

Orden ITC 912/2006, de 29 de marzo, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

(Declarada vigente por disposición transitoria 1.b) del Real Decreto 899/2009, de 22 mayo)

La Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, profundiza en los principios consagrados en la normativa anterior, basados en un régimen de libre competencia, la introducción de mecanismos correctores que garanticen la aparición y viabilidad de nuevos operadores, la protección de los derechos de los usuarios, la mínima intervención de la Administración en el sector, el respeto de la autonomía de las partes en las relaciones entre operadores y la supervisión administrativa de los aspectos relacionados con el servicio público, el dominio público y la defensa de la competencia.

El Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, establece para el operador designado para la prestación el servicio universal, en su artículo 34, que mediante orden se establecerán los niveles mínimos de calidad de servicio, las definiciones y métodos de medida de los parámetros, 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 de servicio que debe cumplir.

Dicho Reglamento establece además, en relación con todos los operadores de redes o servicios de comunicaciones electrónicas, un conjunto de obligaciones de calidad de servicio relativas al suministro de información a la Administración y en garantía de los derechos de los usuarios.

Así, en relación con los derechos de los usuarios, por un lado, se establece en sus artículos 105 y 106 la obligación de que se precisen en los contratos con los consumidores que sean personas físicas y otros usuarios finales, entre otros, los niveles individuales de calidad de servicio que el operador se compromete a ofrecer y los supuestos en que su incumplimiento dé derecho a exigir una indemnización, así como su método de cálculo, dejando al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio la especificación, en su caso, de los parámetros y métodos de medida que deberán utilizar.

Por otro lado, en su artículo 110, se establece que los operadores que presten servicios de comunicaciones electrónicas deberán publicar información detallada, comparable, pertinente, fácilmente accesible y actualizada sobre la calidad de los servicios que presten, tanto de la ofertada como de la efectivamente conseguida, al tiempo que se habilita al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio para especificar, entre otros elementos, los parámetros de calidad de servicio que habrán de cuantificarse, así como el contenido y formato de la información que deberá hacerse pública, las modalidades de su publicación y las condiciones orientadas a garantizar la fiabilidad y la comparabilidad de los datos, incluida la realización anual de auditorías.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

Asimismo, el mencionado artículo 110 contempla la posibilidad de establecer mediante orden mecanismos para garantizar la exactitud de la facturación realizada, que podrán incluir la necesidad de que determinadas categorías de operadores, como aquéllos que prestan servicio con tarificación en función de la duración de la conexión, del volumen de información o de la distancia, tengan que acreditar que sus sistemas de tarificación y de gestión de la facturación cumplen con normas de aseguramiento de la calidad como las de la familia ISO 9000.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 23 del citado Reglamento, las obligaciones de calidad de servicio asociadas al servicio universal tienen la consideración de obligaciones de servicio público, mientras que las demás obligaciones de calidad de servicio exigibles de conformidad con lo dispuesto en dicho reglamento tienen la consideración de obligaciones de carácter público.

Finalmente, respecto a las modalidades de facturación detallada, el artículo 112 establece que los consumidores que sean personas físicas y otros usuarios finales tendrán derecho a obtener facturación detallada, con el desglose que se establezca mediante orden ministerial, sin perjuicio del derecho de los abonados a no recibir facturas desglosadas, al que se refiere el artículo 66 de dicho Reglamento.

Todos estos aspectos son desarrollados en la presente Orden Ministerial estableciendo de este modo el nuevo marco regulador de la calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, sustituyendo al establecido anteriormente por 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.

En este marco se establecen las condiciones relativas a la puesta a disposición de los usuarios de información adecuada sobre los niveles de calidad de servicio, garantizando la continuidad del sistema existente para el servicio telefónico fijo, al tiempo que se introducen importantes mejoras, tales como: la ampliación del detalle, con nuevos parámetros y más desagregaciones por parámetro; la reducción del plazo de actualización de los datos, pasando de una frecuencia anual a otra trimestral y la ampliación a los servicios de telefonía móvil, acceso a Internet y consulta telefónica sobre números de abonado. En todos los casos se introducen umbrales de proporcionalidad, de forma que la obligación sólo afecta a los operadores con mayor volumen de mercado, dejando a los de menor volumen la posibilidad de incorporarse voluntariamente al sistema y poder así publicar sus datos de calidad de servicio en las mismas condiciones que los primeros.

Como parámetros para la medida de la calidad de servicio se utilizan los definidos por el Instituto Europeo de Normas de Telecomunicación (ETSI), que vienen recogidos en la guía ETSI EG 202 057. La fiabilidad de los datos vendrá garantizada por una auditoría que deben presentar los operadores, además de las actuaciones que lleve a cabo los Servicios de Inspección de Telecomunicaciones de la Administración.

Asimismo, se desarrolla el tratamiento mínimo que los operadores deben dar a los aspectos de calidad en los contratos con los usuarios, los niveles mínimos de calidad de servicio asociados a los distintos elementos del servicio universal, las garantías de fiabilidad del proceso global de medición, tarificación y facturación del consumo realizado y el tratamiento de los sucesos que **De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.**

conlleven una degradación importante de la calidad de servicio. Adicionalmente, se incluye el desarrollo de los aspectos relativos al desglose de la facturación detallada y a las modalidades de presentación de la facturación desglosada a efectos de la protección de los datos personales, que estaban previstos en el Reglamento antes mencionado.

Para la elaboración de esta Orden, han sido tomadas en consideración las aportaciones de la Comisión Permanente del Consejo Asesor de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, así como los informes de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, del Instituto Nacional de Consumo y de la Agencia de Protección de Datos.

En su virtud, dispongo:

CAPÍTULO I

Objeto

Artículo 1.Objeto.

Constituye el objeto de esta Orden el establecimiento de las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas y a otros aspectos afines, en desarrollo de lo previsto en el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril. Dichas condiciones se refieren a:

- a) La información a los usuarios sobre los niveles de calidad de servicio relativos a los servicios de: telefonía disponible al público, acceso a Internet y consulta telefónica sobre números de abonado.
- b) El contenido de los contratos con los usuarios en lo relativo a la calidad de servicio.
- c) Los niveles mínimos para el servicio universal.
- d) El aseguramiento de la calidad en la precisión de la facturación a los usuarios finales.
- e) El tratamiento de los sucesos que conlleven una degradación importante de la calidad de servicio.
- f) El desglose de la facturación detallada, y
- g) las modalidades de presentación de la facturación desglosada a efectos de la protección de los datos de carácter personal.

CAPÍTULO II

Información a los usuarios sobre niveles de calidad de servicio

Artículo 2. Operadores obligados a publicar los niveles de calidad de servicio conforme a lo establecido en este capítulo.

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en la disposición transitoria primera, están obligados a obtener y publicar información sobre los niveles de calidad de servicio, en los términos que se especifican en este capítulo, los operadores que presten los servicios que se indican a continuación y superen, a la entrada en vigor de esta Orden, el umbral de facturación anual siguiente:

- a) 20 millones de € en la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público.
- b) 20 millones de € en la prestación del servicio de telefonía móvil disponible al público.
- c) 20 millones de € en la prestación del servicio de acceso a Internet.
- d) 2 millones de € en la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.

2. Vendrán igualmente obligados a obtener y publicar información sobre los niveles de calidad de servicio los operadores que superen alguno de los umbrales del apartado 1 anterior, en una fecha posterior a la de entrada en vigor de esta Orden. Dicha obligación comenzará después de transcurrido un año, a partir de la fecha en que se haya producido.

3. Además, estarán obligados a obtener y publicar información sobre los niveles de calidad de servicio aquellos operadores que presten alguno de los servicios referidos en el apartado 1 anterior, con cuotas de mercado superiores al 10 por 100 en cualquier ámbito geográfico, cuando la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información se lo requiera expresamente en atención a los intereses de los usuarios finales involucrados.

4. Asimismo, aquellos operadores que sin estar incluidos en los supuestos anteriores, estén interesados en incorporarse al sistema de publicación de información sobre los niveles de calidad que se especifica en este capítulo, deberán comunicarlo a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, quedando desde ese momento sometidos al mismo régimen de derechos y obligaciones que los incluidos de acuerdo con los apartados anteriores por un período de un año, prorrogable automáticamente por períodos sucesivos de un año, salvo comunicación previa en contra.

Artículo 3. Parámetros para la determinación del nivel de calidad de servicio.

1. La definición de los parámetros para la medida del nivel de calidad en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas, referidos en el artículo 2 anterior, y sus correspondientes métodos de medida figuran en el anexo I de esta Orden.

Los parámetros se dividen en generales, de aplicación a todos los servicios, y en específicos, de aplicación a servicios o conjunto de servicios definidos.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

2. Cada operador incluido en el ámbito del artículo 2 anterior, en relación con algún servicio, deberá obtener el valor de los parámetros del anexo I aplicables al servicio o servicios causantes de dicha inclusión, sin perjuicio de la consideración de eventos relativos a otros servicios en la medición de algún parámetro cuando así esté especificado en el método de medida de dicho parámetro.

Artículo 4. Contenido de la información a obtener.

