

Nueva orden de calidad de los servicios de telecomunicaciones

Ana Isabel Mendoza Losana

Profesora contratada doctora de Derecho Civil de la Universidad de Castilla-La Mancha

Departamento de Gestión de Conocimiento de Gómez-Acebo & Pombo

El BOE del día 27 de junio publica la 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 que deroga 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.

1. Obligaciones preexistentes

En contra de lo que pudiera parecer, 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 no se aprueba en desarrollo de la nueva Ley 9/2014, General de Telecomunicaciones, sino que procede de un acuerdo de la Comisión para el Seguimiento de la Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones de 26 de junio de 2012 y tiene por objeto el *desarrollo de lo previsto en la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, aprobada por el Real Decreto 899/2009* (cfr. art. 1.1). En síntesis, el contenido de la Orden se distribuye en torno a los siguientes ejes, de los que sólo destacamos aquellos aspectos que suponen una novedad con respecto a la regulación anterior:

- **Reformulación de parámetros, publicación de la información y control administrativo.** Siguen estando obligados a publicar datos sobre la calidad de los servicios ofrecidos y a someterse a auditoría externa y al control de la Administración los mismos operadores obligados conforme a la ahora derogada Orden ITC/912/2006. La definición de los parámetros para la medida del

nivel de calidad y sus correspondientes métodos de medida figuran en el anexo I de la nueva Orden.

- **Calidad de la facturación.** Los nuevos parámetros de calidad de la facturación se definen en el Anexo III de la Orden. No define el desglose de la facturación detallada pues la regulación de esta materia se contiene en los artículos 22 y 23 de la Carta de derechos del usuario de servicios de comunicaciones electrónicas aprobada mediante el Real Decreto 899/2009 (CDUSCE).
- **Calidad en la prestación del servicio universal.** Se ha adecuado el capítulo relativo a la calidad en la prestación del servicio universal a las modificaciones introducidas por el Real Decreto 726/2011, 20 de mayo. La Orden establece los parámetros y su valoración mínima (art. 13 y anexo II) y las desviaciones máximas, cuya superación justificará la adopción por la SETSI de planes de recuperación de la calidad de los servicios (art. 15).
- **Tratamiento contractual de la calidad de los servicios.** El capítulo relativo al tratamiento mínimo que los operadores deben dar a los aspectos de calidad en los

contratos con los usuarios se ha adaptado a las modificaciones introducidas por la CDUSCE. Cabe destacar que las exigencias sobre calidad se extienden a todos los contratos con usuarios finales, no sólo a los usuarios residenciales (cfr. art. 10 *versus* art. 1 Orden IET 1090/2014). Como hasta ahora, los compromisos de calidad asumidos en el contrato se referirán, al menos, a los parámetros «tiempo de suministro de la conexión inicial» y «tiempo de interrupción del servicio, que se computarán en la forma establecida por la orden (art. 10.3 y 4). 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.

Además, el contrato deberá establecer 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", así como el procedimiento para solicitar la indemnización. Ahora, -como antes-, la indemnización por incumplimiento del parámetro de calidad "tiempo de interrupción del servicio" se acumula a la compensación al usuario por el incumplimiento contractual consistente en la interrupción del servicio telefónico y de acceso a internet en los de términos de los artículos 15 y 16 de la CDUSCE.

- **Sucesos que afectan de forma grave a la calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas.** El Capítulo VI de la Orden (arts. 20 a 23) regula los sucesos que conlleven una importante degradación de la calidad del servicio. Como novedad, además de los sucesos que afectan al servicio telefónico fijo y móvil y de acceso a Internet (art. 21), se definen los sucesos de este tipo que afectan al servicio de difusión del servicio de comunicación audiovisual televisiva por ondas hertzianas terrestres de ámbito estatal y autonómico (art. 20). Se consideran sucesos de tales características aquellos que "conlleven una interrupción total o una afectación de la calidad del servicio que

supere el umbral establecido en las guías elaboradas por la SETSI, 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" (art. 20.1). El suceso se inicia cuando el servicio comienza a interrumpirse o degradarse y finaliza en el instante en que recupere totalmente las condiciones de normal funcionamiento. El número de usuarios afectados se referirá a los usuarios de las zonas de servicio de los centros emisores afectados.

