

La información sobre la calidad de los servicios



Lionel D. Fernández

Director General de ASTEL

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, en desarrollo del Reglamento aprobado por R.D. 424/2005, de 15 de abril (y en último término de la Ley General de Telecomunicaciones de 3 de noviembre de 2003), pese a su título, no tiene por objeto principal la imposición de obligaciones a los operadores para que mantengan un determinado nivel de calidad, sino el desarrollo del artículo 110 del citado Reglamento, que establece el deber de los operadores de informar públicamente, y de un modo comparable, de sus niveles de calidad, para facilitar a los usuarios el ejercicio de su libertad de elección. Junto a ello, la Orden contiene obligaciones de calidad en sentido estricto para el operador encargado del Servicio Universal, y, asimismo, incluye normas sobre la facturación de los servicios.

La Orden 912/2006 mantiene una línea continuista respecto del sistema regulado en la normativa anterior (la Orden de 14 de octubre de 1999), pues se remite en sus aspectos principa-

les, por un lado, a la guía EG 202 057 sobre calidad elaborada por el Instituto Europeo de Normas de Telecomunicación (ETSI); por otro, a documentos complementarios elaborados en la Comisión para el Seguimiento de la Calidad (CSCal), establecida por la propia Orden.

No obstante, algunas previsiones de la Orden 912/2006 suponen una novedad, incrementando la información de los usuarios: así se regula la medición de la calidad de la facturación, y se fijan algunos nuevos parámetros, en particular en cuanto a servicios que han aumentado su importancia: el acceso a Internet y la telefonía móvil. Asimismo se establece la "auto publicación" por cada operador de sus datos en su página web.

La continuidad de la remisión a las normas ETSI no es fruto de la mera inercia: en los debates previos a la aprobación de la Orden se evidenció la inexistencia de propuestas suficientemente detalladas de sistemas alternativos que permitan un adecuado nivel de fiabilidad y comparabilidad. Cabe recordar que en la guía EG 202 057, aunque se declara aplicar un criterio de

"calidad percibida por los usuarios", en la práctica se asume un criterio de "calidad medida", para lo cual se definen diversos parámetros, tanto generales para todos los servicios, como específicos con relación a los servicios de telefonía fija y móvil y a los de acceso a Internet.

Los documentos complementarios antes mencionados, son, en primer lugar, unos "Criterios Adicionales" para permitir la aplicación homogénea de las normas ETSI, y junto a ellos las Guías para las auditorías externas previstas en la Orden, y los modelos de autopublicación de los datos. Su elaboración se realizó, a modo de "corregulación", en grupos de trabajo (GTs) de la CSCal, con representación de Administración, operadores y usuarios. Una vez acordados en los GTs, los documentos fueron aprobados por la CSCal y publicados en la página web de la SETSI.

La aplicación de la Orden se está llevando a cabo con una aceptable velocidad: su desarrollo está prácticamente concluido, y los operadores están implantando las adaptaciones necesarias y comenzando a medir los nuevos parámetros. De este modo, procede ahora evaluar la eficacia del sistema para cumplir con la finalidad que le da razón de ser, servir de instrumento para los usuarios a la hora de comparar los servicios que prestan los diversos operadores. ◆