Sin perjuicio de lo dispuesto en la disposición transitoria primera, los operadores a los que se refiere el artículo 2 deberán tener disponible para su publicación, en los términos que se especifican en el artículo 8, y remitir a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, cuando expresamente se les haya requerido, la información que se especifica a continuación:

a) Nivel de calidad de servicio ofertado por el operador, según se define en la Recomendación UIT-T G.1000, que se corresponde con el nivel que él espera poder ofrecer a los clientes y que, por lo tanto, ha sido tenido en cuenta en la planificación de los recursos para la provisión del servicio.

b) Nivel de calidad de servicio conseguido o entregado a los clientes, según se define en la Recomendación UIT-T G.1000, que se corresponde con la medición realizada de acuerdo con el sistema de medida al que se refiere el artículo siguiente. Este nivel estará disponible dentro del mes siguiente al de finalización de cada trimestre natural.

Artículo 5. Sistema de medida.

1. Los operadores a los que se refiere el artículo 2 deberán implantar y documentar un sistema de medida del nivel de calidad de servicio conseguido que incluirá los parámetros a los que se refiere el artículo 3.2.

El ámbito geográfico de medición de los parámetros será la totalidad del territorio nacional o, en su caso, la parte de éste en la que preste los servicios, sin perjuicio de lo establecido en el capítulo III para el servicio universal.

2. El sistema de medida del nivel de calidad de servicio deberá estar debidamente documentado y desarrollado en forma suficiente para permitir tanto su inspección, por los servicios pertinentes de la Administración, como su auditoría, por una entidad externa.

3. Para la elaboración del documento descriptivo referido en el apartado 1 anterior, se aplicará lo establecido en las guías y demás documentos armonizadores que a tal efecto adopte 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.

4. Una copia actualizada de dicho documento, o de un resumen del mismo si la extensión de la versión impresa supera las 200 páginas en formato UNE A-4, debe ser depositada en la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información con carácter

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

previo a su aplicación, al menos, en formato electrónico sobre aplicaciones ofimáticas de uso habitual.

5. El sistema de medida del nivel de calidad de servicio se deberá actualizar todas las veces que sea necesario para adecuarlo a las condiciones de prestación del servicio y de medición de los parámetros, así como para subsanar las deficiencias expresamente notificadas por la Administración y las señaladas, en su caso, en el acta de inspección o en el informe de auditoría al que se refiere el artículo 6 de esta Orden. La comunicación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de la incorporación de dichas modificaciones junto con la actualización correspondiente se deberá realizar en un plazo no superior a los tres meses, contados a partir del momento en el que se haya producido el hecho que las haya motivado, salvo que, a petición del operador y en atención a circunstancias especiales, el Director General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información haya autorizado un plazo mayor.

Artículo 6. Auditoría relativa a la calidad de servicio.

1. Los operadores a los que se refiere el artículo 2 de esta Orden, deberán contratar con una entidad solvente e independiente, la realización de una auditoría anual para comprobar la fiabilidad y precisión de las mediciones publicadas o reportadas a lo largo del año y, en particular, para verificar que:

a) El auditado dispone y aplica un sistema de medida de los niveles de calidad de servicio, implantado conforme a lo dispuesto en esta Orden, debidamente documentado y que coincide con la versión remitida a la Administración en aplicación de lo dispuesto en el artículo 5.

b) El proceso utilizado para la realización de las medidas asegura que el error cometido en la medición de cada parámetro no suponga una mejora del mismo superior al 5 por 100 con respecto a su valor real.

2. La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, teniendo en cuenta las recomendaciones que, en su caso, formule la Comisión de Seguimiento a la que se refiere el artículo 26, podrá establecer requisitos mínimos de las empresas auditoras, a fin de garantizar unos niveles mínimos de solvencia e independencia, así como criterios para la realización de las auditorías, que podrán incluir un conjunto básico de pruebas a realizar y el contenido mínimo del informe de auditoría, al objeto de armonizar su contenido.

3. Las comprobaciones de la auditoría anual se dividirán en dos partes: una parte prospectiva sobre la adecuación de los procesos en uso involucrados y otra retrospectiva sobre los datos publicados o comunicados a lo largo del año o anualidad anterior y no incluidos en auditorías precedentes.

4. El operador proporcionará al auditor acceso a todas las personas, lugares, equipos y datos necesarios para la comprobación de todos los extremos.

5. Una copia del documento que incorpore el informe de auditoría deberá remitirse a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, antes del 15

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

de mayo de cada año, junto con las notas y demás explicaciones que cada operador estime oportunas. En dicho documento figurará, además de los resultados globales, una descripción suficiente de las pruebas individuales realizadas y su resultado.

6. Los operadores podrán integrar la auditoría a la que se refiere este artículo en otras más generales, como las requeridas por la Norma ISO 9001-2000, en cuyo caso deberán remitir solamente la parte del informe de auditoría que se refiera a la verificación del cumplimiento de lo establecido en el apartado 1 anterior, con el contenido mínimo especificado para el caso de auditoría individual.

Artículo 7. Conservación de los datos fuente.

Al objeto de posibilitar la realización de las auditorías y las actuaciones de control y seguimiento por parte de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, los operadores a los que se refiere el artículo 2 de esta Orden deberán conservar la información de base utilizada para la cuantificación de los parámetros, con el nivel de detalle necesario para proporcionar una pista de auditoría suficiente, como mínimo, hasta transcurridos tres meses, a partir de la remisión del informe de auditoría. Este período mínimo podrá ser prorrogado, hasta un máximo de otros tres meses, por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información cuando sea necesario para finalizar una investigación iniciada. La suficiencia de la pista de auditoría deberá ser comprobada e informada por la entidad auditora referida en el artículo anterior.

La información a conservar, que contenga datos personales sobre tráfico y facturación, deberá hacerse anónima cuando sea necesario para cumplir con las limitaciones impuestas por el artículo 65 del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios.

Artículo 8. Publicación por los operadores.

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en la disposición transitoria segunda, los operadores incluidos en el ámbito del artículo 2 de esta Orden, deberán contar en la página de Internet a la que se refiere el artículo 109 del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, con un apartado específico relativo a la calidad de servicio, fácilmente localizable y con información gratuita.

2. En dicho apartado deberá figurar, de acuerdo con el modelo que haya sido adoptado por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información teniendo en cuenta las consideraciones que, en su caso, se formulen desde la Comisión de Seguimiento a la que se refiere el artículo 26, el siguiente contenido:

a) El nivel ofertado de calidad de servicio, incluyendo los niveles históricos para los que haya transcurrido menos de un año desde su pérdida de vigencia.

b) El nivel medido de calidad de servicio, en el plazo de 2 meses, a partir de la finalización de cada trimestre natural, y los resultados de, al menos, los cuatro últimos trimestres publicados.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

c) Las conclusiones de los informes y comprobaciones de auditoría asociados a los datos anteriores.

d) La información adicional necesaria para facilitar su correcta interpretación por los usuarios.

3. Tanto el inicio de la publicación referida en el apartado anterior como la modificación del formato de presentación no podrá realizarse sin la notificación previa de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. Dicha notificación se producirá cuando considere que la información reúne las garantías mínimas necesarias para informar correctamente a los usuarios sin interferir en la competencia entre operadores.

4. Asimismo, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información podrá ordenar la suspensión temporal de la publicación de todos o parte de los datos por el operador, cuando tenga dudas razonables sobre la fiabilidad de los mismos.

Artículo 9. Publicación por la Administración.

1. La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, sin perjuicio de las actuaciones que sean necesarias para el control y el seguimiento de la correcta aplicación por los operadores de lo establecido en este capítulo, incluirá en su página de Internet un apartado específico con la relación de operadores que publican sus niveles de calidad de servicio de acuerdo con las garantías de comparabilidad, fiabilidad y precisión establecidos en esta Orden, así como las incidencias o desviaciones que haya constatado y la información adicional que sea necesaria.

2. Asimismo, cuando lo considere necesario para mantener debidamente informados a los usuarios finales y, en especial, a los consumidores, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información elaborará y, previa consulta a la Comisión de Seguimiento a la que se refiere el artículo 26, publicará en el mencionado apartado específico de su página de Internet, un informe general con un resumen de los datos de calidad de servicio de los distintos operadores.

3. Los operadores obligados de acuerdo con lo establecido en el artículo 2 de esta Orden deberán facilitar, desde el apartado específico de su página de Internet, un enlace fácilmente identificable al apartado de la página de Internet de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, referido en el apartado 1 de este artículo.

CAPÍTULO III

La calidad de servicio en los contratos con los usuarios

Artículo 10. Parámetros de calidad de servicio a incluir en los contratos.

1. De acuerdo con lo dispuesto en los artículos 105 y 106 del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, en los contratos que celebren los operadores con los consumidores que sean personas físicas y otros usuarios finales, se deberá precisar en relación con la calidad **De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.**

de servicio, los niveles individuales que el operador se compromete a ofrecer y los supuestos en que su incumplimiento dé derecho a exigir una indemnización, así como su método de cálculo.

