

**ACUERDO DE LA COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD
EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
SOBRE LA PRIORIZACIÓN DE DETERMINADOS REQUISITOS
RELATIVOS A LA CALIDAD DE LA FACTURACIÓN**

Con el objetivo de asegurar a los usuarios una facturación libre de errores, la Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, impone a los operadores que tarifiquen en función del tiempo, distancia o volumen y superen una facturación anual de 20 millones de euros la obligación de:

- Establecer un sistema de aseguramiento de la calidad de la facturación (SGACF) conforme a las normas de calidad al uso, como las ISO 9000, que abarque todo el proceso y que incluya los criterios establecidos en el anexo II de la Orden (26 requisitos que abarcan desde la precisión de la medida del consumo a la gestión de las reclamaciones, pasando por la gestión de la tarificación y de la facturación, además de la medida de la fiabilidad del conjunto).
- Conseguir unos objetivos de fiabilidad superiores a los fijados en la Orden.
- Acreditar el cumplimiento de los puntos anteriores a través de una auditoría anual.

Los informes de auditoría presentados en junio de 2008 muestran la incorporación de nuevas garantías desde la experiencia piloto de 2007 y la existencia de planes para la incorporación de otras, reflejando con ello un proceso de mejora continua. Además, dicho proceso se ve reforzado por la necesidad de los operadores de incorporar las recomendaciones contenidas en los informes de auditoría y las observaciones formuladas desde la SETSI.

No obstante, la consecución de los objetivos de fiabilidad establecidos aún no ha podido ser demostrada por ningún operador y con el actual ritmo de avance en la aplicación de esta parte de la Orden podría necesitarse un tiempo demasiado largo para la plena consecución del objetivo final de obtención de garantías suficientes sobre la existencia de un riesgo reducido de errores en la facturación al usuario final.

Por ello,

- Conscientes del aumento de la conflictividad usuario – operador que se traduce en un incremento del número de reclamaciones con incidencia en la facturación practicada a los usuarios finales,
- Teniendo en cuenta que los objetivos perseguidos por la Orden son adecuados para responder a este aumento de la insatisfacción de los usuarios,
- Teniendo en cuenta además que de los 26 requisitos que se establecen en el Anexo II de la Orden, no todos tienen la misma relevancia de cara a la consecución de lo objetivo final,

La Comisión para el Seguimiento de la Calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones acuerda instar a los operadores afectados y a los auditores que realicen auditorías del sistema Global de Aseguramiento de la Calidad de la Facturación de algún operador a que presten especial atención a los requisitos con mayor incidencia en los siguientes aspectos:

1. La claridad y la suficiencia de la información puesta a disposición de los usuarios, tanto sobre las tarifas aplicadas como sobre los cargos practicados. (información sobre tarifas y claridad de las facturas).
2. La gestión de las reclamaciones, con una clara orientación a la reducción del riesgo de sobrefacturación.
3. El sobrecargo o facturación incorrecta por exceso frente a la facturación incorrecta por defecto: identificación de puntos críticos y medidas tanto preventivas como correctoras.
4. Transmisión de las garantías de no sobrecargo (incluyendo una descripción de alto nivel del SGACF e identificación de los puntos críticos y medidas para reducir el riesgo de sobrefacturación).

La Comisión para el Seguimiento de la Calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones encomienda al Grupo de Trabajo sobre el aseguramiento de la calidad de la facturación (GT2) dependiente de esta Comisión, la concreción de los criterios adicionales que permitan delimitar mejor el tipo de reclamaciones que deben ser consideradas, el tipo de abonos o de supuestos que deben ser incluidos en los indicadores de fiabilidad de la facturación relativos al sobrecargo y cuantos otros se consideren necesarios para la mejor aplicación de esta resolución. Dichos criterios podrán ser adoptados por la Comisión a través del procedimiento extraordinario previsto en el punto 3 de la Normas internas de funcionamiento.

Madrid, 21 de noviembre de 2008