

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO

6729 *Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.*

La Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, introduce reformas estructurales en el régimen jurídico de las telecomunicaciones dirigidas a facilitar e despliegue de redes y la prestación de servicios por parte de los operadores, para que ello les permita ofrecer a los usuarios servicios más innovadores, de mayor calidad y cobertura, a precios más competitivos y con mejores condiciones. Pero al mismo tiempo se incluyen previsiones que dotan de garantías la adecuada prestación del servicio universal, se regulan las obligaciones de integridad y seguridad de las redes y la ampliación de los derechos de los usuarios finales, entre los cuales se encuentra el recibir adecuada información en relación con la calidad de los servicios.

Con anterioridad a la entrada en vigor de esta Ley y en desarrollo de la hasta recientemente vigente Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, fue aprobado 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, que, en su artículo 34, establece que, para los operadores designados para la prestación de alguno de los elementos del servicio universal, 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.

La Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas aprobada mediante el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, 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, entre las que se encuentran: la publicación por parte de los operadores, de información sobre la calidad de los servicios que presten y la posibilidad de establecer mediante orden mecanismos para garantizar la exactitud de la facturación realizada, recogidas en el artículo 14 y la establecida en el artículo 8.1 del citado real decreto, de que se precisen en los contratos con los consumidores los niveles individuales de calidad de servicio que el operador se compromete a ofrecer.

Estas obligaciones, así como las relativas a la calidad en la prestación del servicio universal, se desarrollaron mediante la Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

Así, en aplicación de la Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, cada operador publica en su página de Internet, de acuerdo con un modelo común y con periodicidad trimestral, los niveles de calidad de servicio obtenidos en base a un conjunto de parámetros normalizados por el Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones (ETSI). Asimismo, cada operador debe presentar anualmente un informe de auditoría, realizado por una entidad solvente e independiente, que acredite la implantación de un sistema global de aseguramiento de la calidad de facturación que cumpla los requisitos de calidad que se establecen en el anexo II de la mencionada orden.

Estas normas reglamentarias continúan vigentes hasta que se apruebe la normativa de desarrollo de la Ley 9/2014 de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en la disposición transitoria primera de este texto legal.

En la reunión de la Comisión para el Seguimiento de la Calidad, a la que se refiere el artículo 26 de la mencionada Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, celebrada el 26 de junio de 2012, considerando que algunos de los parámetros de calidad de servicio y de los requisitos de facturación han dejado de ser significativos y tienen una incidencia práctica limitada, se acordó que se debía seguir una línea general de actuación para la racionalización de esfuerzos y la focalización en aquellos parámetros de calidad de servicio más relevantes para el mercado y, en particular, para los usuarios.

Atendiendo a esta recomendación de la mencionada Comisión, así como a la necesidad de simplificación administrativa, se han reformulado los parámetros de calidad de servicio a medir y los requisitos relativos a la calidad de facturación.

Por otra parte, se ha adecuado el capítulo relativo a la calidad en la prestación del servicio universal, a la modificación del reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, que se realizó mediante el Real Decreto 726/2011, 20 de mayo.

Igualmente, el capítulo relativo al tratamiento mínimo que los operadores deben dar a los aspectos de calidad en los contratos con los usuarios, se ha adecuado a las modificaciones introducidas por la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

Además, se ha incluido en el capítulo relativo al tratamiento de los sucesos que conlleven una degradación importante de la calidad de servicio, además del servicio telefónico y de acceso a Internet, el servicio de difusión del servicio de comunicación audiovisual televisiva por ondas hertzianas terrestres de ámbito estatal y autonómico. Asimismo, en este mismo capítulo, se ha incluido la notificación de datos de los sucesos con el fin de recabar, de forma sistemática, la información necesaria para remitir a la Comisión Europea y a la Agencia Europea de Seguridad de las Redes y de la Información (ENISA) el informe anual al que hace referencia el artículo 44 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

Finalmente, de conformidad con lo establecido en la disposición adicional quinta de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, esta orden ha sido conocida e informada por el Consejo Asesor de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, lo que equivale a la realización del trámite de audiencia regulado por el artículo 24.1.c) de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno.

Asimismo, al amparo de lo establecido en los artículos 5.2.a) y 6.5 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en relación con lo dispuesto en el artículo 70.2.l) de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, que atribuye a la extinta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones la función de informar preceptivamente los procedimientos tramitados por la Administración General del Estado para la elaboración de disposiciones normativas en materia de comunicaciones electrónicas, la orden que se aprueba ha sido objeto del informe preceptivo de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

En su virtud, con la aprobación del Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas, dispongo:

CAPÍTULO I

Objeto

Artículo 1. Objeto.

Constituye el objeto de esta orden:

1. El establecimiento de las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas en desarrollo de lo previsto en

la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, aprobado por el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, y a otros aspectos afines. 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 y acceso a Internet.
- b) El contenido de los contratos con los usuarios en lo relativo a la calidad de servicio.
- c) El aseguramiento de la calidad de la facturación a los usuarios finales.
- d) El tratamiento de los sucesos que conlleven una degradación importante de la calidad de servicio.

Los párrafos a), b) y c) anteriores se entenderán referidos al servicio prestado por los operadores a usuarios residenciales.

2. El establecimiento de los niveles mínimos de calidad para el servicio universal así como las condiciones relativas a la medida y seguimiento de los niveles medidos de acuerdo con lo establecido en el artículo 34 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.

