsto en la Ley General de Telecomunicaciones en la relativo al servicio universal de telecomunicaciones.

Por otra parte, una vez que la normativa europea incluya en el ámbito del servicio universal de telecomunicaciones la obligación de que la conexión a la red pública de telefonía fija posibilite la transmisión de datos a velocidad suficiente para permitir un acceso funcional a Internet y se trasponga a la legislación española, el Ministerio de Ciencia y Tecnología adoptará las medidas pertinentes para garantizar su aplicación efectiva.

Finalmente, se incluye una disposición adicional para modificar la Orden del Ministerio de Fomento de 14 de octubre de 1999 por la que se regulan las condiciones de calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, dando una nueva redacción al anexo I de dicha Orden, relativo a las definiciones y métodos de medida de los parámetros de calidad para el servicio telefónico fijo disponible al público, a fin de armonizarlo con la que figuran en el documento ETSI EG 201 769-1, una vez modificado por la Decisión de la Comisión de 22 de diciembre de 2000, el anexo III de la Directiva 98/10/EC 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 entorno competitivo.

En la tramitación de esta Orden se ha otorgado audiencia a la Comisión Permanente del Consejo Asesor de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

En su virtud, al amparo de la disposición final primera del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, y previo informe de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, dispongo:

### CAPÍTULO I

#### **Objeto, ámbito de aplicación y planes sobre las obligaciones del servicio universal de telecomunicaciones**

Primero. *Objeto y ámbito de aplicación.*—1. La presente Orden tiene por objeto la regulación de determinados aspectos del servicio universal de telecomunicaciones, a los que se refieren los artículos 5, 8, 11, 13, 14, 15 y 16 del Reglamento por el que se desarrolla el título III de la Ley 11/1998, de 24 de abril, 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 redes de telecomunicaciones, aprobado por

el Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, en adelante el Reglamento del Servicio Universal, con la finalidad de concretar su aplicación práctica.

2. Dichos aspectos se refieren a:

a) El plan de prestación de las obligaciones de servicio universal.

b) Las condiciones de calidad en la prestación del servicio universal.

c) Los plazos máximos para el suministro de la conexión inicial a la red y las garantías de continuidad del servicio telefónico fijo disponible al público.

d) Los criterios para la elaboración, actualización y los datos que deberán figurar en las guías telefónicas incluidas en el ámbito del servicio universal.

e) Los criterios de oferta suficiente de teléfonos públicos de pago. A los efectos de esta Orden, se considerarán teléfonos públicos de pago los situados en el dominio público no afecto a un servicio público.

f) El establecimiento de los mecanismos de accesibilidad al servicio telefónico fijo para discapacitados y colectivos con necesidades sociales especiales.

g) La selección de los instrumentos para alcanzar objetivos de asequibilidad en los precios de los servicios que constituyen el servicio universal de telecomunicaciones.

3. A los efectos de lo previsto en esta Orden se entenderá por operador designado el así establecido de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 de la Ley 11/1998, General de Telecomunicaciones, y en su disposición transitoria tercera, así como en el artículo 21 del Reglamento del Servicio Universal y en su disposición adicional tercera.

**Segundo. Plan de prestación de las obligaciones de servicio universal.—1.** El plan relativo al servicio universal prestado por el operador designado tiene como objetivos generales los siguientes:

a) Garantizar la satisfacción de todas las peticiones razonables de conexión a la red telefónica pública fija y el acceso a la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público a precio asequible.

b) Que los abonados al servicio telefónico fijo disponible al público, dispongan gratuitamente y en todo el territorio nacional, de una guía telefónica actualizada e impresa para cada provincia. Asimismo, los usuarios de este servicio deberán tener a su disposición un servicio de información nacional sobre el contenido de dicha guía a precios asequibles para los abonados y que tendrá carácter gratuito para los usuarios de los teléfonos públicos de pago.

c) Que se mantenga una oferta suficiente de teléfonos públicos de pago.

d) Que se eliminen las barreras que puedan impedir a determinados colectivos de personas minusválidas o con necesidades sociales especiales, el acceso y uso de los servicios incluidos en el servicio universal en condiciones equivalentes al resto de los usuarios.

2. Los colectivos y áreas geográficas prioritarias en relación con el servicio universal son los siguientes:

a) Los municipios que no dispongan de una oferta suficiente de teléfonos públicos de pago en los términos de los apartados décimo y undécimo de la presente Orden.

b) Los pensionistas y jubilados cuya renta familiar no exceda del salario mínimo interprofesional y el colectivo de discapacitados que incluye a las personas invidentes y con graves dificultades visuales, las sordas y las que tengan graves dificultades auditivas, las minus-

válidas físicas y cualesquiera otras con discapacidades que les impidan manifiestamente el acceso normal al servicio telefónico fijo o le exijan un uso más oneroso del mismo.

3. El carácter asequible de los precios del conjunto de servicios incluidos en el servicio universal vendrá definido por las siguientes condiciones:

a) Que los precios de los servicios incluidos en el servicio universal en zonas de alto coste y zonas rurales sean razonablemente comparables a los precios de dichos servicios en áreas urbanas.

b) Que se ofrezcan planes de precios complementarios para colectivos específicos y, en particular, los siguientes:

**Abono social.—**Este plan de precio estará destinado a jubilados y pensionistas cuya renta familiar no exceda del salario mínimo interprofesional y consistirá en la aplicación de una bonificación en el importe de la cuota de alta y en la cuota fija de carácter periódico.

**Abonados invidentes o con graves dificultades visuales.—**Este plan de precios irá destinado a las personas invidentes o con graves dificultades visuales y consistirá en la aplicación de una determinada franquicia en las llamadas al servicio de información nacional sobre el contenido de la guía telefónica impresa de abonados y en el establecimiento de las condiciones para la recepción gratuita de las facturas y de la publicidad e información suministrada a los demás abonados de telefonía fija sobre las condiciones de prestación de los servicios, en sistema Braille o en letras grandes.

**Usuarios sordos o con graves dificultades auditivas.** Este plan especial de precios se aplicará a las llamadas realizadas desde cualquier punto del territorio nacional que tengan como origen o destino un terminal de telefonía de texto y que se establezcan a través del centro de servicios de intermediación para teléfonos de texto.

## CAPÍTULO II

### **Solicitudes de conexión a la red, plazo máximo de suministro de la conexión inicial, garantías de continuidad del servicio y condiciones de calidad en la prestación del servicio universal**

**Tercero. Solicitudes de conexión a la red y plazo máximo de suministro de la conexión inicial.—1.** El operador designado deberá satisfacer las solicitudes razonables de conexión a la red telefónica pública fija y de acceso a los servicios disponibles para el público de telefonía fija en los términos del artículo 13 del Reglamento del Servicio Universal.

2. Se considerarán en todo caso razonables las peticiones de conexión en las que se den alguna de las siguientes condiciones:

a) Que la conexión se solicite para cualquier inmueble situado en suelo urbano.

b) Que la conexión se solicite para una edificación de las contempladas en el apartado 1 de la disposición transitoria quinta del texto refundido de la Ley del Suelo, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1992, de 26 de junio, y que, además, dicha edificación esté destinada a uso residencial como vivienda habitual del solicitante.

c) Que la solicitud de instalación sea para una edificación destinada a uso residencial como vivienda habitual del solicitante que, aún estando en suelo no urbanizable, haya sido excepcionalmente autorizada de acuerdo con lo dispuesto en el párrafo segundo del artículo 20.1 de la Ley 6/1998, de 13 de abril, sobre régimen del suelo y valoraciones.

3. Cuando dicho operador designado considere que una solicitud no es razonable, deberá someterla al Director general de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, quien resolverá.

4. El operador designado deberá satisfacer cada solicitud razonable de conexión inicial a la red telefónica pública fija en un plazo máximo de sesenta días naturales, contados a partir de su recepción. En caso de no poder realizar el mencionado suministro en dicho plazo, sin mediar causas de fuerza mayor u otras imputables al solicitante, el operador designado deberá compensar automáticamente a este, eximiéndole del pago de la cuota de conexión, salvo que el Director general de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, haya autorizado, a solicitud del operador, un tiempo de suministro mayor debido a la necesidad de obtener permisos, derechos de ocupación o de pasos específicos.

