

GUIA PARA LA REALIZACION DE LAS AUDITORIAS SOBRE EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD DE LA FACTURACION

1. **INTRODUCCIÓN** El **CAPÍTULO V** de 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, referida en adelante como la Orden de Calidad, establece que deben implantar un sistema global de aseguramiento de la calidad de la facturación (SGACF) todos los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público, fijo o móvil, así como los que presten otros servicios con tarificación en función de la duración de la conexión, del volumen de la información intercambiada o de la distancia, siempre que cuenten con una facturación anual por la prestación de ese servicio superior a los 20 millones de euros. Dicho sistema también deberá ser implantado por otros operadores que hayan sido incluidos por Resolución del Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información y por los que voluntariamente hayan optado por incorporarse a el.

Este sistema global de aseguramiento de la calidad de la facturación referido a los servicios anteriormente mencionados, deberá: implantarse de acuerdo con las directrices de las normas de calidad al uso, como las de la familia ISO 9000; abarcar al conjunto de procedimientos y actividades utilizados para asegurar la calidad de los cargos por la provisión y uso de dichos servicios con destino a su inclusión en las facturas al usuario final y, finalmente, cumplir con los requisitos que se establecen en el Anexo II de la citada Orden de Calidad.

Para acreditar su adecuado cumplimiento, los operadores deben remitir anualmente a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) un informe de auditoría, realizado por una entidad solvente e independiente. En relación con este informe de auditoría la SETSI podrá establecer requisitos mínimos de las empresas auditoras, criterios de realización de las auditorías y el contenido mínimo del informe, teniendo en cuenta las recomendaciones que, en su caso, formule la Comisión para el Seguimiento de la Calidad.

Además, el operador deberá proporcionar 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.

Una copia del documento que incorpore el informe de auditoría, deberá remitirse a la SETSI, antes del 15 de junio de cada año. En dicho documento figurará, **COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES** Grupo de Trabajo sobre aseguramiento de la calidad de la facturación (GT2) Documento Ref: CSdeCalGT2-01-v2 Edición del: 8-ene-08

4/40 además de los resultados globales, una descripción suficiente de las pruebas individuales realizadas y su resultado. Los operadores podrán integrar esta auditoría en otras más generales, como las requeridas por la norma ISO 9001-2000, en cuyo caso deberán remitir solamente la parte del informe de auditoría que se refiera a la verificación del cumplimiento de lo establecido en la Orden de

Calidad, con el contenido mínimo especificado para el caso de auditoría individual. La primera versión de esta guía con su anexo fue adoptada por la Comisión para el Seguimiento de la Calidad en su reunión del 30 de enero de 2007, otorgándole un carácter provisional y asumiendo el compromiso de su revisión posterior a la vista de los resultados de las primeras auditorías, las cuales pasaban así a tener la consideración de experiencia piloto. En esta segunda versión se han tenido en cuenta los informes de las 11 primeras auditorías realizadas a otros tantos operadores por un total de 5 entidades auditoras y, en especial, el trabajo de consultoría contratado por la SETSI con la empresa Cuantalis.

2. OBJETO DEL DOCUMENTO En este documento y su anexo se recogen los criterios de realización de las auditorías, el contenido mínimo del informe de auditoría y los requisitos mínimos de la entidad y del equipo auditor, a los que se refiere el artículo 19 de la Orden de Calidad en relación con el sistema global de aseguramiento de la calidad de la facturación (SGACF). En el apéndice se recogen, con carácter informativo, determinadas orientaciones básicas sobre la implantación de un SGACF por los operadores, especificando su estructura y alcance.

3. REQUISITOS DE LA PARTE AUDITORA

3.1. Requisitos de la entidad auditora Con el fin de evitar una excesiva cercanía y rutina en la auditoría, pero a su vez, se asegure una mínima continuidad en los trabajos, dando una necesaria coherencia y estabilidad en cuanto a criterios y metodología, se considera conveniente que los Operadores contraten a los auditores por un período de tiempo determinado inicial que no sea inferior a tres años ni superior a nueve y, una vez transcurridos estos, se deje pasar un período no inferior a tres años hasta COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Grupo de Trabajo sobre aseguramiento de la calidad de la facturación (GT2) Documento Ref: CSdeCalGT2-01-v2 Edición del: 8-ene-08 5/40 la siguiente contratación, de forma similar a lo contemplado en la Ley de Auditoría de Cuentas. Además, según lo establecido en el artículo 19 de la Orden de Calidad, la auditoría debe ser realizada por una entidad solvente e independiente. Para acreditar estos extremos dicha entidad deberá aportar al Operador la documentación que se especifica en los subapartados siguientes.

En relación con la solvencia técnica y económica

- a) Declaración responsable de tener suscrita, en cuantía no inferior al millón de euros, una póliza de seguro de indemnización por riesgos profesionales y de que se encuentran incluidos en ella los inherentes al trabajo que se realice en la auditoría.
- b) Declaración responsable de disponer de los recursos materiales y humanos necesarios para la correcta ejecución de los trabajos técnicos y administrativos de la auditoría.
- c) Acreditaciones, homologaciones, certificaciones o adscripciones a corporaciones profesionales del personal de la entidad, que avalen su adecuación para la realización de la auditoría a la que se refiere la presente guía.

En relación con la independencia y ética Declaración responsable que incluya los siguientes extremos:

- a) La existencia y cumplimiento de un código ético y deontológico, escrito y auditable.

b) El compromiso de confidencialidad con la documentación e información a la que tenga acceso, obligándose a mantener el secreto de cuanta información conozca en el ejercicio de su actividad, no pudiendo hacer uso de la misma para finalidades distintas de las de la propia auditoría.

c) La no exclusión o limitación de su responsabilidad por daños causados intencionadamente o por negligencia grave en el desarrollo de la auditoría.

d) No haber realizado para la entidad auditada, en los tres años previos, actividades de ingeniería, consultoría o de asesoría en materia de COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Grupo de Trabajo sobre aseguramiento de la calidad de la facturación (GT2) Documento Ref: CSdeCalGT2-01-v2 Edición del: 8-ene-08 6/40 tarificación y facturación ni de otra índole que pueda comprometer su independencia e imparcialidad.

e) No haber superado en ninguno de los tres últimos ejercicios cerrados un porcentaje de facturación al Operador auditado por servicios distintos de los de auditoría, del 5% respecto de la facturación anual total.

f) El compromiso de realizar un Informe de Auditoría independiente, imparcial, personalizado, meticulado y fiable. 3.2. Requisitos del equipo auditor El equipo auditor estará compuesto por un auditor jefe y, en su caso, por otros auditores.

Cada auditor integrado en el equipo deberá contar con un perfil profesional que cumpla, al menos, con los siguientes requisitos:

a) Titulación de grado medio o superior en áreas consideradas como Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) o titulación que acredite haber recibido una formación de post grado adecuado y suficiente, a juicio del Operador.

b) Conocimientos demostrables en: - Procedimientos y técnicas generales de auditoría - Sistemas y procedimientos de calidad - Estadística aplicada - Sistemas y procedimientos de gestión y procesado de la información - Normativa sectorial de telecomunicaciones. - Sistemas, redes y servicios de telecomunicaciones.

c) Experiencia demostrable de: - Al menos tres años en el sector de telecomunicaciones o en trabajos realizados para dicho sector. - El auditor jefe deberá contar además con una experiencia de al menos dos años como auditor.

7/40 4.- CONTRATO AUDITOR-OPERADOR La prestación de servicios requerida por el Operador a la empresa auditora deberá estar especificada en un contrato entre las dos partes. En dicho contrato deberán contemplarse, de acuerdo con lo establecido en esta guía, entre otros, los aspectos que se recogen a continuación:

a) Objetivo y alcance del servicio de auditoría

b) Descripción general del sistema global de aseguramiento de la calidad de la facturación (SGACF) objeto de la auditoría.

c) Concreción y planificación de los trabajos a realizar Además, deberá figurar el compromiso de las dos partes de proporcionar al equipo auditor las condiciones necesarias para contar con la mayor imparcialidad e integridad profesional. En particular, de que estarán libres de cualquier presión o incentivo, especialmente de

carácter económico, que pueda influir en su dictamen o en los resultados de cualquier valoración.

