

RESOLUCIÓN TEL-043-01-CONATEL-2014
CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

CONATEL

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución de la República del Estado, dentro de los derechos de las personas en forma individual o colectiva, establece en el artículo 16, número 2, el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación; y, el artículo 66, reconoce y garantiza a las personas: "25. El derecho a 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, la Carta Fundamental del Estado, con relación a las personas usuarias y consumidoras, dispone: "Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características".

Que, la Constitución de la República, en su artículo 313 dispone que las telecomunicaciones y el espectro radioeléctrico, se consideraran sectores estratégicos, respecto de los cuales el Estado se ha reservado las potestades de administración, regulación, control y gestión, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.

Que, la Constitución de la República, en su artículo 315 determina que el Estado constituirá empresas públicas para la prestación de servicios públicos, entre los que se encuentran las telecomunicaciones, y que las empresas públicas estarán bajo la regulación y el control específico de los organismos pertinentes, de acuerdo con la ley.

Que, es la obligación de los operadores prestar los servicios de telecomunicaciones con eficiencia, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, conforme lo señala el artículo 38 de la Ley Especial de Telecomunicaciones reformada, en función de lo cual, el artículo 88, letra c) del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones, establece como competencia del CONATEL dictar las medidas necesarias para que los servicios de telecomunicaciones se presten con niveles apropiados de calidad y eficiencia.

Que, de conformidad con el Capítulo VI, Título 1, artículo innumerado 1, agregado a continuación del artículo 33 de la Ley No. 94 reformativa a la Ley Especial de Telecomunicaciones, publicada en el Registro Oficial 770 de 30 de agosto de 1995, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones tiene la representación del Estado para ejercer, a su nombre, las funciones de administración y regulación de los servicios de telecomunicaciones.

Que, el artículo 6, del Anexo A, de las Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones suscritos a favor de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CNT E.P., y la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca – ETAPA E.P el 1 de junio de 2011 y 3 de noviembre de 2011 respectivamente, establecen los mecanismos de medición, modificación y control de los Índices de Calidad de los servicios autorizados.

Que, las cláusulas 14.2 de los Contratos de Concesión de LINKOTEL S.A., GLOBAL CROSSING COMUNICACIONES ECUADOR S.A. y GRUPOCORIPAR S.A. suscritos el 30 de diciembre de 2002, 15 de julio de 2005, 14 de diciembre de 2006, y 25 de enero de 2007 respectivamente, establecen los mecanismos de presentación, revisión y aprobación de los Índices de Calidad de los servicios concedidos; y, que el Consejo establecerá la valoración relativa (ponderación) de los diferentes índices de calidad a efectos de permitir la aplicación de sanciones en caso de incumplimientos.

AA

RESOLUCIÓN-TEL-043-01-CONATEL-2014

Que, la cláusula 15.2 del Contrato de Concesión del Servicio Final de Telefonía Fija Local, Servicio de Telefonía Pública a través de su propia infraestructura, Servicio Portador y Servicio de Telefonía de Larga Distancia Nacional, así como la concesión del Bloque B-B' de frecuencias para operar sistemas de acceso fijo inalámbrico (WLL) suscrito por SETEL S.A. el 26 de agosto de 2002; y el Contrato de Concesión del Servicio Final de Telefonía Fija Local, Servicio de Telefonía Pública a través de su propia infraestructura, Servicio Portador y Servicio de Telefonía de Larga Distancia Nacional, Concesión del Bloque C-C' de frecuencias para operar sistemas de acceso fijo inalámbrico (WLL) suscrito por ECUADORTELECOM S.A. el 26 de agosto de 2002; de igual forma establecen los mecanismos de presentación, revisión y aprobación de los Índices de Calidad de los servicios concedidos; y, que el Consejo establecerá la valoración relativa (ponderación) de los diferentes índices de calidad a efectos de permitir la aplicación de sanciones en caso de incumplimientos.

Que, mediante Resolución No. 606-23-CONATEL-2008, de 25 de noviembre de 2008, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, aprobó los nuevos índices de calidad aplicables a los operadores de Telefonía Fija en el año 2009.

Que, con Resolución No. TEL-534-17-CONATEL-2010, de 17 de septiembre de 2010, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, aprobó los Índices de Calidad aplicables a los prestadores de servicio de Telefonía Fija: CNT E.P., ETAPA E.P., ECUADORTELECOM S.A., SETEL S.A., LINKOTEL S.A., GLOBALCROSSING COMUNICACIONES ECUADOR S.A. y GRUPOCORIPAR S.A., para el año 2010, los que constan en la Resolución 606-23-CONATEL-2008, de 25 de noviembre del 2008.

Que, mediante Resolución No. TEL-003-001-CONATEL-2011, de 14 de enero de 2011, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, aprobó los Índices de Calidad aplicables a los prestadores de servicio de Telefonía Fija: CNT E.P., ETAPA E.P. (Ex ETAPATELECOM S.A.), ECUADORTELECOM S.A., SETEL S.A., LINKOTEL S.A., GLOBAL CROSSING COMUNICACIONES ECUADOR S.A. y GRUPOCORIPAR S.A., para el año 2011, los que constan en la Resolución 606-23-CONATEL-2008, de 25 de noviembre del 2008.

Que, en el artículo 3 de la Resolución No. TEL-003-001-CONATEL-2011, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones expidió la ponderación de los Índices de Calidad para determinar el cumplimiento de las metas globales de calidad del servicio de Telefonía Fija para el año 2010 y 2011.