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 más relevantes, a efectos de información de los usuarios de los servicios ofrecidos a usuarios residenciales, 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 euros en la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público.
- b) 20 millones de euros en la prestación del servicio de telefonía móvil disponible al público.
- c) 20 millones de euros en la prestación del servicio de acceso a Internet fijo disponible al público.
- d) 20 millones de euros en la prestación del servicio de acceso a Internet móvil disponible al público.

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 ciento 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 periodos 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.

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. *Disponibilidad de la información a obtener.*

Sin perjuicio de lo prescrito 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, el 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 IV 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 para el Seguimiento de la Calidad a la que se refiere el artículo 25 de esta orden.

4. Una copia actualizada de dicho documento, debe ser depositada en la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información con carácter 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 cinco por ciento con respecto a su valor real.

2. El informe de auditoría resultante contendrá, al menos, la información que se establece en el anexo IV de esta orden.

3. 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 para el Seguimiento de la Calidad a la que se refiere el artículo 25, podrá establecer requisitos mínimos de las empresas auditoras y desarrollar los requisitos recogidos en el apartado 2 anterior, los criterios para la realización de las auditorías, incluyendo un conjunto básico de pruebas a realizar y el formato del informe de auditoría, al objeto de armonizar su contenido.

4. 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.

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

6. Una copia del documento que incorpore el informe de auditoría, junto con las notas y demás explicaciones que cada operador estime oportunas, deberá remitirse a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información antes del 15 de mayo de cada año. En el caso de que el equipo auditor haya detectado incumplimientos o desviaciones en alguno de los parámetros, el operador remitirá a la Secretaría de Estado, en el plazo máximo de un mes desde la remisión del informe de auditoría, un informe adicional que recoja el detalle de las acciones correctoras que aplicará para subsanarlos, así como el calendario de implantación de las mismas. Asimismo, y con el objeto de facilitar la evaluación de los resultados de la auditoría por parte de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, los operadores deberán facilitar, en formato electrónico apto para su tratamiento estadístico, los datos incluidos en el mencionado informe de auditoría, que ésta les requiera. 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 para el Seguimiento de la Calidad a la que se refiere el artículo 25, podrá establecer plantillas o modelos para su remisión.

7. 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, 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 de carácter personal 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 su página de Internet con un apartado específico relativo a la calidad de servicio, con información gratuita. A este apartado se deberá poder acceder desde un enlace fácilmente visible situado en la página principal del sitio web de cada operador que se denomine «Calidad de servicio».

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 para el Seguimiento de la Calidad a la que se refiere el artículo 25, el siguiente contenido:

a) Los niveles individuales de calidad de servicio de los parámetros «tiempo de suministro inicial» y «tiempo de interrupción de servicio», definidos en el capítulo III de esta orden, así como las indemnizaciones asociadas al incumplimiento de los compromisos de calidad y el procedimiento para hacerlas efectivas.

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.

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 sede electrónica 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, elaborará y publicará en su sede electrónica un informe general con un resumen de los datos de calidad de servicio de los distintos operadores. Para facilitar su elaboración, los operadores deberán proporcionar, en formato electrónico apto para su tratamiento estadístico, los datos que la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información les requiera. 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 para el Seguimiento de la Calidad a la que se refiere el artículo 25, podrá establecer plantillas o modelos para su remisión.

3. Los operadores obligados de acuerdo con lo establecido en el artículo 2 de esta orden deberán facilitar, desde el apartado específico relativo a la calidad de servicio de su página de Internet, un enlace fácilmente identificable al apartado de la sede electrónica 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 el artículo 8 de la Carta de los derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, aprobada mediante el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, 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 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 a los parámetros «tiempo de suministro de la conexión inicial» y «tiempo de interrupción del servicio».

3. El tiempo de suministro de la conexión inicial se define como el tiempo transcurrido desde la primera comunicación usuario-operador, por la que se acepta la solicitud de conexión a la red desde una ubicación fija del usuario, por parte del operador, hasta el momento en que el usuario tenga disponible el servicio.

El valor de compromiso de calidad relativo al tiempo de conexión inicial, a efectos de determinar las compensaciones que correspondan, se expresará en un número entero de días naturales.

4. El tiempo de interrupción del servicio 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.

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 periodo de facturación o con un mes natural para el caso de los abonados sujetos a modalidades prepago.

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

Artículo 11. *Indemnización en caso de incumplimiento.*

1. En los contratos que los operadores celebren con los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas, se deberá especificar el método de cálculo de las indemnizaciones asociadas al incumplimiento de los compromisos de calidad con el nivel de detalle suficiente que permita el cálculo de la cuantía por parte del usuario.

Para el parámetro «tiempo de interrupción del servicio», esta indemnización se acumulará a la derivada de la aplicación de los artículos 15 y 16 de la mencionada Carta de derechos del usuario de comunicaciones electrónicas.

2. Los operadores especificarán, en los contratos con los usuarios, si las indemnizaciones se realizarán 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, esta se presentará a través del departamento o servicio de atención al cliente al que se refiere el artículo 26 de la Carta de derechos anteriormente mencionada, 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, siempre que sea posible, los parámetros y métodos de medida de los documentos ETSI EG 202 057 y ETSI ES 202 057, del Instituto Europeo de Normas de Telecomunicación (ETSI). Los parámetros de dichos documentos que también figuren en el anexo I de esta orden, se entenderán en los términos descritos en dicho anexo I.

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

Los operadores designados para la prestación de alguno o algunos de los elementos de servicio universal incluidos en los apartados 2.a), 2.b), 2.c) y 2.d) del artículo 27 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, deberán 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 en el anexo II de esta orden.