4.1.- Objetivo y alcance de la auditoría

Se especificará que la auditoría tendrá como objetivo:

a) La acreditación de que el auditado tiene implementado un sistema global de aseguramiento de la calidad de la facturación de acuerdo con las directrices de las normas de calidad al uso, como las de la familia ISO 9000, que abarca al conjunto de equipamiento, datos, procedimientos y actividades utilizados para determinar los cargos por la provisión y uso de los servicios que se especifican¹, con destino a su inclusión en las facturas al usuario final.

b) La valoración, en relación con dicho sistema, del cumplimiento de cada uno de los requisitos que se establecen en el Anexo II de la Orden de Calidad.

c) La acreditación de tener establecidos objetivos de fiabilidad, en relación con los indicadores que se contemplan en el Anexo II de la citada Orden 1 Que se corresponderán con los incluidos en el ámbito del artículo 17 de la Orden de Calidad iguales o superiores a los valores allí fijados y de haberlos superado a lo largo del período considerado. Para la consecución de dichos objetivos, la empresa auditora, teniendo en cuenta la situación inicial del Operador, de acuerdo con lo indicado en el apartado siguiente, acordará con el Operador la concreción y planificación de los trabajos a realizar de acuerdo con el marco establecido en los apartados 4.3 y 5 siguientes.

4.2.- Descripción general del sistema global de aseguramiento de la calidad de la facturación (SGACF) objeto de la auditoría

Antes de cada proceso de auditoría, el Operador deberá facilitar al auditor la información necesaria para que este pueda tener un conocimiento suficiente del Sistema de Gestión de Calidad de Facturación objeto de la auditoría, con carácter previo a la concreción y planificación de las pruebas a realizar. Dicho conocimiento deberá abarcar, al menos, a todos los elementos que se señalan en la introducción del Anexo II de la Orden de Calidad que le sean de aplicación. Asimismo, el operador deberá facilitar al auditor el último informe de auditoría o, en su defecto, una autoevaluación relativa a cada uno de los requisitos establecidos en el anexo II de la Orden de Calidad. Una descripción general del sistema de gestión de la calidad de facturación objeto de la auditoría, junto con la identificación del último informe de auditoría o, en su defecto, con el contenido de la autoevaluación, deberá figurar en el contrato.

4.3.- Concreción y planificación de los trabajos a realizar

Los trabajos de auditoría tienen por objeto realizar una revisión sistemática del Sistema de Gestión de la Calidad de Facturación del operador para evaluar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Orden de Calidad. En el Anexo de esta Guía se recogen las comprobaciones específicas mínimas que se consideran necesarias para realizar la evaluación del cumplimiento de cada requisito. El alcance de los trabajos asociados a dichas comprobaciones, una vez concretados y planificados de acuerdo con los objetivos de la auditoría, deberán figurar en el contrato.

9/40 5. INFORME DE AUDITORÍA

El Informe de Auditoría deberá incluir una relación detallada y clara de los servicios ofrecidos por el operador que se incluyen en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Facturación objeto de la auditoría. A continuación, en relación con cada requisito, incluirá, una descripción suficiente de las comprobaciones realizadas, su resultado, y, en su caso, de las medidas correctoras sugeridas.

En aquellos aspectos o para aquellos requisitos para los que se haya detectado alguna deficiencia, esta se clasificará de acuerdo con las siguientes categorías:

a) Incumplimiento (o No Conformidad): El requisito establecido no se cumple, o no se ha cumplido durante más de la mitad del periodo auditado, o aún habiéndose cumplido durante más de la mitad del periodo, este no se ha resuelto satisfactoriamente, en tiempo y forma, teniendo en cuenta la importancia y gravedad del no cumplimiento. Se debe documentar explícitamente la naturaleza de cada incumplimiento.

b) Cumplimiento parcial (o Conformidad Parcial): El requisito establecido no se cumple adecuadamente, o sólo parcialmente, o hay algún aspecto que no es satisfactorio y podría hacer peligrar el cumplimiento del requisito. También se clasificará como cumplimiento (o conformidad) parcial la detección de un requisito no cumplido pero resuelto satisfactoriamente, en tiempo y forma, y verificado su cumplimiento posterior durante más de la mitad del periodo auditado.

c) Observación: Comentario relativo a algún aspecto detectado en el transcurso de una evaluación que conviene tener en cuenta, pero que no se considera un problema lo suficientemente grave para clasificarlo como un cumplimiento parcial o un incumplimiento. No obstante, una observación podrá llevar acarreada una acción correctiva. Los incumplimientos encontrados y, en particular los no resueltos, serán objeto de especial seguimiento en la auditoría anual siguiente. Además, el Informe de Auditoría, que irá fechado y firmado por el auditor jefe, incluirá: COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Grupo de Trabajo sobre aseguramiento de la calidad de la facturación (GT2) Documento Ref: CSdeCalGT2-01-v2 Edición del: 8-ene-08

10/40 - Un resumen de las condiciones relevantes de realización de la auditoría que figuran en el contrato (situación de partida, concreción y planificación de los trabajos, procedimientos acordados, etc.) - Identificación del equipo auditor que lo ha llevado a cabo y de los interlocutores por parte del operador. - Identificación de la documentación utilizada, en particular, la normas de aplicación y los documentos acreditativos facilitados por el operador.

11/40 ANEXO COMPROBACIONES ESPECÍFICAS ASOCIADAS A CADA REQUISITO

Introducción

La evaluación del sistema de gestión de la calidad de la facturación se basará, en primer lugar, en el análisis de los procedimientos existentes para el cumplimiento de los requisitos de la Orden, de esta forma el auditor realizará:

Evaluación del Manual de Calidad de la Facturación (o apartado correspondiente del Manual de Calidad general del operador) donde deberán aparecer reflejados los requisitos de la Orden e incluir (o hacer referencia) a los procedimientos que aseguran su cumplimiento.

□ Evaluación de los procedimientos. Que supone la evidencia documental del cumplimiento de los requisitos.

□ Evaluación de los datos y registros (de calidad). Que supone la evidencia real de la aplicación efectiva de los procedimientos. En el manual, procedimientos o instrucciones deben aparecer cuáles son los registros de calidad que forman parte, junto a la propia documentación, del conjunto de evidencias que sirven para acreditar la existencia y correcta implementación de los requisitos en el sistema de gestión de la calidad de la facturación. En la medida en que del análisis anterior se deriven dudas o no se presente evidencia suficiente sobre la aplicación real de los procedimientos, se podrán realizar pruebas de campo sobre los sistemas siempre y cuando, de su análisis, se puedan extraer conclusiones con relevancia estadística.

Por otro lado, debido a que estas pruebas suponen la evidencia concreta del cumplimiento de un requisito pero del que no se deriva, necesariamente, el aseguramiento del mismo, no pueden sustituir a las evaluaciones del propio sistema de gestión de la calidad de la facturación, por lo que, el auditor deberá reflejar la existencia de ese déficit en el sistema de calidad y valorará el requisito, en el mejor de los casos, como cumplido parcialmente. En cuanto a la realización de pruebas de campo, se podrán utilizar pruebas de caja negra o de caja blanca, aunque como norma general se recomienda la utilización de pruebas de caja blanca.

12/40 En relación a estas pruebas, se basarán en la precisión y fiabilidad real de los sistemas, tal y como lo experimentan los usuarios finales y no en la precisión y fiabilidad potencial del sistema en sí mismo, dado que esto último estará especificado en la documentación asociada. Este principio se ilustra con los siguientes ejemplos. Si el sistema global de facturación tiene un error grave en las tablas que contienen las tarifas, existe un riesgo potencial de facturación incorrecta. Pero si el error se corrige antes de que se emitan las facturas, no se habrán producido errores de facturación y, por tanto, no se habrá visto afectado el cumplimiento de los requisitos.

Por el contrario, si el sistema está diseñado para ser potencialmente muy preciso, pero las personas que trabajan con él, realizan incorrectamente los procedimientos establecidos, el comportamiento real será mucho peor del que potencialmente puede tener. Para las pruebas de caja negra se evalúan las respuestas del sistema ante estímulos externos. Para ello se pueden generar llamadas de prueba y/o monitorizar el tráfico real (estímulos), y contrastar los datos obtenidos de esta manera con las correspondientes salidas del sistema, es decir, las facturas. Para cubrir la casuística es necesario un conjunto adecuado de estímulos para asegurar que todas las posibles funciones han sido probadas.