Que, mediante Resolución No. TEL-031-02-CONATEL-2012, de 25 de enero de 2012, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, aprobó los Índices de Calidad aplicables a los prestadores del servicio de Telefonía Fija: CNT E.P., ETAPA E.P., ECUADORTELECOM S.A., SETEL S.A., LINKOTEL S.A., GLOBAL CROSSING COMUNICACIONES ECUADOR S.A. y GRUPOCORIPAR S.A., para el año 2012, los que constan en la Resolución 606-23-CONATEL-2008, de 25 de noviembre del 2008.

Que, en el artículo 3 de la Resolución No. TEL-031-02-CONATEL-2012, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, estableció la ponderación de los Índices de Calidad para determinar el cumplimiento de las metas globales de calidad del servicio de Telefonía Fija para el año 2012.

Que, mediante oficio No. ITC-2013-3137 de 30 de julio de 2013, Superintendencia de Telecomunicaciones remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, el informe técnico No. IT-DPS-2013-0108 de 26 de julio de 2013, correspondiente al cumplimiento de índices de calidad del servicio de Telefonía Fija del año 2012 de ETAPA E.P.

Que, mediante oficio No. ITC-2013-3140 de 30 de julio de 2013, Superintendencia de Telecomunicaciones remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, el informe técnico No. IT-DPS-2013-0107 de 25 de julio de 2013, correspondiente al cumplimiento de índices de calidad del servicio de Telefonía Fija del año 2012 de SETEL S.A.

AA
d 30 7

Que, mediante oficio No. ITC-2013-3139 de 30 de julio de 2013, la Superintendencia de Telecomunicaciones remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, el informe técnico No. IT-DPS-2013-0103 de 23 de julio de 2013, correspondiente al cumplimiento de índices de calidad del servicio de Telefonía Fija del año 2012 de GRUPOCORIPAR S.A.

Que, mediante oficio No. ITC-2013-3138 de 30 de julio de 2013, la Superintendencia de Telecomunicaciones remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, el informe técnico No. IT-DPS-2013-0102 de 23 de julio de 2013, correspondiente al cumplimiento de índices de calidad del servicio de Telefonía Fija del año 2012 de LEVEL 3 S.A.

Que, mediante oficio No. ITC-2013-3136 de 30 de julio de 2013, la Superintendencia de Telecomunicaciones remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, el informe técnico IT-DPS-2013-0104 de 24 de julio de 2013, correspondiente al cumplimiento de índices de calidad del servicio de Telefonía Fija del año 2012 de ECUADORTELECOM S.A.

Que, mediante oficio No. ITC-2013-3170 de 02 de agosto de 2013, la Superintendencia de Telecomunicaciones remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, el informe técnico No. IT-DPS-2013-0109 de 30 de julio de 2013, correspondiente al cumplimiento de índices de calidad del servicio de telefonía fija del año 2012 de LINKOTEL S.A.

Que, mediante oficio No. ITC-2013-3174 de 02 de agosto de 2013, la Superintendencia de Telecomunicaciones remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, el informe técnico No. IT-DPS-2013-0110 de 31 de julio de 2013, correspondiente al cumplimiento de índices de calidad del servicio de Telefonía Fija del año 2012 de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES E.P.

Que, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, con oficio No. DGGST-2013-2212 de 4 de octubre de 2013, solicitó a la Superintendencia de Telecomunicaciones, remita el informe de cumplimiento de los índices de calidad del año 2013, de las operadoras de telefonía fija.

Que, la Superintendencia de Telecomunicaciones, con oficio No. ITC-2013-3654 de 18 de octubre de 2013 en respuesta al oficio DGGST-2013-2212 de 4 de octubre de 2013, comunicó a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones que como insumo de análisis del año 2013 se pueden considerar los informes que presentaron las operadoras de Servicio de Telefonía Fija Local.

Que, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, con oficio No. DGGST-2013-2200-OF de 03 de octubre de 2013 solicitó a la empresa LINKOTEL S.A. presentar la propuesta de índices de calidad para el servicio de Telefonía Fija Local para el año 2014.

Que, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, con oficio No. DGGST-2013-2201-OF de 03 de octubre de 2013 solicitó a la empresa SETEL S.A. presente la propuesta de índices de calidad para el servicio de Telefonía Fija Local para el año 2014.

Que, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, con oficio No. DGGST-2013-2209-OF de 03 de octubre de 2013, solicitó a la empresa ECUADORTELECOM S.A. presente la propuesta de índices de calidad para el servicio de Telefonía Fija Local para el año 2014.

Que, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, con oficio No. DGGST-2013-2226-OF de 09 de octubre de 2013 solicitó a la empresa LEVEL 3 S.A. presente la propuesta de índices de calidad para el servicio de Telefonía Fija Local para el año 2014.

Que, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, con oficio No. DGGST-2013-2234-OF de 10 de octubre de 2013 solicitó a la empresa GRUPOCORIPAR S.A. presente la propuesta de índices de calidad para el servicio de Telefonía Fija Local para el año 2014.

Que, mediante oficio No. DGGST-2013-2309-OF de 22 de octubre de 2013 la Dirección General de Gestión de los Servicios de Telecomunicaciones solicitó a Superintendencia de Telecomunicaciones remitir los cuestionarios aprobados y que usaron las prestadoras del servicio de telefonía fija local para determinar el Índice de calidad "Relación con el cliente"

Que, mediante oficio No. 20131340 de 04 de octubre de 2013 la Corporación Nacional de Telecomunicaciones E.P., presentó a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones la propuesta de Índices de calidad de calidad para el año 2014

Que, mediante oficios No. GG-028-07-2013 Gnt.028 de 02 de julio de 2013 y GG-045-10-2013 Gnt.045 de 18 de octubre de 2013 LEVEL 3 S.A., presentó a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones la propuesta de índices de calidad de calidad para el año 2014.

