

Café de redacción

Tras la promulgación de la Orden Ministerial del 14 de octubre 99 sobre Calidad de los Servicios de Telecomunicación, se ha hecho más necesario clarificar posiciones. Antes de la liberalización de las telecomunicaciones la calidad no era un tema discutible. Sin embargo, ahora se ha convertido en un factor determinante de la oferta al posible cliente. Por ello, Bit ha querido plantear este debate aplicado al servicio telefónico fijo, invitando a participar en su Café de Redacción a los responsables de Calidad de BT, Arturo García; Retevisión, Carlos García Primi; Telefónica, Alberto Martín y Uni 2, Bárbara Saiz de Bustamante. Con la presencia de César Rico, director de BIT, se plantearon diversas cuestiones, entre ellas el difícil acuerdo sobre los parámetros de medida, la perspectiva de educar al usuario o la problemática de las auditorías. Una charla muy interesante, que resumimos a continuación

La regulación de la calidad del servicio telefónico, a examen

BIT: Quizás, antes de la liberalización, la calidad no era un tema de debate. Simplemente, era la que había. Sin embargo, ahora lo lógico es que la competencia recién estrenada juegue con este factor, ante el usuario. La oferta va a girar entre precio/calidad, y va a ser necesario educar al consumidor para que sepa elegir. La nueva O.M. sugiere la necesidad de plantear este debate. Teníamos la idea de que la Administración iba a regular la calidad del servicio universal y que, en cuanto a los servicios

que se dieran en régimen de competencia, sería el mercado el que lo regularía. ¿Qué alcance tiene el que haya quedado fuera de la O.M. el servicio universal, de momento, y si se hayan abordado los otros?

Bárbara Saiz de Bustamante: En relación al servicio universal es el operador dominante quien debe suministrarlo y por tanto a quien más afecta. Desde Uni2, lo que nos preocupa es cómo puede afectar a nuestro cliente. Para nosotros es importante que sea el Ministerio de Fomento quien se ocupe de regular un aspecto tan importante como la calidad de servicio, que consideramos básico, ya que nuestra prioridad es ofrecer un alto nivel de calidad a nuestros clientes.

Carlos García Primi: La orden ministerial me parece básicamente correcta, quiere tratar a todos los operadores de forma igualitaria, según los mismos parámetros, otra cosa es que lo hayan conseguido. El servicio universal, lógicamente, lo tiene que dar Telefónica, sin embargo, no sé si está bien definido, por lo que según la interpretación que se dé, Telefónica podría no incluir en las métricas aquellas provisiones en las que tuvieran dificultades. Se debe definir claramente para evitar distorsiones de las métricas. Respecto a los indicadores, son importantes porque nos marcan el espacio a los demás.

Arturo García Álvarez-Coque: Los niveles de calidad de servicio esperados por los usuarios los define el mercado hasta cierto punto. A corto plazo el factor precio es determinante, a



medio y largo plazo la calidad lo será cada vez más. En cuanto al servicio universal, éste sólo tiene que ver con el operador dominante.

Alberto Martín: La Orden Ministerial llega en un momento en el que ya se hacía necesaria, pero hubiera sido mejor que hubiera ido precedida de un debate conjunto con todo el sector. Quisiera referirme ahora al enfoque global. Pensamos que es un avance sustancial respecto a la regulación que existía en la época anterior. El Contrato con el Estado viene de principios de los 90, con un enfoque regulatorio obviamente muy diferente. Otro aspecto a considerar respecto a la Orden Ministerial es que quizás se ha perdido una oportunidad de coger el tren de la regulación de la calidad en Europa. Los principios normativos europeos vigen-