En la práctica, esto conlleva la necesidad de un número excesivamente elevado de estímulos, para poder probar estadísticamente que los requisitos se cumplen. Además las pruebas de caja negra no demuestran adecuadamente algunos aspectos como por ejemplo el tratamiento de las reclamaciones. Por lo tanto es necesaria la aplicación de pruebas de caja blanca para cubrir mejor todos los aspectos. Cuando se incluya el uso de llamadas de prueba o de análisis de tráfico real, deberán diseñarse otras técnicas de medición para cubrir áreas menos obvias, como por ejemplo, errores en la prestación del servicio que resulten en la aplicación incorrecta de tarifas, paquetes, descuentos, métodos de cobro, fechas efectivas, etc., errores en la interrupción del servicio que resulten en cobros indebidos o errores en las tablas de tarifas.

Además, cuando se decida evaluar el cumplimiento de algunos de los requisitos mediante el uso de llamadas de prueba, se deberán definir patrones de llamadas de prueba. Como alternativa, podrá recurrirse al análisis del tráfico real, el cual tiene la ventaja de ser directamente representativo del comportamiento del cliente. Sin embargo, a menudo existen numerosos aspectos de la precisión que no se abordarán adecuadamente con ninguna de estas técnicas.

En las pruebas de caja blanca se tiene en cuenta el hecho de conocer cómo funciona el sistema, es decir, se conocen los modos de fallo y sus efectos. La metodología de pruebas se crea en base a ese conocimiento del sistema, para identificar puntos de medida (PM) que puedan proporcionar una información

13/40 especialmente útil en la auditoría. Para llevar a cabo estas pruebas el Operador debería previamente realizar una autoevaluación o análisis de riesgos para identificar: modos de fallo potenciales, impacto potencial de cada uno, objetivo cuantitativo de medida de cada uno, medios de control y medida.

La figura siguiente ilustra los elementos típicos que soportan los procesos de facturación para un operador de servicios móviles, aunque los principios de medida son igualmente aplicables a operadores de servicios fijos. Se muestran posibles puntos de medida (PM), y aquellos puntos en los que hay una referencia directa a algún requisito del Anexo II de la Orden de Calidad. TarifasFacturasSaldos PrepagoPercepción del UsuarioGESTIÓN DE SALDOS PREPAGOPM1PM3PM2PM6PM7PM4PM10PM8PM9PM13PM5PM12PM11PMMEIACIÓNTARIFICACIÓNFACTURACIÓNRegistros de EventosReferencia de Tiempo RealReclamaciones de FacturaciónFicheros de ErrorGeneración de Llamadas / RegistroCargos = TarifasPrecisión de Reloj / RecuentoPuntualidad de la facturaciónControl y Gestión de ProcesosFiabilidad de los cargos= Referencia al Anexo II de la Orden de Calidad= Punto de Medida Potencialx y)2 d)1 b) c)534TarifasFacturasSaldos 534 Figura 1: Elementos de Tarificación y Facturación En la figura anterior se representan los siguientes puntos de medida potenciales: PM1: Tarifas PM2: Tiempo Real PM3: Percepción del Usuario PM4: Facturas / Saldos Prepago PM5: Puntualidad de la facturación PM6: SS7, extracción de datos SS7 que representen la actividad del usuario final para compararlos con los registros de eventos

14/40 PM7: Registros de eventos PM8: Generación de llamadas PM9: Registros de errores PM10: Reclamaciones de usuarios PM11: Gestión de procesos PM12: Totales; el número total de eventos susceptibles de cargo y el valor total de los eventos susceptibles de cargo proporcionan los denominadores utilizados para determinar el comportamiento de la fiabilidad (requisitos de AII.5).

PM13: Conciliación, se cuadrarán de datos de múltiples fuentes para proporcionar comprobaciones, balances y pista de auditoría. Puede proporcionar una buena evidencia de completitud y puntualidad del procesado extremo a extremo. Las comprobaciones específicas que se describen a continuación están referidas a los requisitos del Anexo II de la Orden de Calidad. Para cada uno de éstos requisitos, se establecen las comprobaciones específicas mínimas que se consideran necesarias para obtener una evidencia suficiente de su cumplimiento. Salvo indicación expresa en contra, bastará con que las comprobaciones se realicen una vez al final del período considerado, salvo que durante dicho período se hayan producido cambios significativos, en cuyo caso será necesario completar la evaluación con un análisis retrospectivo.

Las comprobaciones basadas en la realización de pruebas específicas bastará con que se realicen igualmente una vez al final del período considerado, salvo que en el

informe anterior o, en su defecto, en la autoevaluación presentada por el operador se haya detectado un incumplimiento y no se haya podido verificar su corrección. Para facilitar la trazabilidad, cuando sea necesario referirse a los requisitos se utilizará la nomenclatura AII.x y), donde "x" será el número de sección del Anexo II de la Orden de Calidad, e "y" la letra correspondiente dentro de esa sección. Requisitos relativos a la precisión de la medición y registro del consumo: registro de datos asociados a cada llamada, transmisión de datos y mediación de tráficos (AII.1). Requisito: a) La precisión en la medición del consumo de una llamada significa el grado de aproximación existente entre los datos de llamada almacenados en el registro

15/40 de llamada (conocido por sus siglas en inglés como CDR) con destino a su utilización para determinar el importe a facturar o cargo al usuario final por la misma y sus correspondientes datos de llamada reales. Cuando se trate de servicios de transmisión de datos el término llamada, se entenderá referido a sesión. El comienzo real de una llamada es el instante, fijado a partir de la hora oficial española facilitada por el centro responsable -el Real Observatorio de la Armada- en el que la conexión se ha establecido extremo a extremo. El final real de la llamada es el instante, fijado a partir de la hora oficial española, en el que se libera la conexión. A menos que se especifique otra cosa en las tarifas generales publicadas o en las previamente acordadas con el usuario, la medida del consumo de una llamada debe ser determinada de acuerdo con los siguientes límites:

a.1) en los casos en los que el cargo dependa de la duración de la llamada, la precisión de la medida registrada deberá estar: (i) entre +/1.000 milisegundos; o (ii) entre +0,01 % (1:10.000) al -0,02 % (1:5.000) eligiendo el menos riguroso de los dos;

y a.2) en los casos en que el cargo dependa de ventanas horarias, la medida deberá registrarse con un margen de +/-1 segundo respecto a la hora oficial española;

y a.3) en los casos en que el cargo dependa de la cuenta de sucesos de algún tipo, dicha cuenta no será superior en 1/25.000 (0,004 %) ni inferior en 1/1.000 (0,1 %) al valor real Comprobaciones específicas:

Evaluación de los procedimientos

Se verificará que el SGACF dispone de procedimientos documentados e implementados por los que se asegura que el reloj o relojes utilizados se mantienen dentro de las tolerancias permitidas, y que la medida del consumo real se encuentre igualmente dentro de las tolerancias permitidas.

6/40

Ante la inexistencia de procedimientos escritos e implementados dentro del SGACF, o bien del análisis de estos no se deduzca una alineación con el requisito de la Orden, conllevará que sea valorado como incumplido.

Análisis de datos y registros.

Se analizarán los registros de calidad que se deriven de la aplicación de los procedimientos anteriores como parte de la consecución de evidencia suficiente de cumplimiento.

En el caso de que los procedimientos hagan referencia a registros de calidad y/o indicadores de control que no correspondan razonablemente al objetivo de implementación del requisito, se valorará como cumplido parcialmente.

Si en los procedimientos no se especifican registros y/o indicadores de control que permitan verificar su implementación efectiva, se valorará como incumplido con observaciones. En estas observaciones, el auditor expondrá que, formalmente, el SGACF contiene el requisito a través de los procedimientos escritos pero que no existe evidencia suficiente de su efectiva implementación.

Requisito: b) Cuando en una medida de las contempladas en los puntos a.1), a.2) y a.3) anteriores se evidencien errores sistemáticos en los tiempos o cuentas que tendrían como consecuencia cargos erróneos, se corregirán, ajustándolas con el valor de corrección que corresponda, antes de que se empleen para el cálculo del cargo correspondiente a dicha llamada.