5. La tramitación de las autorizaciones previstas en los puntos 3 y 4 de este apartado se llevará a cabo por el procedimiento establecido en el Reglamento aprobado por el anexo I del Real Decreto 1773/1994, de 5 de agosto.

**Cuarto. Garantías de continuidad del servicio.**—1. El operador designado deberá facilitar a todos sus abonados al servicio telefónico fijo disponible al público un acceso continuado al mismo, con las salvedades que se contemplan en la normativa vigente para los supuestos de suspensión e interrupción, en las condiciones que se señalan en los puntos siguientes de este apartado.

2. Las interrupciones del servicio provocadas voluntariamente por el operador designado para realizar labores de mantenimiento o de actualización de las instalaciones se limitarán a lo estrictamente necesario y se efectuarán preferentemente en las horas de menor probabilidad de utilización del servicio. Cuando para la realización de dichos trabajos fuere necesaria una interrupción de más de ocho horas en cualquier horario, o de más de cuatro horas en horario de mayor probabilidad de utilización del servicio, el operador designado deberá comunicarlo previamente a los abonados afectados y contabilizarlo como una interrupción del servicio con derecho a compensación en los términos del punto 4 de este apartado. A estos efectos, se considerará horario de mayor probabilidad de utilización del servicio el que va desde las ocho a las dieciocho horas, todos los días excluidos sábados, domingos y días festivos de ámbito nacional.

3. En el caso de interrupción del servicio por avería, el operador designado deberá realizar las acciones oportunas para restablecerlo con la mayor brevedad posible. Para el cómputo de duración de una interrupción por avería se descontará, en su caso, el retraso imputable al abonado.

4. El operador designado deberá compensar automáticamente a aquellos abonados que hayan tenido, durante un período continuado no superior a doce meses, interrupciones del servicio superiores a cuarenta y ocho horas. Dicha compensación se aplicará en la factura que se emita inmediatamente después del momento en el que se haya restablecido el servicio, cuya interrupción provocó que se superara el límite mencionado de las cuarenta y ocho horas. El importe de dicha compensación será equivalente a la parte de la cuota mensual de abono, vigente en dicho momento, correspondiente a un período equivalente a la suma del número de horas que hayan durado las interrupciones del servicio por las averías debidas a causas de fuerza mayor y de cinco veces el número de horas que haya durado las interrupciones del servicio producidas por las demás averías o

por voluntad del operador en los términos del punto 2 anterior.

5. El operador designado deberá disponer de los recursos técnicos adecuados para garantizar la continuidad del servicio telefónico fijo disponible al público en situaciones de interrupción del suministro eléctrico por un período mínimo de cuatro horas.

**Quinto. Condiciones relativas a la calidad del servicio.**—1. El operador designado deberá cumplir, en relación con el conjunto de usuarios del servicio telefónico fijo disponible al público en todo el territorio abarcado por dicha designación, los niveles mínimos de calidad del servicio que se establecen en el anexo I, manteniendo una razonable uniformidad en la calidad del servicio ofrecida en las distintas zonas geográficas y a los distintos tipos de usuarios.

2. El Ministro de Ciencia y Tecnología podrá establecer niveles mínimos de calidad de servicio por tipos de usuarios y para zonas geográficas inferiores al ámbito abarcado por la designación, en el caso de que los servicios se presten en dichas zonas geográficas o a los referidos usuarios, con niveles de calidad del servicio significativamente inferiores a los niveles mínimos fijados en el anexo I.

3. Las definiciones y métodos de medida de los parámetros de calidad del servicio, los requerimientos relativos a la remisión periódica de los datos a la Administración, las condiciones orientadas a garantizar la fiabilidad y la comparabilidad de los datos y las demás condiciones relativas a la medida y seguimiento de los niveles de calidad del servicio, serán las establecidas en la Orden del Ministerio de Fomento de 14 de octubre de 1999, por la que se regulan las condiciones de calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones. Adicionalmente, el operador designado deberá incluir los datos de calidad así obtenidos en las condiciones de prestación del servicio y dar publicidad de las mismas, al menos, con periodicidad anual, de forma que todos los usuarios puedan tener acceso a dicha información.

No obstante lo anterior, a los efectos de acreditar el cumplimiento de los niveles mínimos a los que se refieren los puntos anteriores de este apartado, el operador designado podrá facilitar una segunda medida que excluya el efecto producido por las líneas RDSI y por cualquier otro elemento no incluido en el ámbito del servicio universal de telecomunicaciones. Junto con esta segunda medida se facilitará una nota que explique claramente las diferencias.

4. Al incumplimiento de los niveles de calidad de servicio a los que se refiere este apartado 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 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones.

### CAPÍTULO III

#### **Datos que deben figurar en las guías telefónicas incluidas en el ámbito del servicio universal, criterios para su elaboración, actualización y versión en formato electrónico**

**Sexto. Datos que deben figurar en las guías telefónicas.**—1. En lo relativo a los datos que deben figurar en las guías telefónicas incluidas en el ámbito del servicio universal, en adelante guías telefónicas, incluida la versión en formato electrónico, y a los criterios que deben seguirse para su elaboración y actualización, será en

todo caso de aplicación lo establecido en la Orden del Ministerio de Ciencia y Tecnologías prevista en el párrafo primero del artículo 67 del Reglamento del Servicio Universal.

2. En las guías telefónicas figurarán los datos de los abonados del servicio telefónico fijo disponible al público que tengan asignado algún número y no hayan manifestado al operador del cual dependen dichos números su deseo de no aparecer en ellas, los datos de los abonados del servicio telefónico móvil que hayan solicitado a su proveedor del servicio su deseo de aparecer en ellas, acreditando fehacientemente la titularidad cuando no exista una relación contractual nominal, y los datos de los abonados que tengan asignados números de inteligencia de red que hayan solicitado al operador del cual dependen dichos números su deseo de figurar en ellas.

3. Para cada persona se relacionarán los números asociados a los puntos de terminación de red que disponga y el operador de acceso correspondiente.

Cuando se trate del servicio telefónico fijo y el titular sea una persona física, podrá solicitar que asociado a un mismo número figure el nombre de otra persona mayor de edad con la que conviva. La solicitud de alta de dicha inscripción se realizará de forma conjunta, mientras que para la baja bastará con la solicitud del interesado.

Cuando se trate del servicio telefónico fijo y el titular sea una entidad u organización que tenga asignado una pluralidad de números, el operador del cual dependan esos números deberá asegurarse de que figuren, debidamente ordenadas, las inscripciones necesarias, para facilitar la localización de los números de los usuarios externamente más relevantes de dicha entidad u organización.

4. En las hojas iniciales de cada ejemplar la guía telefónica se facilitará, al menos, la siguiente información:

a) La dirección postal y números telefónicos de atención al usuario de los proveedores del servicio telefónico disponible al público de los que dependa alguno de los números que figuran en ese ejemplar.

b) Información a los abonados sobre la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, oposición, rectificación y cancelación de sus datos personales, en los términos previstos por la legislación vigente.

c) Instrucciones que indiquen cómo acceder y hacer uso de la guía telefónica y del servicio telefónico disponible al público.

d) Instrucciones para contratar espacios de difusión publicitaria en la guía telefónica e información sobre el precio de dicha contratación.

e) Las direcciones postales y números telefónicos de los servicios públicos en materia de atención de urgencias sanitarias, de extinción de incendios y salvamento, de seguridad ciudadana y de protección civil.

f) Fecha completa de edición y actualización, así como nombre y dirección del editor. Facultativamente podrá constar el nombre y la dirección del gerente de la publicación.

**Séptimo. Elaboración de las guías telefónicas.—1.** Los datos que figuren en las guías telefónicas estarán recogidos en un tipo de letra claro y de fácil lectura. La impresión se realizará preferentemente a dos caras, utilizando un papel con una textura tal que permita dicha impresión sin que ello dificulte la lectura de la información. La encuadernación deberá soportar sin deterioro un uso normal durante la vigencia de la guía telefónica.