2. Novedades más significativas

La Orden IET/1090/2014 introduce algunas novedades significativas en cuanto a las obligaciones de los operadores en relación a la calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas:

- **Condiciones de calidad aplicables sólo a usuarios residenciales.** Sin perjuicio de los compromisos de calidad asumidos en los contratos (art. 10 Orden), las condiciones de calidad establecidas por la Orden y los procedimientos de publicidad y control sólo son aplicables a los servicios prestados por los operadores a usuarios residenciales pero no son exigibles respecto a los servicios prestados a otros usuarios finales, a los denominados comercialmente como "contrato empresas";
- **Ampliación a los servicios de difusión de televisión.** La normativa anterior definía los parámetros de calidad, los procedimientos de calidad y los incidentes relativos a la calidad sólo para los servicios de telefonía (fija y móvil), el servicio de acceso a Internet y los servicios de información sobre números de abonado (118). La nueva orden amplía su ámbito de aplicación a los sucesos que conllevan una importante degradación del servicio de difusión del servicio de comunicación audiovisual televisiva por ondas hertzianas terrestres de ámbito estatal y autonómico;
- **Nueva definición de los sucesos que conlleven una importante degradación de la calidad de servicio del servicio telefónico fijo y móvil y del servicio de acceso a Internet.** Constituye una novedad relativa a los servicios telefónicos y de acceso a internet la diferenciación entre sucesos

de menor significación y sucesos significativos. Son de *menor significación* aquellos que conllevan una interrupción total o una afectación de la calidad del servicio que supere el umbral establecido por la SETSI 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. Son considerados como *significativos* aquellos que "conllevan una interrupción total o una afectación de la calidad del servicio que supere el umbral establecido por la SETSI, 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.

3. Concreción de la Orden: guías elaboradas por la SETSI

La Orden ha de ser complementada por las guías que elaborará la SETSI, teniendo en cuenta las recomendaciones de la Comisión para el Seguimiento de la Calidad en la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, y en las que se fijarán diversos elementos relevantes para definir los sucesos que afectan a la calidad de los diversos servicios considerados. Así, entre otros elementos, estas guías determinarán:

- a) El procedimiento de cálculo de los usuarios afectados por un suceso relativo al servicio de radiodifusión televisiva;
- b) El umbral de afectación de la calidad del servicio de radiodifusión televisiva a partir del cual será necesario realizar las pertinentes notificaciones a la Administración, cuando no se trate de una interrupción total del servicio (cfr. art. 22);
- c) El umbral de afectación de la calidad en la prestación del servicio telefónico disponible

al público o en la prestación del servicio de acceso a Internet en los sucesos de menor significación o sucesos significativos (art. 21).

4. Calendario para la adaptación a la Orden

La Orden entró en vigor al día siguiente de su publicación, pero no todas las obligaciones impuestas son exigibles de inmediato. La Orden establece un régimen transitorio hasta su completa implantación:

- **Continuidad de las mediciones de los parámetros de calidad de servicio (DT 1ª).** Los operadores incluidos en el ámbito de aplicación de la Orden que venían publicando las medidas trimestrales de calidad de servicio de acuerdo con lo establecido en la Orden ITC/912/2006, continuarán realizando las mediciones y correspondientes publicaciones, de acuerdo con lo allí establecido, incluidos los criterios adicionales adoptados para los parámetros enumerados en la DT 1ª, entre ellos, el tiempo de suministro de accesos a la red fija, el tiempo de suministro de accesos a internet, la frecuencia de reclamaciones de los clientes o la velocidad de descarga.

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 la Orden.

- **Primera auditoría sobre parámetros de facturación antes del 30 de octubre de 2015 (DT 4ª).** Los operadores obligados a implantar y medir los parámetros de calidad de la facturación, esto es, aquellos que presten el servicio telefónico o el 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

presentarán la primera auditoría relativa a la calidad de la facturación (art. 19 Orden) antes del 30 de octubre de 2015.

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.

- **Medición de parámetros de calidad del servicio universal a partir del próximo 1 de octubre.** Los operadores deberán comenzar a medir la calidad del servicio universal conforme al anexo II de la nueva Orden a partir del segundo trimestre natural siguiente al de su entrada en vigor (DT 5ª).