2. Dicho compromiso se fijará, al menos, con respecto al parámetro «tiempo de interrupción del servicio», que se define como la suma de tiempos transcurridos, a lo largo de un período de observación, desde el instante en el que se ha producido la rotura o inutilización por degradación del servicio o elemento del servicio hasta el momento en que se ha restablecido a su normal funcionamiento.

El instante de inicio de la cuenta será el primero de los dos sucesos siguientes:

- a) El de notificación por el abonado del aviso de avería al punto de contacto del operador, o
- b) el de registro por el operador de la incidencia causante de la interrupción total o parcial del servicio.

Adicionalmente, para los servicios móviles se entenderá que una interrupción del servicio en una zona afecta a un abonado cuando se dé alguna de las siguientes circunstancias:

- a) El operador conoce a través de sus sistemas de información que dicho abonado se encontraba en la zona afectada en el momento de la interrupción.
- b) La interrupción afecta al área donde se encuentra el domicilio que figura en el contrato y el operador, a través de sus sistemas de información, no puede situarle en otra zona durante el período de la interrupción.
- c) El abonado comunica al operador, mediante declaración responsable, en el plazo de 10 días contados a partir del restablecimiento del servicio, que ha estado en un área afectada por la interrupción en el momento de producirse y dicha afirmación no resulta contradictoria con la obtenida de los sistemas de información del operador, circunstancia esta última que será debidamente comunicada por el operador al abonado.

En todo caso, la información a la que hacen referencia los supuestos anteriores no podrá implicar el tratamiento de datos de localización.

El valor del compromiso de calidad relativo al tiempo de interrupción del servicio, a efectos de determinar las compensaciones que correspondan, se expresará en un número entero de horas naturales acumuladas a lo largo de un período de observación coincidente con el período de facturación.

Artículo 11. Indemnización en caso de incumplimiento.

1. De acuerdo con lo dispuesto en el apartado 2. d) del artículo 105 del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, en los contratos que celebren los operadores con los consumidores que sean personas físicas y otros usuarios, que incluya la conexión o el acceso a la red telefónica pública, se deberá especificar el método de cálculo de la indemnización

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

asociada al incumplimiento de los compromisos de calidad. Esta obligación se extiende a otros contratos de suministro de servicios de comunicaciones electrónicas a través del artículo 106 de dicho Reglamento.

Para el servicio telefónico disponible al público, esta indemnización se acumulará a la derivada de la aplicación del artículo 115.1 del mencionado Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios.

Para el servicio de acceso a Internet, esta indemnización se entenderá sin perjuicio de la devolución del importe del servicio cobrado y no prestado, en la parte alícuota correspondiente al período de interrupción del servicio.

2. Los operadores especificarán en los contratos con los usuarios si la indemnización se realizará de forma automática o si se necesitará que medie algún tipo de petición, en cuyo caso especificarán, en términos razonables, su contenido y plazo de presentación, así como el momento y modo de hacer efectiva la indemnización.

En caso de ser necesaria una petición previa, ésta se presentará a través del departamento o servicio de atención al cliente al que se refiere el artículo 104 del Reglamento anteriormente nombrado, con las garantías allí establecidas.

CAPÍTULO IV

El servicio universal

Artículo 12. Parámetros para la determinación del nivel de calidad de servicio.

Para la determinación de los niveles de calidad de los servicios incluidos en el servicio universal serán de aplicación los parámetros y métodos de medida de la guía UNE EG 201 769-1 V1.1.2 de abril de 2001.

Los parámetros de dicha guía que también figuren en el anexo I de esta Orden, se entenderán en los términos de dicho anexo I en todo lo que no se opongan a lo dispuesto en la mencionada guía UNE EG 201 769-1.

Artículo 13. Valor global del nivel mínimo de calidad relativo al servicio universal.

El operador que tenga obligaciones de servicio universal en una determinada zona geográfica en relación con la prestación del servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija, con la oferta suficiente de teléfonos públicos de pago con monedas o tarjetas o con el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, deberá garantizar para cada trimestre natural y en relación con todos los clientes de dicho servicio y zona, el nivel mínimo de calidad de servicio que se corresponde con los valores de los parámetros que se relacionan a continuación:

1. Servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija:

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

- a) Tiempo de suministro de la conexión inicial: Inferior a 60 días para el 99 por 100 de los casos.
- b) Porcentaje de averías por línea de acceso: Menor del 4 por 100 al trimestre.
- c) Tiempo de reparación de averías: Inferior a 48 horas para el 95 por 100 de los casos.
- d) Porcentaje de llamadas fallidas:
 - I. Nacionales: Inferior al 1 por 100.
 - II. Internacionales: Inferior al 2 por 100.
 - III. A móviles: Inferior al 1 por 100.
- e) Tiempo de establecimiento de llamadas:
 - I. Nacionales: Inferior a 2 segundos.
 - II. Internacionales: Inferior a 9 segundos.
 - III. A móviles: Inferior a 6 segundos.
- f) Porcentaje de llamadas al servicio de operador atendidas en menos de 20 segundos: Superior al 90 por 100.
- g) Tasa de reclamaciones por facturación: Inferior al 5 por mil por trimestre.
- 2. Servicio de telefonía pública de pago mediante monedas o tarjetas:
 - a) Porcentaje de teléfonos públicos de pago en funcionamiento: Superior al 95 por 100.
- 3. Servicio de consulta telefónica sobre números de abonado:
 - a) Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 20 segundos: Superior al 90 por 100.

Artículo 14. Informes de seguimiento.

1. Sin perjuicio de las obligaciones de facilitar información a los usuarios sobre los niveles de calidad de servicio, establecidas en el capítulo anterior de esta Orden, los operadores que presten, con la consideración de obligación de servicio universal, el servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija, el de teléfonos públicos de pago con monedas o tarjetas o el de consulta telefónica sobre números de abonado, deberán remitir a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, dentro de los 45 días naturales siguientes a la finalización de cada trimestre natural, los valores medidos para cada uno de los parámetros citados en el artículo anterior, referidos al conjunto del territorio en el que preste el servicio con dicha consideración, junto con el desglose, en su caso, por Comunidad Autónoma.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

Dicha información se remitirá a efectos de control y seguimiento de las obligaciones de servicio público relativas a la calidad de servicio en la prestación del servicio universal.

2. Cuando existan indicios razonables de un empeoramiento de la calidad de servicio en una zona geográfica diferenciada y continua o para las personas con discapacidad de un determinado tipo, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información podrá requerir la medición de cualquiera de los parámetros referidos en el artículo 13, en los mencionados ámbitos.

3. Todos los datos de calidad de servicio reportados a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información deberán ser objeto de un apartado específico dentro del informe de auditoría al que se refiere el artículo 6 de esta Orden.

Artículo 15. Desviaciones máximas por zonas geográficas y por tipos de usuarios.

1. Cuando un operador tenga obligaciones de servicio universal en una zona que abarque a más de una Comunidad Autónoma, el nivel de calidad de servicio en cada una de ellas no podrá ser inferior, en relación con cada parámetro, al 20 por 100 del valor establecido en el artículo anterior.

2. Cuando en cualquier ámbito geográfico diferenciado y continuo se constate la existencia reiterada de peor calidad de servicio cuantificada en más del 50 por 100 respecto a cualquiera de los valores globales establecidos para cada parámetro en el artículo anterior, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información podrá establecer, mediante resolución, un plan de recuperación del nivel de calidad de servicio en dicho ámbito.

3. Asimismo, cuando se constate que las personas con discapacidad de un determinado tipo están obteniendo de forma sistemática una peor calidad de servicio cuantificada en más del 50 por 100 respecto de los valores globales establecidos para cada parámetro en el artículo anterior, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información podrá establecer, mediante resolución, un plan de recuperación del nivel de calidad de servicio para dicho colectivo de usuarios.

4. Los porcentajes de peor calidad de servicio referidos en los apartados anteriores se aplicarán sobre el valor fijado como nivel mínimo para el parámetro cuando exista una relación inversa entre el valor de éste y el nivel de calidad de servicio, o sobre su valor complementario, cuando dicha relación sea la opuesta, como es el caso de los relacionados en 1 f), 2 a) y 3 a) del artículo anterior.

Artículo 16. Nivel individual de calidad de servicio.

1. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 29.4 del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, el operador designado deberá satisfacer cada solicitud razonable de conexión inicial a la red telefónica pública desde una ubicación fija en un plazo máximo de 60 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, deberá

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

compensar automáticamente a éste, eximiéndole del pago de un número de cuotas mensuales de abono equivalentes al número de meses o fracción en los que se haya superado dicho plazo, salvo que a solicitud del operador, antes de transcurridos los citados 60 días, el Director General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información haya autorizado un tiempo de suministro mayor debido a la necesidad de obtener permisos, derechos de ocupación o de paso específicos o por cualquier otra causa no imputable al operador.

Asimismo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 28.2 del mencionado Reglamento, dicho 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. No obstante, para aquellas conexiones a la red pública que sea necesario proporcionar a través de satélite, dicho período será, como mínimo, de dos horas.

2. Para el servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija prestado como obligación de servicio universal, el compromiso relativo al «tiempo de interrupción del servicio» al que se refiere el apartado 2 del artículo 10 no será superior a la treintava parte del período de facturación. En caso de incumplimiento, el abonado tendrá derecho a las compensaciones que se establecen en el artículo 11.