Que, mediante oficio No. 102213-1 de 22 de octubre de 2013 GRUPOCORIPAR S.A., presentó a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones la propuesta de índices de calidad de calidad para el año 2014.

Que, mediante oficio No. S.11.o.3 de 28 de octubre de 2013, SETEL S.A. presentó a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones la propuesta de índices de calidad de calidad para el año 2014.

Que, mediante oficio No. LINKO-342-2013 de 31 de octubre de 2013 LINKOTEL S.A., presentó a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones la propuesta de índices de calidad de calidad para el año 2014

Que, mediante Oficio No. GG-2013-No 817 de 31 de octubre de 2013 ECUADORTELECOM S.A., presentó a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones la propuesta de índices de calidad para el año 2014

Que, mediante oficio No. SENATEL-DGGST-2013-2349-OF de 31 de octubre de 2013 la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones convocó a los representantes de ETAPA E.P. a la reunión de trabajo para la revisión de fijación de los índices de calidad del año 2014

Que, mediante oficio No. SENATEL-DGGST-2013-2350-OF de 31 de octubre de 2013 la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones convocó a representantes de SETEL S.A. a la reunión de trabajo para la revisión de fijación los índices de calidad del año 2014.

Que, mediante oficio No. SENATEL-DGGST-2013-2351-OF de 31 de octubre de 2013 la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones convocó a representantes de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones E.P. a la reunión de trabajo para para la revisión de fijación de los índices de calidad del año 2014.

Que, mediante oficio No. SENATEL-DGGST-2013-2354-OF de 31 de octubre de 2013 la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones convocó a representantes de LEVEL 3 S.A. a la reunión de trabajo para la revisión de fijación los índices de calidad del año 2014.

Que, mediante oficio No. SENATEL-DGGST-2013-2353-OF de 31 de octubre de 2013 la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones convocó a representantes de GRUPOCORIPAR S.A. a la reunión de trabajo para la revisión de fijación de los Índices de calidad del año 2014.

Que, mediante oficio No. SENATEL-DGGST-2013-2355-OF de 31 de octubre de 2013 la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones convocó a representantes de LINKOTEL S.A. a la reunión de trabajo para la revisión de fijación de los índices de calidad del año 2014.

Que, mediante oficio No. SENATEL-DGGST-2013-2352-OF de 31 de octubre de 2013 la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones convocó a representantes de ECUADORTELECOM S.A. a la reunión de trabajo para la revisión de fijación de los Índices de calidad del año 2014.

H

J

Que, mediante oficio No. ITC-2013-3739 de 04 de noviembre de 2013, Superintendencia de Telecomunicaciones remite los cuestionarios aprobados y que usaron las prestadoras del servicio de telefonía fija local para determinar el índice de calidad "Relación con el cliente"

Que, la Dirección General Jurídica y General de Planificación de las Telecomunicaciones, mediante Memorandos Nro. DGJ-2013-2297-M y DGPT-2013-0522-M de 05 de noviembre de 2013 respectivamente, informaron sobre los delegados de dichas Direcciones.

Que, mediante oficio No. GG-048-11-2013 Gnt.048 de 15 de noviembre de 2013, ingresado a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones con trámite No. SENATEL-2013-114505 de 27 de noviembre de 2013 la empresa LEVEL 3 S.A. remitió las observaciones a la reunión de trabajo realizada el viernes de 08 de noviembre de 2013.

Que, con correo electrónico de 20 de noviembre de 2013 la empresa GRUPOCORIPAR S.A. luego de la reunión mantenida el 11 de noviembre de 2013 manifiesta que está de acuerdo con los índices de calidad propuestos para el año 2014.

Que, mediante oficio LINKO-374-2013 de 25 de noviembre de 2013, ingresado a esta Secretaría con trámite No. SENATEL-2013-115007 de 27 de noviembre de 2013 la empresa LINKOTEL S.A. remitió las observaciones a la reunión de trabajo realizada el martes de 12 de noviembre de 2013.

Que, en oficio S.11.o.3 de 26 de noviembre de 2013, ingresado a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones con trámite No. SENATEL-2013-115000 de 27 de noviembre de 2013 la empresa SETEL S.A. remitió las observaciones a la reunión de trabajo realizada el miércoles 6 de noviembre de 2013.

Que, mediante oficio GNRI-GREG-03-2056-2013 de 27 de noviembre de 2013, ingresado a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones con trámite No. SENATEL-2013-115104 de 28 de noviembre de 2013 la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones E.P. remitió las observaciones a los índices planteados en las reuniones de trabajo de los días jueves 07 y lunes 25 de noviembre de 2013.

Que, mediante memorando No. DGGST-2013-1225-M de 27 de noviembre de 2013 se presentó al Secretario Nacional de Telecomunicaciones, la propuesta de índices de Calidad del Servicio de Telefonía Fija Local para el año 2014 cuya aprobación corresponde a CONATEL, en cumplimiento de las obligaciones contractuales relacionadas con la revisión anual de los índices de calidad.

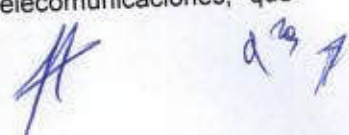
Que, mediante oficio No. GG-2013-No 0887 de 29 de noviembre de 2013, ingresado a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones con trámite No. SENATEL-2013-115188 de 29 de noviembre de 2013, la empresa ECUADORTELECOM S.A. remitió las observaciones a los índices planteados en la reunión de trabajo realizada el jueves 07 de noviembre de 2013.

