

6. Definiciones de los parámetros de calidad

1. Tiempo medio de espera al servicio: Es el valor medio de los tiempos que cada abonado ha tenido que esperar (desde su solicitud de servicio hasta la disponibilidad del mismo), para todos los abonados que han recibido el servicio en un periodo dado.

El cálculo se realizará para el mismo periodo al que se refiere el IGC en cuestión.

2. Lista de espera (al final de un periodo): Es el conjunto de solicitudes pendientes de satisfacer.

A tales efectos, se considerará una solicitud de servicio a cualquier petición del mismo que se reciba en los departamentos comerciales de la Compañía.

Sólo se considerará satisfecha una petición cuando el nuevo usuario

3. Estimador del tiempo medio de espera al servicio: Es el *ratio* resultante de dividir la lista de espera al final de un periodo entre el ritmo de satisfacción de la demanda.

Para valores mensuales o trimestrales del estimador se utilizan los ritmos de satisfacción de la demanda correspondientes a los tres meses anteriores o a los nueve meses anteriores. Para el valor anual del estimador se toma el ritmo medio de satisfacción de la demanda de los doce meses anteriores.

4. Aviso de avería: Se considerará aviso de avería a toda reclamación de usuario, cursada a través del servicio de averías de la organización, referente a un mal funcionamiento real o aparente del servicio que utiliza o tiene contratado y cuya causa no se encuentra en las instalaciones o equipos de su propiedad. También se considerará aviso de avería a cualquier otra deficiencia detectada directamente por el operador, como por ejemplo, las averías de cabinas de UP mediante un sistema de supervisión.

5. Tiempo de duración de las averías: Se contabilizará desde el momento en que se produce la notificación por parte del usuario o en el momento de detección por el operador, hasta que se resuelve la causa que motivó el aviso, con el pleno restablecimiento del servicio (sin contabilizar como resueltas ni presentadas aquellas en las que el abonado está ausente del domicilio, sino se le avisó previamente).

6. Reclamaciones sobre facturación: Este parámetro mide el número de reclamaciones por error de facturación por cada 1.000 terminaciones de red.

7. Llamadas ineficaces por fallos en red (*): Este parámetro refleja la repercusión del estado de la red en el fracaso de las llamadas. Se considerarán cuatro tipos de llamadas para el servicio telefónico:

- Urbanas.
- Intraprovinciales (dentro de una misma provincia).
- Interprovinciales o nacionales.
- Internacionales.

El parámetro se medirá en porcentaje y no tendrá en cuenta las llamadas que no se completan cuando el fallo no sea imputable a la red.

8. Demora de tono de invitación a marcar superior al umbral (*): Este parámetro mide la accesibilidad de la red a través del porcentaje de intentos con demora de tono superior al valor prefijado.

9. Tarifación incorrecta (*): Refleja el porcentaje de tentativas de llamada que han recibido una imputación incorrecta de la tarifa.

(*) Nota: El método de medida utilizado por el operador para la cuantificación de estos parámetros deberá ser propuesto por éste a la Administración y aceptado por ella.

MINISTERIO DE EDUCACION Y CIENCIA

1533

ORDEN de 12 de noviembre de 1991, por la que se autoriza el cese de actividades de los Centros Privados de Educación Preescolar y General Básica que se relacionan en anexo a la presente Orden.

Vistos los expedientes instruidos a instancia de los titulares de los Centros Privados de Educación General Básica y Preescolar, que se citan en anexo, sobre autorización de cese de actividades docentes para el curso escolar 1991/1992.

HECHOS

Primero.—Las solicitudes de los interesados fueron remitidas a la Dirección General de Centros Escolares por las Direcciones Provinciales, acompañadas de los informes pertinentes en los que se manifestaba

que el cese de actividades de los Centros no causaba perjuicio alguno, bien por no tener actualmente ningún alumno escolarizado, bien por existir suficientes puestos escolares en la zona de ubicación de los mismos.

Segundo.—Los Centros objeto de los expedientes no están acogidos actualmente al régimen de conciertos educativos.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero.—Son de aplicación a este expediente las siguientes disposiciones:

Ley de Procedimiento Administrativo de 17 de julio de 1958 («Boletín Oficial del Estado» del 18).

Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio («Boletín Oficial del Estado» del 4), reguladora del Derecho a la Educación.

Decreto 1855/1974, de 7 de junio («Boletín Oficial del Estado» del 10), sobre régimen jurídico de las autorizaciones de los Centros no Estatales de Enseñanza.

Segundo.—En su caso, los alumnos de los Centros cuya clausura se solicita tienen prevista su adecuada escolarización, por lo que la continuidad de la enseñanza no se perjudica.

Tercero.—En consecuencia, y según lo dispuesto en el artículo 18.1 del Decreto 1855/1974, de 7 de junio, procede acceder a las peticiones formuladas.

Por todo ello, este Ministerio ha dispuesto:

Primero.—Autorizar el cese de actividades docentes de los Centros Privados de Educación General Básica y Preescolar que se relacionan en anexo a la presente Orden.

Segundo.—El cese de actividades, que por la presente se autoriza, tendrá efectos a partir del curso 1991/1992.

Tercero.—Quedan sin efecto las disposiciones que autorizaron el funcionamiento legal de dichos Centros; siendo necesario para el caso de que se instase la reapertura de los mismos, dar cumplimiento a los preceptos legales vigentes en materia de autorización de Centros Escolares Privados.

Lo que comunico para su conocimiento y efectos.

Madrid, 12 de noviembre de 1991.—P. D. (Orden de 26 de octubre de 1988, «Boletín Oficial del Estado» del 28), el Secretario de Estado de Educación, Alfredo Pérez Rubalcaba,

Ilma. Sra. Directora general de Centros Escolares.

ANEXO QUE SE CITA

Educación Preescolar

Número de expediente: 12.614.
Provincia: Asturias.
Municipio: Gijón.
Localidad: Gijón.
Denominación: «Covadonga».
Domicilio: Infiesto, 6.
Titular: «Colegio Covadonga, Sociedad Limitada».
Autorización de cese de actividades del Centro.

Número de expediente: 15.762.
Provincia: Madrid.
Municipio: Fuenlabrada.
Localidad: Fuenlabrada.
Denominación: «Séneca».
Domicilio: Galicia, 18-20.
Titular: Trinidad F. Herrero Rodríguez.
Autorización de cese de actividades del Centro.

Número de expediente: 11.501.
Provincia: Madrid.
Municipio: Leganés.
Localidad: Leganés.
Denominación: «Nuestra Señora de Lorena».
Domicilio: Batalla de Lepanto, 1.
Titular: «Nuestra Señora de Lorena, Sociedad Anónima».
Autorización de cese de actividades del Centro.

Educación General Básica

Número de expediente: 11.501.
Provincia: Madrid.
Municipio: Leganés.
Localidad: Leganés.
Denominación: «Nuestra Señora de Lorena».
Domicilio: Batalla de Lepanto, 1.
Titular: «Nuestra Señora de Lorena, Sociedad Anónima».
Autorización de cese de actividades del Centro.