CAPÍTULO V

Calidad de la facturación

Artículo 17.Ámbito de aplicación.

1. Están incluidos en el ámbito de este capítulo los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público, fijo o móvil, así como los que presten cualquier otro servicio de comunicaciones electrónicas a usuarios finales que incluya conceptos tarifados en función de la utilización del servicio, tales como, la duración de la conexión, el volumen de la información intercambiada o la distancia de la conexión, siempre que cuenten con una facturación anual por la prestación de ese servicio superior a los 20 millones de €.

2. Adicionalmente, mediante resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información se podrá incluir a los principales operadores en la prestación de un determinado servicio de comunicaciones electrónicas en caso de producirse un número de reclamaciones de usuarios finales sobre su facturación significativamente superior a la de los servicios considerados en el apartado anterior.

3. Asimismo, cualquier operador podrá solicitar voluntariamente su inclusión en el ámbito de este artículo en relación con cualquier servicio de comunicaciones electrónicas.

4. Cada operador incluido en el ámbito de aplicación especificado en los apartados anteriores deberá aplicar lo dispuesto en este capítulo, al menos, con respecto al servicio o servicios causantes de su inclusión, de acuerdo con lo establecido en los apartados anteriores, y con los demás servicios de comunicaciones electrónicas incluidos en la misma agrupación de facturación, siempre que estos últimos:

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

- a) Sean prestados a más de un 5 por 100 de los usuarios, respecto al total de usuarios del servicio causante de su inclusión, o
- b) Que representen más del 5 por 100 de la facturación del conjunto de servicios incluidos en la misma agrupación de facturación.

Artículo 18. Sistema global de aseguramiento de la calidad de la facturación.

1. Los operadores a los que se refiere el artículo anterior deberán implantar, en relación con los servicios referidos en el mencionado artículo, un sistema global de aseguramiento de la calidad de la facturación que abarque al conjunto de equipamiento, datos, procedimientos y actividades utilizados para determinar los cargos por la provisión y uso de dichos servicios de comunicaciones electrónicas con destino a su inclusión en las facturas al usuario final, que cumpla con los requisitos de calidad que se establecen en el anexo II de esta Orden.

Dicho sistema deberá implantarse de acuerdo con las directrices de las normas de calidad al uso, como las de la familia ISO 9000, estableciendo un ciclo de mejora continua que tenga como objetivo último la facturación sin errores.

Artículo 19. Forma de acreditación.

1. Anualmente, los operadores a los que se refiere el artículo 17 anterior, deberán remitir a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información un informe de auditoría, realizado por una entidad solvente e independiente, que acredite el cumplimiento de los requisitos, que se establecen en el anexo II de esta Orden a lo largo del año finalizado y la superación del nivel de fiabilidad fijado.

2. La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información podrá establecer requisitos mínimos de las empresas auditoras, criterios de realización de las auditorías y el contenido mínimo del informe, teniendo en cuenta las recomendaciones que, en su caso, formule la Comisión de Seguimiento a la que se refiere el artículo 26.

3. El operador proporcionará al auditor acceso a todas las personas, lugares, equipos y datos necesarios para la comprobación de todos los extremos, pudiendo ordenar la realización de las pruebas específicas que sean necesarias, como la generación de un número razonable de llamadas de prueba, o su colaboración en ellas.

4. Una copia del documento que incorpore el informe de auditoría, deberá remitirse a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, antes del 15 de junio de cada año. En dicho documento figurará, además de los resultados globales, una descripción suficiente de las pruebas individuales realizadas y su resultado.

5. Los operadores podrán integrar la auditoría a la que se refiere este artículo en otras más generales, como las requeridas por la Norma ISO 9001-2000, en cuyo caso deberán remitir solamente la parte del informe de auditoría que se refiera a la verificación del cumplimiento de lo establecido en el apartado 1 anterior, con el contenido mínimo especificado para el caso de auditoría individual.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

Artículo 20.Divulgación.

1. La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, sin perjuicio de las actuaciones que sean necesarias para el control y el seguimiento de la correcta aplicación por los operadores de lo establecido en este capítulo, incluirá en su página de Internet un apartado específico con la relación de los operadores que tienen implantado un sistema de aseguramiento de la calidad de la facturación según lo establecido en esta Orden incluyendo, en su caso, información sobre las incidencias o desviaciones que se hayan constatado.

2. Se considerará que un operador ofrece garantías razonables de fiabilidad de la facturación al usuario final, en relación con un determinado servicio o conjunto de servicios, cuando tenga fijado para ellos unos objetivos iguales o superiores a los de referencia establecidos en la letra c) del apartado AII.5 del anexo II de esta Orden y, en relación con el último ejercicio, haya acreditado el cumplimiento de los requisitos que se establecen en el anexo II de esta Orden y superado los mencionados objetivos de fiabilidad.

3. Los operadores que se encuentren en la situación del apartado 2 anterior, podrán incluir en sus facturas, publicaciones y demás comunicaciones comerciales una referencia explícita al cumplimiento de los requisitos de calidad de la facturación establecidos en esta Orden. A tal efecto, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información podrá fijar los términos para la utilización de la imagen corporativa de la Administración en dichas referencias.

Artículo 21.Reclamaciones de los usuarios sobre el contenido de las facturas.

La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, de acuerdo con los procedimientos para la resolución de conflictos establecido en el artículo 104.4 del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, tomará en consideración la situación del operador en cuanto al cumplimiento de los requisitos sobre calidad de la facturación que se establecen en esta Orden, para su consideración junto con los demás elementos de juicio de los que se disponga.

CAPÍTULO VI

Sucesos que conlleven una importante degradación de la calidad de servicio

Artículo 22.Sucesos considerados.

Son objeto del presente capítulo los sucesos que en la prestación del servicio telefónico disponible al público o en la del servicio de acceso a Internet, provoquen una interrupción total del servicio o de una parte del mismo que suponga más del 10 por 100 de la facturación de dicho servicio y afecten simultáneamente, por un período superior a dos horas en horario de 8 a 22 horas, a más de 100.000 abonados o a más del 25 por 100 de los abonados existentes en el territorio de cualquier cabildo insular de Canarias, consejo insular de Baleares o de cualquiera de las Ciudades de Ceuta o de Melilla.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

(Modificado por disposición final 1.1 de la Orden ITC/1030/2007, de 12 abril)

Artículo 23. Notificación.

Los operadores que sufran un suceso de los catalogados en el artículo anterior, deberán notificar a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información lo siguiente:

a) Al inicio, en el plazo de dos horas, un primer informe de identificación del suceso, en el que se incluirán los datos relativos al lugar, instante de inicio, usuarios afectados, posibles causas, acciones correctoras en marcha y plazo previsible de resolución.

b) Durante el suceso, si éste se alarga más de 6 horas, se realizarán los informes que sean necesarios para actualizar la información inicial, informar de las medidas que se están adoptando y aportar la información adicional que se le demande desde la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

c) Al finalizar el suceso, en el plazo de dos horas, un informe de cierre del suceso en el que se incluya los datos relativos al instante de finalización del suceso para cada elemento del servicio.

d) En el plazo máximo de 10 días a partir de la finalización del suceso, un informe detallado que incluya, entre otros aspectos que el operador considere pertinentes, el alcance, perjuicios ocasionados a los usuarios, medidas compensatorias si están previstas, evaluación de las causas, acciones correctoras y valoración de la probabilidad de repetición.

Artículo 24. Acciones correctoras.

Para salvaguardar los derechos de los usuarios, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información podrá formular recomendaciones a los operadores en relación con medidas de contingencia o para disminuir el riesgo de que se repitan. Dichas recomendaciones podrán hacerse públicas.

CAPÍTULO VII

Otras disposiciones

Artículo 25. Inspección.

Los Servicios de Inspección de la Secretaría Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información podrán realizar las inspecciones que consideren necesarias al objeto de verificar el cumplimiento por los operadores de las obligaciones establecidas en esta Orden. A tal efecto, dichos Servicios de Inspección podrán recabar todos los datos adicionales que consideren necesarios, así como realizar sus propias medidas y comprobaciones en la red y en las aplicaciones informáticas de los operadores.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

Artículo 26. Comisión para el Seguimiento de la Calidad en la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones.

1. Se constituye la Comisión para el Seguimiento de la Calidad en la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, con las siguientes finalidades:

a) Asesorar a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información en la elaboración y seguimiento de la normativa en materia de calidad de servicio.

b) Elaborar guías, criterios de aplicación y demás orientaciones que considere oportuno para facilitar la implantación del sistema de seguimiento de la calidad en la prestación de los servicios y del sistema de aseguramiento de la calidad de la facturación que se recogen en esta Orden.

c) Formular propuestas para su mejor aplicación práctica y en relación con su evolución futura.