Que, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y Superintendencia de Telecomunicaciones mediante oficio No. SNT-2013-1223, de 17 de diciembre de 2013, remitieron al Consejo Nacional de Telecomunicaciones, para conocimiento y aprobación de los Miembros, el informe técnico legal de los Índices de Calidad y Ponderaciones aplicables a los prestadores de servicios de telefonía fija para el año 2014, presentado con memorando No. DGGST-2013-1289-M de 16 de diciembre de 2013.

En uso de sus atribuciones legales:

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. Avocar conocimiento del informe contenido en el Oficio No. SNT-2013-1223, de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y Superintendencia de Telecomunicaciones, que



contiene el informe técnico legal para fijación de los índices de calidad de las prestadoras del Servicio de Telefonía Fija.

ARTICULO 2. Aprobar los Índices de Calidad y valores objetivo aplicables al año 2014 y disponer su cumplimiento a los prestadores de servicios de telefonía fija: CNT E.P., ETAPA E.P., ECUADORTELECOM S.A., SETEL S.A., LINKOTEL S.A., LEVEL 3 ECUADOR LVLT S.A. y GRUPOCORIPAR S.A conforme el Anexo de esta Resolución, así como la ponderación de los Índices de Calidad para determinar el cumplimiento de las metas globales de calidad de servicio de telefonía fija para el año 2014. La Superintendencia de Telecomunicaciones determinará el cumplimiento o no de las metas globales de calidad, de conformidad con los valores que constan en la tabla siguiente.

#	CÓD.	PARÁMETRO	VALOR OBJETIVO	PONDERACIÓN
1	1.1	Relación con el cliente	≥ 4	10%
2	1.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	$\leq 1 \%$	10%
3	1.3	Tiempo promedio de resolución de reclamos generales	≤ 4 días (96 h continuas)	10%
4	1.4	Porcentaje de reclamos de facturación	$\leq 1\%$	10%
5	1.5	Oportunidad de facturación	≤ 10 días calendario	10%
6	1.6	Porcentaje de averías efectivas reparadas	$\geq 72\%$ de averías reparadas hasta en 24 horas	3,33%
			$\geq 80\%$ de averías reparadas hasta en 48 horas	3,33%
			$\geq 90\%$ de averías reparadas hasta en 5 días	3,33%
7	1.7	Porcentaje de averías reportadas	Valor objetivo mensual $\leq 2\%$	10%
8	1.8	Porcentaje de llamadas completadas (respondidas)	Valor objetivo (Local-Nacional) $\geq 62\%$	2,5 %
			Valor objetivo (Internacional) $\geq 52\%$	2,5 %
			Valor objetivo (Telefonía móvil) $\geq 60\%$	2,5 %
			Valor objetivo (Servicios especiales) $\geq 65\%$	2,5 %
		Gestión de Red *	-----	0%
9	1.9	Tiempo promedio de espera por respuesta de operador humano	≤ 18 segundos	10%

10	1.10	Tiempo promedio de instalación de líneas nuevas	Valor objetivo mensual \leq 10 días	10%
----	------	---	---------------------------------------	-----

(*) Descrito en el Artículo 3

ARTICULO 3. Para el Índice de calidad "Gestión de red", que medirá la eficacia de la red del operador, se dispone a la Superintendencia de Telecomunicaciones y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, presenten en el plazo de 180 días, un informe conjunto con la ficha completa del parámetro, plazo en el cual las prestadoras del Servicio de Telefonía Fija, ajustarán y acondicionarán sus sistemas para efectuar las mediciones y generación de reportes a partir de septiembre de 2014 contando con la definición presentada por la Superintendencia de Telecomunicaciones y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, razón por la cual el indicador no será evaluado como parte del cumplimiento global de los índices de calidad del 2014.

ARTICULO 4. En caso de existir situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, que no permitan el cumplimiento de todo o en parte de uno o varios de los Índices de Calidad, sea de forma mensual o anual, a nivel nacional o en una zona específica, el prestador deberá notificar en los cinco primeros días de cada mes y previo la publicación de los indicadores mensuales del mes inmediatamente anterior, los incidentes presentados con los justificativos respectivos y la petición concreta de la exclusión de los datos en el cálculo del índice donde se suscitó el inconveniente, a la Superintendencia de Telecomunicaciones para que tal evento, sea calificado y aceptado por ésta. Para el caso de interrupciones, se aplicará lo indicado en el "Manual de Procedimiento de Interrupciones" aprobado por el CONATEL mediante Resolución 236-10-CONATEL-2004.

ARTÍCULO 5. Notificar a través de la Secretaría del Consejo Nacional de Telecomunicaciones, con la presente Resolución a las prestadoras del servicio de telefonía fija para su conocimiento y ejecución, a la Superintendencia de Telecomunicaciones y Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

La presente resolución es de ejecución inmediata.

Dado en Quito, el 10 de enero de 2014.


ING. JAIME GUERRERO RUIZ
PRESIDENTE DEL CONATEL


LCDO. VICENTE FREIRE RAMIREZ
SECRETARIO DEL CONATEL

PARÁMETROS DE CALIDAD DE TELEFONÍA FIJA

SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

#	Código	PARÁMETRO	VALOR OBJETIVO
1	1.1	Relación con el cliente	Valor objetivo anual ≥ 4
2	1.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	Valor objetivo mensual $\leq 1\%$
3	1.3	Tiempo promedio de resolución de reclamos generales	Valor objetivo mensual ≤ 4 días (96 horas continuas)
4	1.4	Porcentaje de reclamos de facturación	Valor objetivo mensual $\leq 1\%$
5	1.5	Oportunidad de facturación	Valor objetivo mensual ≤ 10 días calendario
6	1.6	Porcentaje de averías efectivas reparadas	Valor objetivo mensual 1 $\geq 72\%$ de averías reparadas hasta en 24 horas Valor objetivo mensual 2 $\geq 80\%$ de averías reparadas hasta en 48 horas Valor objetivo mensual 3 $\geq 90\%$ de averías reparadas hasta en 5 días
7	1.7	Porcentaje de averías reportadas	Valor objetivo mensual $\leq 2\%$
8	1.8	Porcentaje de llamadas completadas	Valor objetivo (Local-Nacional) $\geq 62\%$ Valor objetivo (Internacional) $\geq 52\%$ Valor objetivo (Telefonía móvil) $\geq 60\%$ Valor objetivo (Servicios especiales) $\geq 65\%$
9	1.9	Tiempo promedio de espera por respuesta de operador humano	Valor objetivo mensual ≤ 18 segundos
10	1.10	Tiempo promedio de instalación de líneas nuevas	Valor objetivo mensual ≤ 10 días