La Calidad habrá de luchar con la dificultad para establecer un sistema de medida, la necesidad de educar al usuario o la definición de las auditorias

tes en mercados liberalizados siguen la pauta de "la menor regulación posible". Sin embargo, el enfoque aquí es más bien el contrario, una regulación "pesada", "rigorista". Por otra parte, dentro de la filosofía internacional de normativa de calidad, hay dos enfoques alternativos. Uno es que sea el regulador el que se encargue de los niveles exigibles de calidad y otro consiste en que sea el propio consumidor el que lo haga en un mercado liberalizado. Aquí,

parece que se ha optado por los dos modelos al "mismo tiempo". Creemos que el modelo adoptado en España queda descolgado del modelo general de los países europeos y es, desde el punto de vista regulatorio, excesivo. Otro aspecto a considerar es la necesidad de medir los dos tipos de calidad existentes, la objetiva y la subjetiva. Una es la calidad que el operador anuncia o da a entender que ofrece y otra es la calidad que en realidad percibe el cliente.

BIT: Parece que lo que pretende la ley es que el usuario y el mercado sean los que regulen la exigencia de calidad, aunque luego algunos parámetros que se establecen sean objetivos.

Alberto Martín: En el Reino Unido manejan ambos conjuntos de medidas, publicándose semestralmente. Todos los clientes pueden comparar tanto el conjunto de indicadores internos como los que el cliente percibe a través de encuestas. Yo creo que en España se debería hacer igual. Deberían haberse incluido los dos grupos de parámetros desde el principio para poder comparar los dos grupos de datos.

Una forma de proteger al usuario es darle información sobre los dos tipos de parámetros ya que buenos indicadores internos de calidad no

implican, necesariamente, satisfacción del cliente.

Bárbara Saiz de Bustamante: Los indicadores de satisfacción podrían igualmente enunciar-se junto a los indicadores de calidad objetiva. Igual que se define claramente una de ellas, se puede homogeneizar cómo los operadores controlan la otra.

Arturo García Álvarez-Coque: Efectivamente, puede uno tener unas estadísticas de calidad muy buenas y tener clientes insatisfechos, porque el servicio es mucho más que el nivel básico medido por los indicadores, que no reflejan la percepción del usuario.

BIT: *Lo que regula a partir de ahora la O.M. ¿os obliga a cambiar en alguna forma los procedimientos internos de calidad?*

Alberto Martín: Por nuestra parte, sí y aquí me gustaría añadir que Telefónica considera que la regulación es asimétrica, se imponen demasiadas cargas a los operadores dominantes y pocas e insuficientes al resto. La nueva regulación exige unos cambios importantes que nos obligan a variar nuestro sistema de medida, porque hay una modificación sustancial en las definiciones de los parámetros. Además, existe un coste derivado de esos cambios bastante considerable. Por otra parte, tenemos una "queja" añadida y es que se nos obliga a realizar los cambios en dos meses, lo que para Telefónica es muy difícil de cumplir.

Bárbara Saiz de Bustamante: En una empresa como Uni2, que lleva menos de un año en el



Alberto Martín: "Quizás se ha perdido una oportunidad de coger el tren de la regulación de la calidad en Europa"

mercado, también tendremos que introducir cambios para adecuar los sistemas que recogen información. Y eso nos ocurre cuando estamos lanzando la empresa, con todo el esfuerzo del lanzamiento. Por ello, ese plazo también nos parece un poco escaso.

Carlos García Primi: Aquí hay una incongruencia; los operadores con la licencia posterior a la orden Ministerial tienen 18 meses de gracia y, sin embargo, los que la tuvieron antes, tienen únicamente dos meses. Nosotros también tenemos que hacer muchas modificaciones, ya que los indicadores que fija la orden

Ministerial son diferentes a los de nuestra licencia.

En lo que no estoy de acuerdo es en que se exija mucho al dominante y poco a los demás. Yo creo que lo que se exige al dominante son valores que pueden dar con mucha facilidad, teniendo en cuenta las excepciones. Sin embargo, nosotros tenemos una dependencia de Telefónica en la atención a nuestros clientes, porque la calidad que podemos ofrecer depende de los compromisos con el operador principal, ya que es proveedor nuestro.