2. Dicha Comisión estará presidida por el Director General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, actuando como Vicepresidente el Subdirector General competente en la materia y como Secretario, con voz pero sin voto, un funcionario perteneciente a dicha Subdirección General y contará con los siguientes Vocales:

a) Uno por cada una de las asociaciones de operadores, usuarios, organizaciones sindicales y colegios profesionales, con mayor presencia en el sector de las telecomunicaciones.

b) Uno, en representación de los operadores designados para la prestación del servicio universal.

c) Uno, en representación del Consejo de Consumidores y Usuarios.

d) Uno, en representación del conjunto de las Comunidades Autónomas y de las ciudades de Ceuta y Melilla.

e) Uno, en representación de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

f) Uno en representación de los Servicios de la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información con competencias en la materia.

3. Los Vocales anteriores serán designados por el Director General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, a propuesta de las citadas entidades.

4. La Comisión se dotará de sus propias normas internas de funcionamiento.

(Apartado 2 a) modificado por disposición final 1.2 de la Orden ITC/1030/2007, de 12 abril)

Disposición adicional primera. Desglose de la facturación detallada

1. De acuerdo con lo establecido en el artículo 112 del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, los consumidores que sean personas físicas y otros usuarios finales tendrán

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

derecho a que los operadores del servicio telefónico disponible al público les presenten facturas por los cargos en que hayan incurrido, diferenciando debidamente los conceptos de precios que se tarifican por los servicios que se prestan, e incluso, previa solicitud, a que les presenten facturas independientes para los servicios de tarificación adicional y otros servicios de tarifas superiores.

2. Asimismo, los usuarios finales del servicio telefónico disponible al público tendrán derecho a obtener facturación detallada, sin perjuicio del derecho de los abonados a no recibir facturas desglosadas, con el nivel básico de detalle definido como el que incluye la identificación separada de los siguientes elementos:

- a) El período de facturación.
- b) La cuota mensual fija.
- c) Otros cargos mensuales fijos.
- d) Cualquier cuota fija no recurrente.
- e) Detalle de todas las comunicaciones facturadas, excluidas las comunicaciones encuadradas en grupos tarifarios de bajo precio, tales como, las metropolitanas, las de tarifa en horario normal inferior al equivalente de 3 céntimos de euro por minuto o a las de tarifa en horario normal inferior a 20 céntimos de euro por comunicación. Este detalle debe incluir: el número llamado, la fecha y hora de la llamada, la duración de la llamada, la tarifa aplicada y el coste total de la llamada. Las llamadas que tengan carácter gratuito para el abonado que efectúa la llamada no figurarán en la factura detallada de dicho abonado.
- f) Datos agregados por grupos tarifarios diferenciados, tales como: metropolitanas, nacionales, internacionales, a móviles y tarificación adicional, que incluyan el número de llamadas efectuadas, el número total de minutos y el coste total de cada grupo.
- g) Total facturado.
- h) Total IVA o impuesto equivalente que se le sea de aplicación.
- i) Importe total de la factura, impuestos incluidos.

3. De acuerdo con lo establecido en el artículo 35.2.e) del Reglamento referido en el apartado 1 anterior, el nivel básico de detalle de las facturas del servicio telefónico disponible al público será ofrecido de forma gratuita por el operador que lo preste como obligación de servicio universal.

En los demás casos, cuando los operadores no ofrezcan con carácter gratuito dicho nivel básico de detalle, deberán especificar su precio dentro de las condiciones de prestación del servicio. No obstante, cuando una factura sea objeto de reclamación, de acuerdo con el procedimiento establecido en el apartado 2 del artículo 104 del Reglamento antes citado, el operador deberá facilitar gratuitamente, previa solicitud del abonado, el nivel básico de detalle de la factura reclamada.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

4. El desglose establecido en esta disposición adicional se entiende sin perjuicio de lo establecido en los apartados octavo y undécimo de la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, de desarrollo, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, del título IV del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el título III de la Ley General de Telecomunicaciones, en la redacción dada por Orden PRE/2410/2004, de 20 de julio.

Disposición adicional segunda. Modalidades de presentación de la facturación desglosada a efectos de la protección de los datos personales

Sin perjuicio del derecho de los abonados a no recibir facturas desglosadas, previsto en el artículo 38.3 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, éstos, previa solicitud, tendrán derecho a que los operadores le presenten el nivel básico de detalle de las facturas del servicio telefónico disponible al público, referido en la disposición adicional primera de esta Orden, en la modalidad de presentación consistente en la ocultación de las últimas tres cifras del número llamado.

Por resolución del Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, se podrá modificar la modalidad de presentación anterior y añadir otras nuevas.

Disposición adicional tercera. Publicación de información de calidad de servicio por el resto de operadores

Los operadores no incluidos en el ámbito del artículo 2 de esta Orden deberán publicar la información de calidad de servicio a la que se refiere el artículo 110 del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, de acuerdo con definiciones y métodos de medida recogidos en estándares nacionales o internacionales de forma que abarque a los elementos más importantes de la prestación del servicio. La publicación de dicha información deberá hacerse de forma que resulte clara para el usuario final con indicación, en su caso, de las garantías de fiabilidad proporcionadas por terceras partes.

Disposición adicional cuarta. Remisión de datos a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones

La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información remitirá a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, previa petición, copia de los datos sobre calidad del servicio que de conformidad con lo dispuesto en esta Orden le faciliten los operadores, cuando sea necesario para el ejercicio de sus funciones.

Disposición transitoria primera. Calendario de inicio de las mediciones de los parámetros de calidad de servicio

1. Los operadores incluidos en el ámbito del artículo 2 deberán iniciar la medición de cada uno de los parámetros del anexo I que le sean de aplicación, sobre la base de los datos recopilados a partir de las fechas de inicio que se indican en la tabla siguiente:

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

Parámetro	Fecha de inicio
Parte I: Generales	
Tiempo de suministro de accesos a la red fija	1-4-2006
Tiempo de suministro de accesos a Internet	1-1-2007
Proporción de problemas en los procedimientos de portabilidad numérica	1-7-2006
Proporción de avisos de avería por línea de acceso fijo	1-4-2006
Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo	1-4-2006
Tiempo de respuesta para los servicios de operador	1-4-2006
Tiempo de respuesta para los servicios de consulta de directorio	1-4-2006
Tiempo de respuesta para consultas sobre asuntos administrativos y de facturación	1-7-2006
Frecuencia de reclamaciones de los clientes	1-7-2006
Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes	1-7-2006
Reclamaciones sobre corrección de facturas	1-4-2006
Reclamaciones sobre el saldo de las tarjetas prepago	1-4-2006
Parte II: Relacionados con llamadas	
Proporción de llamadas fallidas	1-4-2006
Tiempo de establecimiento de llamadas	1-4-2006
Calidad de la conexión de voz	1-1-2007
Velocidad de los accesos a Internet mediante «dial-up»	1-10-2006
Parte III: Telefonía móvil	
Proporción de llamadas fallidas para telefonía	1-4-2006
Proporción de llamadas interrumpidas	1-4-2006
Parte IV: Acceso a Internet	
Proporción de accesos de usuario con éxito	1-1-2007
Proporción de transmisiones de datos fallidas	1-1-2007
Velocidad de transmisión de datos conseguida	1-1-2007

No obstante lo anterior, el inicio de la medición de los parámetros generales, incluidos en la parte I, para el servicio de acceso a Internet, se iniciará sobre la base de los datos recopilados a partir del 1 de enero de 2007, coincidiendo con la fecha de inicio de la medición de los parámetros específicos de la parte IV.

2. Los operadores remitirán a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información la descripción de la parte correspondiente del sistema de medida al que se

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

refiere el artículo 5, antes de la fecha de inicio de las mediciones. No obstante, la correspondiente a los parámetros cuyo inicio de las mediciones está previsto para el 1 de abril de 2006, podrá retrasarse hasta el 1 de julio de 2006.

Disposición transitoria segunda. Procedimiento aplicable hasta el inicio de la publicación de los datos

1. Los operadores obligados de acuerdo con lo establecido en el apartado 1 del artículo 2 deberán remitir a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, a partir de las fechas indicadas en la disposición transitoria primera, los niveles planificados y los niveles trimestrales de calidad de servicio conseguidos, a los que se refiere el artículo 4, sin necesidad de petición expresa hasta que, previa consulta a la Comisión de Seguimiento referida en el artículo 26, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información considere que dicha información reúne los requisitos mínimos necesarios para iniciar su publicación, circunstancia esta que será notificada a cada operador. La información relativa a los parámetros no incluidos en la consideración anterior deberá seguir remitiéndose, sin necesidad de petición expresa.

La información relativa a los niveles trimestrales conseguidos deberá remitirse antes de transcurridos 45 días naturales a partir de la finalización del trimestre al que se refieren dichos niveles. Los niveles planificados se comunicarán junto con las primeras mediciones trimestrales y se actualizarán, cuando sea necesario, cada trimestre.

Disposición transitoria tercera. Sobre la continuidad de las mediciones del marco anterior

Los operadores del servicio telefónico fijo que venían comunicando a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información las medidas trimestrales de calidad de servicio, de acuerdo con lo establecido 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, así como los del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, que lo venían haciendo en aplicación de la disposición adicional tercera de la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, que también estén incluidos en el ámbito del artículo 2 de esta Orden, continuarán realizando las mediciones, de acuerdo con lo allí establecido, incluidos los criterios adicionales adoptados, hasta la entrada en vigor de los correspondientes a lo establecido en esta Orden.