Comprobaciones específicas:

Evaluación de los procedimientos

Se verificará que el SGACF dispone de procedimientos documentados e implementados por los que se asegura que el sistema permite controlar y corregir eventos con errores. Si por la naturaleza de los errores no fuera posible realizar correcciones, el sistema deberá tener documentado e implementado procedimientos de detección y eliminación de esos eventos.

Ante la inexistencia de procedimientos escritos e implementados dentro del SGACF, o bien del análisis de estos no se deduzca una alineación con el requisito de la Orden, conllevará que sea valorado como incumplido.

Análisis de datos y registros.

17/40 Se analizarán los registros de calidad que se deriven de la aplicación de los procedimientos anteriores como parte de la consecución de evidencia suficiente de cumplimiento.

En el caso de que los procedimientos hagan referencia a registros de calidad y/o indicadores de control que no correspondan razonablemente al objetivo de implementación del requisito, se valorará como cumplido parcialmente. Si en los procedimientos no se especifican registros y/o indicadores de control que permitan verificar su implementación efectiva, se valorará como incumplido con observaciones. En estas observaciones, el auditor expondrá que, formalmente, el SGACF contiene el requisito a través de los procedimientos escritos pero que no existe evidencia suficiente de su efectiva implementación."

Pruebas de campo.

A discreción del auditor, y en el caso de que estime que los registros existentes no evidencian la implementación de los procedimientos suficientemente, podrá realizar análisis estadísticamente relevantes de casos particulares. En el caso de que este análisis evidencie la efectiva implementación, el auditor podrá valorar el requisito como cumplido parcialmente, incluyendo una observación sobre la necesidad de inclusión de registros de control adecuados.

Requisito: c) Cuando la tarificación sea función de la zona geográfica, o distancia, ésta se obtendrá a partir de los números de llamada registrados, tanto del número correspondiente al extremo origen, como al del extremo destino. En el caso de las llamadas a servicios de valor añadido, deberán registrarse todos los dígitos significativos del número de teléfono nacional del extremo origen de la llamada y del número de acceso al servicio de valor añadido.

Comprobaciones específicas:

- Evaluación de los procedimientos.
- Se verificará que el SGACF contempla los procedimientos y controles necesarios para el registro adecuado de los números origen y destino, de forma que el sistema aplique correctamente la tarifa adecuada según criterios de zona geográfica o distancia; tipos de servicios de valor añadido; operador del número destino.

8/40 Ante la inexistencia de procedimientos escritos e implementados dentro del SGACF, o bien del análisis de estos no se deduzca una alineación con el requisito de la Orden, conllevará que sea valorado como incumplido

- Análisis de datos y registros.
- Se analizarán los registros de calidad que se deriven de la aplicación de los procedimientos anteriores como parte de la consecución de evidencia suficiente de cumplimiento.
- En el caso de que los procedimientos hagan referencia a registros de calidad y/o indicadores de control que no correspondan razonablemente al objetivo de implementación del requisito, se valorará como cumplido parcialmente.

Si en los procedimientos no se especifican registros y/o indicadores de control que permitan verificar su implementación efectiva, se valorará como incumplido con observaciones. En estas observaciones, el auditor expondrá que, formalmente, el SGACF contiene el requisito a través de los procedimientos escritos pero que no existe evidencia suficiente de su efectiva implementación.”

- Pruebas de campo.
- A discreción del auditor, y en el caso de que estime que los registros existentes no evidencian la implementación de los procedimientos suficientemente, podrá realizar análisis estadísticamente relevantes de casos particulares.

En el caso de que este análisis evidencie la efectiva implementación, el auditor podrá valorar el requisito como cumplido parcialmente, incluyendo una observación sobre la necesidad de inclusión de registros de control adecuados.

Requisito: “d) Los datos relevantes relativos a la medición del consumo que puedan influir en los cargos a facturar deberán almacenarse y estar disponibles por un período de, al menos, 6 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

19/40 disponer de esos datos, por ejemplo, previa contratación de un mayor desglose de la factura." Comprobaciones específicas: El operador deberá informar al auditor de su estrategia de consideración de datos relevantes y su adecuación al objetivo perseguido.

Evaluación de los procedimientos.

Se verificará que está debidamente documentado el procedimiento de almacenamiento y gestión de estos datos incluyendo un Plan de Conservación de los mismos. Dicho Plan de Conservación detallará, entre otros, el procedimiento de realización y mantenimiento de copias de seguridad, el procedimiento de conservación y recuperación de los datos (por ejemplo, conservar no sólo los datos sino también las aplicaciones que permiten leerlos y tener documentados los procedimientos de lectura de los mismos), y cualquier otro aspecto que contribuya a garantizar la conservación de los datos.

Análisis de datos

Se verificará que los datos relevantes de medición de consumo existen y están disponibles al menos para los plazos indicados.

Requisito: e) Cualquier interrupción del sistema de medición y almacenamiento no repercutirá en los cargos por llamada, por ejemplo, con el cargo de una nueva cuota de establecimiento de llamada. Comprobaciones específicas:

Evaluación de los procedimientos.

Se verificará que el SGACF dispone de procedimientos documentados e implementados por los que se asegura que una interrupción del sistema de medición y almacenamiento no repercutirá en la calidad de los registros de llamada, o en el caso de hacerlo, se eliminarían a través de procesos de control antes de su inclusión en la facturación.

20/40 Ante la inexistencia de procedimientos escritos e implementados dentro del SGACF, o bien del análisis de estos no se deduzca una alineación con el requisito de la Orden, conllevará que sea valorado como incumplido.

Análisis de datos y registros.

Se analizarán los registros de calidad que se deriven de la aplicación de los procedimientos anteriores como parte de la consecución de evidencia suficiente de cumplimiento. En especial, se analizarán los registros de los controles de incidencias por causa de interrupciones en los sistemas, en caso de que existan.

En el caso de que los procedimientos hagan referencia a registros y/o indicadores de control que no correspondan razonablemente al objetivo de implementación del requisito, se valorará como cumplido parcialmente. Si en los procedimientos no se especifican registros y/o indicadores de control que permitan verificar su implementación efectiva, se valorará como incumplido con observaciones.

En estas observaciones, el auditor expondrá que, formalmente, el SGACF contiene el requisito a través de los procedimientos escritos pero que no existe evidencia suficiente de su efectiva implementación.

Requisito: f) Cuando se realice el envío de la información de los registros de llamada desde el sistema de medida a otros sistemas para su procesamiento, la probabilidad de error en la transmisión² deberá ser inferior $10 \exp(-10)$.

Comprobaciones específicas:

Evaluación de los procedimientos.

Se verificará que el SGACF dispone de procedimientos documentados e implementados por los que se asegura la integridad y oportunidad en la recogida y envío de los registros de llamadas en los márgenes previstos.

2 Se debe entender como la probabilidad de error en la transmisión de la información (BER a nivel de aplicación) que produzca incidencias en la integridad y/u oportunidad de los registros, la cual depende del BER de los sistemas de transmisión y de las técnicas de corrección de errores utilizadas, tales como la detección y re-envío.

21/40 Ante la inexistencia de procedimientos escritos e implementados dentro del SGACF, o bien del análisis de estos no se deduzca una alineación con el requisito de la Orden, conllevará que sea valorado como incumplido.

Análisis de datos y registros.

Se analizarán los registros de calidad que se deriven de la aplicación de los procedimientos anteriores como parte de la consecución de evidencia suficiente de cumplimiento. En especial, se analizarán los registros de los controles de incidencias por causa de error en transmisión de registros de llamadas, en caso de que existan.

En el caso de que los procedimientos hagan referencia a registros y/o indicadores de control que no correspondan razonablemente al objetivo de implementación del requisito, se valorará como cumplido parcialmente.

