PARAMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET

Resolución del CONATEL 216
Registro Oficial 30 de 21-sep-2009
Estado: Vigente

CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, CONATEL

Considerando:

Que el artículo 313 de la Constitución de la República dispone que el Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, esto es, aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen influencia económica, social, política o ambiental; sectores estratégicos entre los cuales está el sector de las telecomunicaciones;

Que el inciso segundo del artículo 314 de la Carta Fundamental señala que el Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad;

Que el numeral 25 del artículo 66 de la Constitución de la República establece el derecho de acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características;

Que de conformidad con el artículo 87 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, el CONATEL es el ente público encargado de establecer en representación del Estado, las políticas y normas de regulación de los servicios de telecomunicaciones en el Ecuador;

Que el artículo 88 en sus literales b), c), d), f) y m) del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, le facultan al CONATEL establecer los reglamentos y dictar las normas que regulen los servicios de telecomunicaciones; así como los literales a) y f) del tercer innumerado del Título I de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, agregado por el artículo 10 de la Ley 94, publicada en el Registro Oficial 770 de 30 de agosto de 1995 , en concordancia con lo determinado por el literal c) del artículo 87 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, compete al Consejo Nacional de Telecomunicaciones dictar las políticas del Estado con relación a las telecomunicaciones y dictar las medidas necesarias para que los servicios de telecomunicaciones se presten con niveles apropiados de calidad y eficiencia;

Que es imperativo que el CONATEL establezca la normativa necesaria para proteger los intereses de los usuarios del Servicio de Valor Agregado de Internet, promover la competencia entre operadores y el grado de satisfacción de los usuarios;

Que es necesario disponer de un modelo o marco conceptual común de calidad de los servicios de telecomunicaciones;

Que mediante Resolución 534-22-CONATEL-2006 de 14 de septiembre del 2006, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones aprobó la Norma de Calidad del Servicio de Valor Agregado de Internet;

Que mediante Disposición 58-29-CONATEL-2006 de 17 de noviembre del 2006, el CONATEL dispuso que: "Que la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones continúe con el trámite para la

aprobación de la Norma de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones y Planes Técnicos Fundamentales y presente para conocimiento del CONATEL un cronograma tentativo respecto del proceso a seguir";

Que los días 10, 11 y 12 de enero del 2007, se llevaron a cabo en Quito, Guayaquil y Cuenca, las audiencias públicas del Proyecto de Plan Técnico Fundamental de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones y del Servicio de Valor Agregado (SVA) de Internet (entonces denominada Norma de Calidad);

Que mediante Resolución 606-23-CONATEL-2008 de 25 de noviembre del 2008, el CONATEL aprobó los nuevos índices de calidad aplicables a las operadoras del servicio de telefonía fija en el 2009;

Que mediante resoluciones 355-17-CONATEL-2008 de 14 de agosto del 2008 y 486-21-CONATEL-2008 de 17 de octubre del 2008, el CONATEL autorizó a la SENATEL a suscribir los respectivos contratos de concesión con las operadoras CONECEL S. A. y OTECEL S. A.;

Que mediante memorando DGP-2007-064 de 2 de febrero del 2007, se informó que las audiencias públicas fueron prolongadas, acogiendo la petición de varios operadores para la realización de talleres de trabajo, facultados por el numeral sexto de la Resolución 55-02-CONATEL-2001 que permite formar "comisiones especiales" para analizar puntos de discrepancia;

Que mediante oficio GR-070-2007 de 29 de mayo del 2007, ANDINATEL S. A. remitió a la Secretaría las observaciones a los parámetros de calidad para la provisión del SVA de Internet del proyecto de Plan de Calidad;

Que el taller de trabajo para el análisis de los parámetros de calidad del SVA de Internet fue llevado a cabo el 30 de mayo del 2007;

Que mediante oficio s/n de 6 de junio del 2007, AEPROVI remitió sus comentarios a los parámetros de calidad para la provisión del SVA de internet del proyecto de Plan de Calidad;

