

1530 *RESOLUCION de 15 de octubre de 1991, de la Dirección General de Telecomunicaciones, por la que se otorga el certificado de aceptación al procesador de comunicaciones multiprotocolo (X.25), marca «EDA», modelo MPX-25000 (Ver.2 tarjetas).*

Como consecuencia del expediente incoado en aplicación del Real Decreto 1066/1989, de 28 de agosto («Boletín Oficial del Estado» número 212, de 5 de septiembre), por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 31/1987, de 18 de diciembre, de Ordenación de las Telecomunicaciones, en relación con los equipos, aparatos, dispositivos y sistemas a que se refiere el artículo 29 de dicho texto legal, a instancia de «Nixdorf y Epsita Sistemas, Sociedad Anónima», con domicilio social en Madrid, Capitán Haya, 38, código postal 28020,

Esta Dirección General ha resuelto otorgar el certificado de aceptación al procesador de comunicaciones multiprotocolo (X.25), marca «EDA», modelo MPX-25000 (Ver.2 tarjetas), con la inscripción E 96 91 0451, que se inserta como anexo a la presente Resolución.

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 18.2 del Real Decreto 1066/1989, de 28 de agosto, la validez de dicho certificado queda condicionada a la obtención del número de inscripción en el Registro de Importadores, Fabricantes o Comercializadores que otorgará la Administración de Telecomunicaciones.

Madrid, 15 de octubre de 1991.—El Director general, Javier Nadal Ariño.

ANEXO

Certificado de aceptación

En virtud de lo establecido en el Reglamento de desarrollo de la Ley 31/1987, de 18 de diciembre, de Ordenación de las Telecomunicaciones, en relación con los equipos, aparatos, dispositivos y sistemas a que se refiere el artículo 29 de dicho texto legal, aprobado por Real Decreto 1066/1989, de 28 de agosto («Boletín Oficial del Estado» número 212, de 5 de septiembre), se emite por la Dirección General de Telecomunicaciones el presente certificado de aceptación, para el

Equipo: Procesador de Comunicaciones Multiprotocolo (X.25).
Fabricado por: «EDA Instruments Inc.», en Canadá.
Marca: «EDA».
Modelo: MPX-25000 (Ver.2 tarjetas).

por el cumplimiento de la normativa siguiente:

Resolución de 14 de noviembre de 1990 («Boletín Oficial del Estado» del 21) (NET-2).

Con la inscripción

E	96 91 0451
---	------------

y plazo de validez hasta el 30 de septiembre de 1996.

Advertencia: Únicamente autorizado para su conexión a la red Iberpac bajo protocolo X.25 para circuitos virtuales conmutados bidireccionales.

Y para que surta los efectos previstos en el artículo 29 de la Ley 31/1987, de 18 de diciembre, de Ordenación de las Telecomunicaciones («Boletín Oficial del Estado» número 303, del 19), expido el presente certificado.

Madrid, 15 de octubre de 1991.—El Director general de Telecomunicaciones, Javier Nadal Ariño.

1531 *RESOLUCION de 18 de octubre de 1991, de la Dirección General de Telecomunicaciones, por la que se otorga el certificado de aceptación al radioteléfono móvil VHF, marca «Netset», modelo NT-7008-20-LW.*

Como consecuencia del expediente incoado en aplicación del Real Decreto 1066/1989, de 28 de agosto («Boletín Oficial del Estado» número 212, de 5 de septiembre), por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 31/1987, de 18 de diciembre, de Ordenación de las Telecomunicaciones, en relación con los equipos, aparatos, dispositivos y sistemas a que se refiere el artículo 29 de dicho texto legal, a instancia de «CSEI, Sociedad Anónima», con domicilio social en Hospitalet de Llobregat, polígono Gran Via Sur, antigua carretera Prat, código postal 08908,

Esta Dirección General ha resuelto otorgar el certificado de aceptación al radioteléfono móvil VHF, marca «Netset», modelo NT-7008-20-LW, con la inscripción E 96 91 0415, que se inserta como anexo a la presente Resolución.

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 18.2 del Real Decreto 1066/1989, de 28 de agosto, la validez de dicho certificado queda condicionada a la obtención del número de inscripción en el

Registro de Importadores, Fabricantes o Comercializadores que otorgará la Administración de Telecomunicaciones.

Madrid, 18 de octubre de 1991.—El Director general, Javier Nadal Ariño.

ANEXO

Certificado de aceptación

En virtud de lo establecido en el Reglamento de desarrollo de la Ley 31/1987, de 18 de diciembre, de Ordenación de las Telecomunicaciones, en relación con los equipos, aparatos, dispositivos y sistemas a que se refiere el artículo 29 de dicho texto legal, aprobado por Real Decreto 1066/1989, de 28 de agosto («Boletín Oficial del Estado» número 212, de 5 de septiembre), se emite por la Dirección General de Telecomunicaciones el presente certificado de aceptación, para el

Equipo: Radioteléfono móvil VHF.
Fabricado por: «Kyodo Communications Electronics», en Japón.
Marca: «Netset».
Modelo: NT-7008-20-LW.

por el cumplimiento de la normativa siguiente:

Orden de 17 de diciembre de 1985 («Boletín Oficial del Estado» de 8 de enero de 1986) y corrección de errores («Boletín Oficial del Estado» de 5 de junio de 1986).

Con la inscripción

E	96 91 0415
---	------------

y plazo de validez hasta el 30 de septiembre de 1996.

Advertencia: Potencia máxima: 20 W. Separación canales adyacentes: 25 Khz. Modulación: Frecuencia. Banda utilizable: 68 - 80 Mhz.

Y para que surta los efectos previstos en el artículo 29 de la Ley 31/1987, de 18 de diciembre, de Ordenación de las Telecomunicaciones («Boletín Oficial del Estado» número 303, del 19), expido el presente certificado.

Madrid, 18 de octubre de 1991.—El Director general de Telecomunicaciones, Javier Nadal Ariño.

1532 *RESOLUCION de 14 de enero de 1992, de la Subsecretaría, por la que se dispone la publicación del Contrato del Estado con «Telefónica de España, Sociedad Anónima».*

Aprobado por Acuerdo del Consejo de Ministros, de 29 de noviembre de 1991, el contrato regulador de la concesión para la prestación de los servicios finales y portadores entre la Administración del Estado y «Telefónica de España, Sociedad Anónima», y autorizado el Ministro de Obras Públicas y Transportes para suscribirlo, se dispone la publicación en el «Boletín Oficial del Estado» del texto del citado contrato que figura a continuación.

Madrid, 14 de enero de 1992.—El Subsecretario, Antonio Llardén Carratalá.