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 a los que se refiere el artículo 13 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 que les sean de aplicación, referidos al conjunto del territorio en el que preste el servicio con dicha consideración, junto con el desglose, en su caso, por comunidad autónoma. 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 informe de auditoría con las mismas características y requisitos que el informe 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 peor, en relación con cada parámetro, al 20 por ciento del valor establecido en el artículo 13.

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 ciento respecto a cualquiera de los valores globales establecidos para cada parámetro en el artículo 13, 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 ciento 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, o sobre su valor complementario, para los parámetros relacionados en los apartados 2.a) y 3.a) del anexo II de esta orden.

Artículo 16. *Nivel individual de calidad de servicio.*

Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 28 y 29 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, el compromiso relativo al «tiempo de interrupción del servicio», al que se refiere el apartado 4 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 o servicio de acceso a Internet disponible al público, fijo o móvil, así como los que presten cualquier otro servicio de comunicaciones electrónicas a usuarios finales residenciales 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 euros.

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:

- a) Sean prestados a más de un cinco por ciento de los usuarios, respecto al total de usuarios del servicio causante de su inclusión, o
- b) Que representen más del cinco por ciento 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.*

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 y documentos de cargo al usuario final, que incluya los componentes recogidos en el apartado 1 del anexo III de esta orden que les sean de aplicación y que cumpla con los requisitos de calidad que se establecen en dicho anexo.

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. *Auditoría relativa a la calidad de la facturación.*

1. Los operadores, a los que se refiere el artículo 17 anterior, deberán contratar a una entidad solvente e independiente para la realización de un informe de auditoría anual que acredite los siguientes puntos:

a) El auditado tiene implantado un sistema global de aseguramiento de la calidad de la facturación referido en el artículo anterior.

b) El nivel de cumplimiento de los requisitos relativos a la calidad de la facturación que se establecen en el apartado 2 del anexo III de esta orden.

c) El auditado aplica un procedimiento de cálculo de los indicadores relativos a la calidad de la facturación establecidos en el apartado 3 del anexo III conforme a lo dispuesto en esta orden, debidamente documentado y que asegure que el error cometido en el cálculo de cada indicador no suponga una mejora del mismo superior al 5 por ciento con respecto a su valor real.

2. El informe de auditoría resultante contendrá, al menos, la información que se establece en el anexo IV de esta orden.

3. 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 para el Seguimiento de la Calidad, a la que se refiere el artículo 25, podrá establecer requisitos mínimos de las empresas auditoras y desarrollar:

a) Los criterios para la realización de las auditorías, incluyendo un conjunto básico de pruebas a realizar y el formato del informe de auditoría, al objeto de armonizar su contenido.

b) Los criterios necesarios para la definición, método de cálculo y demás consideraciones relativas a la obtención del valor de los indicadores referidos en los epígrafes a.1) y a.2) del apartado 3 del anexo III de esta orden, con el objeto de facilitar su aplicación por todos los operadores, asegurando un grado aceptable de fiabilidad y comparabilidad de los mismos.

4. 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.

5. El operador remitirá a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la información, antes del 30 de octubre de cada año, una copia del documento que incorpore el informe de auditoría junto con las notas y demás explicaciones que cada operador estime oportunas. En el caso de que el equipo auditor haya detectado incumplimientos o desviaciones en alguno de los requisitos, el operador remitirá a la Secretaría de Estado, en el plazo de un mes desde la remisión del informe de auditoría, un informe adicional que recoja el detalle de las acciones correctoras que aplicará para subsanarlos, así como el calendario de implantación de las mismas. Asimismo, y con el objeto de facilitar la evaluación de los resultados de la auditoría por parte de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, los operadores deberán facilitar, en formato electrónico apto para su tratamiento estadístico, los datos incluidos en el mencionado informe de auditoría, que ésta les requiera. 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 para el Seguimiento de la Calidad, a la que se refiere el artículo 25, podrá establecer plantillas o modelos para su remisión.

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, 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.

CAPÍTULO VI

Sucesos que conlleven una importante degradación de la calidad de servicio.

Artículo 20. *Sucesos vinculados al servicio de difusión del servicio de comunicación audiovisual televisiva considerados.*

1. Son objeto del presente artículo los sucesos vinculados al servicio de difusión del servicio de comunicación audiovisual televisiva por ondas hertzianas terrestres de ámbito estatal o autonómico, que conlleven una interrupción total o una afectación de la calidad del servicio que supere el umbral establecido en las guías a las que hace referencia el último epígrafe de este artículo, en la prestación del servicio de difusión de televisión en, al menos, un canal radioeléctrico y que afecten a más de 25.000 usuarios durante al menos 1 hora.

2. El suceso se inicia en el instante en que el servicio comienza a interrumpirse o degradarse. Finaliza en el instante en que el servicio recupere totalmente las condiciones de normal funcionamiento.

3. El número de usuarios afectados se referirá a los usuarios de las zonas de servicio de los centros emisores afectados.

4. 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 para el Seguimiento de la Calidad, a la que se refiere el artículo 25, elaborará guías en las que se fijarán, al menos:

- a) El procedimiento de cálculo de los usuarios afectados y
- b) La delimitación del umbral de afectación de la calidad del servicio a partir del cual será necesario realizar las notificaciones correspondientes, cuando no se trate de una interrupción total del servicio.