Si en los procedimientos no se especifican registros y/o indicadores de control que permitan verificar su implementación efectiva, se valorará como incumplido con observaciones. En estas observaciones, el auditor expondrá que, formalmente, el SGACF contiene el requisito a través de los procedimientos escritos pero que no existe evidencia suficiente de su efectiva implementación." Requisitos relativos a la gestión de las tarifas y a la tarificación de los eventos susceptibles de cargo³

(AII.2)

Requisito: a) Las tarifas generales, de aplicación a todos los usuarios, salvo acuerdo previo en otro sentido con algún usuario específico, estarán publicadas en la página de Internet del operador, de acuerdo con lo establecido en el punto 2 del artículo 109 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, con indicación expresa de la fecha de entrada en vigor. El operador deberá identificar la dirección de la página de Internet en la factura y mantener en dicha página un enlace fácilmente identificable a un archivo histórico en el que figuren las tarifas de los conceptos básicos que han estado vigentes en los 3 Se entiende por evento susceptible de cargo el proveniente de la implementación de una petición de un servicio, característica o descuento, y que conlleva un cargo recurrente o no recurrente, así como, cualquier servicio que supone un cargo individual por cada uso.

22/40 últimos 18 meses. A estos efectos se entenderán que son conceptos básicos los que afecten a más del 5% de las facturas. Comprobaciones específicas: En atención a la situación de partida en la que ningún operador publica las tarifas descatalogadas (las que ya no se comercializan) en el marco de la Comisión para el Seguimiento de la Calidad se acordó establecer un mecanismo de aproximación paulatina, consistente en que los operadores incluyen al inicio del periodo correspondiente a la primera auditoría, las tarifas que se estén comercializando y aquellas que se hayan dejado de comercializar hace menos de 18 meses pero que se sigan aplicando a determinados clientes. A partir de aquí, los operadores no retirarán las tarifas publicadas hasta pasados 18 meses a partir de su no aplicación. En cualquier caso, el requisito se aplica exclusivamente a los conceptos básicos (que afecten a más de un 5% de las facturas) por lo que, a los efectos de su cumplimiento, no es necesario iniciar la publicación de conceptos de menor importancia y, en caso de haberse iniciado su publicación, esta puede retirarse cuando dejen de tener la consideración de básicos.

Evaluación de los procedimientos.

Se verificará que está debidamente documentado el procedimiento de publicación de tarifas, que entre otros aspectos detallará cómo se extraen los conceptos básicos y cuáles son.

Se verificará que está debidamente documentada la información mínima que deben contener las tarifas a publicar (tarifas, resolución, redondeo, etc).

Ante la inexistencia de procedimientos escritos e implementados dentro del SGACF, o bien del análisis de estos no se deduzca una alineación con el requisito de la Orden, conllevará que sea valorado como incumplido.

Pruebas de campo.

Se comprobará la publicación en Internet de las tarifas generales para los últimos 18 meses, a través de una muestra razonablemente significativa, a juicio del auditor.

Requisito:

23/40 b) Cuando se haga de dominio público un documento sobre tarifas de un operador y existiera conflicto en la información publicada de acuerdo con el apartado anterior, el operador deberá:

b.1) confirmar qué documento tiene prioridad a los efectos de este anexo,

y b.2) hacer pública dicha confirmación de modo que esté disponible para los usuarios finales. Comprobaciones específicas: La idea que subyace en este requisito es que las tarifas no deben entrar en conflicto entre sí o con los datos cargados en las tablas de tarificación. Deberían por tanto ponerse en marcha mecanismos para confirmar la consistencia de todas las apariciones y usos de los datos de tarifas.

Evaluación de los procedimientos.

Se verificará que está debidamente documentado el procedimiento que permite garantizar la consistencia de las tarifas publicadas, así como su consistencia con las

tarifas aplicadas en la facturación, como mecanismo de prevención de este tipo de conflicto.

- Se verificará que está debidamente documentado el procedimiento a seguir en caso de conflicto para cumplir con b.1) y b.2).
- Ante la inexistencia de procedimientos escritos e implementados dentro del SGACF, o bien del análisis de estos no se deduzca una alineación con el requisito de la Orden, conllevará que sea valorado como incumplido.

Requisito: c)

Las tarifas deberán indicar la resolución y el redondeo de los cargos, incluyendo las unidades reales de medida. Cuando el precio varíe de acuerdo con una elección realizada por el usuario final, estas variaciones deberán aparecer en las tarifas generales publicadas. Este requisito se refiere a la completitud de la información sobre tarifas que se debe facilitar al usuario. La resolución y el redondeo aplicados por el operador

24/40 deberán ser conformes con la normativa aplicable y, en especial, con la de protección de consumidores y usuarios, aunque su comprobación no sea objeto de esta auditoría.

Comprobaciones específicas:

- Evaluación de los procedimientos.
- Se verificará que el SGACF dispone de procedimientos documentados e implementados por los que se asegura la disponibilidad de información sobre la resolución y el redondeo de los cargos.
- Ante la inexistencia de procedimientos escritos e implementados dentro del SGACF, o bien del análisis de estos no se deduzca una alineación con el requisito de la Orden, conllevará que sea valorado como incumplido.
- Pruebas de campo.
- Se comprobará que las tarifas publicadas incluyen información de resolución y redondeo de los cargos, incluyendo las unidades reales de medida. Esta comprobación se realizará para los distintos canales en los que se realiza la publicación (Internet, papel, etc.), a través de una muestra razonablemente significativa, a juicio del auditor.

Requisito: d) Todos los cargos deben ser consistentes con las tarifas generales publicadas o con las tarifas particulares previamente acordadas que sean de aplicación al usuario al que se realiza el cargo. Comprobaciones específicas: En la práctica estas inconsistencias se producen normalmente por errores de reloj en la central de conmutación, errores de redondeo, errores en las tablas de tarifas, errores en los algoritmos, etc.

- Evaluación de los procedimientos.

Se verificará que están debidamente documentados los procedimientos por los que se asegura el proceso seguido para asociar las tarifas acordadas con cada usuario,

de acuerdo a su contrato, con los datos de tarifas cargados en los sistemas de tarificación.

25/40 Ante la inexistencia de procedimientos escritos e implementados dentro del SGACF, o bien del análisis de estos no se deduzca una alineación con el requisito de la Orden, conllevará que sea valorado como incumplido.

Análisis de datos y registros.

Se analizarán los registros de calidad que se deriven de la aplicación de los procedimientos anteriores como parte de la consecución de evidencia suficiente de cumplimiento. En especial, se analizarán los procesos de pruebas y pasos a producción que tengan por finalidad el control de consistencias, en caso de que existan.

En el caso de que los procedimientos hagan referencia a registros y/o indicadores de control que no correspondan razonablemente al objetivo de implementación del requisito, se valorará como cumplido parcialmente. Si en los procedimientos no se especifican registros y/o indicadores de control que permitan verificar su implementación efectiva, se valorará como incumplido con observaciones.

En estas observaciones, el auditor expondrá que, formalmente, el SGACF contiene el requisito a través de los procedimientos escritos pero que no existe evidencia suficiente de su efectiva implementación.

Requisito: e) Las tarifas relativas a la duración de llamadas en las que la unidad de tiempo no sea el segundo, por ejemplo un minuto, deberán convertirse a tarifas por segundo, a menos que se estipule lo contrario. La tarifa en euros por segundo, se calculará como una fracción de la tarifa relevante, por ejemplo, 1/60 de la tarifa por minuto, y se incluirá en cualquier cálculo adicional con una precisión de cuatro decimales.

Comprobaciones específicas:

Evaluación de los procedimientos.

Se verificará que está debidamente documentado el procedimiento de carga de tarifas en el sistema global de facturación para asegurar que la precisión es equivalente a cuatro decimales respecto a la tarifa equivalente a un segundo, y que dicha precisión no se pierde en ninguna fase del procedimiento de facturación.

Análisis de datos y registros.

26/40 Se analizarán los registros de calidad que se deriven de la aplicación de los procedimientos anteriores como parte de la consecución de evidencia suficiente de cumplimiento. En especial, se analizarán los procesos de pruebas y pasos a producción que tengan por finalidad el control de tarificación, en caso de que existan.

En el caso de que los procedimientos hagan referencia a registros y/o indicadores de control que no correspondan razonablemente al objetivo de implementación del requisito, se valorará como cumplido parcialmente. Si en los procedimientos no se especifican registros y/o indicadores de control que permitan verificar su implementación efectiva, se valorará como incumplido con

observaciones. En estas observaciones, el auditor expondrá que, formalmente, el SGACF contiene el requisito a través de los procedimientos escritos pero que no existe evidencia suficiente de su efectiva implementación.