Contrato regulador de la concesión para la prestación de los servicios finales y portadores entre la Administración del Estado y «Telefónica de España, Sociedad Anónima»

REUNIDOS

En Madrid, a 26 de diciembre de 1991.

El excelentísimo señor don José Borrell Fontelles, Ministro de Obras Públicas y Transportes, en representación del Estado, autorizado por Acuerdo del Consejo de Ministros, en su reunión del día 29 de noviembre de 1991, para la suscripción del presente Contrato de Concesión, y

El excelentísimo señor don Cándido Velázquez-Gaztelu Ruiz, Presidente del Consejo de Administración de «Telefónica de España, Sociedad Anónima», en nombre y representación de dicha Sociedad, con domicilio social en Gran Vía, 28, y NIF número A-28/015.865, autorizado para suscribir este Contrato por Acuerdo del Consejo de Administración de la misma, en su reunión del día 18 de diciembre de 1991.

EXPONEN

I. Que la disposición adicional segunda de la Ley 31/1987, de 18 de diciembre, de Ordenación de las Telecomunicaciones, encomendó al

Gobierno la formalización de un nuevo Contrato con la «Compañía Telefónica Nacional de España, Sociedad Anónima» (en la actualidad, «Telefónica de España, Sociedad Anónima»), para la explotación de determinados servicios de telecomunicación.

II. Que el Consejo de Ministros, en su sesión de 29 de noviembre de 1991, aprobó el Contrato regulador de la concesión para la prestación de los servicios finales y portadores entre la Administración del Estado y «Telefónica de España, Sociedad Anónima».

III. Que el Consejo de Administración de «Telefónica de España, Sociedad Anónima», en su reunión del día 18 de diciembre de 1991, aprobó la formalización del referido Contrato.

IV. Que, en su virtud, se formaliza el presente Contrato, de acuerdo con las siguientes cláusulas:

CAPITULO PRIMERO

Del objeto del Contrato y su duración

Primera. *Objeto del Contrato.*—El presente Contrato tiene por objeto regular la prestación en gestión indirecta, mediante concesión administrativa, por «Telefónica de España, Sociedad Anónima» (en adelante Telefónica), de los servicios finales y portadores relacionados en su cláusula tercera, de conformidad con el régimen establecido en la Ley 31/1987, de 18 de diciembre, de Ordenación de las Telecomunicaciones.

Segunda. *Régimen jurídico.*—1. El régimen jurídico básico de los servicios contratados está constituido por la Ley 31/1987, de 18 de diciembre, de Ordenación de las Telecomunicaciones y sus normas reglamentarias de desarrollo: la Ley de Contratos del Estado y el Reglamento General de Contratación, así como los Reglamentos de Prestación de los Servicios y los correspondientes Reglamentos Técnicos.

2. El presente Contrato es de naturaleza administrativa, sujetándose al régimen jurídico establecido en el apartado anterior. Su interpretación, modificación y efectos, así como los derechos y obligaciones de las partes se regirán por las referidas normas, por las presentes estipulaciones y, en defecto de todas ellas, por las normas de Derecho Privado.

Tercera. *Servicios concedidos.*—1. Los servicios finales de telecomunicación, cuya gestión en régimen de monopolio se otorga a Telefónica, son los siguientes:

- Telefónico urbano, interurbano e internacional.
- Telefónico móvil automático.
- Telefónico móvil marítimo de correspondencia pública.
- Móvil marítimo radiotelegráfico.
- Telefax.
- Videotex.
- Teletex.

2. La relación de servicios establecida en el apartado anterior se modificará según lo que disponga la Normativa Comunitaria o, en su caso, la legislación española.

Conforme a las directivas 90/387/CEE y 90/388/CEE, del Consejo, y de la Comisión, respectivamente, ambas de 28 de junio de 1990, la relación de servicios finales concedidos en monopolio se reducirá al servicio telefónico básico, cuando dichas Directivas sean transpuestas al derecho interno.

A dichos efectos, se entenderá por servicio telefónico básico la explotación comercial para el público en general, del transporte directo y de la conmutación de la voz en tiempo real, desde los puntos de conexión de la red pública conmutada y con destino a los mismos, que permita a cualquier usuario utilizar el equipo conectado a su punto de conexión de dicha red para comunicar con otro punto de conexión.

El concepto de servicio telefónico básico incluye los servicios de telefonía móvil conectados a la red telefónica conmutada. No obstante, si como consecuencia de modificaciones en la legislación nacional, dichos servicios, en todo o en parte, debieran quedar excluidos del concepto de servicio final, el concesionario tendrá derecho exclusivamente al mantenimiento del monopolio por el tiempo límite que, en su caso, marque la nueva normativa.

3. Los servicios portadores de telecomunicación, cuya gestión en régimen de monopolio se encomienda a Telefónica, son los siguientes:

- Servicio portador soporte del servicio telefónico básico.
- Transmisión de datos por la red pública de conmutación de paquetes que preste Telefónica.
- Transmisión de datos por la red telefónica conmutada.
- Alquiler de circuitos (exceptuados los servicios portadores que se utilicen como soporte de servicios de difusión o para la transmisión de imagen, contemplados en los artículos 14.5 y 25.5 de la Ley 31/1987, de 18 de diciembre, de Ordenación de las Telecomunicaciones).

Esta relación de servicios se modificará según lo que disponga la Normativa Comunitaria o, en su caso, la legislación española.

Conforme a las Directivas 90/387/CEE y 90/388/CEE, del Consejo, y de la Comisión, respectivamente, la relación de servicios portadores

concedidos se reducirá al servicio portador soporte del servicio telefónico básico y al alquiler de circuitos (exceptuados los servicios portadores que se utilicen como soporte de servicios de difusión o para la transmisión de imagen contemplados en los artículos 14.5 y 25.5 de la Ley 31/1987, de 18 de diciembre, de Ordenación de las Telecomunicaciones), cuando dichas Directivas sean transpuestas al derecho interno.

La legislación nacional podrá determinar el paso del régimen de monopolio al de competencia restringida de los servicios portadores entre las entidades públicas o privadas que en ese momento tengan encomendada la prestación de servicios finales, excluido el servicio portador soporte del servicio telefónico básico, una vez transcurrido el período transitorio que al efecto se pueda establecer.

No obstante, para los servicios portadores que se utilicen como soporte de servicios de difusión o para la transmisión de imagen, contemplados en los artículos 14.5 y 25.5 de la Ley 31/1987, de 18 de diciembre, exceptuados anteriormente de la relación de servicios asignados en monopolio, y que no estén encomendados en monopolio al Ente Público Retevisión por la normativa vigente, por el Ministerio de Obras Públicas y Transportes se establecerán los supuestos en que los mismos podrán prestarse por la Entidad concesionaria, bien en régimen de explotación conjunta con el Ente Público Retevisión o en competencia restringida con éste o delimitando, de forma individualizada, los que a cada uno de ellos se encomienden.

