

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

**13688** *Resolución de 28 de julio de 2009, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se modifica el anexo I de la Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.*

La Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas, establece entre otros, las condiciones que deben cumplir los operadores para facilitar a los usuarios y en especial a los consumidores información sobre los niveles de calidad de servicio relativos a los servicios telefónicos disponibles al público, de acceso a Internet y de consulta telefónica sobre números de abonado.

En aplicación de dicha Orden, cada operador publica en su página de Internet, de acuerdo con un modelo común y con periodicidad trimestral, los niveles de calidad de servicio obtenidos en base a un conjunto de parámetros normalizados por el Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones (ETSI).

Asimismo, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información publica en su página de Internet la información relativa a todos los operadores, incluidas comparativas y otras informaciones complementarias.

La fiabilidad de los valores publicados se garantiza con una auditoría anual externa y con el control y seguimiento realizado por los servicios de la Dirección General de Telecomunicaciones.

Para garantizar la comparabilidad de los valores obtenidos por los distintos operadores de forma que permita hacer uso de una elección informada por parte de los usuarios y propicie una competencia leal entre operadores, se han desarrollado criterios adicionales de medición de los parámetros al objeto de reducir las diferentes interpretaciones que permite la normativa del ETSI.

Estos criterios adicionales se desarrollan en el marco de la Comisión para el Seguimiento de la Calidad en la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones creada por el artículo 26 de la citada Orden ITC/912/2006.

La definición y método de medida de los parámetros generales, de los parámetros relacionados con llamadas, de los parámetros específicos para el servicio de telefonía móvil y de los parámetros específicos para el servicio de acceso a Internet se recoge en el anexo I de la citada Orden.

Dicha definición y método de medida se establece, en todos los casos, en los términos recogidos en el apartado correspondiente de la ETSI EG 202 057, con los criterios adicionales que pueda aprobar la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información ya sea de oficio o a instancias de la Comisión de Seguimiento anteriormente referida, salvo para los dos parámetros específicos para el servicio de telefonía móvil cuyos criterios adicionales se recogen en el citado anexo I.

La citada excepción relativa a los parámetros específicos para el servicio de telefonía móvil de: proporción de llamadas fallidas para telefonía y de proporción de llamadas interrumpidas, fue necesaria para incorporar la especificación del sistema automático de medidas basado en contadores de red, pendiente de ser desarrollado en la ETSI EG 202 057. Dicho sistema de medidas tiene en cuenta las especificidades de los equipos de los distintos suministradores utilizados por los operadores nacionales de móviles en su red de GSM.

Esta especificación necesita ser actualizada para incorporar la red UMTS. La propuesta de actualización ha sido elaborada en el marco de la Comisión para el Seguimiento de la Calidad con la participación de todos los operadores involucrados y de los representantes

de las asociaciones de usuarios y de otras entidades con mayor presencia en el sector de las telecomunicaciones.

A través de esta Resolución se modifica el Anexo I de la Orden ITC/912/2006 para que pueda incorporarse la mencionada actualización. Al mismo tiempo se actualiza la versión de la norma ETSI EG 202 057 y se suprime el parámetro de tiempo de respuesta para los servicios de operador, relativo al servicio de establecimiento de llamadas controladas y asistidas por operador, así como el de la velocidad de los accesos a Internet mediante «dial-up», por haber caído en desuso dichos servicios.

Por ello, en virtud de las facultades otorgadas por la disposición final primera de la Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas, el Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información dispone:

Primero.—La parte III del anexo I de la Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, queda redactado de la siguiente manera:

«Parámetros específicos para el servicio de telefonía móvil.—La definición, método de medida y demás consideraciones relativas a los parámetros incluidos en esta parte se entenderán en los términos fijados a tal efecto en la ETSI EG 202 057-3 V1.1.1 (2005-04), con los criterios adicionales que para facilitar su aplicación por todos los operadores, asegurando un grado aceptable de fiabilidad y comparabilidad de las medidas, sea aprobada por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información ya sea de oficio o a instancias de la Comisión de Seguimiento a la que se refiere el artículo 26 de esta Orden. Los parámetros incluidos en esta parte son:

II.1 Proporción de llamadas fallidas para telefonía (recogido en el apartado 6.4.1 de la ETSI EG 202 057-3)

II.2 Proporción de llamadas interrumpidas (recogido en el apartado 6.4.2 de la ETSI EG 202 057-3).»

Segundo. *Actualización de las versiones de la norma ETSI EG 202 057.*—Todas las referencias contenidas en el anexo I de la Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, relativas a la versión 1.2.1 (2005-10) de la norma ETSI EG 202 057-1 se entenderán referidas a la versión 1.3.1 (2008-07).

Todas las referencias contenidas en el anexo I de la Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, relativas a la versión 1.2.1 (2005-10) de la norma ETSI EG 202 057-2 se entenderán referidas a la versión 1.3.1 (2008-12).

Todas las referencias contenidas en el anexo I de la Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, relativas a la versión 1.1.1 (2005-10) de la norma ETSI EG 202 057-4 se entenderán referidas a la versión 1.2.1 (2008-07).

Tercero. *Supresión de parámetros.*—De la relación de parámetros generales que figuran en la parte I del anexo I de la Orden ITC/912/2006, se suprime el que figura en el epígrafe I.6 Tiempo de respuesta para los servicios de operador (recogido en el apartado 5.6 de la ETSI EG 202 057-1).

De la relación de parámetros relacionados con las llamadas que figuran en la parte II del anexo I de la Orden ITC/912/2006, se suprime el que figura en el epígrafe II.4 Velocidad de los accesos a Internet mediante «dial-up» (recogido en el apartado 5.5 de la ETSI EG 202 057-2).

Madrid, 28 de julio de 2009.—El Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, Francisco Ros Perán.