2. Cuando el número de abonados de una provincia sea elevado, la guía telefónica se podrá organizar terri-

torialmente en varios tomos a fin de facilitar su manejo. La división de la información provincial para su inclusión en cada tomo se realizará de modo que se facilite su uso, teniendo especialmente en cuenta para ello la demanda y utilización habitual de la información por los usuarios del servicio telefónico fijo disponible al público.

3. Con carácter general y dentro del ámbito provincial de las guías telefónicas, su contenido se organizará por orden alfabético de los términos municipales y, en su caso, de Entidades Locales Menores, salvo la capital de la provincia que aparecerá en primer lugar. Dentro de cada término o Entidad Local Menor se organizará por la letra del primer apellido o razón social.

4. La información relativa a los abonados de distintos servicios telefónicos o de diferentes operadores, deberá tener un tratamiento tipográfico equivalente.

**Octavo. Actualización de las guías telefónicas.—1.** Las guías telefónicas deberán actualizarse en plazos periódicos no superiores a los doce meses. El operador designado deberá suministrar gratuitamente a todos sus abonados a los que le proporcione la conexión a la red telefónica pública fija, un ejemplar de la guía telefónica a la que se refiere este capítulo y, previo pago del importe de su coste, a los demás operadores que presenten el servicio telefónico fijo disponible al público, los ejemplares necesarios para que éstos la entreguen, igualmente de manera gratuita, a sus respectivos abonados a los que le proporcionen la conexión a la red telefónica pública fija.

2. Las guías telefónicas incluirán todas las rectificaciones, altas y bajas que hayan sido comunicadas con anterioridad al cierre de la edición. El período comprendido entre la fecha de actualización de los datos y la fecha de edición de las guías telefónicas no podrá superar el plazo de tres meses.

**Noveno. Guías telefónicas en formato electrónico.—**Tanto el operador designado como los demás operadores que presten el servicio telefónico fijo disponible al público podrán suministrar a sus respectivos abonados a los que le proporcionen la conexión a la red telefónica pública fija y siempre que medie solicitud fehaciente por parte de los mismos, una guía telefónica en formato electrónico en lugar de la edición impresa, en las mismas condiciones que las establecidas para esta última en el apartado anterior.

## CAPÍTULO IV

### **Criterios de oferta suficiente de teléfonos públicos de pago situados en el dominio público de uso común**

**Décimo. Condiciones para la suficiencia de la oferta.**

1. El operador designado deberá garantizar la existencia de una oferta suficiente de teléfonos públicos de pago en la zona geográfica correspondiente a la designación.

2. Sin perjuicio de lo establecido en la disposición transitoria única, el operador designado deberá satisfacer, en un plazo razonable, todas las solicitudes de instalación de nuevos teléfonos públicos de pago que le presenten los Ayuntamientos hasta completar en sus respectivos municipios la oferta mínima que se establece en el artículo 15 del Reglamento del Servicio Universal.

A la hora de atender las solicitudes de instalación del primer teléfono público de pago en cada municipio, el operador designado deberá comunicar al solicitante

la fecha prevista de instalación teniendo en cuenta los criterios de prioridad que, por orden, se especifican a continuación:

a) La inexistencia de teléfonos públicos de pago considerados como Teléfonos Públicos de Servicio (TPS) de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 2248/1984, de 28 de noviembre, sobre extensión del servicio telefónico al medio rural.

b) La menor penetración del servicio telefónico fijo disponible al público, medida como el número de líneas telefónicas por cada cien hogares.

c) El mayor número de habitantes.

d) La menor densidad de población.

Para la instalación de los segundos y siguientes teléfonos públicos de pago en cada municipio, se aplicarán como criterios de prioridad y por este orden:

A) La mayor diferencia entre el número de teléfonos públicos de pago que se corresponde con la oferta mínima a la que se refiere el artículo 15 del Reglamento anteriormente mencionado y el número de teléfonos públicos de pago existentes en el municipio.

B) La menor penetración del servicio telefónico fijo disponible al público, medida como el número de líneas telefónicas por cada cien hogares.

C) El mayor número de habitantes.

Para el cálculo de la diferencia a la que se refiere el criterio A) anterior se considerará como oferta actual la suma de los teléfonos públicos de pago y de los teléfonos públicos de servicio existentes en dicho municipio.

3. La Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información efectuará un seguimiento de los plazos, criterios y demás condiciones de suministro aplicadas por el proveedor.

4. Sin perjuicio de lo anterior, «Telefónica de España, SAU», como operador designado para prestar el servicio universal hasta el año 2005, deberá mantener la oferta de ubicaciones y terminales de telefonía de pago existentes a la entrada en vigor de esta Orden con equipos de tecnología adecuada.

No obstante, se podrán realizar los cambios de ubicación que sean necesarios para mantener la adecuación de la oferta a las necesidades de los usuarios. Dichos cambios se realizarán a iniciativa de los Ayuntamientos, previa solicitud razonada al operador designado o a iniciativa de este último, previa aprobación del Ayuntamiento.

5. Para la elección de las nuevas ubicaciones se tendrán en cuenta las zonas o lugares más transitados y de mayor demanda potencial, así como aquellas otras con escasa penetración del servicio telefónico fijo disponible al público.

Undécimo. *Condiciones técnicas para la suficiencia de la oferta.*—1. Los teléfonos públicos de pago instalados deberán:

a) Ofrecer a los usuarios la posibilidad de realizar llamadas con destino a cualquier abonado del servicio telefónico disponible al público, respetando el carácter gratuito, en su caso, de la misma.

b) Permitir su uso durante las veinticuatro horas del día, contando con iluminación suficiente durante las horas nocturnas.

c) Disponer del aislamiento acústico necesario para proteger al usuario del ruido exterior y asegurar un nivel adecuado de privacidad de las comunicaciones.

d) Incorporar una pantalla electrónica que indique el número marcado, crédito mínimo exigido y crédito disponible, y sistemas ópticos y acústicos de aviso de finalización de crédito.

e) Disponer, en lugar visible, de información adecuada y actualizada sobre las condiciones básicas de uso del servicio y sobre los precios del mismo, en la que se incluirá en todo caso indicación sobre el carácter gratuito de las llamadas de urgencias al servicio 112, así como, en su caso, los demás servicios de urgencias que estén definidos como gratuitos por la legislación vigente en cada momento.

f) Disponer de medidas de seguridad adecuadas contra el vandalismo y contra su utilización indebida.

2. Los teléfonos públicos de pago efectuarán el cobro de la comunicación al final de la misma, devolviendo el saldo sobrante sobre la base de las monedas previamente depositadas. En caso de pago con tarjeta, el cobro se efectuará al finalizar la comunicación.

3. Las nuevas instalaciones de teléfonos públicos de pago deberán ofrecer las opciones de pago por monedas y por tarjeta. Cuando se instalen de forma agrupada, dichas opciones deberán ser ofrecidas por el conjunto de los teléfonos públicos de pago de la agrupación.

## CAPÍTULO V

### Establecimiento de los mecanismos de accesibilidad al servicio telefónico fijo para discapacitados

Duodécimo. *Medidas para facilitar el acceso al servicio telefónico fijo de las personas con discapacidad.*—1. El operador designado promoverá la existencia de una oferta suficiente y tecnológicamente actualizada de terminales especiales, adaptados a los diferentes tipos de discapacidades y realizará una difusión suficiente de la misma.

2. El operador designado facilitará a los abonados invidentes o con discapacidad visual que lo soliciten, las facturas y la publicidad e información suministrada a los demás abonados de telefonía fija sobre las condiciones de prestación de los servicios, en sistema Braille o en letras grandes.

## CAPÍTULO VI

### Selección de los instrumentos para alcanzar objetivos de asequibilidad en los precios de los servicios que constituyen el servicio universal de telecomunicaciones

Decimotercero.—*Condiciones económicas de prestación.*—1. El operador designado deberá ofrecer programas de acceso y uso de los servicios incluidos en el servicio universal que permitan el máximo control del gasto por parte del abonado. Asimismo, dicho operador deberá publicitar e informar a los usuarios sobre las condiciones de prestación de los servicios, especialmente en relación con el carácter asequible de los mismos.