4. Aquellos servicios finales o portadores de los otorgados que cambien de régimen jurídico, de monopolio a competencia restringida o a libre competencia, continuarán siendo prestados por la Entidad concesionaria bajo el nuevo régimen jurídico, siempre que en el plazo que reglamentariamente se determine, solicite la transformación de su título habilitante y cumpla la normativa técnica y de servicio aplicable.

En todo caso, Telefónica vendrá obligada a prestar el servicio móvil marítimo radiotelegráfico.

5. A efectos de permitir la acomodación de los servicios prestados por la Entidad concesionaria a la evolución tecnológica, las modalidades de servicios que en el futuro tengan demanda residual o sean tecnológicamente obsoletos, podrán suprimirse, a instancias de dicha Entidad, por resolución del Delegado del Gobierno, quien establecerá el calendario y condiciones de la supresión.

6. La prestación de los servicios portadores o finales otorgados en el presente Contrato dará derecho a la Entidad concesionaria a establecer la red e infraestructura necesarias para su prestación, incluyendo el derecho al establecimiento de su propia red digital de servicios integrados, con sujeción a lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 31/1987, de 18 de diciembre, de Ordenación de las Telecomunicaciones.

7. Las modificaciones previstas en los apartados 2, 3 y 4 de la presente cláusula no darán derecho a indemnización alguna en favor de la Entidad concesionaria.

La Administración del Estado se compromete a mantener informada a Telefónica de la evolución y plazos previsibles de las citadas modificaciones.

En cuanto a las restantes modificaciones de los servicios contratados que la Administración del Estado estime precisas por razones de interés público, se estará a lo previsto en el apartado 3 de la cláusula cuarta, y en la cláusula décima.

Cuarta. *Duración y extinción del Contrato.*—1. La duración del presente Contrato será de treinta años.

2. La concesión podrá extinguirse anticipadamente por cualquiera de las causas previstas en la Ley de Contratos del Estado.

Cuando la extinción se produzca por rescate de la Administración del Estado antes de la conclusión del Contrato, dicho rescate afectará a la totalidad de los servicios objeto del mismo que deberán gestionarse, tras el rescate, de conformidad con lo previsto en el artículo 79 de la Ley de Contratos del Estado. A efectos de indemnización será de aplicación para el rescate lo dispuesto en el artículo anteriormente citado.

Cuando la concesión se extinga por resolución debida a incumplimiento del concesionario, será de aplicación lo dispuesto en los artículos 76 y 77 de la Ley de Contratos del Estado. En el supuesto previsto en el artículo 76, el Estado podrá gestionar directa o indirectamente el servicio, utilizando los medios personales y materiales con los que los servicios hubiesen venido prestandose, asumiendo los resultados económicos de la explotación.

3. A iniciativa de alguna de las partes, y como consecuencia de modificaciones normativas importantes no previstas en este Contrato, o de otras causas que alteren sustancialmente el contexto en que se suscribe este documento y que puedan afectar gravemente al equilibrio financiero del Contrato, podrá procederse a su revisión y modificación, con arreglo a lo previsto en la Ley de Contratos del Estado.

CAPITULO II

De las obligaciones del concesionario

Quinta. *Obligaciones de carácter general.*—Telefónica podrá desarrollar cuantas actividades financieras, industriales o de servicios considere necesarias para sus intereses siempre que, no causen deterioro

en el normal funcionamiento de los servicios portadores y finales objeto del presente Contrato o no lleven aparejadas la asunción de obligaciones contrarias a las previsiones del Plan Nacional de Telecomunicaciones.

El concesionario se obliga, con carácter general, a prestar el servicio atendiendo a las motivaciones de interés general de naturaleza no económica que determinen la reglamentación de los servicios de telecomunicación, y en especial tomando en consideración el mantenimiento de la seguridad en el funcionamiento de las redes y los servicios, la integridad y la interoperabilidad de los mismos, la protección de los datos y el secreto de las comunicaciones.

Telefónica queda, asimismo, obligada a prestar el servicio con continuidad, disponibilidad y calidad y con cumplimiento estricto de lo dispuesto en los contratos de prestación de servicio, en las leyes y los reglamentos del ordenamiento jurídico nacional y en los acuerdos internacionales suscritos por España.

Sexta. Obligaciones respecto a las modalidades, extensión y calidad del servicio.-1. El servicio final telefónico básico se prestará por el concesionario mediante servicio regular de abonado y mediante servicio ofrecido al público a través de cabinas, locutorios o instalaciones similares en los términos previstos en los correspondientes Reglamentos de Servicios.

Tanto en los servicios finales como en los portadores, las facilidades básicas o universales fijadas en los Reglamentos serán de prestación obligatoria por el concesionario en todos los casos, quedando su coste englobado en las tarifas básicas. Las facilidades supletorias serán de prestación condicionada a la capacidad real del concesionario y podrán ser objeto de tarifas adicionales, siendo su contratación voluntaria por el abonado.

2. En relación con los servicios finales y portadores cuya gestión se le encomienda en el presente Contrato, Telefónica vendrá obligada a prestarlos cumpliendo los objetivos en cuanto a extensión de los servicios y niveles de calidad que se fijen en el Plan Nacional de Telecomunicaciones. Inicialmente los objetivos, en cuanto a extensión de los servicios y calidad de los mismos, serán los que se determinan en los anexos I y II del presente Contrato, que se adaptarán a lo que, en cada caso, se establezcan en el Plan Nacional de Telecomunicaciones y que obligarán al concesionario con el calendario de aplicación que en dicho Plan se fije.

Telefónica queda obligada a prestar los servicios objeto del presente Contrato con un nivel superior al umbral de tolerancia y al umbral mínimo de calidad, que se fijen en los Reglamentos Técnicos y de Prestación del Servicio, determinados en relación con los objetivos fijados en el Plan Nacional de Telecomunicaciones e inicialmente en los anexos I y II del presente Contrato. El incumplimiento del umbral mínimo de calidad o la reiteración en el incumplimiento del umbral de tolerancia, darán lugar a la aplicación del régimen sancionador de la Ley 31/1987, de Ordenación de las Telecomunicaciones, y la reiteración en la imposición de sanciones darán derecho a la Administración del Estado a iniciar las acciones previstas en la Ley de Contratos del Estado para el supuesto de incumplimiento del contratista.