Disposición transitoria cuarta. Primeras auditorías sobre calidad de servicio

Los operadores del servicio telefónico móvil, incluidos en el ámbito del artículo 2, realizarán la auditoría del año 2006, a la que se refiere el artículo 6, con la parte retrospectiva referida a los resultados de las mediciones correspondientes al segundo y tercer trimestre de 2006 de los cuatro parámetros inicialmente incluidos, de acuerdo con el calendario fijado en la disposición transitoria primera, y la parte prospectiva referida a los procesos en uso en el cuarto trimestre para la medición de todos los parámetros. El informe de esta auditoría deberá comunicarse a la

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información antes del 30 de noviembre de 2006.

Los operadores del servicio de acceso a Internet, incluidos en el ámbito del artículo 2, realizarán la auditoría del año 2007, a la que se refiere el artículo 6, con la parte retrospectiva referida a los resultados de las mediciones correspondientes al primer trimestre de 2007 y la parte prospectiva sobre la adecuación de los procesos en uso involucrados. El informe de esta auditoría deberá comunicarse a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información antes del 1 de junio de 2007.

Los operadores del servicio telefónico fijo y del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, incluidos en el ámbito del artículo 2, realizarán la auditoría del año 2007, a la que se refiere el artículo 6, con la parte retrospectiva referida a los resultados de las mediciones correspondientes al primer trimestre de 2007 y trimestres anteriores no incluidos en la última auditoría realizada de acuerdo con el marco anterior y la parte prospectiva sobre la adecuación de los procesos en uso involucrados para la medición de todos los parámetros que le son de aplicación. El informe de esta auditoría deberá comunicarse a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información antes del 1 de junio de 2007.

Disposición transitoria quinta. Vocales de la Comisión para el Seguimiento de la Calidad en la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones

En tanto no se efectúen los nombramientos a los que se refiere el artículo 26, se considerarán nombrados vocales los que a la entrada en vigor de esta Orden formaban parte de la Comisión para el Seguimiento de la Calidad en la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones creada por el artículo 16 de la Orden del Ministerio de Fomento, de 14 de octubre de 1999.

Disposición transitoria sexta. Plazo de adaptación de los contratos tipo

Los operadores deberán adaptar sus contratos tipo a lo dispuesto en esta Orden en el plazo de dos meses a partir de su entrada en vigor.

Disposición transitoria séptima. Primera auditoría sobre calidad de la facturación

Los operadores incluidos en el ámbito del artículo 17, presentarán la primera auditoría a la que se refiere el artículo 19, antes del 15 de julio de 2007. Dicha auditoría, se referirá al cumplimiento de los requisitos establecidos y la superación del nivel de fiabilidad fijado, a lo largo de un período no inferior a 6 meses.

Disposición transitoria octava. Vigencia de la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero

Hasta la aprobación de la orden ministerial prevista en la disposición transitoria octava del Reglamento aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, seguirá siendo de aplicación la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, de desarrollo, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, del Título IV del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el **De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.**

Título III de la Ley General de Telecomunicaciones, modificada por la Orden PRE 2410/2004, de 20 de julio.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa

1. Quedan derogadas las siguientes normas:

a) 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.

b) La disposición adicional tercera de la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.

2. Asimismo, quedan derogadas las disposiciones de igual o inferior rango a la presente Orden que se opongan a lo dispuesto en ella.

Disposición final primera. Autorización del Secretario de Estado para modificar los anexos I y II

Se faculta al Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información para modificar, mediante resolución publicada en el «Boletín Oficial del Estado», el contenido de los anexos I y II de esta Orden, al objeto de armonizarlos con las modificaciones del documento ETSI EG 202 057 que incorpore el Instituto Europeo de Normas de Telecomunicación (ETSI), en relación con los parámetros contemplados, así como para establecer los criterios adicionales necesarios para facilitar su aplicación y a establecer los plazos necesarios para su entrada en vigor.

Disposición final segunda. Entrada en vigor

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

ANEXO I

Parámetros para la medida del nivel de calidad de servicio; definición y método de medida

PARTE I

Parámetros generales

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 202 057-1 V1.2.1 (2005-2010), con los criterios adicionales que para facilitar su aplicación por todos los operadores asegurando un grado aceptable de fiabilidad y comparabilidad de las medidas, pueda adoptar 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. A continuación se relacionan los parámetros incluidos en esta parte

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

con indicación, entre paréntesis, del apartado en el que figura recogido en el mencionado documento ETSI EG 202 057-1.

I.1. Tiempo de suministro de accesos a la red fija (recogido en el apartado 5.1 de la ETSI EG 202 057-1).

I.2. Tiempo de suministro de accesos a Internet (recogido en el apartado 5.2 de la ETSI EG 202 057-1).

I.3. Proporción de problemas en los procedimientos de portabilidad numérica (recogido en el apartado 5.3 de la ETSI EG 202 057-1).

I.4. Proporción de avisos de avería por línea de acceso fijo (recogido en el apartado 5.4 de la ETSI EG 202 057-1).

I.5. Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo (recogido en el apartado 5.5 de la ETSI EG 202 057-1).

I.6. Tiempo de respuesta para los servicios de operador (recogido en el apartado 5.6 de la ETSI EG 202 057-1).

I.7. Tiempo de respuesta para los servicios de consulta de directorio (recogido en el apartado 5.7 de la ETSI EG 202 057-1).

I.8. Tiempo de respuesta para consultas sobre asuntos administrativos o de facturación (recogido en el apartado 5.8 de la ETSI EG 202 057-1).

I.9. Frecuencia de reclamaciones de los clientes (recogido en el apartado 5.9 de la ETSI EG 202 057-1).

I.10. Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes (recogido en el apartado 5.10 de la ETSI EG 202 057-1),

I.11. Reclamaciones sobre corrección de facturas (recogido en el apartado 5.11 de la ETSI EG 202 057-1).

I.12. Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago (recogido en el apartado 5.12 de la ETSI EG 202 057-1).

PARTE II

Parámetros relacionados con llamadas

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 202 057-2 V1.2.1 (2005-2010), con los criterios adicionales que para facilitar su aplicación por todos los operadores asegurando un grado aceptable de fiabilidad y comparabilidad de las medidas, pueda adoptar la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

Información ya sea de oficio o a instancias de la Comisión de Seguimiento a la que se refiere el artículo 26 de esta Orden. A continuación se relacionan los parámetros incluidos en esta parte con indicación, entre paréntesis, del apartado en el que figura recogido en el mencionado documento ETSI EG 202 057-2.

II.1. Proporción de llamadas fallidas (recogido en el apartado 5.1 de la ETSI EG 202 057-2).

II.2. Tiempo de establecimiento de llamadas (recogido en el apartado 5.2 de la ETSI EG 202 057-2).

II.3. Calidad de la conexión de voz (recogido en el apartado 5.3 de la ETSI EG 202 057-2).

II.4. Velocidad de los accesos a Internet mediante «dial-up» (recogido en el apartado 5.5 de la ETSI EG 202 057-2).

PARTE III

Parámetros específicos para el servicio de telefonía móvil

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).

(Modificada por punto 1 de Resolución de 28 julio 2009)

PARTE IV

Parámetros específicos para el servicio de acceso a Internet

La definición, método de medida y demás consideraciones relativas a los parámetros incluidos en esta parte se entenderán en los términos fijados en el documento ETSI EG 202 057-4 V1.1.1 (2005-2010), con las matizaciones que se establecen en esta parte y con los criterios adicionales que, para facilitar su aplicación por todos los operadores asegurando un grado aceptable de fiabilidad y comparabilidad de las medidas, pueda adoptar 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.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

Estos parámetros se medirán separadamente para las diferentes modalidades de acceso a Internet comercializadas por cada operador.

Las mediciones se realizarán sobre tráfico específico de pruebas que compartirá los recursos de red del ISP con el tráfico real generado por los usuarios de éste.

IV.1. Proporción de accesos de usuario con éxito.-Serán de aplicación la definición y método de medida recogidos en la sección 5.4 del documento ETSI EG 202 057-4, con la siguiente matización:

En el cálculo de este parámetro se computarán todos los intentos de conexión fallidos, incluyendo tanto los que el fallo se deba a la red de acceso como a los equipos del proveedor de acceso a Internet.

IV.2. Proporción de transmisiones de datos fallidas.-Serán de aplicación la definición y método de medida recogidos en la sección 5.3 del documento ETSI EG 202 057-4, con la siguiente matización:

Se considera que un intento de transmisión ha resultado fallido cuando desde el inicio de la solicitud de transmisión de un fichero de pruebas de tamaño (expresado en kilobits) igual a ocho veces de la máxima velocidad nominal de transferencia teórica de la conexión (expresada en kilobits/segundo) la transmisión no logre completarse sin errores antes de 60 segundos, o el tiempo proporcionalmente equivalente con arreglo a la relación entre el tamaño del fichero y la velocidad de la conexión.