2. El operador designado deberá facilitar a sus abonados al servicio telefónico fijo disponible al público, a través de un procedimiento sencillo y sin coste alguno, la posibilidad de restringir y bloquear las llamadas de larga distancia, las internacionales, las que se hagan a servicios con tarificación adicional y a teléfonos móviles. Todo ello sin perjuicio de que se puedan seguir realizando el mismo tipo de llamadas a través de mecanismos de selección de operador cuando tengan contratado el servicio con algún otro proveedor sin la restricción o el bloqueo de los mencionados tipos de llamadas.

3. El operador designado deberá ofrecer asimismo la posibilidad de que el abonado elija la frecuencia de facturación que mejor se adapte a sus preferencias dentro de las posibilidades ofertadas por el operador, las cuales incluirán como mínimo la frecuencia mensual y la bimestral.

Disposición adicional primera. *Plan de adaptación de los teléfonos públicos de pago.*

«Telefónica de España, SAU», deberá presentar a la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, en el plazo máximo de tres meses desde la entrada en vigor de esta Orden, para su aprobación, un plan de adaptación de teléfonos públicos de pago para facilitar su accesibilidad por los usuarios en silla de ruedas o con deficiencias de crecimiento.

Disposición transitoria primera. *Teléfonos públicos de servicio.*

Durante el plazo establecido en la disposición transitoria tercera de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, se entenderán incluidos en la consideración de teléfonos públicos de pago, a efectos de lo establecido en el punto 2 del apartado décimo de la presente Orden, los teléfonos públicos de servicio instalados en dependencias municipales.

Disposición transitoria segunda.—*Inicio de la actualización de las guías telefónicas.*

Las guías telefónicas incluidas en el ámbito del servicio universal que se suministren a partir del 1 de abril de 2002 se adecuarán a lo establecido en el capítulo III de la presente Orden.

Disposición final primera.—*Modificación de la Orden del Ministerio de Fomento de 14 de octubre de 1999.*

Se introduce la siguiente modificación en la Orden del Ministerio de Fomento de 14 de octubre de 1999 por la que se regulan las condiciones de calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones:

Se sustituye el texto del anexo I, relativo a las definiciones y métodos de medida de los parámetros de calidad de servicio para el servicio telefónico fijo disponible al público, de la citada Orden de 14 de octubre de 1999, por el texto que figura en el anexo II de la presente Orden.

Disposición final segunda. *Título competencial.*

La presente Orden ministerial se dicta al amparo del artículo 149.1.21.<sup>a</sup> de la Constitución Española.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

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

2. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, tanto lo dispuesto en el apartado quinto, relativo a las condiciones relativas a la calidad del servicio, como en la disposición final primera, relativa a la modificación de la Orden del Ministerio de Fomento de 14 de octubre de 1999, entrará en vigor el día 1 de abril de 2002.

Madrid, 21 de diciembre de 2001.

BIRULÉS I BERTRAN

Excmo. Sr. Secretario de Estado de Telecomunicaciones

## ANEXO I

### Niveles mínimos de los parámetros de calidad del servicio telefónico fijo disponible al público para los operadores designados para la prestación del servicio universal de telecomunicaciones

- a) Tiempo de suministro de la conexión inicial: Inferior a veinticinco días para el 95 por 100 de los casos.
- b) Porcentaje de cumplimiento de plazos de suministro: Superior al 85 por 100.
- c) Porcentaje de averías por línea de acceso: Menor del 4 por 100 al trimestre.
- d) Tiempo de reparación de averías: Inferior a cuarenta y ocho horas para el 95 por 100 de los casos.
- e) Porcentaje de cumplimiento de plazos de reparación: Superior al 90 por 100.
- f) Porcentaje de llamadas fallidas:
  - f<sub>1</sub>) Nacionales: Inferior al 1 por 100.
  - f<sub>2</sub>) Internacionales: Inferior al 2,5 por 100.
  - f<sub>3</sub>) A móviles: Inferior al 2,5 por 100.
- g) Tiempo de establecimiento de llamadas: Inferior a cinco segundos para el 95 por 100 de las llamadas o un valor medio inferior a tres segundos.
- h) Porcentaje de llamadas a los servicios de operadora y de consulta de guías atendidas en menos de veinte segundos: Superior al 90 por 100.
- i) Porcentaje de teléfonos públicos de pago en funcionamiento: Superior al 95 por 100.
- j) Tasa de reclamaciones por facturación: Inferior al 5 por 1000 por trimestre.

## ANEXO II

### Nueva redacción del anexo I de la Orden del Ministerio de Fomento de 14 de octubre de 1999 por la que se regulan las condiciones de calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones

#### «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 averías por línea de acceso.
4. Tiempo de reparación de averías.
5. Porcentaje de llamadas fallidas.
6. Tiempo de establecimiento de llamada.
7. Tiempo de respuesta para los servicios de operador.
8. Tiempo de respuesta para servicios de consulta de directorio.
9. Porcentaje de teléfonos públicos de pago en funcionamiento.
10. Porcentaje de reclamaciones sobre corrección de facturas.
11. Tabla resumen para el informe trimestral.

#### 1. Consideraciones generales

La norma UNE EG 201 769-1, traducción al español de la ETSI EG 201 769-1, se utilizará como complemento de lo aquí dispuesto en todo lo que no se oponga a ello y, específicamente, en lo que respecta a las definiciones, métodos de cálculo y demás notas explicativas.

La finalidad del conjunto de parámetros especificados en este anexo es la de definir una medida objetiva y comparable de la calidad de servicio

entregada a los usuarios finales por los distintos proveedores del servicio telefónico fijo disponible al público, con acceso directo y con acceso indirecto, e independientemente de la tecnología de red utilizada, del destino de la llamada y de los servicios suplementarios que pudieran estar involucrados en llamadas concretas.

Los parámetros están orientados 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. A los efectos de este anexo I, cada proveedor es responsable de la calidad del servicio por el cual factura al abonado.

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.

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

Cuando se utilicen técnicas de muestreo, tanto sobre llamadas reales como sobre llamadas de prueba, se debe asegurar que los resultados reflejen de manera adecuada la calidad percibida por los usuarios a lo largo del período supervisado.

## 2. Tiempo de suministro de la conexión inicial

2.1 Definición.—Es la duración del período que va desde el instante en el que un proveedor del servicio con acceso directo recibe una solicitud válida de suministro hasta el instante en el que el servicio se encuentra activado y disponible para su uso. Esto debe incluir los casos en donde:

Se instala una nueva línea de acceso;

Una línea de acceso existente se traspasa a otro cliente;

Se suministra una línea de acceso adicional a un cliente que ya tiene servicio; esto incluye una actualización del RTPC o RDSI.

Pero debe excluir:

Solicitudes canceladas;

Casos en donde un cliente cambia de operador, y el nuevo operador, que es responsable de informar del tiempo de suministro, usa un bucle local desagregado como línea de acceso.

Una solicitud válida de suministro se puede realizar verbalmente, por escrito o de cualquier otra forma aceptable.

Cuando un proveedor de servicio y un cliente acuerden que una solicitud múltiple de suministro se complete en varias etapas, cada tiempo de entrega acordado cuenta como una solicitud diferente a los efectos de esta medición.

Cuando un cliente solicite que un servicio le sea suministrado en varios emplazamientos, la provisión del servicio en cada uno de los emplazamientos cuenta como una solicitud diferente para los propósitos de esta medición.

2.2 Medición y datos.—Se facilitarán los siguientes datos:

a) Tiempo en el que han sido atendidas el 95 por 100 y el 99 por 100 de las solicitudes con menor duración, expresado en días naturales, después de haber sido ordenadas, en sentido creciente, todas las solicitudes según el tiempo de suministro empleado.

b) El porcentaje de solicitudes atendidas en la fecha acordada con el cliente, desglosado en los dos valores siguientes: Número de acuerdos cumplidos respecto del número de acuerdos realizados y número de acuerdos realizados respecto al número de solicitudes atendidas.

c) El número total de suministros realizados.

El tiempo debe medirse en días naturales transcurridos (incluyendo, períodos de vacaciones, días festivos, etc.).