Para el servicio telefónico básico será un objetivo general y prioritario del concesionario abarcar, en su área de cobertura, todo el territorio nacional, facilitando a todos los ciudadanos el acceso al servicio en los términos que se regulan en este Contrato, en los correspondientes Reglamentos y de conformidad con las previsiones del Plan Nacional de Telecomunicaciones.

3. La potencial aplicación del régimen sancionador previsto en la Ley 31/1987, a que se refiere el apartado anterior de esta cláusula, no excluye las posibles responsabilidades en que pueda incurrir Telefónica frente a los usuarios de los distintos servicios por el incumplimiento de las condiciones propias de los contratos particulares de cada uno.

4. Los objetivos de extensión de los servicios y de calidad de los mismos serán exclusivamente de aplicación para aquellos servicios que se mantengan en el marco del presente Contrato.

Séptima. De las obligaciones de la Entidad concesionaria respecto de su estructura societaria, patrimonio, composición de capital y otros aspectos económicos.-1. El domicilio social de Telefónica radicará en territorio, español. Telefónica deberá notificar a la Administración cualquier cambio de domicilio social.

La transformación de Telefónica en cualquier otra forma de sociedad, o su absorción por otra sociedad o integración en una tercera de nueva creación, deberá ser objeto de previa autorización por el Gobierno.

2. El patrimonio afecto en la actualidad a los servicios a que se refiere este Contrato permanecerá adscrito a los mismos.

En el término de un año desde la firma de este Contrato, la Entidad concesionaria se compromete a presentar al Ministro de Obras Públicas y Transportes, a través del Delegado del Gobierno, una relación actualizada de los bienes afectos a la concesión, con expresión individualizada de los inmuebles y numérica de los muebles.

La Entidad concesionaria estará facultada para transferir, vender o disponer de todas o de cualquier parte de las propiedades, bienes muebles o inmuebles y derechos que no estén afectos o no sean de utilidad para la prestación de los servicios objeto de la concesión. Para la disposición de las propiedades que estén afectas a los servicios

públicos objeto de la concesión será precisa la previa declaración de desafectación de los bienes y requerirá la aprobación expresa del Delegado del Gobierno.

A efectos de determinación de los bienes que se encuentran afectos o desafectos al servicio público, la Delegación del Gobierno en la Entidad concesionaria, previa audiencia de ésta y mediante resolución motivada, podrá aprobar relaciones de bienes que se consideren afectos o no afectos al servicio. Dichas relaciones podrán ser modificadas por el procedimiento establecido periódicamente en función de la evolución tecnológica de los servicios.

La Entidad concesionaria vendrá obligada a asegurar los bienes afectos a la explotación. A su elección podrá asumir el riesgo del seguro, constituyendo a estos efectos el correspondiente fondo de garantía, o contratarlo con una compañía aseguradora.

3. La Entidad concesionaria estará obligada por el régimen fiscal que le resulte de aplicación de la legislación vigente.

Telefónica está obligada al pago de las cantidades que resulten de aplicar el canon de reserva radioeléctrica y los demás cánones y tasas previstos en la Ley 31/1987, de 18 de diciembre, de Ordenación de las Telecomunicaciones.

El canon que establece el artículo 15.3 de dicha Ley será de aplicación a la Entidad concesionaria en los términos en que lo disponga el correspondiente Reglamento que desarrolle dicho texto legal.

A efectos del párrafo anterior, por ingresos brutos de explotación se entiende el conjunto de ingresos de Telefónica derivados de la prestación de los servicios portadores y finales a que se refiere este Contrato.

4. De acuerdo con lo previsto en el artículo 124 de la Ley de Contratos del Estado, y en razón al carácter de concesionario anterior de la prestación del servicio, Telefónica queda exceptuada de la constitución de fianza.

5. El Gobierno podrá nombrar hasta un máximo de 5 miembros del Consejo de Administración de Telefónica, adicionales a los que de acuerdo con sus Estatutos corresponda nombrar a la Junta general de accionistas de la Entidad, siempre que una disposición legal prevea esta posibilidad.

Octava. De las restantes obligaciones del concesionario.-1. La Entidad concesionaria asume las siguientes obligaciones:

a) Adoptar las medidas a su alcance en función del desarrollo tecnológico para garantizar el secreto de las comunicaciones.

b) Elaborar, en el marco del Plan Nacional de Telecomunicaciones, los planes de la Entidad, que deberán ser presentados al Ministerio de Obras Públicas y Transportes, a través del Delegado del Gobierno para su aprobación, en los que se establecerán las condiciones técnicas, inversiones y objetivos de extensión de la red y de los servicios de forma tal que se cumplan los siguientes objetivos:

Introducción de las mejoras tecnológicas disponibles.
Inexistencia de alteraciones en el funcionamiento para los abonados preexistentes.

Integración progresiva de las actuales redes de la concesionaria.
Interconexión progresiva de estas redes con otras públicas y oficiales preexistentes.

c) Mantener los centros de formación necesarios para instruir y preparar a sus empleados en las técnicas de telecomunicación más avanzadas. El concesionario admitirá en sus instalaciones en servicio, para la realización de prácticas, sin retribución alguna y sin perturbación del servicio, al personal que el Gobierno designe.

d) Garantizar su neutralidad en la prestación de los servicios objeto del presente Contrato, cuando estos sirvan de soporte a servicios de telecomunicación que se presten en régimen de libre competencia.

2. Para el mejor seguimiento de las obligaciones que se derivan para la Entidad concesionaria del presente Contrato, ésta vendrá obligada a:

a) Presentar al Delegado del Gobierno anualmente una auditoría externa sobre las actividades objeto del Contrato.

b) Informar a la Delegación del Gobierno y a la Administración de las Comunicaciones de las normas internas elaboradas por la concesionaria para la gestión de los servicios objeto del presente Contrato que se determinen por la Administración como básicas o fundamentales.

c) Suministrar a la Administración de las Comunicaciones la información que ésta le solicite y que sea necesaria para el conocimiento de la evolución de las redes y de los servicios objeto del presente Contrato, así como publicar aquella documentación a que venga obligada por las disposiciones vigentes.

d) Presentar al Delegado del Gobierno cuentas y balances separados para el ejercicio de sus actividades industriales, de participación en otras empresas y en las de explotación de servicios de valor añadido en régimen de libre competencia y de los servicios objeto del presente Contrato.

e) Admitir en sus instalaciones al personal adscrito a la Inspección de las telecomunicaciones en el ejercicio de sus funciones y poner a su disposición las instalaciones, laboratorios y equipos de que disponga y que éstos requieran para el ejercicio de dichas funciones inspectoras.

f) Permitir el ejercicio de inspecciones y medidas de control sobre la gestión de la Compañía y en especial sobre la estructura de costes y su asignación a los servicios objeto de este Contrato al Delegado del Gobierno que las podrá ejercer bien directamente, o a través de un agente neutral al que se le encomiende, siempre que no tenga relación con los posibles competidores en las actividades en monopolio o en competencia del concesionario.