Que con memorando DGP-2007-0364 de 2 de agosto del 2007, la Dirección de Planificación solicitó a la Dirección General Jurídica, emitir el informe jurídico respectivo, en cumplimiento de lo señalado en la Resolución 55-02-CONATEL-2001 respecto del Procedimiento para la aprobación de reglamentos, regulaciones y normas;

Que mediante memorando DGP-2007-1295 de 6 de septiembre del 2007, la Dirección General Jurídica remitió el informe respectivo;

Que con memorando DGP-2007-562 de 18 de diciembre del 2007, la Dirección de Planificación contestó a cada una de las observaciones emitidas por la Dirección Jurídica y con base en estas, se remitió para un nuevo análisis jurídico el PROYECTO DE PLAN TECNICO FUNDAMENTAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET;

Que mediante memorando DGJ-2008-328 de 18 de febrero del 2008, la Dirección General Jurídica remitió su informe a la Dirección General de Planificación;

Que mediante oficio s/n de 9 de diciembre del 2008, la asociación de empresas proveedoras de servicios de internet, valor agregado, portadores y tecnologías de la información (AEPROVI) solicitó a la SENATEL efectuar reuniones de trabajo que permitan obtener una Norma de Calidad para los Servicios de Internet;

Que con oficio 075-AS-2008 de 16 de diciembre del 2008, la Asociación de Empresas de Telecomunicaciones (ASETEL), conocedores del pedido de AEPROVI, se suman a su requerimiento;

Que mediante oficio SNT-2009-0009 de 12 de enero del 2009, la SENATEL contestó el pedido de AEPROVI y ASETEL, manifestando que la Dirección de Planificación de esta Secretaría se encuentra elaborando el Proyecto de Plan Técnico Fundamental de los Servicios de Telecomunicaciones y del Servicio de Valor Agregado de Internet;

Que con oficio 015-AS-2009 de 27 de abril del 2009, la Asociación de Empresas de Telecomunicaciones (ASETEL), solicitó se informe del avance de la nueva normativa de calidad de internet;

Que mediante oficio SNT-2009-0277 de 12 de mayo del 2009, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones remitió al Consejo el informe sobre los nuevos parámetros de calidad para el Servicio de Valor Agregado de Internet;

Que en sesión 07-CONATEL-2009 de 25 de mayo del 2009, el CONATEL dispuso postergar el análisis del Proyecto de Norma "Parámetros de Calidad para la provisión del Servicio de Valor Agregado de Internet", a fin de que sea analizado y revisado en reunión de trabajo, con los delegados de AEPROVI, SUPERTEL y SENATEL;

Que en sesión 09-CONATEL-2009 de 29 de junio del 2009, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, a través del Director General de Planificación de las Telecomunicaciones, mediante memorando DGP-2009-0130, recibido en la Secretaría del Consejo el 16 de junio del 2009, puso en conocimiento del CONATEL el nuevo proyecto de Norma "Parámetros de Calidad para la provisión del Servicio de Valor Agregado de Internet", con las modificaciones consensuadas; y,

En ejercicio de las atribuciones legales.

Resuelve:

Art. 1.- Acoger el informe presentado por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, contenido en el memorando DGP-2009-0130 recibido en el CONATEL el 16 de junio del 2009, y aprobar los nuevos parámetros de calidad, definiciones y obligaciones para la prestación del Servicio de Valor Agregado de Internet.

PARAMETROS DE CALIDAD PARA LA PROVISION DEL SERVICIO
DE VALOR AGREGADO DE INTERNET

Nro. Código PARAMETRO VALOR OBJETIVO

1 4.1 Relación con el cliente Valor objetivo semestral:
Rc mayor o igual 3
2 4.2 Porcentaje de reclamos
generales procedentes Valor objetivo mensual: % Rg
menor o igual que 2%
Para permisionarios con menos
de 50 clientes conmutados o con
menos de 25 cuentas dedicadas, el
valor objeto mensual: Rg menor o
igual 4%
3 4.3 Tiempo máximo de resolución
de reclamos generales Valor objetivo mensual: Máximo 7 días
para el 98% de reclamos
4 4.4 Porcentaje de reclamos de
facturación Valor objetivo mensual: % Rf menor o
igual 2%
5 4.5 Tiempo promedio de

reparación de averías
efectivas Valor objetivo mensual: Tra menor o
igual 24 horas
6 4.6 Porcentaje de módems
utilizados Valor objetivo mensual: % M
utilizados menor o igual 100 (durante
el 98% del día)
7 4.7 Porcentaje de reclamos
por la capacidad del
canal de acceso
contratado por el
cliente Valor objetivo mensual: % R c menor o
igual 2%.