IV.3. Velocidad de transmisión de datos conseguida.-Serán de aplicación la definición y métodos de medidas recogidos en la sección 5.2 del documento ETSI EG 202 057-4, con la siguiente matización:

La velocidad de transferencia de datos conseguida se calculará con relación a la velocidad de transmisión de datos obtenida por los usuarios en la descarga de ficheros en su ordenador o equipo terminal.

ANEXO II

Requisitos aplicables al sistema global de aseguramiento de la calidad de la facturación

A los efectos de este Anexo, un sistema global de facturación se puede descomponer en los procesos siguientes:

a) Medición y registro del consumo: que comprende creación y almacenamiento de registros detallados de llamada (conocidos por sus siglas en inglés como CDR's) mediante una central de conmutación u otro elemento de red como una plataforma de red inteligente de prepago o una plataforma IVR (respuesta activada por la voz).

b) Transferencia de CDR's: desde la salida de elemento de red hasta la entrada del elemento de mediación.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

- c) Mediación: adquisición y formateo de mensajes (conocido por sus siglas en inglés como MAF), recibe los CDR's procedentes de los sistemas de recogida de información de las centrales o centros generadores, los procesa, realizando chequeos y validaciones, y los convierte a un formato estándar para facilitar su posterior guiado y valoración. En otras palabras, realiza la correlación, reformato (de ser necesario) y la distribución de CDR's hacia el motor de tarificación adecuado.
- d) Tarificación, incluidas Ofertas/Descuentos: asigna un precio a cada CDR. En este elemento (conocido por sus siglas en inglés como MPS) se realiza el guiado y la valoración asociando cada registro de consumo (periódico, no-periódico o externo) a su respectivo cliente y a los planes de precios de dicho cliente con el objeto de que puedan valorarse correctamente. A continuación se valoran los cargos y los consumos.
- e) Facturación: la preparación de los archivos para la facturación a los clientes, incluidos los pagos periódicos recurrentes y los pagos puntuales.
- f) Reducción de saldo (prepago): la aplicación de un cargo a través de la reducción de saldo de una cuenta de prepago.
- g) Emisión y envío de facturas: la preparación, impresión y envío de las facturas a los clientes.
- h) Gestión de pedidos: registro de los requisitos de servicio de cliente.
- i) Activación/desactivación de cliente: el proceso de prestar servicio a un cliente o de dejar de hacerlo.
- j) Gestión de reclamaciones: la gestión de las reclamaciones de facturación presentadas por los clientes.
- k) Saldos de clientes: la autorización y el abono de los saldos de clientes.
- l) Gestión de tarifas: la puesta en marcha y la publicación de nuevas tarifas y cambios en las mismas.

Algunos operadores pueden disponer de más de un sistema global de facturación al usuario final, abarcando cada uno de ellos a su correspondiente agrupación de facturación. En esos casos, algunos elementos pueden ser comunes a varios sistemas globales de facturación.

Asimismo, los elementos de un determinado sistema global de facturación pueden depender de varios operadores. En la figura siguiente se ilustran las funciones típicas de un sistema global de facturación, poniendo de relieve los posibles escenarios con participación de varios operadores.

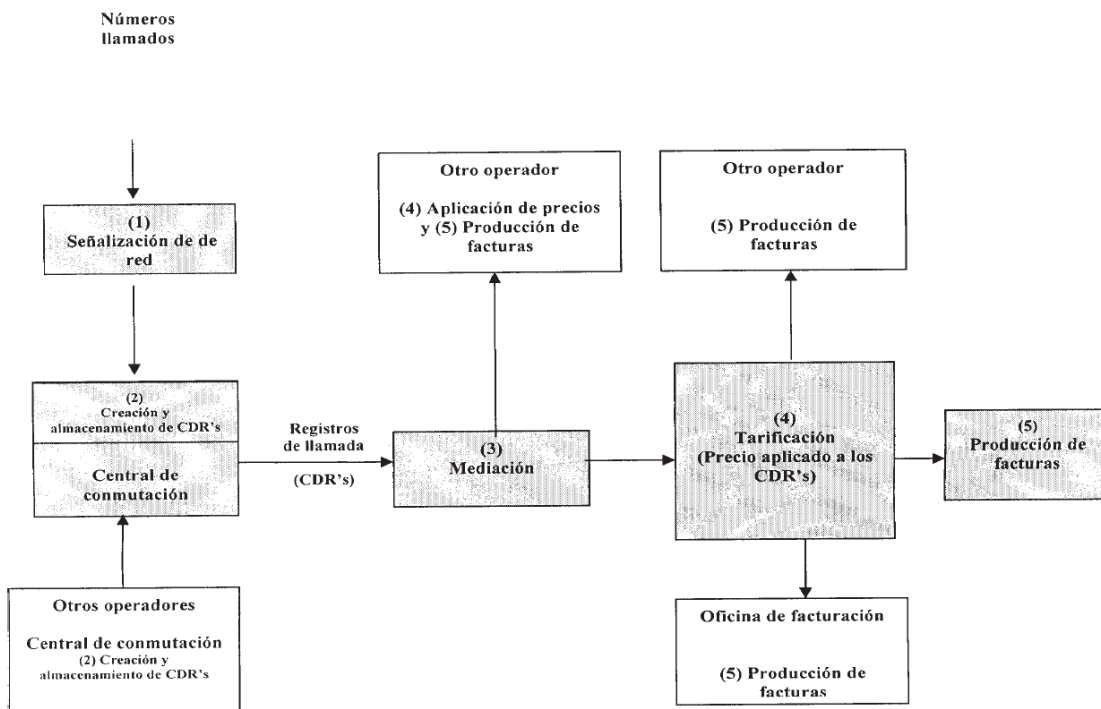


Figura 1: Componentes típicos de un sistema global de facturación

Los bloques sombreados reflejan el sistema tradicional de un solo operador. Las funciones de los bloques (1) (2) y (3) son desempeñados normalmente por el operador de la red. Las funciones de los bloques (4) y (5) pueden ser desempeñadas por el mismo operador o por otros operadores que prestan servicios sin red. Estos bloques (4) y (5) pueden ser gestionados por oficinas de facturación.

En los siguientes apartados de este Anexo II se establecen determinados requisitos de calidad que se deben aplicar a un sistema global de facturación para obtener un sistema global de aseguramiento de la calidad de la facturación, de acuerdo con las directrices de las normas de calidad al uso, como las de la familia ISO 9000, al objeto de establecer un ciclo de mejora continua que tenga como objetivo último la facturación sin errores. Dichos requisitos se entenderán sin perjuicio de lo establecido en los contratos con los usuarios, así como de la normativa que le sea de aplicación y, en particular, de la relativa a la defensa de consumidores y usuarios.

All.1. Requisitos relativos a la precisión de la medición y registro del consumo: registro de datos asociados a cada llamada, transmisión de datos y mediación de tráfico:

a) La precisión en la medición del consumo de una llamada significa el grado de aproximación existente entre los datos de llamada almacenados en el registro de llamada (conocido por sus siglas en inglés como CDR) con destino a su utilización para determinar el importe a facturar o cargo al usuario final por la misma y sus correspondientes datos de llamada reales. Cuando se trate de servicios de transmisión de datos, el término llamada se entenderá referido a sesión.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

El comienzo real de una llamada es el instante, fijado a partir de la hora oficial española facilitada por el centro responsable -el Real Observatorio de la Armada-, en el que la conexión se ha establecido extremo a extremo. El final real de la llamada es el instante, fijado a partir de la hora oficial española, en el que se libera la conexión.

A menos que se especifique otra cosa en las tarifas generales publicadas o en las previamente acordadas con el usuario, la medida del consumo de una llamada debe ser determinada de acuerdo con los siguientes límites:

a.1) en los casos en los que el cargo dependa de la duración de la llamada, la precisión de la medida registrada deberá estar:

(i) entre +/-1.000 milisegundos; o

(ii) entre +0,01% (1:10.000) al -0,02% (1:5.000)

eligiendo el menos riguroso de los dos; y

a.2) en los casos en que el cargo dependa de ventanas horarias, la medida deberá registrarse con un margen de +/-1 segundo respecto a la hora oficial española; y

a.3) en los casos en que el cargo dependa de la cuenta de sucesos de algún tipo, dicha cuenta no será superior en 1/25.000 (0,004%) ni inferior en 1/1.000 (0,1%) al valor real.

b) Cuando en una medida de las contempladas en las letras a.1), a.2) y a.3) anteriores se evidencien errores sistemáticos en los tiempos o cuentas que tendrían como consecuencia cargos erróneos, se corregirán, ajustándolas con el valor de corrección que corresponda, antes de que se empleen para el cálculo del cargo correspondiente a dicha llamada.

c) Cuando la tarificación sea función de la zona geográfica, o distancia, ésta se obtendrá a partir de los números de llamada registrados, tanto del número correspondiente al extremo origen, como al del extremo destino. En el caso de las llamadas a servicios de valor añadido, deberán registrarse todos los dígitos significativos del número de teléfono nacional del extremo origen de la llamada y del número de acceso al servicio de valor añadido.

d) Los datos relevantes relativos a la medición del consumo que puedan influir en los cargos a facturar deberán almacenarse y estar disponibles por un período de, al menos, 6 meses con carácter general, y de, al menos, 18 meses en relación con las facturas sobre las que se haya presentado alguna reclamación por el abonado ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información o ante cualquier otra institución oficial competente. No obstante, para los datos relativos a las llamadas de tarifas más bajas, como las de tarifa local, basta con que el operador ofrezca al usuario la posibilidad de disponer de esos datos, por ejemplo, previa contratación de un mayor desglose de la factura.

e) Cualquier interrupción del sistema de medición y almacenamiento no repercutirá en los cargos por llamada, por ejemplo, con el cargo de una nueva cuota de establecimiento de llamada.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

f) Cuando se realice el envío de la información de los registros de llamada desde el sistema de medida a otros sistemas para su procesamiento, la probabilidad de error en la transmisión deberá ser inferior $10 \exp(-10)$.

