

RESUMEN DE BUENAS PRÁCTICAS EN RELACIÓN CON LAS AUDITORÍAS SOBRE LA CALIDAD DE LA FACTURACIÓN

1. Sobre el sistema global de aseguramiento de la calidad de la facturación

La documentación del sistema de aseguramiento de la calidad de la facturación, acredita que está asumido por la dirección y elaborado de acuerdo con la filosofía recogida en las normas al uso, como la ISO 9000 (manual de alto nivel, procedimientos, instrucciones y registros que evidencien su aplicación).

2. Precisión del reloj utilizado para la medida de tiempos de uso

Existencia de procedimientos automáticos de sincronización, y de comprobación, referenciados a la hora oficial española (ROA), con redundancia, y alarmas en caso de fallo o cuando la desviación sea superior a 1 segundo, con especial atención a los cambios horarios de verano e invierno.

3. Actuación frente a fallos del reloj

Existencia de un procedimientos de actuación que incluya el recálculo de los registros de consumo (CDR´s) erróneos.

4. Gestión de actualizaciones en las plataformas de medida

Existencia de procedimientos de comprobación del correcto funcionamiento después de la introducción de los cambios hw/sw

5. Precisión de la medida de los consumos/eventos

Existencia de garantías suficientes de no contabilización de:

- Tiempos de uso superiores al efectivamente realizado por el usuario debido, por ejemplo, a problemas con la liberación de las llamadas.
- Volúmenes de transmisión/recepción de datos superiores a los efectivamente realizados por el usuario (en caso de redondeo no se debe superar el máximo error permitido de 0,004% de exceso).

Grupo de Trabajo sobre aseguramiento de la calidad de la facturación (GT2)

Documento Ref: CSdeCalGT2-03

Edición del:08-02-2010

6. Control de errores de los registros de consumo que llegan a los sistemas de mediación, tarificación y facturación

Existencia de filtros automáticos, suficientes y adecuados, que impidan la propagación de errores a las facturas finales y, en particular, los registros duplicados.

7. Gestión de la publicación de las tarifas

Existencia de un procedimiento de publicación de las tarifas que sea: completo (todas las que se aplican), en tiempo (antes de su incorporación a una factura de cliente), fácil de localizar (enlace directo a la página Web en la factura) y fácil de leer y entender (edición adecuada). Asimismo, deberá indicar la inclusión o no de impuestos y, cuando no estén incluidos, el importe de los mismos tanto con carácter general como en relación con los clientes de Canarias, Ceuta y Melilla (y los criterios de aplicación de estos impuestos en prepago).

La inclusión en la primera página de la factura de una sección con las principales características de la tarifa contratada por el cliente

8. Cargos consistentes con las tarifas publicadas; medidas preventivas

Existencia de procedimientos de detección y control de errores, previos al cierre de cada ciclo de facturación, a través del análisis de una muestra suficientemente representativa que permita detectar errores de la correcta aplicación de las tarifas en relación con la configuración de los productos y servicios contratados por cada cliente (BD clientes, BD tarifas y tarificador).

Existencia de procedimientos similares respecto a los clientes de prepago.

9. Cargos consistentes con las tarifas publicadas; prevención de errores grandes

Existencia de procedimientos automatizados para detectar posibles errores grandes en facturas individuales, por comparación con facturas o consumos anteriores y de aplicación a todos los clientes, que incluya el análisis de los casos detectados y, en su caso, su corrección con carácter previo a la emisión de la factura.

10. Tratamiento de las reclamaciones

Existencia de procedimientos de tratamiento de las reclamaciones que incluyan:

Grupo de Trabajo sobre aseguramiento de la calidad de la facturación (GT2)

Documento Ref: CSdeCalGT2-03

Edición del:08-02-2010

- La investigación de la causa origen, la tipificación de las mismas y la identificación de medidas correctoras.
- El análisis y, en su caso, la identificación de otros clientes afectados por la misma causa origen y la regularización automática de los mismos (sin esperar a que estos presenten una reclamación) en el menor plazo de tiempo posible.

11. Puntualidad de la facturación

Existencia de procedimientos para asegurar la puntualidad de la emisión de la factura y la no facturación de eventos de más de 4 meses de antigüedad (sin mediar comunicación) mediante la aplicación de algún filtro automático.

La existencia de un control del envío físico de la factura al cliente, para controlar los plazos del proveedor de impresión, con el objetivo de que el cargo en cuenta corriente al cliente se haga posteriormente a la recepción de la factura por el mismo. Además, un control de posibles facturas devueltas, para determinar la causa de la devolución.