Artículo 21. *Sucesos vinculados al servicio telefónico y de acceso a Internet considerados.*

1. Son objeto del presente artículo los sucesos vinculados al servicio telefónico y de acceso a Internet que se definen a continuación.

- a) Sucesos considerados de menor significación.

Aquellos que conlleven una interrupción total o una afectación de la calidad del servicio que supere el umbral establecido en las guías a las que hace referencia el último epígrafe de este artículo, en la prestación del servicio telefónico disponible al público o en la prestación del servicio de acceso a Internet y que afecten a más de 25.000 líneas durante al menos dos horas en horario comprendido entre las 07:00 horas y las 24:00 horas.

- b) Sucesos considerados como significativos.

Son aquellos que conlleven una interrupción total o una afectación de la calidad del servicio que supere el umbral establecido en las guías a las que hace referencia el último epígrafe de este artículo, en la prestación del servicio telefónico disponible al público o en la prestación del servicio de acceso a Internet y cumplen, al menos, una de las siguientes condiciones:

- i) El suceso afecta al servicio que prestan los centros que tramitan llamadas de emergencia durante más de dos horas.
- ii) El suceso afecta a más del 25 por ciento de las líneas existentes en el territorio de cualquier isla de las comunidades autónomas de Baleares y Canarias, o de cualquiera de las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, durante más de dos horas.
- iii) El suceso afecta a más de 100.000 líneas durante más de una hora.

2. El suceso se inicia en el instante en que el servicio comienza a interrumpirse o degradarse. Finaliza en el instante en que todas las líneas tienen el servicio en condiciones de normal funcionamiento disponible para su uso.

3. 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 para el Seguimiento de la Calidad a la que se refiere el artículo 25, elaborará guías en las que se fijarán, al menos:

- a) El procedimiento de cálculo del número de líneas afectadas y
- b) La delimitación del umbral de afectación de la calidad del servicio a partir del cual será necesario realizar las notificaciones correspondientes, cuando no se trate de una interrupción total del servicio.

Artículo 22. *Notificación.*

1. Los operadores del servicio de difusión del servicio de comunicación audiovisual televisiva por ondas hertzianas terrestres que sufran un suceso de los catalogados en el artículo 20, así como los operadores de comunicaciones electrónicas que sufran un suceso de los catalogados en el artículo 21, deberán comunicar a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información las siguientes notificaciones:

- a) Notificación inicial.

Se remitirá siempre que el operador sufra un suceso incluido entre los definidos en los artículos 20 y 21 anteriores.

Incluirá, al menos, información relativa al instante de inicio del suceso, una breve descripción de la causa que ha originado ese suceso, los datos relativos al lugar en el que ha tenido lugar, el número de líneas estimadas afectadas si se trata de un suceso vinculado al servicio telefónico o de acceso a Internet o el número de usuarios afectados si se trata de un servicio vinculado al servicio de difusión del servicio de comunicación audiovisual televisiva por ondas hertzianas terrestres, acciones de contingencia adoptadas o que se prevén adoptar, plazo previsible de finalización del suceso y cualquier otra información que el operador considere relevante.

Se remitirá por correo electrónico en el plazo máximo de dos horas, contado desde el instante en que el suceso supere cualquiera de los umbrales de notificación establecidos en los artículos 20 y 21. Para los sucesos producidos entre las 22:00 horas y las 08:00 horas del día siguiente, esta primera notificación se remitirá antes de las 09:00 horas.

- b) Notificaciones intermedias.

Se remitirán siempre que el operador sufra un suceso incluido entre los definidos en los artículos 20 y 21 anteriores y éste se alargue más de seis horas.

El operador remitirá todas aquellas notificaciones intermedias necesarias para actualizar la información incorporada a la notificación inicial e informar de la evolución del suceso, así como para aportar la información adicional que se le demande desde la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

Estas notificaciones se remitirán por correo electrónico.

- c) Notificación final.

Se remitirá siempre que el operador sufra un suceso incluido entre los definidos en los artículos 20 y 21 anteriores.

Incluirá información sobre el instante de finalización del suceso y, en su caso, una actualización de los datos incorporados en la notificación inicial así como cualquier otra información que el operador considere relevante.

Se remitirá en el plazo máximo de dos horas a partir de la finalización del suceso por correo electrónico.

d) Informe detallado.

Se remitirá siempre que el operador sufra un suceso vinculado al servicio telefónico o de acceso a Internet considerado como significativo.

Contendrá, al menos, la evaluación de las causas que han originado el suceso, el alcance del suceso (número de líneas afectadas, infraestructura técnica afectada, detalle de los servicios afectados, terceros operadores e interconexiones implicadas, etc.), las acciones de contingencia adoptadas por el operador, el detalle de la evolución del suceso, las medidas correctoras que tiene previsto adoptar el operador y la valoración de la probabilidad de repetición del suceso considerando esas medidas correctoras, los perjuicios ocasionados a los usuarios, las medidas compensatorias, si están previstas, y cualquier otra información que el operador considere relevante.

Se remitirá, por correo electrónico, en el plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la finalización del suceso.

e) Informe sobre compensaciones.

Se remitirá siempre que el operador sufra un suceso vinculado al servicio telefónico o de acceso a Internet considerado como significativo.

Incluirá, al menos, el número de usuarios compensados económicamente por incumplimiento de los niveles de calidad en la prestación del servicio y el número de usuarios indemnizados por interrupción del servicio, así como información sobre las compensaciones e indemnizaciones realizadas, incluyendo el procedimiento detallado para el cálculo de las mismas.