Los proveedores de servicio pueden excluir de a) aquellos casos en los que los retrasos en el suministro hayan sido solicitados por el cliente.

Los proveedores de servicio pueden excluir de a) y b) aquellos casos en los que el acceso necesario a las dependencias del cliente no haya sido facilitado por éste en la fecha y hora acordadas.

Nota: El tiempo de suministro y su acuerdo con el cliente es un proceso complejo para el que es imposible encontrar una simple medición que refleje de manera adecuada todos los aspectos de las interacciones. El objeto del dato a) es cubrir todos los casos, excepto donde los retrasos sean específicamente solicitados por el cliente, pero incluyendo los casos en donde el proveedor de servicio ofrece una o más fechas cercanamente espaciadas para fijar el compromiso. Sólo se excluirán los casos en donde el cliente rechace activamente una fecha de compromiso y pida un tiempo posterior porque, por ejemplo, otro trabajo esencial no estará listo.

Además, el proveedor de servicio debe facilitar información sobre el horario para recoger las solicitudes de suministro del servicio.

Cuando los proveedores de servicio tengan un plazo o ventana estándar para concertar compromisos (por ejemplo, de una hora o de medio día) también se debe facilitar información de la duración de este plazo o ventana.

Las mediciones son aplicables sólo al servicio con acceso directo. La provisión del servicio sobre un bucle local desagregado no conmutado debe contar como un servicio con acceso directo y ser objeto de información por el proveedor del servicio, que en este caso es diferente del operador de la red de acceso.

El suministro de un acceso básico RDSI se debe contar como una conexión.

Para la medición se incluirán todas las conexiones suministradas en el trimestre al que se refleje la medida.

2.3 Consideraciones adicionales.—El tiempo de suministro de cualquier equipo de cliente como parte de la solicitud o de forma conjunta con la misma, puede ser excluido de la medición.

2.4 Criterios adicionales de aplicación.—Al objeto de que esta medida refleje adecuadamente la percepción del usuario que solicita el servicio, el momento de inicio de la cuenta, y en consecuencia el momento en el que se considera realizada la solicitud, será el de la primera comunicación usuario-proveedor a resultas de la cual el usuario deba razonablemente percibir que su soli-

cidad ha sido aceptada por el proveedor quien a partir de ese momento va a realizar las actividades necesarias, incluido el despliegue de red si fuera necesario, para efectuar el suministro de la conexión inicial en un plazo de tiempo, especificando o no, e independientemente de que sean necesarias comunicaciones posteriores tales como: Facilitar datos adicionales, concertar cita, etc.

Los proveedores, en la descripción del sistema de medida y de seguimiento de los niveles de calidad de servicio al que se refiere el artículo 3, detallarán la actuación y el registro que determina el inicio de la cuenta —generación de la Orden de Provisión del Servicio o actuación previa si la hubiera— precisando las garantías de simultaneidad con la comunicación mencionada en el párrafo anterior.

La auditoría contemplada en el artículo 6 incluirá la realización de un chequeo que permita evaluar, con suficiente precisión, la equivalencia entre el tiempo de suministro evaluado por el operador y el percibido por los usuarios, cuyo resultado deberá figurar en el informe de auditoría.

Un acuerdo se considerará cumplido cuando el suministro se haya realizado en la fecha acordada o en cualquier fecha anterior.

Sólo se contabilizarán aquellos acuerdos que se hayan producido en el momento de la solicitud.

### 3. Porcentaje de averías por línea de acceso

3.1 Definición.—Un aviso de avería es una denuncia de un servicio roto o degradado, realizada por un cliente, que sea atribuible a la red del proveedor de servicio o a cualquier red pública interconectada, y que no se aprecie que dicho aviso de avería no sea válido. Se excluyen las averías en cualquier equipo situado en el lado cliente del punto de terminación de red.

Los avisos de avería se considerarán válidos a menos que haya una razón específica que permita pensar que no lo son. Los casos en donde un cliente denuncia una avería que no aparezca cuando se realice la correspondiente prueba deben contarse como un aviso válido, a menos que el proveedor de servicio tenga un motivo para creer que la avería no ocurrió.

Los avisos de avería relativos a accesos básicos o primarios, o a accesos analógicos simples o multilínea, se contarán como un aviso de avería, con independencia del número de canales activados o afectados. Para el cálculo del número de líneas de acceso, los accesos básicos o primarios se contabilizarán como una única línea, con independencia del número de canales activados. Para el servicio de acceso indirecto se debe usar el número códigos de identificación de línea activados (códigos CLI activados) en vez del número de líneas de acceso.

3.2 Medición y datos.—Se facilitará el número de avisos de avería válidos por cada 100 líneas de acceso y trimestre.

Este dato se calculará dividiendo el número de avisos de avería válidos recibidos durante el trimestre, entre el promedio de líneas de acceso en servicio durante ese mismo período. Los proveedores de servicio que no puedan distinguir entre:

- avisos de avería atribuibles a la red;
- avisos de avería atribuibles al equipo local del cliente; o
- avisos de avería no válidos,

usarán el número total de avisos de avería recibidos.

Los avisos de avería relativos a más de una línea de acceso entre el cliente y la central local se contabilizarán en función del número de avisos de avería recibidos más que en función del número de líneas afectadas. Sin embargo, no se debe incluir más de un aviso de avería por cada línea de acceso afectada.

Para la medición se incluirán todos los avisos de avería válidos recibidos en el trimestre al que se refiere la medida.

El proveedor del servicio facilitará datos separados para:

- el servicio con acceso directo,
- el servicio con acceso indirecto,

así como el número promedio de líneas de acceso en servicio durante el trimestre y el de códigos de identificación de líneas activados para el servicio de acceso indirecto.

### 4. Tiempo de reparación de averías

4.1 Definición.—Es el tiempo transcurrido desde el instante en el que se ha notificado por el cliente un aviso de avería al punto de contacto publicado por el proveedor del servicio, hasta el momento en que el elemento del servicio o servicios se ha restablecido a su normal funcionamiento.

Esta medición es aplicable sólo a servicios que ofrecen al cliente tiempos de «reparación estándar». Se excluyen los casos en donde el proveedor de servicio haya acordado con el cliente proporcionar una reparación más rápida a cambio del pago de una mayor cuota de mantenimiento, así como los casos en donde se cobren cuotas menores por un servicio de reparación más lento.

Nota: «Aviso de avería» en esta definición incluye todos los avisos de avería válidos según se definió en el apartado 3.1.

4.2 Medición y datos.—Se facilitarán los siguientes datos:

a) Tiempo en el que han sido reparadas el 80 por 100 y el 95 por 100 de las averías en líneas de acceso de menor duración, expresado en horas de reloj, después de haber sido ordenadas, en sentido creciente, todas las reparaciones según el tiempo de reparación empleado.

b) Tiempo en el que han sido reparadas el 80 por 100 y el 95 por 100 del resto de averías de menor duración, expresado en horas de reloj, después de haber sido ordenadas, en sentido creciente, todas las reparaciones según el tiempo de reparación empleado.

c) Porcentaje de averías reparadas en el plazo establecido como objetivo de carácter general, por el proveedor de servicio.

Se incluirán todas las reparaciones de averías realizadas en el trimestre al que se refiere la medida, pero se excluirán aquellas encontradas en otras redes interconectadas donde el proveedor de servicio no recibe información sobre la resolución de la avería. Los datos se obtendrán a partir de las averías resueltas en el trimestre, con independencia de cuándo se realizó el aviso.

Se facilitarán datos separados:

- por proveedores del servicio con acceso directo para averías en redes de acceso;



— por proveedores del servicio con acceso directo e indirecto, para el resto de averías. Cuando un proveedor de servicio proporcione tanto el servicio con acceso directo como con acceso indirecto, deberá facilitar un informe combinado para estos tipos de servicio en relación con el resto de averías.

Además, el proveedor de servicio deberá facilitar información sobre los horarios de recogida de avisos de avería.

Cuando los proveedores de servicio establezcan un plazo o una ventana estándar para concertar compromisos (por ejemplo, de una hora o de medio día) se facilitará la duración de este plazo o ventana.