Arturo García Álvarez-Coque: Es importante el objetivo estable-

cido sobre provisión de líneas por el operador dominante. En cuanto a plazos de entrega, la Orden es una mejora respecto a lo que recibimos actualmente.

Alberto Martín: Los objetivos de los que se habla son valores medios de cumplimiento que implican que haya valores concretos por encima o por debajo de la media. Al margen de esta aproximación estadística, creo que los objetivos son razonables respecto a la situación del mercado y a la calidad que pueden demandar los clientes. No tenemos nada que objetar. Otra cosa son los parámetros elegidos, de los que no nos gusta que estén basados en un borrador de propuesta europea. La Administración española ha adoptado unas definiciones que cuando se aprueben a nivel europeo y deban incorporarse a la legislación española pueden ser diferentes a los ya elegidos, lo que nos crea ciertas inquietudes. Implicaría que deberíamos cambiar rápidamente nuestros sistemas, invirtiendo una cantidad considerable de recursos económicos en unos meses. De todas maneras, nos parece aceptable que la Administración haga una aproximación de este tipo, aunque va a crear problemas a todos los operadores en cuestión de meses.

BIT: *Otro tema: información a los usuarios, los clientes van a elegir entre calidad, precio, etc. Pero nos da la impresión de que, en cuanto a calidad, la opción que dan los operadores a los clientes para elegir es pequeña. ¿Qué información dais a los usuarios ahora?*

Arturo García Álvarez-Coque: La información sobre niveles de calidad se transmite en la relación comercial normal con el cliente. La sensibilidad sobre la calidad es variable según el sector y el tipo de cliente (empresas, residenciales, ...) y también es variable la información sobre la calidad de los servicios. Una novedad importante que introduce la Orden es la publicación de los niveles reales de calidad conseguidos por los operadores.

Bárbara Saiz de Bustamante: De todas maneras, los usuarios tienen muy poca información a nivel de calidad. La Orden Ministerial va a ayudar a que el tema de la calidad se conozca, a que el consumidor esté informado sobre el tema y la valore.

Carlos García Primi: En relación con grandes clientes, en acceso directo se establecen compromisos de calidad contractuales. Con respecto al acceso indirecto la calidad es la de Telefónica.

Alberto Martín: La calidad necesita de la publicidad porque llegará un momento en el que tendrá tanta importancia como la cuestión del precio, por ejemplo. En cuanto a la información concreta a los clientes, nuestros datos son públicos y oficiales. Telefónica facilita mensualmente sus datos al Ministerio.

BIT: La O.M. presenta la figura de la auditoria externa. Lo que vemos como más complicado es conocer el universo sobre el que hay que obtener la muestra. Para realizar una auditoria externa habría que contar con que todos



Bárbara Saiz de Bustamante:
"Esta ley va a ayudar a educar al consumidor"



Arturo García: **"Yo echo en falta que no se hable más del usuario"**

los datos los proporcionarán los operadores. No sé si hay espacio para crear una empresa que audite todo, o que cada uno tenga la suya ¿cómo lo veis?

Arturo García Álvarez-Coque:

Creo que la idea de la O.M. es que la Secretaría podrá imponer unos procedimientos de auditoria, garantizar la fiabilidad de los datos. A mi me parece que lo primero será establecer un estándar, unos criterios unificados respecto a qué se va a auditar y cómo. Hay cosas como los plazos objetivos de reparación, o los compromisos de reparación, que no están concretados suficientemente. Yo echo en falta que no se hable más del usuario. Lo que le importa al cliente es la disponibilidad del servicio, el objetivo de tiempo de disponibilidad.

Carlos García Primi: La figura del auditor parece necesaria, entiendo que el Ministerio requiere un apoyo por la presencia de tantos operadores. La problemática que se presenta es definir la metodología y quién va a hacer las auditorías.