Se remitirá, por correo electrónico, en el plazo de dos meses o de dos ciclos de facturación, a contar desde el momento en que finaliza el suceso.

2. Los operadores comunicarán y mantendrán actualizados, a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, los datos de contacto del responsable de estas notificaciones con el fin de poder solicitar información adicional en caso necesario.

3. La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, ya sea de oficio o a instancias de la Comisión para el Seguimiento de la Calidad a la que se refiere el artículo 25 de esta orden, podrá adoptar un formato específico para la remisión de estas notificaciones.

Artículo 23. *Acciones correctoras.*

Para salvaguardar los derechos de los usuarios, la Secretaría 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 24. *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.

Artículo 25. *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 adscrita, al Ministerio de Industria, Energía y Turismo, a través de la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, con la finalidad de asesorar al Gobierno en materia de elaboración y seguimiento de la normativa sobre calidad del servicio.

2. La Comisión ajustará su funcionamiento a las previsiones contenidas en el Capítulo II del Título II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en las materias no previstas en la misma, podrá dictar sus propias normas internas de funcionamiento.

3. La Comisión ejercerá las siguientes funciones:

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, del sistema de aseguramiento de la calidad de la facturación y del mecanismo para la notificación de sucesos que conlleven una importante degradación de la calidad de servicio, que se recogen en esta orden.

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

4. 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 de las Administraciones Autonómicas competentes en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

e) Uno en representación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

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

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

Disposición adicional primera. *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 14 del Real Decreto 889/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, de acuerdo con las definiciones y los 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 segunda. *Ausencia de incremento de gasto público.*

La aplicación de lo dispuesto en esta orden no conllevará incremento del gasto público ni supondrá incremento de dotaciones, de retribuciones o de otros gastos de personal al servicio del sector público.

Disposición adicional tercera. *Funcionamiento de la Comisión para el Seguimiento de la Calidad en la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones.*

El funcionamiento de la Comisión para el Seguimiento de la Calidad en la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones será atendido con los medios personales, técnicos y presupuestarios de la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información.

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 de esta orden, que venían publicando las medidas trimestrales de calidad de servicio de acuerdo con lo establecido en la 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, continuarán realizando las mediciones y correspondientes publicaciones, de acuerdo con lo allí establecido, incluidos los criterios adicionales adoptados, para los siguientes parámetros:

- a) Tiempo de suministro de accesos a la red fija.
- b) Tiempo de suministro de accesos a internet.
- c) Proporción de avisos de avería por línea de acceso fijo para el servicio telefónico fijo y el servicio de acceso a internet.
- d) Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo para el servicio telefónico fijo y el servicio de acceso a Internet.
- e) Frecuencia de reclamaciones de los clientes.
- f) Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes.
- g) Reclamaciones sobre corrección de facturas.
- h) Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago.
- i) Velocidad de transmisión de datos conseguida en la descarga de ficheros desde un servidor remoto al equipo terminal de usuario.

2. Las medidas para el parámetro velocidad de transmisión de datos conseguida con relación a la velocidad de transmisión de datos obtenida por los usuarios desde su ordenador o equipo terminal hacia un servidor remoto, se iniciarán en el plazo de un año a contar desde la entrada en vigor de esta orden.

3. Los valores de los parámetros que se venían midiendo trimestralmente, de acuerdo con el régimen anterior, y que se dejan de medir a partir de la entrada en vigor de esta orden, se publicarán y auditarán de acuerdo con lo establecido en la mencionada Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, hasta el último trimestre completo medido.

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

1. Los operadores obligados, de acuerdo con lo establecido en apartado 2 del artículo 2, deberán remitir a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, en el plazo establecido en dicho artículo, los niveles trimestrales de calidad de servicio conseguidos, a los que se refiere el artículo 4, sin necesidad de petición expresa hasta que 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.

2. 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, en el plazo indicado en el apartado 2 de la disposición transitoria primera, los niveles trimestrales de calidad de servicio para el parámetro velocidad de datos conseguida con relación a la velocidad de transmisión de datos obtenida por los usuarios desde su ordenador o equipo terminal hacia un servidor remoto, sin necesidad de petición expresa hasta que 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.

3. 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.

Disposición transitoria tercera. 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 25, 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 26 de la Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo.

Disposición transitoria cuarta. Primera auditoría sobre calidad de la facturación.

1. Los operadores incluidos en el ámbito del artículo 17 presentarán la primera auditoría, a la que se refiere el artículo 19, antes del 30 de octubre de 2015.

2. La auditoría sobre calidad de facturación correspondiente al año 2013 se presentará de acuerdo con lo establecido en la Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo.

Disposición transitoria quinta. Medidas relativas al servicio universal.

Los operadores a los que se refiere el artículo 13, deberán realizar las mediciones relativas a los niveles mínimos de calidad, para los elementos del servicio universal para los que hayan sido designados, de acuerdo con lo que se establece en el anexo II, a partir del segundo trimestre natural siguiente al de la entrada en vigor de esta orden.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa.

1. Queda derogada la 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.

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 de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información para modificar los anexos I, II, III y IV de esta orden.

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 del anexos I, II, III y IV de esta orden, al objeto de armonizarlos con las modificaciones de los documentos ETSI que incorpore el Instituto Europeo de Normas de Telecomunicación (ETSI), en relación con los parámetros contemplados, así como para adecuar los parámetros y requisitos a las condiciones del mercado, establecer los criterios adicionales necesarios para facilitar su aplicación y a establecer los plazos necesarios para su entrada en vigor.

