

ANEXO 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:

Constituye el objeto de esta orden el establecimiento de las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas y a otros aspectos afines, en desarrollo de lo previsto en 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. 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, acceso a Internet y consulta telefónica sobre números de abonado, b) El contenido de los contratos con los usuarios en lo relativo a la calidad de servicio, c) Los niveles mínimos para el servicio universal, d) El aseguramiento de la calidad en la precisión de la facturación a los usuarios finales, e) El tratamiento de los sucesos que conlleven una degradación importante de la calidad de servicio, f) El desglose de la facturación detallada, y g) Las modalidades de presentación de la facturación desglosada a efectos de la protección de los datos de carácter personal.

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, estableció, en su artículo 2, la obligación de obtener y publicar información sobre los niveles de calidad de servicio para los operadores que superen una facturación anual de 20 millones de € en la prestación del servicio de telefonía móvil disponible al público y servicio de acceso a internet.

Estos operadores deberán contar en su página web, con apartado específico relativo a la calidad del servicio, fácilmente localizable y con información gratuita. Además la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones debe incluir en su página de Internet, la relación de operadores que publican sus niveles de calidad, así como realizar un informe general con un resumen de los datos de calidad de servicio de los distintos operadores.

Facturación: Disposición Adicional Primera

Una de las preguntas con las que nos encontramos habitualmente es la relativa a si me deben dar la factura detallada o no. Pues bien, la dictada Disposición establece que los usuarios finales del servicio telefónico disponible al público tendrán derecho a obtener facturación detallada, sin perjuicio del derecho de los abonados a no recibir facturas desglosadas, siendo el nivel básico de detalle el siguiente:

- Periodo de facturación
- Cuota mensual fija
- Otros cargos mensuales fijos
- Cualquier cuota fija no recurrente
- Detalle de todas las comunicaciones facturadas, excluidas las metropolitanas, las de tarifa en horario normal inferior al equivalente de 3 céntimos de euro por minuto o a las de tarifa en horario normal inferior a 20 céntimos de euro por comunicación, con el número, fecha, hora, duración de la llamada, tarifa aplicada y coste total de la llamada. Las llamadas de carácter gratuito no figurarán en la factura.

- Datos agregados por grupos: metropolitanas, nacionales, internacionales, móvil, tarificación adicional, debiendo incluir el número de llamadas efectuadas, el número total de minutos y el coste total de cada grupo.
- Total facturado
- Total IVA o impuesto equivalente que le sea de aplicación
- Importe total de factura, impuestos incluidos.
- Lo establecido en art8 y 11 de la Orden PRE/361/2002.(desarrollada en su ficha)