

SERVICIOS

REGULACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Durante muchos años, como es sabido, telecomunicaciones era equivalente a telegrafía y telefonía, servicios que desde sus inicios tuvieron vocación internacional, por lo que surgieron diferentes organizaciones de normalización de los parámetros técnicos correspondientes a las redes, en busca de su interoperabilidad, aunque fuesen diferentes los países de origen y destino de la comunicación.

Por eso no es de extrañar que la Organización decana en temas de cooperación internacional sea la actual UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones) creada en 1865. Así, en esta primera y larga época, el énfasis se puso en la “calidad de las redes” siendo herramientas soporte las especificaciones, normas o recomendaciones técnicas.

Calidad de servicio

Este concepto fue utilizado por primera vez en la Recomendación E-800 de la UIT, en la que se define la “Calidad del servicio” (QoS) como **“el efecto conjunto del rendimiento del servicio que determina el grado de satisfacción del usuario de dicho servicio”** y lo distingue del “Rendimiento de Red” (NP) que se define como **“la habilidad de la red, o porción de red, para proporcionar las funciones relacionadas con la comunicación entre usuarios”**. (Para mayor claridad, las diferencias entre ambos conceptos se señalan en el cuadro 1).

En la citada Recomendación, también se definieron los diferentes parámetros que intervienen en la QoS tales como: soporte, operabilidad, disponibilidad, seguridad, accesibilidad, retención, integridad y caída del servicio.

Este cambio de enfoque fue problemático para los ingenieros dedicados al diseño y planificación de las redes, por lo que en la Asamblea General de la FITCE (Federación Europea de Ingenieros de Telecomunicación), celebrada en 1991 en Estrasburgo, se propuso realizar el “Study of Network Performance Considering Customer Requirements” El resultado de este estudio fue la Recomendación ETR-003 (marzo 1994) del recién creado (en 1988) ETSI (European Telecommunications Standards Institute), siendo ésta su primera recomendación sobre calidad. En la Recomendación se examinaron las implicaciones para definir la calidad de la red, estableciendo una metodología para conocer los requisitos de los usuarios y convertirlos en criterios de calidad para el diseño de la red.

En esa época primaban los esfuerzos en aras de la armonización, por lo que resultó de capital importancia la Directiva Marco ONP (90/387/CEE, de 28 de junio de 1990) cuyo objetivo era armonizar las condiciones de acceso y utilización, de forma abierta y eficaz, de las redes públicas de telecomunicación, señalando la intención de ir aplicando estas condiciones a un conjunto de servicios que allí se enumeraban.

Desde el punto de vista de la calidad, la más importante fue la Directiva 95/62/EC sobre telefonía de voz, posteriormente adaptada a un mercado liberalizado por la Directiva 98/10/EC, en la que se fija

el papel de los Estados en el tema de la calidad, estableciendo (en el anexo III) un conjunto de indicadores con la observación de que su definición y método de medida era el que para ellos se especificaba en la Recomendación ETR-138 del ETSI.

Recomendación ETR-138 (hoy, “Guía ETSI”)

En julio de 1994, el ETSI publicó la Recomendación ETR-138 sobre “Parámetros de calidad y métodos de medida” que ha estado sometida a un larguísimo proceso de discusión en el seno de la Plataforma ONP, entre representantes de los operadores, de los usuarios, de organizaciones como Oftel (pionera en estos menesteres) y de las propias autoridades comunitarias cuando alguno de los planteamientos iba en contra del espíritu de la Directiva. Nueve versiones diferentes, durante cinco años, se fueron sucediendo, hasta que en diciembre de 1999, vio la luz como “Guía ETSI” (ETSI EG 201 769-1). En España está recogida como norma AENOR, de referencia UNE EG 201 769-1. (Los parámetros en ella contemplados se indican en el cuadro 2).

Situación en España

En un régimen de monopolio, el contrato que regula la concesión es el soporte adecuado para incluir los compromisos sobre la calidad de los servicios que se le impongan al operador. Ni en el contrato del Estado con Telefónica de 1924, ni en su renovación en 1946 (con motivo de la nacionalización) había cláusulas sobre este tema. Sin embargo, la modificación de 1991 (para su adecuación a la Constitución) incluyó toda la filosofía sobre calidad de servicio e Índice General de Calidad, establecidos en el Plan Nacional de Telecomunicaciones, siguiendo los compromisos adquiridos en la LOT. Realmente fue un planteamiento innovador y moderno, quizá nunca suficientemente valorado.

Con posterioridad, la Ley General de Telecomunicaciones (LGT) indicaba que este contrato se modificaría antes de agosto de 1999 para su adecuación al nuevo marco existente. Como eso no ha ocurrido, en mi opinión, los criterios aplicables aún a Telefónica sobre el servicio telefónico fijo serían los contemplados en el PNT, que figuran en el contrato de 1991.