Disposición final segunda. *Título competencial.*

Esta orden se dicta al amparo del artículo 149.1.21ª de la Constitución que atribuye al Estado la competencia exclusiva en materia de telecomunicaciones.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

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

Madrid, 16 de junio de 2014.–El Ministro de Industria, Energía y Turismo, José Manuel Soria López.

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 norma ETSI ES 202 057-1 V2.1.1 (2013-01), 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 para el Seguimiento de la Calidad a la que se refiere el artículo 25 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 ES 202 057-1.

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

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

I.3 Proporción de avisos de avería por línea de acceso fijo (recogido en el apartado 5.4 de la norma ETSI ES 202 057-1). Se medirán y publicarán los datos contemplados en el documento ETSI para este parámetro, desagregados para el servicio telefónico fijo y el servicio de acceso a Internet.

I.4 Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo (recogido en el apartado 5.5 de la norma ETSI ES 202 057-1). Se medirán y publicarán los datos contemplados en el documento ETSI para este parámetro, desagregados para el servicio telefónico fijo y el servicio de acceso a Internet.

I.5 Frecuencia de reclamaciones de los clientes (recogido en el apartado 5.9 de la norma ETSI ES 202 057-1).

I.6 Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes (recogido en el apartado 5.10 de la norma ETSI ES 202 057-1).

I.7 Reclamaciones sobre corrección de facturas (recogido en el apartado 5.11 de la norma ETSI ES 202 057-1).

I.8 Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago (recogido en el apartado 5.12 de la norma ETSI ES 202 057-1).

PARTE II

Parámetros específicos

Parámetros específicos para el servicio de acceso a internet

La definición, método de medida y demás consideraciones relativas al parámetro incluido en esta parte se entenderá en los términos fijados en el documento ETSI EG 202 057-4 V.2.1. (2008-07), 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 para el Seguimiento de la Calidad a la que se refiere el artículo 25 de esta orden.

Este parámetro se medirá 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 este.

II.1 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 tanto desde un servidor remoto a su ordenador o equipo terminal como en sentido contrario, es decir, desde su ordenador o equipo terminal hacia un servidor remoto.

ANEXO II

Niveles mínimos de calidad relativos al servicio universal

1. Conexión y servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija:
 - a) Tiempo de suministro de la conexión inicial: Inferior a 60 días para el 99 por ciento de los casos.
 - b) Porcentaje de averías por línea de acceso: Menor del cuatro por ciento al trimestre.
 - c) Tiempo de reparación de averías: Inferior a 48 horas para el 95 por ciento de los casos.
 - d) Tasa de reclamaciones por facturación: Inferior al cinco por mil por trimestre.
 - e) En caso de que el operador designado para el suministro de la conexión inicial, haya optado por acogerse a la opción de asumir él mismo la prestación de los servicios de datos, incluidos los de acceso a Internet, en condiciones equiparables a las ofertadas con carácter general por el mercado, la velocidad de transmisión de datos conseguida será igual o superior a 1 megabit por segundo para el 95 por ciento de los casos, teniendo en cuenta las funciones específicas de la tecnología de acceso correspondiente.
2. Servicio de telefonía pública de pago mediante monedas o tarjetas:
 - a) Porcentaje de teléfonos públicos de pago en funcionamiento: Superior al 95 por ciento.
3. Servicio de consulta telefónica sobre números de abonado:
 - a) Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 20 segundos: Superior al 90 por ciento.

ANEXO III

1. Componentes típicos de un sistema global de aseguramiento de la calidad de la facturación:

A los efectos de comprobar por parte de las entidades auditoras la implantación de un sistema global de aseguramiento de la calidad de la facturación, se describen a continuación los componentes típicos más habituales:

a) Medición y registro del consumo: que comprende la creación y el almacenamiento de registros detallados de llamada (conocidos por sus siglas en inglés como CDR) 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: desde la salida de elemento de red hasta la entrada del elemento de mediación.

c) Mediación: adquisición y formateo de mensajes (conocido por sus siglas en inglés como MAF), recibe los CDR 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, reformateo (de ser necesario) y la distribución de CDR hacia el motor de tarificación adecuado.

d) Tarificación, incluidas ofertas y 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 o puesta a disposición a los clientes de las facturas o documentos de cargo tanto en papel como en formato electrónico.

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, identificación, investigación y tratamiento de las reclamaciones de facturación y sobre corrección de cuentas prepago 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 facturación, poniendo de relieve los posibles escenarios con participación de varios operadores.