CAPITULO III

De los derechos de la Entidad concesionaria

Novena. *Derecho a la prestación del servicio, instalación de la infraestructura de red y uso del dominio público.*—El presente Contrato otorga a la Compañía concesionaria el derecho a prestar los servicios portadores y finales que se relacionan en él, en los términos que en el mismo se expresan, y de conformidad con la definición que de ellos se establezca en los correspondientes Reglamentos Técnicos y de Prestación de Servicios.

Asimismo, Telefónica tendrá derecho a establecer la red e infraestructuras necesarias en los términos previstos en la cláusula tercera.

Telefónica tendrá derecho a la ocupación del dominio público necesario para la prestación de los mencionados servicios, a que se le otorguen las correspondientes concesiones de dominio público radioeléctrico, al establecimiento de servidumbres y limitaciones, a intervenir en la aprobación de las normas de planeamiento urbanístico en los términos que se establezcan en la legislación aplicable en la materia, y en especial en la Ley 31/1987, de 18 de diciembre, de Ordenación de las Telecomunicaciones y en los Reglamentos de desarrollo de la misma, y a ostentar la condición de beneficiario en los procedimientos expropiatorios que resulten necesarios.

Décima. *Derecho al equilibrio financiero, a percepción de tarifas y otros derechos económicos de la Entidad concesionaria.*—1. Telefónica tiene derecho, en los términos previstos en el punto 7 de la cláusula tercera, al mantenimiento del equilibrio financiero de este Contrato, conforme a lo dispuesto en los artículos 74 y concordantes de la Ley de Contratos del Estado.

2. Con carácter general, el régimen tarifario de los servicios objeto del presente Contrato será tal que permita salvaguardar el principio de universalidad en la prestación de los servicios básicos y el equilibrio financiero global de la concesión objeto de este Contrato. Para ello, en el marco de una disciplina de costes y de una gestión eficaz de los recursos productivos de la Compañía, el régimen tarifario garantizará que la Entidad concesionaria pueda cubrir tanto los gastos de explotación como las dotaciones para reservas y retribución del capital, en el contexto de una aproximación de la estructura de tarifas a la de costes.

3. A partir de la fecha de formalización del presente Contrato continuarán siendo de aplicación las tarifas vigentes, aprobadas por el Gobierno, en tanto no se modifiquen de acuerdo con los principios establecidos en la presente cláusula.

Undécima. *Facultades delegadas de verificación.*—Telefónica, en cuanto concesionaria de los servicios portadores y finales objeto de este Contrato, podrá ejercer las siguientes facultades delegadas:

a) Verificar que los aparatos, dispositivos o sistemas conectados a los puntos de terminación de red o de conexión han obtenido los correspondientes certificados de aceptación y homologación.

b) Verificar la correcta utilización de los servicios objeto de la concesión para evitar su mal uso. Si de tal comprobación se desprendiese un uso fraudulento o indebido, lo pondrá en conocimiento del Ministerio de Obras Públicas y Transportes para que éste, en ejercicio de sus potestades, adopte las medidas necesarias para hacer cesar de modo inmediato la utilización de los servicios de forma indebida o para usos distintos de los contratados por parte de los usuarios.

c) Cuando no sea posible la intervención inmediata de los servicios de inspección del Ministerio de Obras Públicas y Transportes y en casos de reconocida urgencia, podrá proceder cautelarmente a la desconexión de la red de cualquier aparato, equipo, dispositivo o sistema que pueda afectar gravemente al normal funcionamiento de los servicios prestados, o producir daños muy graves en las redes de telecomunicación. De ello dará cuenta, en el plazo máximo de 48 horas, a la autoridad administrativa, que adoptará las medidas oportunas.

Duodécima. *Derecho a suscribir contratos y acuerdos y a pertenecer a organismos de telecomunicación.*—Se reconoce a Telefónica capacidad para suscribir contratos, acuerdos y convenios con entidades operadoras de servicios de telecomunicación, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, así como para pertenecer y participar en organismos y organizaciones internacionales de telecomunicaciones.

No obstante, la suscripción de dichos convenios y acuerdos que afecten a la prestación de los servicios que se encuentren incluidos en el ámbito de aplicación del presente Contrato por tener la consideración de servicios portadores o finales, así como la participación en los organismos y organizaciones de telecomunicaciones citados, requerirán la autorización del Delegado del Gobierno. Los acuerdos y convenios de mera gestión o administración que así se determinen por el Delegado del

Gobierno podrán entenderse autorizados por silencio administrativo transcurrido un mes desde la notificación a dicha autoridad.

En los supuestos en que, a juicio del Delegado del Gobierno, la participación de Telefónica en organismos u organizaciones internacionales o los acuerdos o convenios suscritos por la misma con organismos internacionales puedan afectar a los intereses públicos españoles en dichos organismos u organizaciones, Telefónica se sujetará a las instrucciones sobre la materia de dicha autoridad.

CAPITULO IV

Decimotercera. *Del Delegado del Gobierno.*—De acuerdo con lo establecido en la Ley de Contratos del Estado y en la Ley 31/1987, de 18 de diciembre, de Ordenación de las Telecomunicaciones, para la mayor eficacia y más exacto cumplimiento de lo establecido en este Contrato, se designará un Delegado del Gobierno en Telefónica. En todo caso, entre sus atribuciones se incluirá el derecho de veto por razones de interés público, frente a los acuerdos de la Entidad gestora, así como las competencias que en el artículo 28 de la Ley 31/1987, de 18 de diciembre, de Ordenación de las Telecomunicaciones, se asignaban al extinto Ministerio de Transportes, Turismo y Comunicaciones, actualmente de Obras Públicas y Transportes, respecto a las inversiones y a la ejecución de los planes de Telefónica.

La Delegación del Gobierno estará adscrita al Ministerio de Obras Públicas y Transportes.

Decimocuarta. 1. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 234 del Reglamento de Contratos del Estado, la cesión total o parcial del Contrato requerirá la autorización previa del Gobierno.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 82 de la Ley de Contratos del Estado, la gestión del servicio ha de ser llevada en forma total y directa por el concesionario. No obstante, éste podrá concertar con terceros la gestión de prestaciones accesorias, quedando aquellos obligados frente al concesionario principal, único responsable ante la Administración de la prestación del servicio. El gestor pondrá a disposición del Delegado del Gobierno los subcontratos que trate de celebrar para que éste los autorice; no obstante, dicha autorización previa podrá omitirse cuando los Reglamentos Técnicos o de Prestación del Servicio hayan definido determinadas prestaciones como accesorias.