ANEXO 3		PARÁMETRO DE CALIDAD PARA TELEFONÍA FIJA	
NOMBRE: RELACIÓN CON EL CLIENTE		CÓDIGO: 1.1	
FUNCIÓN GENERAL: Gestión del Servicio	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Atención al cliente	CRITERIO: Todos	

DEFINICIÓN

Es el grado de satisfacción que tiene un usuario/abonado con respecto a los siguientes aspectos:

- Percepción general de la calidad del servicio
- Percepción sobre la calidad extremo a extremo de la conversación de una llamada de servicio de voz.
- Trato al usuario/abonado (amabilidad, disponibilidad y rapidez): Del servicio del Centro de Atención al Usuario del operador y por parte del operador en general.

Entendiéndose por:

Amabilidad: actitud positiva, cortes y paciente de una persona hacia el usuario/abonado.

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

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

VALOR OBJETIVO

Valor objetivo anual ≥ 4

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Forma de medición

Se toma una muestra de diferentes usuarios/abonados, éstos serán consultados mediante encuestas.

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

GRADO	CALIFICACIÓN
Muy Bueno	5
Bueno	4
Aceptable	3
Malo	2
Muy Malo	1

Tamaño de la muestra

Se toma una muestra de diferentes usuarios/abonados, 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/abonados que respondan "no sé" o quienes se rehúsen a contestar.

Área de aplicación

Área de prestación del servicio del operador.

Variables que conforman el parámetro

R_c : Relación con el cliente

C_i : Valor de la calificación del i -ésimo encuestado

N_c : Número de encuestados

C_i es el promedio de las calificaciones que el i -ésimo encuestado otorgó a los tres aspectos evaluados previstos en la definición. Cada aspecto tendrá la misma ponderación.

Cálculo para obtener el índice

$$R_c = \frac{\sum_{i=1}^{N_c} C_i}{N_c}$$

Frecuencia de Medición

Anualmente.

Reportes

- a) Informe entregado hasta el 31 de enero (reporte correspondiente al periodo enero – diciembre del año anterior) discriminados por provincia en las que se aplicó la encuesta y por cada uno de los aspectos señalados en la definición. La SUPERTEL en caso de considerarlo necesario podrá verificar las fichas de campo.
- b) El índice R_c , será utilizado para la verificación del cumplimiento del valor objetivo

OBSERVACIONES

Los operadores tienen la libertad de elegir los medios más adecuados para realizar las encuestas, éstas pueden incluir entre otras: el contacto personal con usuarios/abonados, realizadas por teléfono o *web*, realizadas por una empresa independiente de opinión pública; el método de la encuesta debe ser uniforme, esta muestra debe ser aleatoria y cubrir toda el área de prestación del servicio del operador.

El formulario de la encuesta deberá ser aprobado por la SUPERTEL.

Los informes serán entregados a la SUPERTEL y SENATEL, en medios físicos y digitales (sin protecciones y compatibles con MS Office) e incluirá los documentos relativos a la gestión de este parámetro para efectos de control. Se deberán entregar todos los respaldos de las encuestas

ANEXO 3	PARÁMETRO DE CALIDAD PARA TELEFONÍA FIJA	
NOMBRE: PORCENTAJE DE RECLAMOS GENERALES PROCEDENTES		CÓDIGO: 1.2
FUNCIÓN GENERAL: Gestión del Servicio	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Atención al cliente	CRITERIO: Todos

DEFINICIÓN

Porcentaje de reclamos generales procedentes realizados por los abonados con respecto al total de líneas en servicio, en un mes.

Los reclamos generales pueden ser entre otros los siguientes:

- Información errónea
- Provisión tardía del servicio
- Reactivación tardía del servicio
- No tramitación de solicitud de baja del servicio
- Cambio de número
- Instalación o activación
- Traslado del servicio
- Suspensión o corte del servicio

Se entenderá por "procedentes" a aquellos reclamos generales que son imputables al operador. Se excluyen los reclamos de facturación y averías.

VALOR OBJETIVO

Valor objetivo mensual $\leq 1\%$

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Forma de medición

Medido a través del sistema de atención de reclamos del operador. Según modelo aprobado en la Resolución 256-08-CONATEL-2008 de 13 de mayo de 2008.

Tamaño de la muestra

Todos los reclamos reportados procedentes por el abonado, durante el período de medición

Área de aplicación

Área de concesión del operador.

Variables que conforman el parámetro

$\%Rg$: Porcentaje de reclamos generales

Rg : Total de reclamos generales presentados, en el mes

Ls : Líneas en servicio, en el mes

Cálculo para obtener el índice

$$\%Rg = \frac{Rg}{Ls} \times 100$$

Frecuencia de Medición

Mensualmente.

Reportes

Total calculado y entregado mensualmente, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.