12. Almacenamiento y recuperación de datos de consumos ya facturados

Existencia de un procedimiento de almacenamiento y de ágil recuperación de datos de consumos y cargos ya facturados, para el tratamiento de las reclamaciones.

13. Participación de varios operadores

Existencia de procedimientos para asegurar la ausencia de errores en los CDR's y otras medidas de consumo proporcionados por otros operadores debidos a errores en el reloj, en la finalización del tiempo computado o en la contabilización de volúmenes de datos.

14. Medición de indicadores de sobrecargo (eventos e importes)

Existencia de procedimientos fiables para la medición continua (al menos mensual) de los dos indicadores de sobrecargo (a2 y a4) de forma que incluyan todos los errores reconocidos por el operador ante los clientes (explícita o implícitamente, como cuando se hace por fidelización sin haber analizado la reclamación) y que adoptan la forma de abonos o regularizaciones realizadas con posterioridad a la emisión de la factura o a la aplicación del descuento en cuentas prepago, así como los reconocidos por el operador internamente (sobre los que no se han practicado abonos o regularizaciones) en facturación o en plataformas de medición de consumos.

Grupo de Trabajo sobre aseguramiento de la calidad de la facturación (GT2)

Documento Ref: CSdeCalGT2-03

Edición del:08-02-2010

**EJEMPLOS DE PRÁCTICAS NO RECOMENDABLES EN RELACIÓN CON
EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA FACTURACIÓN**

1. Documentación del sistema global de aseguramiento de la calidad de la facturación con una orientación general sin apenas utilización práctica, destinado al auditor, sin ser asumido por la dirección, ni haber dejado registros de su aplicación, sin haber sido elaborado de acuerdo con la filosofía recogida en las normas al uso, como la ISO 9000. No especificar los servicios incluidos (plataformas de tarificación de servicios móviles en OMV, de banda ancha móvil, de operadores absorbidos o fusionados)
2. Control manual de la desviación del reloj, cada 6 meses.
3. No existencia de un procedimiento de actuación en caso de fallo de sincronismo o desviación del reloj.
4. No ofrecer garantías sobre la correcta finalización del cómputo del tiempo de uso.
5. Tarificar los volúmenes de datos intercambiados por bloques de XMBps o fracción.
6. No disponer de filtros que impidan la inclusión de registros duplicados en la factura final o aplicarlos sólo a una pequeña parte de los eventos facturados.
7. No existencia de un procedimiento de publicación de las tarifas. No tener publicadas parte de las tarifas aplicadas (118AB, números 900, planes caducados a efectos de comercialización, la fecha de inicio de aplicación de una tarifa, revisión de la publicación cada 6 meses, no información de la URL en la factura del cliente, formatos difíciles de leer por letra pequeña o por utilizar colores inadecuados, difíciles de interpretar –en algún caso ni después de llamar al servicio de atención al cliente fue posible conocer como se aplicaba una tarifa relativa a llamadas a un 118AB-,Planes con consumo mínimo en los que no se indica qué conceptos computan.
8. No manifestar la tarifa que prevalece en caso de conflicto o manifestar que prevalece la tarifa comunicada a la CMT (no conocida por el cliente).
9. Procedimientos de detección y control de errores, previos al cierre de cada ciclo de facturación, de escasa significación.

Grupo de Trabajo sobre aseguramiento de la calidad de la facturación (GT2)

Documento Ref: CSdeCalGT2-03

Edición del:08-02-2010

10. Ausencia de procedimientos automatizados para detectar posibles errores grandes en facturas individuales, o establecidos por comparación con un umbral fijo y muy alto.
11. Procedimientos de tratamiento de las reclamaciones que no incluyen el análisis sistematizado de la causa origen, ni están orientado a la mejora continua sino a la fidelización del cliente.
12. No aplicar una regularización automática a los clientes afectados por una determinada causa origen. En su lugar se dan instrucciones a los centros de atención al cliente para actuar en caso de reclamación
13. Facturar eventos con una antigüedad de año medio.
14. No facilitar al auditor los escritos enviados desde la SETSI o no reflejarlos en el resumen de auditoría.
15. No existencia de procedimientos para asegurar la ausencia de errores en los CDR's y otros registros de consumo proporcionados por terceros operadores (OMV, itinerancia internacional móvil, acuerdos específicos entre operadores nacionales.
16. No disponer de procedimientos fiables de medición continua de los indicadores de sobrecargo, o no incluir en ellos todos los errores reconocidos por el operador.
17. La utilización de factores de corrección no descritos ni justificados