4.3 Consideraciones adicionales.—Se podrán excluir aquellos casos en los que:

- la reparación depende del acceso a las dependencias del cliente y este acceso no sea posible en el tiempo deseado; o
- el cliente solicite un retraso.

Al calcular el tiempo de reparación, los proveedores de servicio que elijan incluir estos casos pueden restar de la medición el retraso provocado por el cliente.

4.4 Criterios adicionales de aplicación.—Junto con el resultado de la medida c), relativa al porcentaje de averías reparadas en el plazo establecido como objetivo por el proveedor de servicio, se facilitará siempre el valor de dicho plazo objetivo, expresado en horas naturales.

## 5. Porcentaje de llamadas fallidas

5.1 Definición.—La proporción de llamadas fallidas se define como la relación de llamadas fallidas con respecto al número total de intentos válidos de llamada observados durante el trimestre al que se refiere la medida.

Una llamada fallida es un intento válido de llamada, en donde no se reconoce en la línea de acceso del usuario llamante ni tono de ocupado, ni tono de llamada, ni señal de respuesta, ni mensaje de liberación de llamada que no indique un fallo de red, dentro de treinta segundos desde el instante en que la información de dirección requerida para establecer la llamada es recibida por la red.

Un intento válido de llamada es un intento de llamada a un número válido, marcado de manera apropiada a continuación del tono de llamada, y en el que el usuario llamante espere al menos treinta segundos si antes no se ha recibido en su línea de acceso: Ni tono de ocupado, ni tono de llamada, ni señal de respuesta, ni cualquier mensaje de liberación de llamada.

5.2 Medición y datos.—Se facilitarán por separado los siguientes datos:

- el porcentaje de llamadas fallidas para llamadas nacionales,
- el porcentaje de llamadas fallidas para llamadas internacionales,
- el porcentaje de llamadas fallidas para llamadas a móviles,
- el número de intentos válidos de llamadas nacionales, internacionales y a móviles observados para la realización de las medidas anteriores,
- el peso relativo del tráfico real para cada grupo (nacional, internacional y a móviles).

Los datos se calcularán a partir de:

- mediciones sobre todo el tráfico real; o
- mediciones sobre tráfico real para llamadas salientes en una población representativa de cen-

trales locales a un conjunto representativo de destinos; o

- llamadas de prueba en una población representativa de centrales locales o PTR a un conjunto representativo de destinos; o
- una combinación de lo anterior.

Las mediciones se programarán de forma que reflejen de manera precisa las variaciones del tráfico durante las distintas horas de un día, los días de la semana y los meses del año. El control de las llamadas debe hacerse cada  $K^a$  llamada, donde  $K$  se obtiene del número total esperado de llamadas en los intervalos de tiempo relevantes y del número de observaciones necesarias. Cuando se midan valores para diferentes categorías de destino (nacional, internacional o a móviles), esto será de aplicación a cada categoría de destino por separado. En el caso de llamadas de prueba, la elección de centrales destino (o PTR) se hará por ponderación de tráfico.

Son de aplicación los siguientes objetivos de precisión:

- para llamadas de prueba, el número de observaciones debe ser suficiente para obtener una precisión absoluta del 0,1 por 100 (por ejemplo, tasa de llamadas fallidas = 0,3 por 100  $\pm$  0,1 por 100) o al menos una precisión relativa del 10 por 100 (por ejemplo, tasa de llamadas fallidas = 5 por 100  $\pm$  0,5 por 100) con el 95 por 100 de confianza para llamadas nacionales, internacionales y a móviles. Se podrá elegir de entre las dos, la cifra que requiera el menor número de observaciones.

- para observaciones realizadas sobre tráfico real, el número de observaciones debe ser suficiente para obtener una precisión absoluta de 0,05 por 100 (por ejemplo, tasa de llamadas fallidas = 0,3 por 100  $\pm$  0,05 por 100) o al menos una precisión relativa del 5 por 100 (por ejemplo, tasa de llamadas fallidas = 5 por 100  $\pm$  0,25 por 100) con el 95 por 100 de confianza para llamadas nacionales, internacionales y a móviles. Se podrá elegir de entre las dos, la cifra que requiera el menor número de observaciones.

Aunque no se cumplan los objetivos de precisión arriba mencionados, el número de llamadas de prueba no es necesario que exceda de 1 entre 1.000.

Las mediciones son de aplicación tanto al servicio con acceso directo como con acceso indirecto. Cuando un proveedor de servicio proporcione tanto el servicio con acceso directo como con acceso indirecto, debe facilitar un informe combinado de ambos servicios.

Para clientes conectados de forma directa, los proveedores de servicio excluirán de los datos las llamadas que ellos entreguen a un proveedor del servicio con acceso indirecto para que complete la llamada y facture por ella.

Para clientes conectados de forma indirecta:

- las mediciones se realizarán a partir de la información de base de llamadas reales recogidas a partir de la central local de origen; o
- las mediciones se realizarán desde el lado de línea de abonado de la central local en la red de acceso; o
- las mediciones se realizarán desde el PTR.

5.3 Criterios adicionales de aplicación.—Cada operador al comunicar a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información sus procedimientos de medida de

acuerdo con lo estipulado en el artículo 3, detallará el sistema de medida elegido, indicando claramente las causas de liberación (release) que contabiliza como llamadas fallidas por causas debidas a la red, agrupadas según conceptos comúnmente aceptados que figuren en las recomendaciones o estándares pertinentes.

Al objeto de propiciar un mejor grado de comparabilidad de las medidas, los operadores que dispongan de centrales de conmutación de tecnología analógica, podrán facilitar datos separados en relación con las llamadas realizadas desde las líneas conectadas a dichas centrales, de los datos relativos a las llamadas realizadas desde las líneas conectadas a las centrales de tecnología digital.

Los proveedores del servicio con acceso indirecto que quieran hacer uso de la simplificación prevista en la norma UNE EG 201 769-1 sobre la realización de la medida extremo a extremo a partir de medidas realizadas desde el punto de interconexión, deberán solicitar la autorización de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, aportando para ello, una memoria técnica del sistema de medida, incluido el factor de ajuste, que justifique la equivalencia de los resultados así obtenidos con las medidas realizadas desde el PTR o desde el lado de usuario de la central local.

## 6. Tiempo de establecimiento de llamada

6.1 Definición.—El tiempo de establecimiento de una llamada es el período que comienza cuando la información de dirección requerida para establecer la llamada es recibida por la red, y acaba cuando en la parte llamante se recibe tono de ocupado, tono de llamada o señal de respuesta. Cuando se utilice señalización de solape, las mediciones podrán comenzar desde el momento en el que se haya recibido suficiente información de dirección para permitir que la red comience a encaminar la llamada.

6.2 Medición y datos.—Se facilitarán por separado los siguientes datos:

- el valor medio, en segundos, para llamadas nacionales;
- el tiempo, en segundos, en el que se han establecido el 95 por 100 de las llamadas nacionales con menor tiempo de establecimiento, después de haber sido ordenadas, en sentido creciente, todas las llamadas nacionales observadas según el tiempo de establecimiento de las mismas;
- el valor medio, en segundos, para llamadas internacionales;
- el tiempo, en segundos, en el que se han establecido el 95 por 100 de las llamadas internacionales con menor tiempo de establecimiento, después de haber sido ordenadas, en sentido creciente, todas las llamadas internacionales observadas según el tiempo de establecimiento de las mismas;
- el valor medio, en segundos, para llamadas a móviles;
- el tiempo, en segundos, en el que se han establecido el 95 por 100 de las llamadas a móviles con menor tiempo de establecimiento, después de haber sido ordenadas, en sentido creciente, todas las llamadas a móviles observadas según el tiempo de establecimiento de las mismas.
- el número de llamadas nacionales, internacionales y a móviles observadas para la realización de las medidas anteriores.

- el peso relativo del tráfico real para cada grupo (nacional, internacional y a móviles).

Las llamadas clasificadas como fallidas deben excluirse.

Las llamadas a números portados deben incluirse.