All.2. Requisitos relativos a la gestión de las tarifas y a la tarificación de los eventos susceptible de cargo:

a) Las tarifas generales, de aplicación a todos los usuarios, salvo acuerdo previo en otro sentido con algún usuario específico, estarán publicadas en la página de Internet del operador, de acuerdo con lo establecido en el artículo 109.2 del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, con indicación expresa de la fecha de entrada en vigor. El operador deberá identificar la dirección de la página de Internet en la factura y mantener en dicha página un enlace fácilmente identificable a un archivo histórico en el que figuren las tarifas de los conceptos básicos que han estado vigentes en los últimos 18 meses. A estos efectos se entenderán que son conceptos básicos los que afecten a más del 5 por 100 de las facturas.

b) Cuando se haga de dominio público un documento sobre tarifas de un operador y existiera conflicto en la información publicada de acuerdo con el apartado anterior, el operador deberá:

b.1) confirmar qué documento tiene prioridad a los efectos de este Anexo, y

b.2) hacer pública dicha confirmación de modo que esté disponible para los usuarios finales.

c) Las tarifas deberán indicar la resolución y, en su caso, el redondeo de los cargos, incluyendo las unidades reales de medida. Cuando el precio varíe de acuerdo con una elección realizada por el usuario final, estas variaciones deberán aparecer en las tarifas generales publicadas.

d) Todos los cargos deben ser consistentes con las tarifas generales publicadas o con las tarifas particulares previamente acordadas que sean de aplicación al usuario al que se realiza el cargo.

e) Las tarifas relativas a la duración de llamadas en las que la unidad de tiempo no sea el segundo, por ejemplo un minuto, deberán convertirse a tarifas por segundo, a menos que se estipule lo contrario. La tarifa en euros por segundo se calculará como una fracción de la tarifa relevante, por ejemplo, $1/60$ de la tarifa por minuto, y se incluirá en cualquier cálculo adicional con una precisión de cuatro decimales.

f) A menos que se hayan acordado otras condiciones entre el proveedor de servicios de comunicaciones electrónicas y el usuario, el cargo neto por la duración de una llamada se calculará multiplicando la duración de la llamada, en segundos, por la tarifa neta por segundo. En caso de existir una franquicia inicial, por ejemplo, por la aplicación de una cuota de establecimiento de llamada, ésta se descontará del tiempo efectivo de duración de la misma.

g) Si una tarifa varía en el transcurso de una llamada, porque haya cambio de ventana horaria de tarificación o si se aplica un modelo de tarifa no lineal, los cargos se calcularán sumando los

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

resultados parciales de aplicar el criterio del párrafo anterior a cada uno de los tramos uniformes en los que sea necesario descomponer la llamada.

h) Los cargos por llamada incluirán los descuentos o recargos que le sean de aplicación, de acuerdo con las tarifas establecidas o previamente acordadas. En el caso de cuentas de prepago, el cargo por llamada se incrementará con el impuesto sobre el valor añadido que corresponda.

All.3. Requisitos relativos al tratamiento individual de las facturas:

a) El operador deberá emplear medidas específicas adecuadas para evitar que sean incluidos en las facturas individuales de usuario final errores grandes. Por ejemplo, sometiendo a investigación con carácter previo a su emisión, una factura 10 veces superior a la media.

b) El operador tendrá establecido y documentado un proceso para la identificación, investigación y tratamiento de las reclamaciones sobre facturación, creando registros apropiados de ellas.

c) El operador llevará a cabo un análisis de la causa origen de cada reclamación aceptada, tipificando dichas causas y estableciendo acciones correctoras proporcionadas.

d) Cuando la causa origen de una reclamación aceptada afecte a otras facturas de usuario final, se procederá a identificar las facturas emitidas afectadas por la misma casuística y, si es practicable, se adoptarán las acciones correctoras necesarias para su regularización en el plazo más breve posible.

e) Así mismo, cuando dicha casuística afecte a facturas que todavía no han sido emitidas, se aplicará un proceso de recálculo que permita corregir dichos efectos en las facturas que se emitirán en la fecha de emisión originalmente comprometida con el usuario, o en la fecha más próxima posible.

All.4. Requisitos relativos a la puntualidad de la facturación:

a) El operador asegurará la puntualidad de la emisión de la factura a través de un seguimiento exhaustivo del cumplimiento de los calendarios establecidos mediante un sistema de control de procesos diarios y cíclicos y otro sistema de control de la calidad de las salidas de facturación que permita evidenciar los incumplimientos y sus consecuencias de manera inmediata para tratar de evitarlos.

El porcentaje de facturas emitidas con retraso respecto al total de facturas emitidas constituye un indicador de la fiabilidad de la facturación.

b) A menos que las tarifas generales publicadas o las previamente acordadas contengan cláusulas alternativas, cualquier evento susceptible de cargo cuyos detalles no estén disponibles cuando se está preparando la factura -por ejemplo, por ser objeto de algún tipo de rechazo o por ser necesario disponer de datos facilitados por otro operador- deberá ser incluido en una factura que se emita no más tarde del cuarto mes posterior a la fecha de ocurrencia de dicho evento.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

La inclusión de un evento susceptible de cargo más allá de los plazos anteriores, requerirá su comunicación expresa al usuario y su contabilización como factura que contiene algún concepto facturado con retraso.

All.5. Requisitos relativos a la fiabilidad de la facturación:

a) Los operadores deberán medir de forma sistemática la fiabilidad de la facturación, al menos, en base a los siguientes indicadores:

a.1) Número de casos de utilización de un servicio que resulten en eventos con déficit de cargo o no cargados, sobre el total de eventos susceptibles de cargo.

a.2) Número de casos de utilización de un servicio que resulten en eventos con sobrecargo, sobre el total de eventos susceptibles de cargo.

a.3) Suma de los importes de los errores en los eventos con déficit de cargo o no cargados, como un porcentaje sobre el importe de todos los eventos susceptibles de cargo.

a.4) Suma de los importes de los errores en los eventos con sobrecargo, como un porcentaje sobre el importe de todos los eventos susceptibles de cargo.

a.5) Número de facturas que contienen algún concepto facturado con retraso respecto de la fecha comprometida, como un porcentaje sobre el total de facturas expedidas.

a.6) Número de facturas emitidas con retraso respecto de la fecha comprometida, como un porcentaje sobre el total de facturas expedidas.

b) Los operadores deberán fijarse objetivos para estos indicadores y revisarlos periódicamente en función de los resultados que vaya obteniendo en coherencia con la implantación del ciclo de mejora continua.

c) Se considera que los siguientes valores de los indicadores se corresponden con unas garantías razonables de fiabilidad de la facturación.

Indicador	Valor
Eventos con déficit de cargo o no cargados	< 0,01% (1:10K)
Eventos con sobrecargo	< 0,002% (1:50K)
Valor con déficit de cargo o no cargado	< 0,05% (1:2K)
Valor con sobrecargo	< 0,002% (1:50K)
Facturas que tienen algún concepto retrasado	< 2%
Facturas emitidas con retraso	< 1,5%

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

Tabla 1: Valores de referencia de los indicadores de fiabilidad de la facturación.

Nota: Se considerará que existe un déficit de cargo o un sobrecargo, cuando la diferencia entre el valor real y el efectivamente cargado sea superior a la media centésima de euro.

All.6. Facturas con participación de varios operadores:

a) Cuando algunas funciones de un determinado sistema global de facturación de un operador sean realizadas por otro operador, los indicadores de fiabilidad descritos en el apartado anterior se entenderán distribuidos equitativamente entre cada operador en función de su actividad.

b) Si el operador, receptor responsable de la facturación, detecta evidencias de que la información facilitada por otro operador contiene errores, si éstos no se corrigen, serán contabilizados por el operador receptor a efectos de los indicadores de fiabilidad descritos en el apartado anterior.

(Apartado A II.1 d) modificado por disposición final 1.3 de la Orden ITC/1030/2007, de 12 abril)

(Apartado A II.4 b) corregido por disposición final 1.4 de la Orden ITC/1030/2007, de 12 abril)

(Apartado A II.5 c) corregido por disposición final 1.5 de la Orden ITC/1030/2007, de 12 abril)

(Apartado A II.6 a) modificado por disposición final 1.6 de la Orden ITC/1030/2007, de 12 abril)