Adicionalmente, de conformidad con la Resolución 256-08-CONATEL-2008, total calculado mensual y entregado semestralmente hasta el 31 de enero (reporte correspondiente al periodo julio – diciembre del año inmediato anterior) y hasta el 31 de julio de cada año (reporte correspondiente al periodo enero a junio).

Resultados discriminados por área de prestación del servicio del operador.

OBSERVACIONES

Los informes semestrales serán entregados a la SUPERTEL y SENATEL, en medios físicos y digitales (sin protecciones y compatibles con MS Office) e incluirá los documentos relativos a la gestión de este parámetro (respaldo de la información del SAAD), así como su correspondiente constancia en el Libro de Reclamos para efectos de control.

Se debe entregar a la SUPERTEL el respaldo de la información, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.

ANEXO 3	PARÁMETRO DE CALIDAD PARA TELEFONÍA FIJA	
NOMBRE: TIEMPO PROMEDIO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS GENERALES		CÓDIGO: 1.3
FUNCIÓN GENERAL: Gestión del Servicio	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Atención al cliente	CRITERIO: Velocidad

DEFINICIÓN

Tiempo promedio medido en horas continuas, que los abonados esperan para que su reclamo procedente reportado en cualquier punto de contacto del proveedor del servicio sea resuelto o atendido.
Se entenderá que las horas continuas corren en días calendario.

VALOR OBJETIVO

Valor objetivo mensual ≤ 4 días (96 horas continuas)

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Forma de medición

Medido a través del sistema de atención de reclamos del operador. Según modelo aprobado en la Resolución 256-08-CONATEL-2008 de 13 de mayo de 2008.

Tamaño de la muestra

Todos los reclamos procedentes reportados por los abonados, durante el período de medición.

Área de aplicación

Área de concesión del operador.

Variables que conforman el parámetro

T_r : Tiempo de resolución de reclamos, en horas

T_{e_i} : Tiempo de espera del abonado, para la resolución del reclamo i , en horas

R_r : Total de reclamos reportados, en el mes

Cálculo para obtener el índice

$$T_r = \frac{\sum_{i=1}^{R_r} T_{e_i}}{R_r}$$

Frecuencia de Medición

Mensualmente.

Reportes

Total calculado y entregado mensualmente, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.

Adicionalmente, de conformidad con la Resolución 256-08-CONATEL-2008, total calculado mensual y entregado semestralmente hasta el 31 de enero (reporte correspondiente al periodo julio – diciembre del año inmediato anterior) y hasta el 31 de julio de cada año (reporte correspondiente al periodo enero a junio).

Resultados discriminados por área de prestación del servicio del operador.

OBSERVACIONES

El operador valorará los reclamos generales y calificará como *procedentes* a aquellos que sean imputables a éste, observando su registro en el Libro de Reclamos, así como las disposiciones de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y sus obligaciones contractuales.

Los informes semestrales serán entregados a la SUPERTEL y SENATEL, en medios físicos y digitales (sin protecciones y compatibles con MS Office) e incluirá los documentos relativos a la gestión de este parámetro (respaldo de la información del SAAD), así como su correspondiente constancia en el Libro de Reclamos para efectos de control.

Se debe entregar a la SUPERTEL el respaldo de la información, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.

ANEXO 3		PARÁMETRO DE CALIDAD PARA TELEFONÍA FIJA	
NOMBRE: PORCENTAJE DE RECLAMOS DE FACTURACIÓN		CÓDIGO: 1.4	
FUNCIÓN GENERAL: Facturación	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Facturación	CRITERIO: Precisión	

DEFINICIÓN

Porcentaje de reclamos procedentes realizados por los abonados, debido a errores de facturación, respecto al total de facturas emitidas en un mes.

Se entiende por reclamo de facturación, aquel que tiene lugar cuando el abonado manifiesta su inconformidad por uno o varios cargos reflejados en la factura.

Los reclamos pudieran deberse entre otras razones, a las siguientes:

- Cobro de servicios no solicitados
- Aplicación errónea de las tarifas
- Cobro de servicios bloqueados
- Errores de impresión en las facturas
- Cobro de facturas o llamadas que ya fueron pagadas
- Cobro del servicio o recaudación

El abonado realizará su reclamo y se acogerá a lo establecido en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

VALOR OBJETIVO

Valor objetivo mensual $\leq 1\%$

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Forma de medición

Medido a través del sistema de procesamiento de reclamos de facturación, registrados por el operador.

Tamaño de la muestra

Todos los reclamos procedentes de facturación y el total de facturas emitidas por el sistema de facturación, durante el período de medición.

Área de aplicación

Área de prestación del servicio del operador y por provincia.

Variables que conforman el parámetro

%Rf : Porcentaje de reclamos de facturación

Fr : Total de facturas con reclamo, en el mes

Fe : Total de facturas emitidas, en el mes

Cálculo para obtener el Índice

$$\%Rf = \frac{Fr}{Fe} \times 100$$

Frecuencia de Medición

Mensualmente.

Reportes

Total calculado y entregado mensualmente, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.

Adicionalmente, de conformidad con la Resolución 256-08-CONATEL-2008, total calculado mensual y entregado semestralmente hasta el 31 de enero (reporte correspondiente al periodo julio – diciembre del año inmediato anterior) y hasta el 31 de julio de cada año (reporte correspondiente al periodo enero a junio).

Resultados discriminados por área de prestación del servicio del operador.

OBSERVACIONES

Los informes semestrales serán entregados a la SUPERTEL y SENATEL, en medios físicos y digitales (sin protecciones y compatibles con MS Office) e incluirá los documentos relativos a la gestión de este parámetro (respaldo de la información del SAAD), así como su correspondiente constancia en el Libro de Reclamos para efectos de control.

Se debe entregar a la SUPERTEL el respaldo de la información, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.