Los restantes operadores ya tienen comprometidos con la Administración sus niveles de calidad, ya sea porque figuran en la solicitud de la licencia, o porque se establecieron de forma específica. (Casos de Retevisión y Lince, con la 2ª y 3ª; licencia, anteriores al método general).

La citada LGT de 1998, como algunos de los Reglamentos que la desarrollan, son bastante explícitos en temas de calidad y especialmente el Reglamento de Obligaciones de Servicio Público, siendo destacables aspectos tales como: el incumplimiento de los objetivos de calidad fijados por la Administración para los parámetros específicos dará derecho a los abonados afectados a obtener indemnizaciones o compensaciones (art. 8.2). En el art. 56, dedicado a los contratos, insiste, señalando en el apartado 3: los niveles de calidad que figuren en los contratos serán vinculantes para los operadores, los usuarios tendrán derecho a indemnización, según el art. 8. Y en el 56 establece la obligación de los operadores de redes públicas telefónicas a publicar la información referente a los indicadores de calidad y métodos de medida.

Su desarrollo reglamentario incluye la OM de 14 de octubre de 1999, por la que se regulan las condiciones de calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones (modificada por la disposición adicional única de la Orden de 21 de febrero de 2001), y la Orden de 21 de diciembre de 2001, por la que se regulan determinados aspectos del Servicio Universal que modifica, además, el Anexo I de la Orden de 1999.

Una vez establecidos los parámetros a considerar en telefonía fija y líneas arrendadas, durante los últimos meses se ha avanzado en la concreción de los procedimientos de medida que deben seguir los operadores con objeto de facilitar la comparación de resultados. Podemos decir que estamos aún en una fase piloto, con resultados todavía no válidos para su publicación.

En cuanto a los servicios de telefonía móvil prestados a través de redes terrenales, la disposición adicional primera de la citada Orden señalaba que, en el plazo de un año (es decir, octubre de 2000), se establecerían las condiciones de calidad de servicio, contemplando, al menos, los siguientes parámetros: porcentaje de llamadas no completadas, porcentaje de llamadas interrumpidas y tasa de reclamaciones sobre facturación. Como es bien notorio, ese plazo no se ha cumplido y será en la próxima revisión donde se establezcan los criterios y métodos de medida, sin que tenga que tomarse con carácter limitativo la relación de parámetros allí previstos.

Algo similar ocurre con las condiciones de calidad relativas al acceso a Internet, contempladas en la disposición adicional segunda de la Orden tantas veces citada, aunque, en este caso, no se señaló plazo, dado que el entonces Ministerio de Fomento adquiría el compromiso de “efectuar el seguimiento de la calidad del servicio que proporcionan los titulares de autorizaciones generales tipo C registrados como proveedores de acceso a Internet, con el objeto de evaluar los niveles de calidad que perciben los usuarios”. Inicialmente, se contemplaba tiempo de respuesta y velocidad que se garantiza en las comunicaciones.

Es evidente que se trata de un tema complejo, pero fundamental para que la Sociedad de la Información sea una realidad, y en ello se está trabajando en la Comisión de Seguimiento de la Calidad, de la SETSI, sin que todavía exista acuerdo sobre qué se mide, cómo se mide y quién lo mide.

Como resumen, puede decirse que obtener índices útiles para comparar la calidad de los diferentes operadores, en la prestación de los servicios básicos, es un tema en el que queda mucho por hacer y que nos corresponde a los usuarios colaborar en su desarrollo y en completar los datos “oficiales” con estudios “desde el punto de vista del usuario” que amplíen la gama de servicios analizados y que sean fiel reflejo de la percepción que éstos tienen de la calidad recibida.

César Rico
Presidente de la Comisión de Servicios

Cuadro 1

Calidad de Servicio (QoS)	Rendimiento de Red (/NP)
----------------------------------	---------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Orientado al usuario</i> ▪ <i>Atributos del servicio</i> ▪ <i>Centrado en efectos observables por el usuario</i> ▪ <i>Entre puntos de acceso al servicio</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Orientado al proveedor</i> ▪ <i>Atributos de los elementos de conexión</i> ▪ <i>Centrado en planificación, diseño, operación y mantenimiento</i> ▪ <i>Capacidad de elementos de conexión de red, extremo a extremo</i>
--	--

Cuadro 2

<i>Parámetros contemplados en la Guía ETSI</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Tiempo de suministro de la conexión inicial</i> ▪ <i>Porcentaje de averías por línea de acceso</i> ▪ <i>Tiempo de reparación de averías</i> ▪ <i>Porcentaje de llamadas fallidas</i> ▪ <i>Tiempo de establecimiento de llamada</i> ▪ <i>Tiempo de respuesta para los servicios de operador</i> ▪ <i>Idem para servicios de consulta de directorio</i> ▪ <i>Porcentaje teléfonos públicos de pago en funcionamiento</i> ▪ <i>Porcentaje de reclamaciones sobre corrección de facturas</i>