

**ANEXO Orden CTE/711/2002:**

**Aspectos relacionados con la calidad del servicio: información, publicidad, contratación, facturación:**

**Calidad:** Las obligaciones recogidas serán las siguientes;

Establecer un sistema para la medición del parámetro “tiempo de respuesta para servicios de consulta de directorio” definido según la norma ETSI EG202 057-1 y recopilar datos para su medición a partir del 1 de octubre de 2004.

Documentar el sistema de medida y seguimiento establecido y tener depositada en la Administración una copia actualizada del mismo.

Comunicar a la Administración, con vistas a su publicación:

Los niveles de calidad de servicio trimestrales, conseguidos o medidos.

Realizar, durante el primer trimestre de cada año, una auditoría sobre el cumplimiento de las obligaciones de calidad de servicio y remitir una copia del documento que incorpore el informe de la auditoría a la Administración.