2. Las cuestiones litigiosas surgidas sobre la interpretación, modificación, resolución y efectos de este Contrato, serán resueltas por el órgano de contratación competente, cuyos acuerdos pondrán fin a la vía administrativa, y contra los mismos habrá lugar a recurso contencioso-administrativo, conforme a lo dispuesto por la Ley reguladora de dicha jurisdicción, de acuerdo con lo establecido en el artículo 19 de la Ley de Contratos del Estado.

Corresponde a los Tribunales de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa el conocimiento de los litigios que en relación con la validez, efectos, modificación o extinción del Contrato puedan suscitarse.

3. Telefónica adaptará sus Estatutos a las disposiciones del presente Contrato en el plazo de un año a partir de la fecha de entrada en vigor de éste.

Y en prueba de conformidad suscriben el presente Contrato, así como los anexos I y II incorporados al mismo, que se extiende por cuadruplicado en el lugar y fecha expresados.

Por el Estado, excelentísimo señor don José Borrell Fontelles.—Por «Telefónica de España, Sociedad Anónima», excelentísimo señor don Cándido Velázquez-Gaztelu Ruiz.

ANEXO I

Objetivos generales de extensión del servicio telefónico básico 1991-1995

Telefónica, de acuerdo con lo indicado en la cláusula sexta, punto 2, de este Contrato, se compromete a cumplir los siguientes objetivos de extensión del servicio telefónico básico, con el fin de materializar el proceso de universalización de este servicio.

Estos objetivos deberán realizarse en el horizonte temporal de cinco años a partir de la entrada en vigor de este Contrato, con excepción del punto tercero, cuyo ritmo de realización será establecido en el Plan Nacional de Telecomunicaciones, tomando en consideración el desarrollo tecnológico y la optimización de los recursos empleados para la consecución de los objetivos.

1. Universalización de la telefonía de uso público, entendiéndose por tal el dotar a todas las entidades de población que lo soliciten y tengan 10 o más habitantes de una instalación de teléfono público de servicio.

2. Conclusión del programa de extensión del abono urbano descrito en el Real Decreto 2248/1984, en todas sus etapas.

3. Ampliación de los límites mínimos de las zonas urbanas telefónicas, tanto de las existentes como de las que se vayan creando en el futuro, a un kilómetro de radio a partir del centro del núcleo de población al que se refiere el Real Decreto 2248/1984. Este límite mínimo será de dos kilómetros si en ese área existen 50 o más

solicitudes de abono con garantía de permanencia en el servicio de tres años.

Coherentemente con este punto y de acuerdo con el ritmo de su realización, el Gobierno podrá decidir la desaparición de las tarifas de extrarradio, en cuyo caso se aplicará lo establecido en el párrafo siguiente.

Las solicitudes de conexión que estén localizadas fuera de la distancia correspondiente a la definición de abono urbano serán costeadas sin cargo diferenciado hasta el límite de la zona urbana como cualquier otra solicitud. El extracoste producido por la distancia superior a cubrir en la parte de las obras necesarias podrá ser cargado íntegramente al abonado. En relación con esto, el solicitante tendrá la opción de realizar a su costa las instalaciones hasta el límite de la zona urbana, siguiendo normas de Telefónica que hayan sido aprobadas por la Delegación del Gobierno en la Compañía, y que deberán ser aceptadas por ella antes de proceder a su conexión a la red. En este caso la concesionaria recibirá en propiedad y se hará responsable de estas instalaciones a todos los efectos.

Recursos económicos

La Compañía asignará recursos para el quinquenio materializados en un plan a realizar bien directamente por la Compañía o bien en concertación con otras Entidades colaboradoras, de forma que la distribución de recursos responda a principios de equilibrio territorial y de penetración del servicio.

El total de recursos y obras se intentará distribuir de forma lineal para el período, pero a fin de evitar que por falta de concertación queden recursos sin utilizar, los recursos de la Compañía del plan concertado de un año que no hayan sido empleados pasarán a engrosar el plan básico del año siguiente.

A efectos de cómputo de los recursos asignados a la extensión del servicio se mantendrá la premisa de considerar como inversión en extensión del servicio los recursos dedicados a la ampliación de la cobertura del mismo y de las infraestructuras directamente relacionadas con tal ampliación.

ANEXO II

Calidad de los servicios objeto de este Contrato

INTRODUCCIÓN

El conjunto de actuaciones definidas en este anexo debe tener como consecuencia el causar un impacto real sobre los usuarios de los servicios de telecomunicación objeto del Contrato. Para que sea satisfactorio dicho impacto se hace necesario definir unos objetivos y un método de evaluación de la calidad de los servicios.

A continuación se establece el concepto de calidad de servicio y se definen los criterios para cuantificar la misma y seguir su evolución. La cuantificación se realiza identificando los parámetros que constituyen los índices generales de calidad, a los que se adjudican unos valores objetivo. El seguimiento de la calidad de cada servicio se realiza a partir de los valores que toman los índices generales.

1. Calidad de servicio

Se entiende por calidad de servicio la adecuación entre la satisfacción de los abonados o usuarios y el servicio que se les ofrece.

Con el fin de poder evaluar la calidad de servicio y seguir su evolución es necesario:

A) Definir unos criterios objetivos que permitan cuantificar la calidad mediante:

1. La identificación de un conjunto de parámetros, cuantificables, representativos de aspectos parciales de calidad y su relación con la calidad global.
2. La definición de un conjunto de «valores objetivo» para dichos parámetros que respondan a los que los usuarios entienden por «buena calidad».
3. La cuantificación en «valores homogéneos de calidad» de cada parámetro, en función de su distancia al valor objetivo.
4. La creación de un índice general de calidad (IGC) para cada servicio mediante la media ponderada de los valores homogéneos de calidad asociados a cada parámetro.

B) El seguimiento de la evolución de estos índices generales de calidad para cada servicio, mediante:

1. Datos estadísticos y resultados de mediciones realizados sistemáticamente sobre redes y servicios por las entidades explotadoras de los mismos.
2. Chequeos de estos datos realizados por los servicios de inspección de la Administración.
3. Comprobación de las reclamaciones emitidas directamente por los usuarios o sus asociaciones.

Ante la diversidad de servicios de telecomunicación existente y de otros que aparecerán en el período de vigencia de este contrato, este documento pretende establecer un método de seguimiento y control de calidad sólo para los servicios de más amplia implantación. No obstante, y a lo largo del período, se podrán establecer sistemas de control para otros servicios y modificarse los actuales.