ANEXO 3	PARÁMETRO DE CALIDAD PARA TELEFONÍA FIJA	
NOMBRE:	OPORTUNIDAD DE FACTURACIÓN	CÓDIGO: 1.5
FUNCIÓN GENERAL: Facturación	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Facturación	CRITERIO: Velocidad

DEFINICIÓN

Número de días que transcurren desde el cierre del ciclo de facturación hasta que el abonado recibe la factura.

VALOR OBJETIVO

Valor objetivo mensual ≤ 10 días calendario

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Forma de medición

Se miden los días transcurridos entre el cierre del ciclo de facturación hasta que el abonado recibe la factura.

Tamaño de la muestra

Todas las facturas emitidas, durante el período de medición.

Área de aplicación

Área de concesión del operador y por provincia.

Variables que conforman el parámetro

O_f : Oportunidad de facturación

df_i : Días transcurridos desde que se cierra el ciclo de facturación hasta que el abonado i recibe la factura.

T_c : Total de facturas, en el mes

Cálculo para obtener el índice

$$O_f = \frac{\sum_{i=1}^{T_c} df_i}{T_c}$$

Frecuencia de Medición

Mensualmente.

Reportes

Total calculado y entregado mensualmente, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.

Adicionalmente, se entregará reportes semestrales hasta el 31 de enero (reporte correspondiente al periodo julio – diciembre del año inmediato anterior) y hasta el 31 de julio de cada año (reporte correspondiente al periodo enero a junio).

Resultados discriminados por área de prestación del servicio del operador.

OBSERVACIONES

El operador deberá implementar, en el caso que no lo tuviere, los medios por los cuales sus abonados puedan acceder a conocer los valores de facturación. Estos medios pueden ser a través de un número telefónico de consulta, página web, bancos, u otros que a criterio del operador facilite a sus abonados la obtención de la información de facturación.

Los informes semestrales serán entregados a la SUPERTEL y SENATEL, en medios físicos y digitales (sin protecciones y compatibles con MS Office).

Se debe entregar a la SUPERTEL el respaldo de la información, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.

Las facturas deberán ser entregadas al usuario con no menos de diez días de anticipación a su vencimiento, de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

ANEXO 3		PARÁMETRO DE CALIDAD PARA TELEFONÍA FIJA	
NOMBRE: PORCENTAJE DE AVERÍAS EFECTIVAS REPARADAS		CÓDIGO: 1.6	
FUNCIÓN GENERAL: Gestión del Servicio	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Reparaciones	CRITERIO: Velocidad	

DEFINICIÓN

Porcentaje de averías efectivas reportadas por los abonados que fueron reparadas en un tiempo determinado, respecto al total de averías efectivas reportadas por los abonados, en un mes.

Se entenderá como Avería Efectiva Reportada a toda falla que se detecta como consecuencia de un reclamo de un usuario/abonado y que al ser investigada se determina que afecta el servicio. No incluirá aquellas averías de responsabilidad del usuario/abonado.

VALOR OBJETIVO

Valor objetivo mensual 1 \geq 72% de averías efectivas reparadas hasta en 24 horas
 Valor objetivo mensual 2 \geq 80% de averías efectivas reparadas hasta en 48 horas
 Valor objetivo mensual 3 \geq 90 % de averías efectivas reparadas hasta en 5 días

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Forma de medición

Medido a través del sistema de control de averías del operador.

Tamaño de la muestra

Todas las averías efectivas reportadas por los abonados y todas las averías efectivas reparadas, durante el período de medición.

Área de aplicación

Área de prestación del servicio del operador.

Variables que conforman el parámetro

%Aer24h : Porcentaje de averías efectivas reparadas hasta en 24 horas
 %Aer48h : Porcentaje de averías efectivas reparadas hasta en 48 horas
 %Aer5d : Porcentaje de averías efectivas reparadas hasta en 5 días

Aerr24h : Cantidad de averías efectivas, reportadas por los abonados y reparadas antes de las 24 horas siguientes al momento de haber sido recibidas por el operador, en el mes.
 Aerr48h : Cantidad de averías efectivas, reportadas por los abonados y reparadas antes

de las 48 horas siguientes al momento de haber sido recibidas por el operador, en el mes.
Aerr5d :Cantidad de averías efectivas, reportadas por los abonados y reparadas antes de los 5 días siguientes al momento de haber sido recibidas por el operador, en el mes.
Aer :Cantidad de averías efectivas reportadas por los abonados, en el mes.

Cálculo para obtener el Índice

$$\%Aer24h = \frac{Aerr24h}{Aer} \times 100$$

$$\%Aer48h = \frac{Aerr48h}{Aer} \times 100$$

$$\%Aer5d = \frac{Aerr5d}{Aer} \times 100$$

Frecuencia de Medición

Mensualmente.

Reportes

Total calculado y entregado mensualmente, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.

Adicionalmente, de conformidad con la Resolución 256-08-CONATEL-2008, total calculado mensual y entregado semestralmente hasta el 31 de enero (reporte correspondiente al periodo julio – diciembre del año inmediato anterior) y hasta el 31 de julio de cada año (reporte correspondiente al periodo enero a junio).

Resultados discriminados por área de prestación del servicio del operador.

OBSERVACIONES

Quedarán excluidos de este parámetro, los tiempos de las averías reportadas en los cuales no se haya podido tener el acceso necesario, por causas imputables al abonado, a las dependencias del mismo, en la fecha y hora acordadas. O cuando se haya retrasado el servicio de reparación a petición del abonado.

Si al momento de ser reportada la avería, se requiere un acuerdo para definir el momento de la reparación, a solicitud del abonado, se fijará una cita y el tiempo se contabiliza desde el momento acordado y no desde el reporte de la avería.