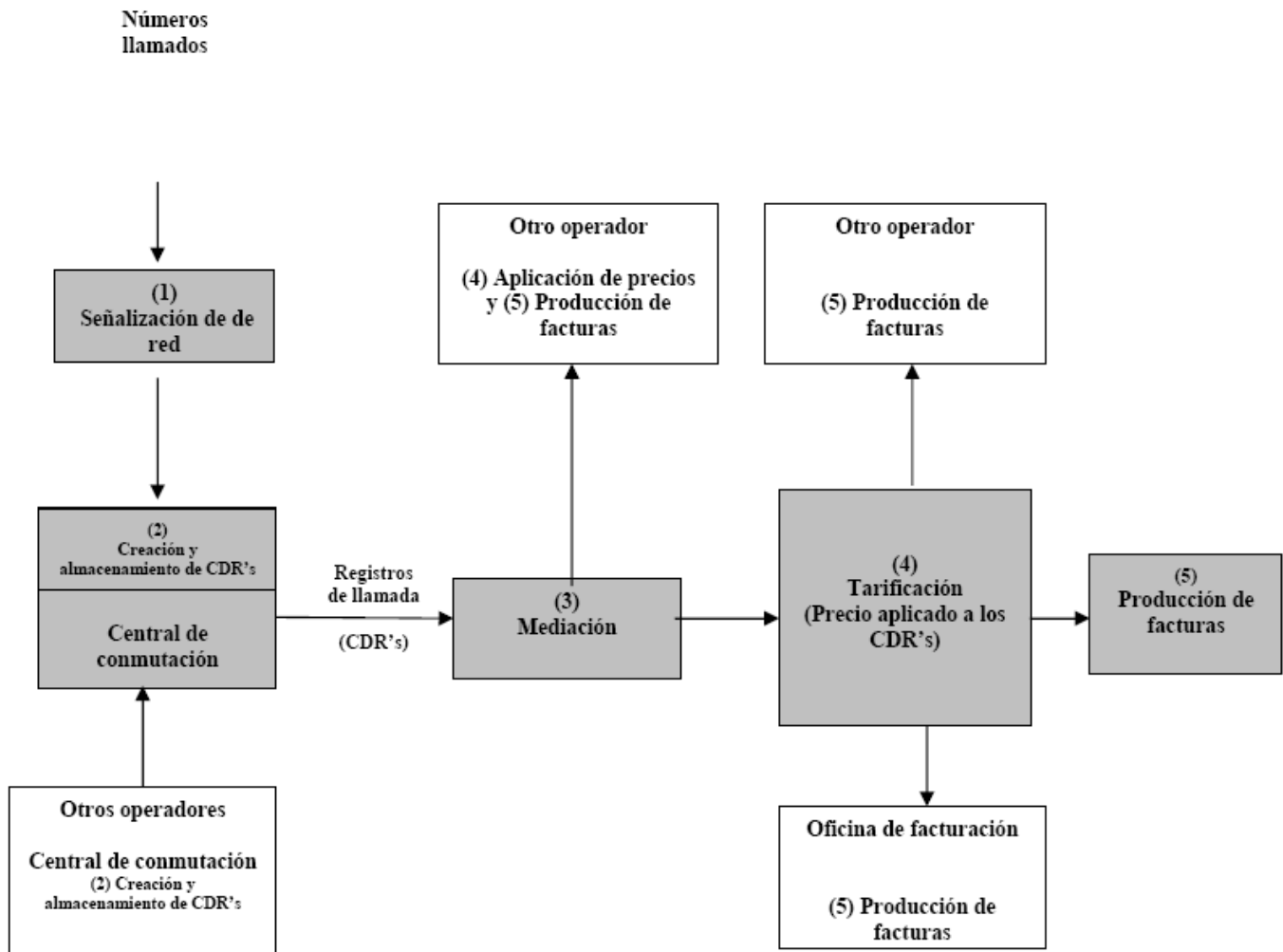


Figura 1: Componentes típicos de un sistema global de facturación

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.

2. Requisitos relativos a la calidad de facturación.

En los siguientes apartados de este anexo III se establecen los requisitos que se deberán evaluar en la auditoría referida en el artículo 19 de esta orden. La definición, método de medida y demás consideraciones relativas a los requisitos incluidos en esta parte se entenderán, en los casos en los que sea aplicable, en los términos fijados a tal efecto en los documentos ETSI TS 102 852, ETSI EG 202 843, y ETSI ES 202 057, con los criterios adicionales que para facilitar su aplicación por todos los operadores asegurando un grado aceptable de fiabilidad y comparabilidad, 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 para el Seguimiento de la Calidad a la que se refiere el artículo 25 de esta orden. 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.

AIII.2.1 Requisitos relativos a la gestión de precios y a la tarificación de los eventos susceptible de cargo:

a) Transparencia de precios. Los operadores obligados deberán publicar información sobre los precios y otros cargos aplicables de acuerdo con lo establecido en la regulación vigente sobre la materia. Esta información deberá ser concisa, no ambigua y fácilmente localizable por los usuarios en los diferentes medios en los que se publique (páginas web, folletos, documentos, etc.), sea cual sea el medio de distribución de la misma (local comercial, correo postal, enlace a página web, etc.), para todas las condiciones de uso y para todos los servicios ofrecidos.

Además, deberá ser completa y actualizada e indicar claramente las reglas para el cálculo de la cantidad que tendrán que satisfacer los clientes de acuerdo, tanto con las condiciones de uso especificadas, como con las que rebasen dichas condiciones de uso, por ejemplo, cuando se excede el tiempo permitido en los casos en los que el precio es aplicable solamente durante un periodo de tiempo específico. Se deberá proporcionar toda la información relevante que permita a los clientes poder calcular con precisión los costes finales del servicio.

Asimismo, el operador deberá mantener en una página de Internet, fácilmente accesible, un archivo histórico en el que figuren los precios que han estado vigentes en los últimos 18 meses.

b) Adecuación de los términos contractuales y los precios aplicados con la información preliminar facilitada. Los contratos realizados y los precios aplicados deberán ajustarse a la información proporcionada previamente a los clientes sobre los costes y las características del servicio.

c) Almacenamiento de datos de medición y consumo. El operador deberá almacenar los datos relevantes relativos a la medición del consumo que puedan influir en los cargos a facturar por un periodo de, al menos, seis 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 estos datos, por ejemplo, previa contratación de un mayor desglose de la factura.