Serán objeto de definición en cuanto a aspectos de calidad los siguientes servicios:

- El servicio telefónico.
- El servicio de transmisión de datos por conmutación de paquetes.
- El servicio de alquiler de circuitos.

2. Identificación de parámetros de calidad de servicio

La calidad global es el resultado de las calidades de una serie de aspectos parciales. Cada uno de estos aspectos parciales lleva asociado un conjunto de parámetros de calidad. El conjunto de los distintos parámetros de calidad debe abarcar todos los aspectos parciales de la calidad de servicio.

2.1 Clasificación de los parámetros.—Los aspectos parciales contemplados son los que interviniendo en la prestación del servicio tienen la mayor influencia en la satisfacción de los usuarios y su clasificación es la siguiente:

- A) Atención a la demanda. Que valora la capacidad del operador del servicio para su ampliación a nuevos usuarios.
- B) Averías. Que valora la calidad de los equipos soporte de la comunicación y la capacidad de respuesta ante fallos.
- C) Reclamaciones. Que valora la atención al usuario ante posibles errores del operador.
- D) Comportamiento de la red. Que valora la capacidad de la red para responder al intento de establecimiento de la comunicación y al mantenimiento de la misma.

2.2 Parámetros elegidos.—A continuación se presenta la lista de los parámetros seleccionados, de acuerdo con la clasificación anterior.

Parámetros de atención a la demanda:

- Tiempo medio de espera al servicio.
- Solicitudes que superan en dos veces el objetivo de tiempo medio.
- Porcentaje del cumplimiento de fechas de puesta en servicio.

Parámetros de averías:

- Número de avisos de avería por 100 terminaciones de red y mes.
- Duración media de las averías.
- Porcentaje de avisos de avería de duración superior a las veinticuatro horas.
- Reiteración de averías.

Reclamaciones:

Reclamaciones por facturación.

Comportamiento de la red:

- Porcentaje de llamadas infructuosas.
- Tarifificación incorrecta.
- Demora de tono.
- Tasa de interrupciones de servicio por nodo y día.
- Tiempo medio de no disponibilidad por nodo y día.

Dependiendo del servicio se aplican unos determinados parámetros que pueden ser sustituidos por un estimador de más fácil cuantificación.

Cada parámetro llevará asociado un «valor objetivo» y un indicador parcial de calidad que se obtendrá en función de su separación al valor objetivo. Este indicador tendrá el valor máximo de 100 cuando el parámetro haya alcanzado o superado el valor objetivo.

A su vez, cada parámetro puede estar formado por un subconjunto de parámetros secundarios. En dicho caso, el valor del indicador parcial de calidad se obtendrá a través de la media geométrica ponderada de los distintos indicadores secundarios asociados a los parámetros secundarios.

Esta subdivisión podrá extenderse cuando sea necesario, aplicando en cualquier caso la media geométrica ponderada para obtener el indicador de calidad de nivel superior.

3. Índices generales de calidad de servicio

El Índice General de Calidad (IGC) para cada servicio es un indicador global de calidad de servicio que se obtiene a través de la media geométrica ponderada del conjunto de indicadores parciales.

El valor máximo del IGC es 100 y corresponde dicho valor con unos objetivos de calidad prefijados para cada parámetro. Dichos objetivos responden a los que los usuarios entienden subjetivamente por «buena calidad» en un momento dado.

Su función es cuantificar la diferencia entre la situación real y los objetivos planificados, a fin de poder hacer un seguimiento de los mismos y arbitrar medidas correctoras si ello fuera preciso.

4. Valores objetivo de los parámetros de calidad

Cada parámetro de calidad tiene asignado un valor «objetivo». Este es un valor descable y alcanzable por el parámetro en un intervalo de tiempo que es el «período de validez del valor objetivo».

Los valores objetivos que se fijan tienen como horizonte temporal el año 1994, salvo indicación expresa en contra. Esto no impide que puedan ser revisados por la Administración por causas justificadas.

Los valores objetivo que se refieren a la calidad del servicio en relación con la atención a la demanda se medirán únicamente en las zonas donde se suministre el servicio en la modalidad de abono urbano (zonas urbanas).

Los parámetros primarios que son objeto de anexo I se controlarán fuera del ámbito del sistema aquí descrito, mediante planes aprobados por el Gobierno, bien sectoriales, bien dentro del PNT.

En estos planes se definirán los umbrales específicos de tolerancia y mínimos relativos a la atención de la demanda a efectos de aplicación del régimen sancionador de la cláusula sexta, apartado 2, de este contrato.

El ritmo de aproximación anual a los valores objetivo establecidos para 1994 figurarán explicitados en los planes anuales del operador de modo que se alcance el valor anual del IGC señalado en el apartado 5.1 de este anexo.

En los cuadros 1 a 3 se explicitan para cada servicio (telefónico, T/D por conmutación de paquetes y alquiler de circuitos), la lista de parámetros que intervienen en la confección de cada IGC, con sus factores de ponderación y «valores objetivo» asociados.

En el último apartado de este anexo (definiciones) se encuentra, a su vez, la definición de los parámetros, así como un método de cuantificación.

CUADRO 1

Servicio telefónico

	Factor de ponderación	Parámetros primarios	Valor objet. (1994)	Factor de ponderación	Parámetros secundarios	Valor objet. (1994)
Atención a la demanda	0,15	Tiempo medio de espera al servicio.		0,25 0,75	Terminaciones de U. P. Resto de terminaciones.	21 30
	0,15	Porcentaje de solicitudes que superan en dos veces el objetivo de tiempo medio.		0,25 0,75	Terminaciones de U. P. Resto de terminaciones.	1 3
Averías.	0,08	Número de avisos de avería por 100 terminaciones de red y mes.		0,30 0,10 0,60	Terminaciones de U.P. (cabinas) Terminaciones de U.P. (otros). Resto de terminaciones.	100 20 3
	0,05	Duración media de las averías (en horas).		0,30 0,10 0,60	Terminaciones de U.P. (cabinas). Terminación de U.P. (otros). Resto de terminaciones.	10 12 15
	0,08	Porcentaje de avisos de avería de duración superior a las veinticuatro horas.		0,30 0,10 0,60	Terminaciones de U.P. (cabinas). Terminación de U.P. (otros). Resto de terminaciones.	2 5 5
	0,04	Reiteración de averías. Número de avisos reiterados al mes por cada 100 avisos recibidos.		0,30 0,10 0,60	Terminaciones de U.P. (cabinas). Terminaciones de U.P. (otros). Resto de terminaciones.	35 25 2
Reclamaciones.	0,05	Reclamaciones por facturación.	1/1000			
Comportamiento de la red.	0,30	Porcentaje de llamadas infructuosas.		0,30 0,20 0,30 0,20	Urbano. Provincial. Nacional. Internacional.	1 2,5 4 4
	0,07	Porcentaje tarificación incorrecta.	0,15			
	0,03	Porcentaje demora de tono > 5 segundos.	0,05			