Para permisionarios
con menos de 50
clientes conmutados
o con menos de 25
cuentas dedicadas,
el valor objeto mensual: % Rg menor o igual 4%.

Nota: Incluida Fe de Erratas, publicada en Registro Oficial Suplemento 50 de 20 de Octubre del 2009
.

Resumen de los Parámetros de Calidad para el SVA de Internet

ANEXO 4 PARAMETRO DE CALIDAD PARA LA PROVISION DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET

NOMBRE: RELACION CON EL CLIENTE CODIGO 4.1

FUNCION GENERAL: FUNCION ESPECIFICA CRITERIO:
Gestión del Servicio Atención al Cliente Todos

DEFINICION

Es el grado de satisfacción que tiene un usuario/cliente con respecto al siguiente aspecto:

- Percepción general del trato al usuario/cliente (amabilidad, disponibilidad y rapidez).

Entendiéndose por:

Amabilidad: actitud positiva, cortés y paciente de una persona hacia el usuario/cliente.

Disponibilidad: forma en que una persona está presta a solucionar, ayudar o guiar a resolver una situación al usuario/cliente.

Rapidez: agilidad con la que se resuelve, guía o ayuda a resolver una situación al usuario/cliente.

El Anexo 1 presenta las definiciones generales aplicables en este documento.

VALOR OBJETIVO

Valor objetivo semestral: Rc mayor o igual 3.

METODOLOGIA DE MEDICION

Forma de medición

Se toma una muestra de diferentes usuarios/clientes, estos serán consultados mediante encuestas.

El usuario/cliente es consultado de acuerdo a la siguiente escala:

GRADO CALIFICACION

Muy bueno 5
Bueno 4
Aceptable 3
Malo 2
Muy malo 1

Tamaño de la muestra

Se toma una muestra de diferentes usuarios/clientes, quienes han contratado el servicio.

El tamaño de la muestra deberá garantizar una confiabilidad de al menos el 95% y un error de no más del 5%. Se excluirá a los usuarios/clientes que respondan "no sé" o quienes se rehúsen a contestar.

Area de aplicación
Area de explotación del proveedor del servicio de Internet.
Variables que conforman el parámetro

Rc: Relación con el cliente.
Ci: Valor de la calificación del i-ésimo encuestado.
Nc: Número de encuestados.
Ci: es el promedio de las calificaciones que el i-ésimo encuestado otorgó al aspecto evaluado previsto en la definición.

Cálculo para obtener el índice

Nota: Para leer Cuadro, ver Registro Oficial 30 de 21 de Septiembre de 2009, página 20.

Frecuencia de medición
Semestralmente.

Reportes

a) Informe entregado en los 15 primeros días siguientes al semestre en evaluación, discriminados por conexiones conmutadas y no conmutadas y por área geográfica de servicio del proveedor de Internet. La SUPERTEL en caso de considerarlo necesario podrá verificar las fichas de campo.
b) El índice Rc, será utilizado para la verificación del cumplimiento del valor objetivo.

OBSERVACIONES

Los operadores tiene la libertad de elegir los medios más adecuados para realizar las encuestas, estas pueden incluir entre otras: el contacto personal con usuarios/clientes, realizadas por teléfono o web, o realizadas por una empresa independiente de opinión pública; en cualquier caso, la muestra debe ser aleatoria y cubrir toda el área de explotación del proveedor del servicio de internet.

El formulario de la encuesta será remitido por la SUPERTEL a los permisionarios.