

CRITERIOS ADICIONALES PARA LA APLICACIÓN DEL ACUERDO DE LA COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD DE 21 DE NOVIEMBRE DE 2008

El Acuerdo de la Comisión de Calidad de 21 de noviembre de 2008 se interpreta como un instrumento para impulsar a los operadores a que adopten las medidas más adecuadas que conduzcan a una disminución de la conflictividad usuario/operador y, en particular, a una disminución de la frecuencia de reclamaciones de usuario presentadas a través de Oficinas o Juntas Arbitrales de Consumo, Oficina de Atención al Usuario (OAU) de la SETSI u otros organismos oficiales. Dicho instrumento se apoya en la regulación sectorial existente (Orden de Calidad) y en el compromiso de las partes involucradas.

El Acuerdo insta a los operadores afectados y a los auditores que realicen auditorías sobre el 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 determinados aspectos, como:

- 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).
- La gestión de las reclamaciones, con una clara orientación a la reducción del riesgo de sobrefacturación.
- El sobrecargo o facturación incorrecta por exceso frente a la facturación incorrecta por defecto: identificación de puntos críticos y medidas tanto preventivas como correctoras.
- 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).

1. Sobre la claridad y la suficiencia de la información puesta a disposición de los usuarios, tanto sobre las tarifas aplicadas como sobre los cargos practicados.

Objetivo: Que el cliente pueda conocer con facilidad y precisión la tarifa y el origen de los cargos que se le aplican.

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

Documento Ref: CSdeCalGT2-02

Edición del: 09-02-2009

Los requisitos relativos a este punto del Acuerdo se recogen básicamente en el apartado AII.2.a) del Anexo II de la Orden de Calidad, que se reproduce a continuación:

*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 conEl 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% de las facturas.*

Para la aplicación de esta parte del Acuerdo se identifican los siguientes criterios, adicionales al contenido de la Guía para la realización de las auditorías sobre el aseguramiento de la calidad de la facturación:

- En el informe de auditoría se recogerá el resultado del análisis de una muestra suficiente de facturas reales, correspondientes al último período facturado disponible, de forma que abarque a las modalidades de contratación del servicio y a los conceptos facturables que afecten a más del 5% de los clientes totales (al menos 20 facturas cuando las modalidades o conceptos facturables sean comunes a todos los clientes). El objetivo de dicho análisis será el de valorar el grado de dificultad y de precisión con la que el cliente puede conocer la tarifa y el origen de los cargos que se le aplican.
- Además, se suprime el contenido de la guía de auditorías relativo a este requisito AII.2.a), bajo el epígrafe de Comprobaciones específicas, relativo a un periodo transitorio para la publicación de todas las tarifas aplicadas.

2. Sobre la gestión de las reclamaciones, con una clara orientación a la reducción del riesgo de sobrefacturación; identificación de puntos críticos y medidas tanto preventivas como correctoras.

Los requisitos relativos a este punto del Acuerdo se recogen básicamente en el apartado AII.3 (tratamiento individual de las facturas) del Anexo II de la Orden de Calidad.

La aplicación de esta parte del Acuerdo requiere prestar especial atención a la gestión de las reclamaciones y su orientación a la reducción del riesgo de sobrefacturación, identificando puntos críticos y medidas tanto preventivas como correctoras.

Para su aplicación se identifican los siguientes criterios, adicionales al contenido de la Guía para la realización de las auditorías sobre el aseguramiento de la calidad de la facturación:

En el informe de auditoría se recogerá un resumen suficiente del resultado de las siguientes actividades:

- Comprobación de que el operador dispone de un proceso de gestión de las reclamaciones sobre facturación adecuado (se puede utilizar como referencia alguna norma al uso como la guía para la gestión de las reclamaciones ISO 10002). Dicha comprobación debe incluir, en particular:
 - La verificación de que el proceso contempla el análisis de las causas origen de la reclamación y si esta puede afectar a otros usuarios, así como los criterios de aplicación de este análisis cuando no sea de aplicación a todas las reclamaciones.
 - La verificación de que también contempla un procedimiento específico para corregir los errores de sobrecargo que se hayan detectado por el operador a raíz de una reclamación de usuario que afecta a otros usuarios (por ejemplo, generando auto-reclamaciones).
- Análisis de la aplicación de dicho proceso de gestión de las reclamaciones sobre facturación y, en particular, de la tendencia y el grado de consecución de los objetivos fijados por el operador, a lo largo del año objeto de la auditoría, a través de los principales indicadores que tenga establecidos. Un ejemplo del tipo de indicadores adecuados para este análisis sería el siguiente:
 - La frecuencia de las reclamaciones de usuario presentadas directamente al operador (total y por cada uno de los desgloses que tenga establecidos).
 - La frecuencia de las reclamaciones de usuario recibidas a través de Oficinas de Consumo, OAU-SETSI u otros organismos oficiales.
 - La relación entre las reclamaciones resueltas y las recibidas.
 - Con identificación de la causa origen
 - Sin causa origen identificada/definida
 - El tiempo medio de resolución de reclamaciones de usuario presentadas directamente al operador (total y por cada uno de los desgloses que tenga establecidos).

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

Documento Ref: CSdeCalGT2-02

Edición del: 09-02-2009

- La relación entre reclamaciones resueltas y reclamaciones comunicadas
 - La relación entre las reclamaciones estimadas total o parcialmente y las presentadas:
 - Por considerar que tiene razón el usuario
 - Sin haber determinado quién tiene la razón
 - Sin tener razón el usuario (p. ej., por fidelización)
 - Las medidas de satisfacción del usuario con las respuestas dadas, que disponga el operador
- Verificación de la existencia de un análisis de la tendencia y el grado de consecución de los objetivos fijados por el operador, a lo largo del año objeto de la auditoría y su reflejo en la revisión de los procesos operativos asociados, en el marco del modelo de mejora continua (PDCA).
- Verificación de la adecuación del proceso de comunicación con el usuario, en particular, si todas las reclamaciones son contestadas y si la contestación es clara y completa.

3. Sobre la medición de los indicadores de fiabilidad relativos al sobrecargo

Los requisitos relativos a este punto del Acuerdo se recogen en el apartado AII.5 (fiabilidad de la facturación), del Anexo II de la Orden de Calidad.

La aplicación de esta parte del Acuerdo requiere prestar especial atención a los indicadores de sobrecargo, que son:

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.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.

COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

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

Documento Ref: CSdeCalGT2-02

Edición del: 09-02-2009

Para su aplicación se identifican los siguientes criterios, adicionales al contenido de la Guía para la realización de las auditorías sobre el aseguramiento de la calidad de la facturación:

Delimitación del concepto de evento con sobrecargo: Se entenderá referido a cualquier evento, suceso o concepto facturable debido al uso del servicio que se haya incluido en alguna factura enviada a un cliente, de forma indebida, repetida, con una duración o un volumen superior al valor real más el margen de error permitido, o por un importe superior debido a un error en la aplicación de la tarifa, de los descuentos o de los impuestos asociados.

Asimismo, se considerarán eventos con sobrecargo aquellos cargos no debidos al uso del servicio (recurrentes y no-recurrentes) que igualmente se hayan incluido en alguna factura enviada a un cliente, de forma indebida, repetida o por un importe superior debido a un error en la aplicación de la tarifa, de los descuentos o de los impuestos asociados.

El margen de error permitido para cada variable se resume en la siguiente tabla:

Variable	margen de error permitido
Duración	1 segundo ó 0,01%
Hora del día	1 segundo
Cuenta de sucesos (Mbytes ó Gbytes)	1/25.000 (0,004%)
Importe	1 céntimo de euro

Contabilización de los eventos con sobrecargo: Se contabilizarán todos los eventos que de acuerdo con la definición anterior deban considerarse como tales, y en particular, los siguientes:

- Todos los que hayan dado lugar a practicar un abono o regularización posterior a favor del cliente, independientemente de si ha sido como consecuencia de una reclamación o de otro tipo de actuación. Se podrán excluir los abonos realizados por motivos de fidelización cuando en la reclamación figure identificada en la causa origen que no existió el error. En cambio, no se podrán excluir los abonos realizados como consecuencia de una reclamación en dónde no se haya determinado si existió el error.
- Se incluirán igualmente todos los casos detectados por el operador y cerrados, ya sea a partir de una reclamación de usuario que afecta a otros usuarios o a través de actuaciones de oficio del operador, que identifique la existencia de un sobrecargo, independientemente de si se realizó un posterior abono.
- Se evaluarán y se incluirán todos los casos de sobrecargo cerrados producidos por algún mal funcionamiento del reloj de alguna central o de una plataforma que registre consumos, aunque no hayan dado lugar a abonos o regularizaciones posteriores.

COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE
LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

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

Documento Ref: CSdeCalGT2-02

Edición del: 09-02-2009

- No se incluirán los abonos realizados por otros motivos, diferentes al sobrecargo, tales como: indemnizaciones, compensaciones, devolución de garantías de servicio y devolución de cantidades cobradas por servicios de tarificación adicional que, de acuerdo con la normativa vigente, el cliente haya rehusado pagar.

Sobre la obtención de los indicadores:

- Los dos indicadores se obtendrán con periodicidad mensual y se desglosarán según la tipología que tenga establecida cada operador.
- El indicador a.2) Número de casos de utilización de un servicio que resulten en eventos con sobrecargo, sobre el total de eventos susceptibles de cargo, cuando no sea posible obtenerlo en base a eventos, se aproximará por el cociente entre facturas con sobrecargo (aquellas que contengan al menos un evento con sobrecargo) y el número total de facturas¹.
- En el informe de auditoría figurará el detalle de la obtención de cada indicador y los valores tanto globales como parciales, según la tipología que tenga establecida cada operador, y su evolución a lo largo del año al que se refiere la auditoría.
- La consistencia de los cargos con las tarifas generales publicadas (requisito AII.2.d) implica, básicamente, que los indicadores de sobrecargo se mantengan dentro de los límites siguientes²:

Indicador	Límite
Eventos con sobrecargo	0,002%
Suma de importes sobrecargados	0,002%

- Se suprimen las notas a pie de página 5 y 6 de la Guía de auditorías, que quedan reemplazadas por los criterios anteriores para la medida de los indicadores de sobrecargo, a2 y a4. La medida de los indicadores déficit de cargo (a1 y a3), al tener menos relevancia para los usuarios, se realizará de acuerdo con los criterios que tenga establecidos el operador.

¹ Cuando algún operador no pueda aplicar ninguna de las dos alternativas en relación con todos los errores de sobrecargo que deban contabilizarse podrá aplicar una combinación de ambas con las ponderaciones adecuadas y debidamente justificadas.

² Estos límites, establecidos en la Orden, serán objeto de análisis y, en su caso, de propuesta de revisión en base a los resultados obtenidos.

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

Documento Ref: CSdeCalGT2-02

Edición del: 09-02-2009

El auditor buscará evidencias de la correcta aplicación de los criterios referidos en este apartado, prestando especial atención tanto a la exclusión de abonos realizados como a la inclusión de los sobrecargos detectados y no asociados a abonos, e incluirá en el informe de auditoría un resumen suficiente del resultado.

4. Sobre la descripción de alto nivel del SGACF e identificación de los puntos críticos y medidas para reducir el riesgo de sobrefacturación.

La aplicación de esta parte del Acuerdo requiere adjuntar al informe de auditoría un documento elaborado por el operador dirigido a transmitir 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. En el figurará, al menos, lo siguiente:

- Diagramas de flujo con identificación, para cada servicio, de las plataformas y sistemas de gestión de los procesos involucrados en la medición del consumo, mediación, tarificación y facturación, incluyendo la gestión de la base de datos de las tarifas y de su publicación, la gestión de la base de datos de clientes y la gestión de las reclamaciones de facturación.
- Identificación de los puntos de mayor riesgo de producirse errores de sobrefacturación y descripción de las medidas correctoras adoptadas, tales como pruebas, filtros, realimentaciones, etc.
- Identificación de las medidas previstas para la recuperación de las bases de datos que se aplican para facturación, en caso de contingencias.

El auditor informará sobre la adecuación de dicho documento.