Requisito: f) A menos que se hayan acordado otras condiciones entre el proveedor de servicios de comunicaciones electrónicas y el usuario, el cargo neto por la duración de una llamada se calculará multiplicando la duración de la llamada, en segundos, por la tarifa neta por segundo. En caso de existir una franquicia inicial, por ejemplo, por la aplicación de una cuota de establecimiento de llamada⁴, esta se descontará del tiempo efectivo de duración de la misma. Comprobaciones específicas:

La auditoría de este requisito se puede realizar conjuntamente con la del anterior.

Evaluación de los procedimientos:

Se verificará que el SGACF dispone de procedimientos documentados e implementados por los que se asegura la correcta facturación por las unidades acordadas.

Ante la inexistencia de procedimientos escritos e implementados dentro del SGACF, o bien del análisis de estos no se deduzca una alineación con el requisito de la Orden, conllevará que sea valorado como incumplido.

4 Se refiere a los casos en los que existe un consumo inicial (minutos, bits, etc,) gratuito o ya incluido en la cuota de establecimiento de llamada.

27/40 Análisis de datos y registros.

Se analizarán los registros de calidad que se deriven de la aplicación de los procedimientos anteriores como parte de la consecución de evidencia suficiente de cumplimiento. En especial, se analizarán los procesos de pruebas y pasos a producción que tengan por finalidad el control de tarificación, en caso de que existan.

En el caso de que los procedimientos hagan referencia a registros y/o indicadores de control que no correspondan razonablemente al objetivo de implementación del requisito, se valorará como cumplido parcialmente. Si en los procedimientos no se especifican registros y/o indicadores de control que permitan verificar su implementación efectiva, se valorará como incumplido con observaciones.

En estas observaciones, el auditor expondrá que, formalmente, el SGACF contiene el requisito a través de los procedimientos escritos pero que no existe evidencia suficiente de su efectiva implementación.

Requisito: g) Si una tarifa varía en el transcurso de una llamada, porque haya cambio de ventana horaria de tarificación o si se aplica un modelo de tarifa no lineal, los cargos se calcularán sumando los resultados parciales de aplicar el criterio del párrafo anterior a cada uno de los tramos uniformes en los que sea necesario descomponer la llamada.

Comprobaciones específicas:

Evaluación de los procedimientos. ç

Se verificará que el SGACF dispone de procedimientos documentados e implementados por los que se asegura la correcta facturación por tramos de tarificación.

Ante la inexistencia de procedimientos escritos e implementados dentro del SGACF, o bien del análisis de estos no se deduzca una alineación con el requisito de la Orden, conllevará que sea valorado como incumplido.

Análisis de datos y registros

28/40 Se analizarán los registros de calidad que se deriven de la aplicación de los procedimientos anteriores como parte de la consecución de evidencia suficiente de cumplimiento. En especial, se analizarán los registros de calidad de procesos de pruebas y pasos a producción que tengan por finalidad el control de tarificación, en caso de que existan.

En el caso de que los procedimientos hagan referencia a registros de calidad y/o indicadores de control que no correspondan razonablemente al objetivo de implementación del requisito, se valorará como cumplido parcialmente. Si en los procedimientos no se especifican registros y/o indicadores de control que permitan verificar su implementación efectiva, se valorará como incumplido con observaciones. En estas observaciones, el auditor expondrá que, formalmente, el SGACF contiene el requisito a través de los procedimientos escritos pero que no existe evidencia suficiente de su efectiva implementación.

Requisito: h) Los cargos por llamada incluirán los descuentos o recargos que le sean de aplicación, de acuerdo con las tarifas establecidas o previamente acordadas. En el caso de cuentas de prepago, el cargo por llamada se incrementará con el impuesto sobre el valor añadido que corresponda. Comprobaciones específicas:

Evaluación de los procedimientos.

Se verificará que el SGACF dispone de procedimientos documentados e implementados por los que se asegura la correcta aplicación de descuentos o recargos aplicables a cada usuario, y el correcto incremento de los cargos en base a los impuestos aplicables. Se prestará una especial atención a los procedimientos que afecten a los sistemas prepago.

Los procedimientos deberán incluir, al menos:

consistencia de cargos y tarifas

tarificación por las unidades acordadas (por ejemplo segundos)

precisión de cuatro decimales respecto a la tarifa equivalente por segundo

29/40 descuento de la franquicia inicial

tramos de tarificación

descuentos y recargo

incremento de los cargos con el IVA en prepago

Ante la inexistencia de procedimientos escritos e implementados dentro del SGACF, o bien del análisis de estos no se deduzca una alineación con el requisito de la Orden, conllevará que sea valorado como incumplido.

Análisis de datos y registros.

Se analizarán los registros calidad que se deriven de la aplicación de los procedimientos anteriores como parte de la consecución de evidencia suficiente de cumplimiento. En especial, se analizarán los procesos de pruebas y pasos a producción que tengan por finalidad el control de facturación, en caso de que existan.

En el caso de que los procedimientos hagan referencia a registros y/o indicadores de control que no correspondan razonablemente al objetivo de implementación del requisito, se valorará como cumplido parcialmente. Si en los procedimientos no se especifican registros y/o indicadores de control que permitan verificar su implementación efectiva, se valorará como incumplido con observaciones. En estas observaciones, el auditor expondrá que, formalmente, el SGACF contiene el requisito a través de los procedimientos escritos pero que no existe evidencia suficiente de su efectiva implementación.

Requisitos relativos al tratamiento individual de las facturas

(AII.3) Este aspecto requiere la puesta en marcha de un círculo de mejora de la calidad que reduzca continuamente los riesgos de inexactitud de las facturas mediante la identificación causal y la ejecución de acciones correctivas con el objetivo final de conseguir una facturación sin errores. El registro y análisis de todas las reclamaciones es un elemento importante de los controles empresariales de cualquier Operador.

No obstante, la eficacia del sistema de gestión de reclamaciones a la hora de encontrar la causa que origina la 30/40 reclamación depende del análisis, de la retroalimentación de información y de la garantía de que los resultados del análisis se ponen en conocimiento del personal correspondiente y se actúa en consecuencia. Una reclamación de facturación se produce cuando un usuario final plantea una queja sobre la factura recibida, la exactitud de la información que contiene, su formato, su periodicidad, su prontitud y otras cuestiones relacionadas con el contenido de la factura o con la facturación en general.

Normalmente, y sin excluir otras posibilidades, puede considerarse como reclamación de facturación aceptada aquella que resulta en una modificación justificada de la cuenta del usuario final. Todas las reclamaciones, incluidas las de facturación, deben gestionarse con vistas a impedir que se produzcan reclamaciones justificadas y a reducir su número. Deben evaluarse totalmente para averiguar si efectivamente hay un error, la causa subyacente y su posible impacto. Además se debe garantizar que los errores se corrigen correcta y completamente para impedir que se reproduzcan. El análisis de la causa y del alcance de los errores llevaría al Operador a rediseñar sus sistemas y procedimientos para prevenir que esos errores se reproduzcan.

Además, el análisis de las reclamaciones puede ser útil para validar los datos evaluados. Es decir, si la evaluación de los requisitos de esta sección muestra que no hay errores, pero hay un número elevado de reclamaciones, entonces se deben revisar los métodos de evaluación, puesto que evidentemente no se está teniendo en cuenta la percepción del usuario final. A los efectos de esta sección se entenderá

incluido en el concepto factura los movimientos de saldo realizados en cuentas de prepago y se prestará especial atención a los mismos.

Requisito: a)

El operador deberá emplear medidas específicas adecuadas para evitar que sean incluidos en las facturas individuales de usuario final errores grandes. Por ejemplo, sometiendo a investigación con carácter previo a su emisión, una factura 10 veces superior a la media. Comprobaciones específicas: Se espera que los Operadores mejoren progresivamente las medidas para prevenir errores grandes de facturación, implementando medios automatizados de revisión.

31/40 Para ello los sistemas irán incrementando su sofisticación, las ventanas de captura serán cada vez más ajustadas y se desarrollarán y evolucionarán los sistemas de gestión de clientes.