AIII.2.2 Requisitos relativos al tratamiento individual de las facturas y de los documentos de cargo:

a) Medidas para evitar errores grandes. El operador deberá emplear medidas específicas adecuadas para evitar que sean incluidos en las facturas individuales de usuario final errores grandes.

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

c) Análisis de la causa origen. El operador llevará a cabo un análisis de la causa origen de al menos una muestra representativa de las reclamaciones, tipificando dichas causas y estableciendo acciones correctoras proporcionadas.

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

e) Recálculo de facturas. Asimismo, 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.

f) Calidad de las facturas y de los documentos de cargo. Las facturas y los documentos de cargo que se emitan, tanto en formato papel como en formato electrónico, deberán contener como mínimo los elementos establecidos en la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas aprobada mediante el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo.

Las facturas y documentos de cargo deberán ser claros, sencillos de comprender y de utilizar. Los clientes deberán poder encontrar con facilidad las tarifas y servicios opcionales suscritos, los registros de llamadas, el precio exacto de cada llamada, el tramo de tarificación aplicado, los impuestos y descuentos y cualquier otro concepto que sea necesario incluir para la comprensión de la misma. El operador deberá identificar en la factura y en el documento de cargo la dirección de la página de Internet en la que figuren los precios aplicables a la misma.

g) Facturación de cargos sin detalle. 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.

3. Indicadores de calidad de la facturación:

a) Indicadores. Los operadores deberán calcular trimestralmente, al menos, los siguientes indicadores:

a.1) Número de reclamaciones sobre corrección de facturas y sobre corrección de cuentas prepago que han dado lugar a devolución de importes como un porcentaje sobre el total de dichas reclamaciones.

a.2) Número de facturas cuyo importe no se ha puesto a disposición del cliente previamente a su cargo, como un porcentaje sobre el total de facturas emitidas.

b) Los operadores deberán fijarse objetivos para el indicador a2 y revisarlo periódicamente en función de los resultados que vaya obteniendo en coherencia con la implantación del ciclo de mejora continua.

ANEXO IV

Contenido mínimo de los informes de auditoría

AIV.1 Contenido mínimo del informe de auditoría de calidad de servicio:

1. Índice.
2. Objetivos y alcance de la auditoría.
3. Información relativa a la entidad auditora, incluyendo la documentación que acredite el cumplimiento de los requisitos que se establezcan de acuerdo con el apartado 3 del artículo 6, así como información relativa al perfil profesional del equipo auditor y datos de contacto.
4. Relación de interlocutores por parte del operador y datos de contacto.
5. Condiciones de ejecución de la auditoría, incluyendo al menos las fechas en las que ésta se ha llevado a cabo, jornadas dedicadas y recursos involucrados.
6. Seguimiento de la auditoría efectuada el año anterior, en especial en relación a aquellos parámetros en los que se detectó una desviación o incumplimiento.
7. Relación de todas las comprobaciones y pruebas individuales realizadas para verificar la implantación del sistema de medida y el resultado obtenido, incluyendo los detalles técnicos correspondientes a esta información.

8. Relación de todas las comprobaciones y pruebas individuales realizadas para cada parámetro y el resultado obtenido, incluyendo al menos: una descripción detallada de cada una de las comprobaciones y pruebas efectuadas, información acerca de la aplicación de los criterios establecidos para su medida y los detalles técnicos correspondientes a esta información.

9. Resumen final que incorpore la información que el auditor considera más relevante, destacando las desviaciones e incumplimientos detectados, en su caso, así como sus conclusiones en relación con el apartado 1 del artículo 6 de esta orden.

10. Relación de la documentación de referencia utilizada.

AIV.2. Contenido mínimo del informe de auditoría de Calidad de facturación:

1. Índice.
2. Objetivos y alcance de la auditoría.
3. Información relativa a la entidad auditora, incluyendo la documentación que acredite el cumplimiento de los requisitos que se establezcan de acuerdo con el apartado 3 del artículo 19, así como información relativa al perfil profesional del equipo auditor y datos de contacto.

4. Relación de interlocutores por parte del operador y datos de contacto.

5. Condiciones de ejecución de la auditoría, incluyendo al menos las fechas en las que ésta se ha llevado a cabo, jornadas dedicadas y recursos involucrados.

6. Seguimiento de la auditoría efectuada el año anterior, en especial en relación a aquellos parámetros en los que se detectó una desviación o incumplimiento.

7. Relación de todas las comprobaciones y pruebas individuales realizadas para verificar la implantación del sistema global de aseguramiento de la calidad de la facturación y el resultado obtenido, incluyendo los detalles técnicos correspondientes a esta información.

8. Relación de todas las comprobaciones y pruebas individuales realizadas para cada requisito y el resultado obtenido, incluyendo al menos: una descripción detallada de cada una de las comprobaciones y pruebas efectuadas, información acerca del nivel de cumplimiento del requisito y los detalles técnicos correspondientes a esta información.

9. Relación de todas las comprobaciones y pruebas individuales realizadas para cada indicador y el resultado obtenido, incluyendo, al menos: una descripción detallada de cada una de las comprobaciones y pruebas efectuadas, información acerca de la aplicación de los criterios establecidos para su cálculo, y los detalles técnicos correspondientes a esta información.

10. Resumen final que incorpore la información que el auditor considera más relevante, destacando las desviaciones e incumplimientos detectados, en su caso, así como sus conclusiones en relación con el apartado 1 del artículo 19 de esta orden.

11. Relación de la documentación de referencia utilizada.