Sobre la calidad me preocupa qué responsabilidades hay del que da servicio extremo a extremo si este se mide desde el primer operador hasta el usuario. Hay que definir cuando es error del operador principal y cuando es del otro. En Calidad, cada operador intermedio tiene que asumir sus fallos y hay que definirlos.

Alberto Martín: Para la medición de los parámetros de los operadores con acceso indirecto no vemos muy claro el procedimiento. Por otra parte, la cues-

tión de la auditoría es vital para garantizar la homogeneidad de los datos y no confundir a los usuarios. Es importante porque de la definición de ciertos parámetros de la Orden no se deduce claramente lo que se tiene que medir. En los foros europeos desde hace 3 o 4 años se viene tratando de concretar estas definiciones sin llegar a resolver las dificultades que aparecen. Por ello, en el Reino Unido se "audita a las auditorías" ya que éstas deben auditar los datos de cada operadora con los mismos criterios para garantizar la "comparabilidad" de los datos.

Arturo García Álvarez-Coque: El acceso indirecto tiene como parámetro la calidad de red, que no depende del operador nuevo.

Bárbara Saiz de Bustamante: De todas maneras, es un empuje para fijar algún parámetro, para empezar a establecer mínimos que puedan ayudar a negociar niveles de servicio entre operadores.

Arturo García Álvarez-Coque: Esto es importante, es un motivo adicional para definir acuerdos de nivel de servicio entre operadores, a fin de establecer el nivel de calidad del servicio al usuario final.

Alberto Martín: Desde nuestro punto de vista, aunque no está claro cómo se va a medir, es bueno que se establezcan en la norma estas obligaciones. Algunos operadores, para tener mayor margen de maniobra en el precio pueden bajar la calidad.

BIT: ¿Qué otros temas os preocupan?



Carlos García Primi: "Lo que me preocupa es si la calidad se mide desde el primer operador al final. Hay varios operadores que intervienen"

Arturo García Álvarez-Coque: La necesidad de considerar medidas de la satisfacción de los usuarios, de su percepción de la calidad, mediante criterios acordados por la Secretaría y los operadores."

Bárbara Saiz de Bustamante: A mí me sorprende que no se incluya el tema de móviles e Internet, que todavía haya que esperar otra normativa cuando son servicios que afectan a un gran número de usuarios.

Carlos García Primi: La O.M. dice que en seis meses se regulará, de internet dice que se hará un seguimiento. Va a ser difícil regularlo, si se ponen muchos controles se podría dificultar su implantación y desarrollo.

Alberto Martín: El enfoque debería ser el de hacer un seguimiento de la calidad e intervenir "a posteriori" si es necesario, dejando la legislación para cuando exista una armonización europea de parámetros de calidad para estos servicios.

Carlos García Primi: A me gustaría que se definiera un modelo de auditoría, o un procedimiento y entiendo que todo eso lo va a hacer una comisión de seguimiento, en donde el único que está representado es Telefónica, los demás no lo estamos, más que a través de asociaciones. Así que ahora se van a tomar iniciativas en las que no vamos a participar.

Bárbara Saiz de Bustamante: Es complejo el que nos represente el operador dominante, desde luego.

Carlos García Primi: Debería ser la Comisión la que lo haga.

Bárbara Saiz de Bustamante: También me gustaría señalar que con respecto a los parámetros de calidad, los que se piden en la Orden Ministerial no tienen porqué coincidir con los que demanda el mercado.

Alberto Martín: Nosotros vemos que el "suelo" de calidad que se pide a unos y otros no es igual. Desde nuestra perspectiva se pide más a Telefónica que además tiene, por otro lado, la obligación de servicio universal. Volviendo a la cuestión de las obligaciones de servicio universal no entendemos muy bien como se van a engarzar los objetivos establecidos para Telefónica como operador dominante con los correspondientes al servicio universal. No sabemos si debemos manejar, en ese caso, dos grupos de objetivos diferentes lo cual, lógicamente, sería muy complejo. Esperamos a que se publique la nueva normativa y se haga la luz en este asunto.