CUADRO 2

Servicio de T/D por conmutación de paquetes

	Factor de ponderación	Parámetros primarios	Valor objet. (1994)	Factor de ponderación	Parámetros secundarios	Valor objet. (1994)
Atención a la demanda	0,15	Tiempo medio en días desde la solicitud hasta la puesta en servicio.		0,8 0,2	En altas. En cambio de facilidades.	60 40
	0,15	Tiempo medio de espera en días de perman. de las solicitudes en lista de espera.		0,8 0,2	En altas. En cambio de facilidades.	60 40
Averías	0,1	Número de avisos de avería al mes por cada 100 ETD.	11			
	0,1	Tiempo medio de duración de las averías en horas.	5			
	0,05	Porcentaje de averías con duración superior a las veinticuatro horas.	10			
Reclamaciones.	0,05	Reclamaciones por facturación.	1/1000			
Comportamiento de la red.	0,2	Tasa de interrupciones de servicios por nodo y día.	0,02			
	0,2	Tiempo medio de servicio no disponibilidad por nodo y día (seg.).	15			

CUADRO 3
Servicio de alquiler de circuito

	Factor de ponderación	Parámetros primarios	Valor objet. (1994)	Factor de ponderación	Parámetros secundarios	Valor objet. (1994)
Atención a la demanda	0,25	Tiempo medio desde la solicitud a la puesta en servicio.		0,1 0,15 0,1 0,05 0,4 0,2	Analógicos vocales. Analógicos T/D. Radiofónicos Telegráficos. Digitales B y M velocidad (1). Digitales alta velocidad (2).	30 30 30 30 30 60
	0,15	Porcentaje de cumplimiento de fechas de puesta en servicio.	80			
Averías.	0,2	Número de avisos de avería por cada 100 P.T.R. y mes.	10			
	0,2	Duración media de las averías en horas.	7			
	0,1	Porcentaje de avisos de averías con duración superior a las veinticuatro horas.	10			
Reclamaciones.	0,1	Reclamaciones por facturación.	1/1000			

(1) Velocidades ≤ 64 K.

(2) Velocidades > 64 K.

5. Seguimiento de la evolución de la calidad de servicio.

El seguimiento de la evolución de la calidad de cada servicio constará de los siguientes pasos:

1. Telefónica realizará las medidas y presentará las estadísticas y resultados correspondientes a los parámetros de calidad de acuerdo a las especificaciones del anexo u otras que sean indicadas por la Administración de las telecomunicaciones.

2. Los valores obtenidos estarán disponibles para la Administración en plazos no superiores a un mes a partir de la finalización del período controlado por el parámetro en cuestión, salvo cuando éste sea de un año en cuyo caso el plazo será no superior a dos meses.

3. La Administración mediante sus servicios de Inspección realizará chequeos paralelos de los parámetros definidos en este anexo, así como de los métodos de medida.

4. El valor medio de una serie de medidas u observaciones de un parámetro se podrá considerar como valor representativo de su valor real, siempre que su desviación estándar no sobrepase el 50 por 100 del valor medio. En caso contrario se procederá a un análisis de las causas de dispersión, de cara a establecer una subdivisión del parámetro. Los parámetros fruto de esta subdivisión se ponderarán de acuerdo con su participación en el original para obtener el valor de la calidad del mismo, siempre a través de la media geométrica ponderada.

5) Para cada parámetro, el grado de consecución del valor objetivo viene cuantificado por el Indicador de Calidad (IC) asociado. Su valor se obtiene mediante la fórmula:

$$IC = \frac{\text{Valor objetivo}}{\text{Valor real}} \times 100$$

IC estará siempre acotada entre 0 y 100, asumiéndose los valores extremos (0 y 100) caso de rebasarse los mismos.

6. Los indicadores de calidad de orden superior se calcularán mediante la media geométrica ponderada de sus indicadores del orden inmediato inferior.

7. El valor del IGC de cada servicio será la media geométrica ponderada del conjunto de indicadores primarios que intervienen en su confección.

8. El IGC se calculará para cada servicio y provincia.

9. El valor nacional del IGC para cada servicio se obtendrá a través de la media geométrica ponderada de los distintos IGC provinciales. El factor de ponderación para cada provincia equivaldrá al tanto por uno de terminaciones de red en servicio de dicha provincia respecto al total nacional.

10. Para el seguimiento de la evolución de la calidad se obtendrán los IGC de los servicios con una periodicidad mensual. El operador presentará mensualmente los valores de los parámetros requeridos para su confección.

5.1 Valores objetivo para el IGC.-Los valores objetivo para el IGC nacional de cada servicio se basan en alcanzar en 1994 el valor de 100

evolucionando progresivamente durante el cuatrienio según la tabla siguiente:

Años	Valor objetivo IGC nacional
1991	85
1992	90
1993	95
1994	100

5.2 Valores umbrales de tolerancia y mínimo de calidad de los IGC.-Se define como valor Umbral de Tolerancia de calidad para un servicio determinado y para una magnitud que describa la calidad de ese servicio, como el valor que se obtiene de sumar o restar a la magnitud en cuestión, una cantidad determinada llamada Margen de Tolerancia.

Para los IGC de los servicios aquí definidos, los márgenes de tolerancia y los correspondientes umbrales de Tolerancia serán:

Margen de Tolerancia = 10 por 100 de los valores objetivo del año.

Año	Margen de Tolerancia - Porcentaje	Umbral Tolerancia (IGC)
1991	10	76,5
1992	10	81,0
1993	10	85,5
1994	10	90,0

Se define como valor umbral mínimo de calidad para un servicio determinado y para una magnitud que describa la calidad de ese servicio, como el valor que se obtiene de sumar o restar a la magnitud en cuestión una cantidad determinada llamada margen mínimo de calidad.

Para los IGC de los servicios aquí definidos los márgenes mínimos de calidad y los correspondientes umbrales mínimos de calidad serán:

Margen mínimo de calidad = 35, 30, 25 y 20 por 100 de los valores objetivo de los años 1991, 1992, 1993 y 1994, respectivamente.

Año	Margen mínimo - Porcentaje	Umbral mínimo (IGC) - Porcentaje
1991	35	55,25
1992	30	63,00
1993	25	71,25
1994	20	80,00

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.