Evaluación de los procedimientos.

Se verificará que está debidamente documentado el procedimiento que asegura la detección, investigación y corrección de presuntos errores en las facturas individuales y, en especial, en las cuentas de prepago.

Ante la inexistencia de procedimientos escritos e implementados dentro del SGACF, o bien del análisis de estos no se deduzca una alineación con el requisito de la Orden, conllevará que sea valorado como incumplido.

Análisis de datos y registros.

Se analizarán los registros que se deriven de la aplicación de los procedimientos anteriores como parte de la consecución de evidencia suficiente de cumplimiento. En especial, se analizarán los registros de control previos a la emisión de las facturas, si existieran.

En el caso de que los procedimientos hagan referencia a registros y/o indicadores de control que no correspondan razonablemente al objetivo de implementación del requisito, se valorará como cumplido parcialmente. Si en los procedimientos no se especifican registros y/o indicadores de control que permitan verificar su implementación efectiva, se valorará como incumplido con observaciones.

En estas observaciones, el auditor expondrá que, formalmente, el SGACF contiene el requisito a través de los procedimientos escritos pero que no existe evidencia suficiente de su efectiva implementación. Requisitos: b) El operador tendrá establecido y documentado un proceso para la identificación, investigación y tratamiento de las reclamaciones sobre facturación, creando registros apropiados de ellas. c) El operador llevará a cabo un análisis de la causa origen de cada reclamación aceptada, tipificando dichas causas y estableciendo acciones correctoras proporcionadas.

32/40 d) Cuando la causa origen de una reclamación aceptada afecte a otras facturas de usuario final, se procederá a identificar las facturas emitidas afectadas por la misma casuística y, si es practicable, se adoptarán las acciones correctoras necesarias para su regularización en el plazo más breve posible.

e) Así mismo, 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.

Comprobaciones específicas: Evaluación de los procedimientos.

Se verificará que el SGACF dispone de procedimientos documentados e implementados por los que se asegura la correcta gestión de las reclamaciones de facturación, conteniendo al menos:

- Categorización de las reclamaciones.
- Flujos de tareas.
- Plazos de resolución.
- Procesos de regularización y recálculo de facturas.
- Procesos de comunicación con cliente.
- Tratamiento y análisis estadístico de registros de reclamaciones.

Ante la inexistencia de procedimientos escritos e implementados dentro del SGACF, o bien del análisis de estos no se deduzca una alineación con el requisito de la Orden, conllevará que sea valorado como incumplido.

Análisis de los datos y registros.

Se analizarán los registros que se deriven de la aplicación de los procedimientos anteriores como parte de la consecución de evidencia suficiente de cumplimiento. En especial, se analizarán los registros de control de reclamaciones, si existieran.

En el caso de que los procedimientos hagan referencia a registros y/o indicadores de control que no correspondan razonablemente al objetivo de implementación del requisito, se valorará como cumplido parcialmente. Si en los procedimientos no se especifican registros y/o indicadores de control que permitan verificar su implementación efectiva, se valorará como incumplido con observaciones.

En estas observaciones, el auditor 33/40 expondrá que, formalmente, el SGACF contiene el requisito a través de los procedimientos escritos pero que no existe evidencia suficiente de su efectiva implementación.

Pruebas de campo.

A discreción del auditor, y en el caso de que estime que los registros existentes no evidencian la implementación de los procedimientos, podrá realizar análisis de casos particulares estadísticamente representativos. En el caso de que este análisis evidencie la implementación, el auditor podrá valorar el requisito como cumplido parcialmente, incluyendo una observación sobre la necesidad de inclusión de registros de control adecuados. Requisitos relativos a la puntualidad de la facturación

(AII.4) Se espera que el Operador desee establecer buenas prácticas y obtener un sistema de facturación puntual con límites y objetivos internos estrictos. El Operador tendrá en cuenta las características del sistema global de facturación y los perfiles de usuario final al decidir cuál debe ser el límite máximo para diferir pequeñas sumas. Si un usuario final recibe una factura muy reducida (por ejemplo, 0,50 €) mensual / bimensual, quizá no sea rentable para el Operador poner en marcha el proceso de facturación para cobrar. Normalmente, una cantidad impagada como esa se acumularía en la siguiente factura. El Operador deberá incluir los detalles referidos a su política sobre aplazamiento en la facturación, en la parte del Informe de Auditoría relativa a la puntualidad de la facturación.

Requisito: a) El operador asegurará la puntualidad de la emisión de la factura a través de un seguimiento exhaustivo del cumplimiento de los calendarios establecidos mediante un sistema de control de procesos diarios y cíclicos y otro sistema de control de la calidad de las salidas de facturación que permita evidenciar los incumplimientos y sus consecuencias de manera inmediata para tratar de evitarlos. El porcentaje de facturas emitidas con retraso respecto al total de facturas emitidas constituye un indicador de la fiabilidad de la facturación.

34/40 Comprobaciones específicas:

Evaluación de los procedimientos.

Se verificará Se verificará que el SGACF dispone de procedimientos documentados e implementados por los que se asegura la puntualidad de la emisión de la factura.

Ante la inexistencia de procedimientos escritos e implementados dentro del SGACF, o bien del análisis de estos no se deduzca una alineación con el requisito de la Orden, conllevará que sea valorado como incumplido.

Análisis de datos y registros.

Se analizarán los registros que se deriven de la aplicación de los procedimientos anteriores como parte de la consecución de evidencia suficiente de cumplimiento. En especial, se analizarán los registros derivados de la planificación, ejecución y control de los procesos de emisión de facturas.

En el caso de que los procedimientos hagan referencia a registros y/o indicadores de control que no correspondan razonablemente al objetivo de implementación del requisito, se valorará el requisito como cumplido parcialmente.

Si en los procedimientos no se especifican registros y/o indicadores de control que permitan verificar su implementación efectiva, se valorará como incumplido con observaciones. En estas observaciones, el auditor expondrá que, formalmente, el SGACF contiene el requisito a través de los procedimientos escritos pero que no existe evidencia suficiente de su efectiva implementación

Requisito: b) 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.

35/40 La inclusión de un evento susceptible de cargo más allá de los plazos anteriores, requerirá su comunicación expresa al usuario y su contabilización como factura que contiene algún concepto facturado con retraso. En los casos en los que el operador tenga establecido, de común acuerdo con los clientes afectados, algún procedimiento para diferir la emisión de facturas pequeñas cuando el importe correspondiente es muy bajo, p. ej. superior al coste de emitir la factura, la inclusión de un evento fuera del plazo de los cuatro meses no requerirá comunicación expresa al usuario ni su contabilización como factura que contiene algún evento facturado con retraso.

Asimismo, a efectos de cumplimiento de este requisito, tampoco se tendrán en cuenta las llamadas internacionales en itinerancia cuando el retraso sea inferior a 6 meses y causado por el otro operador.

Comprobaciones específicas: Evaluación de los procedimientos.

Se verificará que el SGACF dispone de procedimientos documentados e implementados por los que se asegura la no inclusión de eventos caducados.

Ante la inexistencia de procedimientos escritos e implementados dentro del SGACF, o bien del análisis de estos no se deduzca una alineación con el requisito de la Orden, conllevará que sea valorado como incumplido.

Análisis de datos y registros.

Se analizarán los registros que se deriven de la aplicación de los procedimientos anteriores como parte de la consecución de evidencia suficiente de cumplimiento. En especial, se analizarán los registros de control de eventos caducados, en caso de existir.

En el caso de que los procedimientos hagan referencia a registros y/o indicadores de control que no correspondan razonablemente al objetivo de implementación del requisito, se valorará como cumplido parcialmente. Si en los procedimientos no se especifican registros y/o indicadores de control que permitan verificar su implementación efectiva, se valorará como incumplido con observaciones. En estas observaciones, el auditor expondrá que, formalmente, el SGACF contiene el requisito a través de los procedimientos escritos pero que no existe evidencia suficiente de su efectiva implementación.