Los datos se calcularán a partir de:

- mediciones sobre todo el tráfico real; o
- mediciones sobre tráfico real para llamadas salientes en una población representativa de centrales locales a un conjunto representativo de destinos; o
- llamadas de prueba en una población representativa de centrales locales o PTR a un conjunto representativo de destinos; o
- una combinación de lo anterior.

Las mediciones se programarán de forma que reflejen de manera precisa las variaciones sobre el tráfico durante las distintas horas de un día, los días de la semana y los meses del año. El control de las llamadas debe hacerse cada  $K^a$  llamada, donde  $K$  se obtiene del número total esperado de llamadas en los intervalos de tiempo relevantes y del número de observaciones necesarias. Cuando se miden valores para diferentes categorías de destino (nacional, internacional o a móviles), esto será de aplicación a cada categoría de destino por separado. En el caso de llamadas de prueba, la elección de centrales destino (o PTR) debe ser por ponderación de tráfico.

Son de aplicación los siguientes objetivos de precisión:

- para llamadas de prueba el número de observaciones debe ser suficiente para obtener una precisión absoluta del 0,1 por 100 (por ejemplo, tasa de llamadas fallidas = 0,3 por 100  $\pm$  0,1 por 100) o al menos una precisión relativa del 10 por 100 (por ejemplo, tasa de llamadas fallidas = 5 por 100  $\pm$  0,5 por 100) con el 95 por 100 de confianza para llamadas nacionales, internacionales y a móviles. Se podrá elegir de entre las dos, la cifra que requiera el menor número de observaciones.
- para observaciones realizadas sobre tráfico real, el número de observaciones debe ser suficiente para obtener una precisión absoluta de 0,05 por 100 (por ejemplo, tasa de llamadas fallidas = 0,3 por 100  $\pm$  0,05 por 100) o al menos una precisión relativa del 5 por 100 (por ejemplo, tasa de llamadas fallidas = 5 por 100  $\pm$  0,25 por 100) con el 95 por 100 de confianza para llamadas nacionales, internacionales y a móviles. Se podrá elegir de entre las dos la cifra que requiera el menor número de observaciones.

Aunque no se cumplan los objetivos de precisión dados arriba, el número de llamadas de prueba no es necesario que exceda de 1 entre 1.000.

Las mediciones son aplicables tanto al servicio con acceso directo como con acceso indirecto. Cuando un proveedor de servicio proporcione tanto el servicio con acceso directo como con acceso indirecto, debe facilitar un informe combinado de ambos servicios.

Para clientes conectados de forma directa, los proveedores de servicio excluirán de los datos las llamadas que ellos entreguen a un proveedor del servicio con acceso indirecto para que complete la llamada y facture por ella.

Para clientes conectados de forma indirecta:

- las mediciones se realizarán a partir de la información de base de llamadas reales, recogidas a partir de la central local de origen; o
- las mediciones se realizarán desde el lado de línea de abonado de la central local en la red de acceso; o
- las mediciones se realizarán desde el PTR.

6.3 Criterios adicionales de aplicación.—Cada operador al comunicar a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información sus procedimientos de medida de acuerdo con lo estipulado en el artículo 3 detallará el sistema de medida elegido.

Al objeto de propiciar un mejor grado de comparabilidad de las medidas, los operadores que dispongan de centrales de conmutación de tecnología analógica, podrán facilitar datos separados en relación con las llamadas realizadas desde las líneas conectadas a dichas centrales, de los datos relativos a las llamadas realizadas desde las líneas conectadas a las centrales de tecnología digital.

Los proveedores del servicio con acceso indirecto que quieran hacer uso de la simplificación prevista en la norma UNE EG 2001 769-1 sobre la realización de la medida extremo a extremo a partir de medidas realizadas desde el punto de interconexión, deberán solicitar la autorización de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, aportando para ello una memoria técnica del sistema de medida, incluido el factor de ajuste, que justifique la equivalencia de los resultados así obtenidos con las medidas realizadas desde el PTR o desde el lado de usuario de la central local.

#### 7. *Tiempos de respuesta para los servicios de operador*

7.1 Definición.—El tiempo de respuesta para los servicios de operador se define como la duración del período que va desde el instante en el que se recibe en la red la información de dirección requerida para establecer una llamada, hasta el instante en el que un operador humano responde al usuario llamante para proporcionar el servicio requerido. Se excluyen los servicios proporcionados de forma totalmente automática (por ejemplo, sistemas de respuesta activada por la voz).

Los servicios cubiertos son los servicios para llamadas controladas y asistidas por operador, a los que se accede mediante códigos especiales de acceso. Se excluye el acceso a servicios de emergencia.

7.2 Medición y datos.—Se facilitarán los siguientes datos:

- Tiempo medio de respuesta; y
- porcentaje de llamadas atendidas antes de veinte segundos.
- número total de llamadas en el trimestre.

Los datos deben:

- incluir todas las llamadas, a servicios asistidos por operador, realizadas en el trimestre al que se refiere la medida; o
- estar basadas en una muestra representativa, en cuyo caso se debe facilitar el número de observaciones.

Las mediciones son aplicables tanto al servicio con acceso directo como con acceso indirecto.

Cuando un proveedor de servicio proporcione tanto el servicio con acceso directo como con acceso indirecto, debe facilitar un dato combinado que incluya a los abonados de ambos tipos de servicio.

7.3 Consideraciones adicionales.—Cuando un proveedor de servicio revenda a sus clientes servicios de operador proporcionados por un tercero, el proveedor de servicio tiene la responsabilidad de informar sobre la calidad, si bien puede subcontratar las mediciones a la tercera parte, quien tendrá que hacer mediciones separadas para cada proveedor de servicio al que proporcione estos servicios.

Muchos centros de llamadas para servicios de operador están equipados para medir tiempos de respuesta de forma local, excluyendo el tiempo de establecimiento de llamada. En este caso, los proveedores de servicio que quieran realizar la medida como suma de estos datos y de un ajuste apropiado que tenga en cuenta el tiempo de establecimiento de llamada desde el PTR al centro de llamadas, podrán solicitarlo a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, aportando para ello el ajuste a utilizar y una memoria técnica que justifique la equivalencia de los resultados.

#### 8. *Tiempos de respuesta para servicios de consulta de directorio*

8.1 Definición.—Se define como la duración del período que va desde el instante en el que se recibe en la red la información de dirección requerida para establecer una llamada, hasta el instante en el que un operador humano o un sistema equivalente de respuesta activado por la voz responde al usuario llamante para facilitar la información del número requerido.

8.2 Medición y datos.—Se facilitarán los siguientes datos:

- tiempo medio de respuesta; y
- porcentaje de llamadas atendidas antes de veinte segundos.
- número total de llamadas en el trimestre.

Los datos deben:

- incluir todas las llamadas, a servicios de consulta de directorio, realizadas en el trimestre al que se refiere la medida; o
- estar basadas en una muestra representativa, en cuyo caso se debe facilitar el número de observaciones.

Las mediciones son aplicables tanto al servicio con acceso directo como con acceso indirecto. Cuando un proveedor de servicio proporcione tanto el servicio con acceso directo como con acceso indirecto, facilitará un informe combinado que incluya a los abonados de ambos tipos de servicio.

8.3 Consideraciones adicionales.—Cuando un proveedor de servicio revenda a sus clientes servicios de consulta de directorio proporcionados por un tercero, el proveedor de servicio tiene la responsabilidad de informar sobre la calidad, si bien puede subcontratar las mediciones a la tercera parte, quien tendrá que hacer mediciones separadas para cada proveedor de servicio al que proporcione estos servicios.

Muchos centros de llamadas para servicios de consulta de directorio están equipados para medir tiempos de respuesta de forma local, excluyendo el tiempo de establecimiento de llamada. En este

caso, los proveedores de servicio que quieran realizar la medida como suma de estos datos y de un ajuste apropiado que tenga en cuenta el tiempo de establecimiento de llamada desde el PTR al centro de llamadas, podrán solicitarlo a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, aportando para ello el factor de ajuste y una memoria técnica que justifique la equivalencia de los resultados.

#### 9. Porcentaje de teléfonos públicos de pago mediante tarjeta o monedas en servicio

9.1 Definición.—Es el porcentaje de teléfonos públicos de pago mediante tarjeta o monedas a pleno servicio, es decir, en los que el usuario sea capaz de hacer uso normal de los servicios anunciados como disponibles.

Un teléfono público de pago que es capaz de aceptar como pago tanto monedas como tarjetas, debe considerarse que no está en servicio cuando sea incapaz de aceptar más monedas (porque, por ejemplo, la caja de monedas está llena).

9.2 Medición y datos.—Se debe facilitar el porcentaje de la relación: suma total de días-teléfono público de pago en servicio dividida por la suma total de días-teléfono público de pago. Se computará un día-teléfono público de pago en servicio como aquel en el que un teléfono público de pago está en pleno servicio durante todo el día.

Los datos se pueden obtener a partir de todos los casos o a partir de una muestra representativa, en cuyo caso se facilitará el número de observaciones.

Se facilitará además el número medio de teléfonos públicos de pago existentes en el trimestre.

9.3 Criterios adicionales de aplicación.—El universo de teléfonos de pago que se tendrán en cuenta para la realización de esta medida es el constituido por los teléfonos públicos de pago de titularidad del proveedor o de alguna de sus empresas filiales, independientemente de si están en el dominio público de uso común o en otros lugares abiertos al público.

#### 10. Porcentaje de reclamaciones sobre la corrección de facturas

10.1 Definición.—Se define como el porcentaje de reclamaciones de los clientes sobre la corrección de las facturas emitidas.

Una reclamación sobre la corrección de una factura es una expresión de insatisfacción con dicha factura recibida de un cliente. La reclamación sobre la corrección de una factura no debe confundirse con la petición de información ni con el aviso de avería.

10.2 Medición y datos.—Se deberá facilitar el porcentaje de facturas afectadas por alguna reclamación de los clientes sobre la corrección de las facturas emitidas.

Los datos incluirán todas las reclamaciones sobre facturas que se hayan recibido en el trimestre al que se refiere la medida, con independencia de la validez de la reclamación, de las fechas de las llamadas facturadas o de cualquier otra circunstancia relativa a la reclamación.

Las mediciones son aplicables tanto al servicio con acceso directo como con acceso indirecto. Cuando un proveedor de servicios proporcione tanto el servicio con acceso directo como con acceso indirecto, facilitará un informe combinado para ambos tipos de servicios.

#### 11. Tabla resumen para el informe trimestral

Proveedor: .....  
Trimestre: Del 1 de ..... al 30/31 de ..... de .....

Parámetro	Dato	Valor
1. Tiempo de suministro de la conexión inicial. (sólo servicio con acceso directo)	Tiempo para el 95% con menor duración.	(días naturales transcurridos).
	Tiempo para el 99% con menor duración.	(días naturales transcurridos).
	% de suministros en la fecha acordada respecto al total de acuerdos.	%
	% de acuerdos respecto al total de suministros.	%
	N.º total de suministros.	N.º
	Horario de recogida de solicitudes.	Desde ..... hasta ..... en días laborables. Desde ..... hasta ..... en días no laborables.
	Períodos para concertar compromisos.	Desde ..... hasta ..... en días laborables. Desde ..... hasta ..... en días no laborables.

Parámetro	Dato	Valor
2. Porcentaje de averías por línea de acceso.  (servicio con acceso directo y con acceso indirecto, con datos separados)	Avisos de avería/100 líneas de acceso/trimestre.	Avisos de avería de los abonados al servicio con acceso directo.
	N.º de líneas al final del trimestre.	N.º
	N.º medio de líneas en el trimestre.	N.º
	Avisos de avería/100 códigos de identificación de línea activados/trimestre.	Avisos de avería de los abonados al servicio con acceso indirecto.
	N.º códigos de identificación de línea activados/trimestre.	N.º
	N.º medio códigos de identificación de línea activados/trimestre.	N.º
3. Tiempo de reparación de averías.  (sólo servicio con acceso directo para «averías en líneas de acceso»)  (servicio con acceso directo y con acceso indirecto para «otras averías» con informe combinado)	Tiempo para reparar el 80% con menor duración en líneas de acceso.	..... horas transcurridas (sólo servicio con acceso directo).
	Tiempo para reparar el 95% con menor duración en líneas de otras averías.	..... horas transcurridas (sólo servicio con acceso directo).
	Tiempo para reparar el 80% con menor duración de otras averías.	..... horas transcurridas (cifra combinada para el servicio con acceso directo e indirecto).
	Tiempo para reparar el 95% con menor duración de otras averías.	..... horas transcurridas (cifra combinada para el servicio con acceso directo e indirecto).
	Plazo objetivo de reparación.	En horas de reloj.
	% reparado en el plazo objetivo.	.....% para el servicio con acceso directo. .....% para el servicio con acceso indirecto.
	Horario para la recepción de avisos de avería.	Desde ..... hasta ..... en días laborables. Desde ..... hasta ..... en días no laborables.
	Períodos para concertar citas.	Desde ..... hasta ..... en días laborables. Desde ..... hasta ..... en días no laborables.
4. Porcentajes de llamadas fallidas.  (servicio con acceso directo y servicio con acceso indirecto con informe combinado)	% de llamadas fallidas para llamadas nacionales.	% (cifra combinada para el servicio con acceso directo e indirecto).
	Número de observaciones.	N.º
	% de llamadas nacionales sobre total de llamadas reales en el trimestre.	%
	% de llamadas fallidas para llamadas internacionales.	% (cifra combinada para el servicio con acceso directo e indirecto).

Parámetro	Dato	Valor
	Número de observaciones.	
	% de llamadas internacionales sobre total de llamadas reales en el trimestre.	%
	% de llamadas fallidas para llamadas a móviles.	% (cifra combinada para el servicio con acceso directo e indirecto).
	Número de observaciones.	
	% de llamadas a móviles sobre total de llamadas reales en el trimestre.	
5. Tiempo de establecimiento de llamadas.	Tiempo medio para llamadas nacionales.	..... (segundos). (cifra combinada para el servicio con acceso directo e indirecto).
	Tiempo para el 95% con menor duración en llamadas nacionales.	..... (segundos). (cifra combinada para el servicio con acceso directo e indirecto).
	Número de observaciones.	
	% llamadas nacionales/trimestre.	
(servicio con acceso directo y servicio con acceso indirecto con informe combinado)	Tiempo medio para llamadas internacionales.	..... (segundos). (cifra combinada para el servicio con acceso directo e indirecto).
	Tiempo para el 95% con menor duración en llamadas internacionales.	..... (segundos). (cifra combinada para el servicio con acceso directo e indirecto).
	Número de observaciones.	
	% llamadas internacionales en el trimestre.	
	Tiempo medio para llamadas a móviles.	..... (segundos). (cifra combinada para el servicio con acceso directo e indirecto).
	Tiempo para el 95% con menor duración en llamadas a móviles.	..... (segundos). (cifra combinada para el servicio con acceso directo e indirecto).
	Número de observaciones.	
	% de llamadas a móviles/trimestre.	
6. Tiempo de respuesta para los servicios de operador.	Tiempo medio para atender las llamadas.	Segundos.
	% atendido en menos de 20 segundos.	%
(servicio con acceso directo y servicio con acceso indirecto con informe combinado)	N.º total de llamadas.	
	Número de observaciones.	

Parámetro	Dato	Valor
7. Tiempos de respuesta para servicios de consulta de directorio.  (servicio con acceso directo y servicio con acceso indirecto con informe combinado)	Tiempo medio para atender las llamadas.	Segundos.
	% atendido en menos de 20 segundos.	%
	N.º total de llamadas.	
	Número de observaciones.	
8. Porcentaje de teléfonos públicos de pago en servicio.  (servicio con acceso directo y servicio con acceso indirecto con informe combinado)	% en pleno servicio.	%
	N.º medio de teléfonos públicos de pago existentes durante el trimestre.	N.º
	Número de observaciones.	
9. Porcentaje de reclamaciones sobre corrección de facturas.  (servicio con acceso directo y servicio con acceso indirecto con informe combinado)	%	%
	N.º de total de facturas emitidas en el trimestre.	N.º