36/40 Requisitos relativos a la fiabilidad de la facturación

(AII.5)

Requisito: a) Los operadores deberán medir de forma sistemática la fiabilidad de la facturación, al menos, en base a los siguientes indicadores:

a.1) Número de casos de utilización de un servicio que resulten en eventos con déficit de cargo o no cargados, sobre el total de eventos susceptibles de cargo⁵.

a.2) Número de casos de utilización de un servicio que resulten en eventos con sobrecargo, sobre el total de eventos susceptibles de cargo.

a.3) Suma de los importes de los errores en los eventos con déficit de cargo o no cargados, como un porcentaje sobre el importe de todos los eventos susceptibles de cargo⁶.

a.4) Suma de los importes de los errores en los eventos con sobrecargo, como un porcentaje sobre el importe de todos los eventos susceptibles de cargo.

a.5) Número de facturas que contienen algún concepto facturado con retraso respecto de la fecha comprometida⁷, como un porcentaje sobre el total de facturas expedidas

. 5 Este indicador y el siguiente se refieren a errores producidos en la contabilización de la cantidad de servicio utilizado, antes de la aplicación de la tarifa correspondiente, es decir, errores en los procesos a), b) y c) de la introducción del Anexo II. Incluye, entre otros, errores de reloj en la central de conmutación, errores en la duración del evento, registros de eventos que se hayan perdido o duplicado y números A o B incorrectos (especialmente relevante en los casos en los que estén involucrados servicios de traducción de números). Los errores reflejados en la anotación de los eventos en las facturas desglosadas que se hayan producido en una etapa posterior al cálculo de la tarifa y que, por tanto no tienen incidencia en la cantidad facturada (solo en la información facilitada), no se contabilizarán.

Tampoco se contabilizarán los errores que aún produciéndose en estas etapas, son corregidos en etapas posteriores.

6 Este indicador y el siguiente son complementarios de los anteriores en cuanto al sistema global de tarificación involucrado. Se refieren a los errores producidos en los procesos de tarificación y facturación, y por tanto, incluyen, entre otros, los registros de eventos tarificados incorrectamente, registros pendientes de estudio y no disponibles en el momento de la factura (no obstante, si finalmente el error fuese debido a un error de la fase anterior, se contabilizaría en relación con dichos indicadores y no con estos) y registros que llegan después de que la factura permitida haya sido emitida.

7 De acuerdo con lo establecido en el requisito A.II.4.b), deberá considerarse la fecha comprometida por el operador cuando exista y se corresponda con un período inferior a 4 meses, en caso contrario se tomará la correspondiente al periodo de 4 meses.

37/40 a.6) Número de facturas emitidas con retraso respecto de la fecha comprometida⁹, como un porcentaje sobre el total de facturas expedidas.

Comprobaciones específicas: ç

Evaluación de los procedimientos.

Se verificará que el SGACF dispone de procedimientos documentados e implementados por los que se realiza medición y seguimiento de, al menos, los indicadores de fiabilidad propuestos por la Orden. Los procedimientos deberán incluir los criterios de extracción, modo de cálculo, periodicidad e interpretación de los mismos.

Ante la inexistencia de procedimientos escritos e implementados dentro del SGACF, o bien del análisis de estos no se deduzca una alineación con el requisito de la Orden, conllevará que sea valorado como incumplido.

Análisis de datos y registros.

Se analizará la efectiva implementación de los indicadores, observando su evolución y realizando una breve valoración de los mismos.

Requisito: b)

Los operadores deberán fijarse objetivos para estos indicadores y revisarlos periódicamente en función de los resultados que vaya obteniendo en coherencia con la implantación del ciclo de mejora continua.

Comprobaciones específicas:

Evaluación de los procedimientos.

Se verificará que están debidamente documentados los objetivos para estos indicadores, así como el procedimiento de revisión de los mismos. 8 En caso de facturación electrónica (sin papel) se considerará expedida la factura cuando esta sea puesta a disposición del cliente por el medio convenido (E-mail, web, etc.).

9 Respecto a los plazos de emisión de facturas establecidas por el operador, de acuerdo con el requisito A.II.4.a)

38/40 Análisis de datos y registros.

Se verificará la aplicación de estos procedimientos, conjuntamente con el requisito AII.5.a Requisito:

c) Se considera que los siguientes valores de los indicadores se corresponden con unas garantías razonables de fiabilidad de la facturación. Indicador Valor Eventos con déficit de cargo o no cargados < 0,01% (1:10K) Eventos con sobrecargo < 0,002% (1:50K) Valor con déficit de cargo o no cargado < 0,05% (1:2K) Valor con sobrecargo < 0,002% (1:50K) Facturas que tienen algún concepto retrasado < 2% Facturas emitidas con retraso < 1,5% Tabla 1: Valores de referencia de los indicadores de fiabilidad de la facturación. Nota: Se considerará que existe un déficit de cargo o un sobrecargo, cuando la diferencia entre el valor real y el efectivamente cargado sea superior a la media centésima de euro. La nota que figura en este requisito se puede aplicar también a la contabilización de eventos, no siendo necesario contabilizar los eventos erróneos menores, como los que, con carácter general, darían lugar a un cargo erróneo en una cantidad superior a la media centésima de euro. Los indicadores de la tabla 1 son los mismos que los definidos en el requisito a) anterior (a.1 al a.6)

Comprobaciones específicas:

Análisis de datos y registros

Se verificará que los valores de los indicadores cumplen los objetivos (bien los definidos en el apartado c) de este epígrafe, o bien otros más estrictos fijados por el Operador como se indica en el apartado b) de este epígrafe).

39/40 Facturas con participación de varios operadores

(AII.6)

Requisito: a)

Cuando algunas funciones de un determinado sistema global de facturación de un operador sean realizadas por otro operador, los indicadores de fiabilidad descritos en el apartado anterior se entenderán distribuidos equitativamente entre cada operador en función de su actividad. A los efectos de verificación del cumplimiento de este requisito, se tendrán en cuenta las funciones realizadas por otros operadores en relación con los indicadores a.1) al a.4) y se ajustarán los objetivos de los indicadores de fiabilidad correspondientes a la parte realizada por el operador auditado, estableciendo un reparto equitativo de los mismos entre los operadores participantes.

Comprobaciones específicas:

Evaluación de los procedimientos

Se verificará que, en su caso, está debidamente documentada la distribución equitativa entre los operadores de los objetivos de fiabilidad.

Se verificará que sea razonable la distribución equitativa utilizada. Requisito:

b) Si el operador, receptor responsable de la facturación, detecta evidencias de que la información facilitada por otro operador contiene errores, si éstos no se corrigen, serán contabilizados por el operador receptor a efectos de los indicadores de fiabilidad descritos en el apartado anterior.

Comprobaciones específicas: Se supone que el operador emisor tiene en marcha un nivel suficiente de comprobación de la integridad y razonabilidad de los datos recibidos, en cuanto a la inexistencia de registros duplicados o falta de registros, la completitud de los registros de los eventos susceptibles de cargo (es decir, no faltan campos), el registro de fecha y hora (datos válidos y referidos al período de facturación), números origen y destino válidos, etc.

40/40

Evaluación de los procedimientos.

Se verificará que el SGACF dispone de procedimientos documentados e implementados por los que se realiza un control de la información que recibe de otros operadores y que debe ser incluida en la factura, además estarán documentados los procedimientos de comunicación y seguimiento de errores entre operadores.

Ante la inexistencia de procedimientos escritos e implementados dentro del SGACF, o bien del análisis de estos no se deduzca una alineación con el requisito de la Orden, conllevará que sea valorado como incumplido, salvo que el operador justifique la no aplicabilidad de este requisito en sus procesos.

Análisis de datos y registros

Se analizarán los registros que se deriven de la aplicación de los procedimientos anteriores como parte de la consecución de evidencia suficiente de cumplimiento. En especial, se analizarán los registros de control de fiabilidad de los datos recibidos de otros operadores, en caso de existir.

En el caso de que los procedimientos hagan referencia a registros y/o indicadores de control que no correspondan razonablemente al objetivo de

implementación del requisito, se valorará el requisito como cumplido parcialmente. Si en los procedimientos no se especifican registros y/o indicadores de control que permitan verificar su implementación efectiva, se valorará como incumplido con observaciones. En estas observaciones, el auditor expondrá que, formalmente, el SGACF contiene el requisito a través de los procedimientos escritos pero que no existe evidencia suficiente de su efectiva implementación