Los informes semestrales serán entregados a la SUPERTEL y SENATEL, en medios físicos y digitales (sin protecciones y compatibles con MS Office).

Se debe entregar a la SUPERTEL el respaldo de la información, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.

ANEXO 3		PARÁMETRO DE CALIDAD PARA TELEFONÍA FIJA	
NOMBRE: PORCENTAJE DE AVERÍAS REPORTADAS		CÓDIGO: 1.7	
FUNCIÓN GENERAL: Gestión del Servicio	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Reparaciones	CRITERIO: Precisión	

DEFINICIÓN

Porcentaje de averías efectivas que fueron reportadas, con respecto al total de líneas principales en servicio (líneas conectadas a abonados), en un mes.

VALOR OBJETIVO

Valor objetivo mensual $\leq 2\%$

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Forma de medición

Medido a través del sistema de control de averías del operador.

Tamaño de la muestra

Todas las averías efectivas reportadas por los abonados, durante el período de medición.

Área de aplicación

Área de prestación del servicio del operador.

VARIABLES QUE CONFORMAN EL PARÁMETRO

%AR : Porcentaje de averías efectivas reportadas
AR : Total de averías efectivas reportadas, en el mes
LP : Total de líneas principales en servicio, en el mes

Cálculo para obtener el índice

$$\%AR = \frac{AR}{LP} \times 100$$

Frecuencia de Medición

Mensualmente.

Reportes

Total calculado y entregado mensualmente, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.

Adicionalmente, de conformidad con la Resolución 256-08-CONATEL-2008, total calculado mensual y entregado semestralmente hasta el 31 de enero (reporte correspondiente al periodo julio – diciembre del año inmediato anterior) y hasta el 31 de julio de cada año (reporte correspondiente al periodo enero a junio).

Resultados discriminados por área de prestación del servicio del operador.

OBSERVACIONES

Los informes semestrales serán entregados a la SUPERTEL y SENATEL, en medios físicos y digitales (sin protecciones y compatibles con MS Office).

Se debe entregar a la SUPERTEL el respaldo de la información, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.

ANEXO 3		PARÁMETRO DE CALIDAD PARA TELEFONÍA FIJA	
NOMBRE: PORCENTAJE DE LLAMADAS COMPLETADAS		CÓDIGO: 1.8	
FUNCIÓN GENERAL: Calidad de la conexión	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Establecimiento	CRITERIO: Disponibilidad	

DEFINICIÓN

Porcentaje de llamadas que fueron respondidas por el usuario/abonado llamado, es decir no incluyen los casos en que el usuario/abonado llamado este ocupado o no responda, o cuando se desvíe al buzón de mensajes por congestión.

Las mediciones son aplicables a las llamadas locales, nacionales, internacionales, hacia servicios móviles y servicios especiales.

Se entenderá por intento de llamada a la secuencia de operaciones efectuadas por un usuario de una red de telecomunicación para tratar de comunicarse con otro usuario u obtener el servicio deseado.

VALOR OBJETIVO

- Valor objetivo (Local-Nacional) $\geq 62\%$
- Valor objetivo (Internacional) $\geq 52\%$
- Valor objetivo (Telefonía móvil) $\geq 60\%$
- Valor objetivo (Servicios especiales) $\geq 65\%$

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Forma de medición

El operador realizará la medición en los centros de conmutación de origen, discriminando cada llamada de conformidad con lo establecido en el Plan Técnico Fundamental de Numeración.

Tamaño de la muestra

Todas las llamadas completadas e intentos de llamada durante el periodo de medición.

Área de aplicación

Área de prestación del servicio del operador y por provincia.

Variables que conforman el parámetro

- %llcom*: Porcentaje de llamadas completadas
- llcom*: Número de llamadas completadas de acuerdo con el tipo de llamada

ill : Número total de intentos de llamada marcadas

Cálculo para obtener el Índice

$$\%llcom = \frac{llcom}{ill} \times 100$$

Frecuencia de Medición

Mediciones realizadas, mínimo (5) días continuos al mes, durante las 24 horas y en caso de no ser factible medir las 24 horas del día, estas mediciones se harán en la hora cargada, de cada centro de conmutación.

Reportes

Total calculado y entregado mensualmente, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.

Adicionalmente, se entregará reportes semestrales hasta el 31 de enero (reporte correspondiente al periodo julio – diciembre del año inmediato anterior) y hasta el 31 de julio de cada año (reporte correspondiente al periodo enero a junio).

Resultados discriminados por área de prestación del servicio del operador, discriminados por llamadas locales, nacionales, internacionales, hacia servicios móviles y servicios especiales y por provincia.

OBSERVACIONES

Los informes semestrales serán entregados a la SUPERTEL y SENATEL, en medios físicos y digitales (sin protecciones y compatibles con MS Office).

Se debe entregar a la SUPERTEL el respaldo de la información, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.

ANEXO 3	PARÁMETRO DE CALIDAD PARA TELEFONÍA FIJA	
NOMBRE: TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA POR RESPUESTA DE OPERADOR HUMANO	CÓDIGO: 1.9	
FUNCIÓN GENERAL: Calidad de la conexión	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Establecimiento de la conexión	CRITERIO: Velocidad

DEFINICIÓN

Tiempo promedio medido en segundos, en que el operador humano demora en atender las llamadas de los usuarios/abonados, a los servicios especiales del operador definidos en el Plan Técnico Fundamental de Numeración, marcados ya sea directamente o mediante la selección de atención por operador humano realizado a través de un sistema de contestador interactivo.

VALOR OBJETIVO

Valor objetivo mensual ≤ 18 segundos

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Forma de medición

Medido a través del sistema de llamadas a los centros de atención.

Tamaño de la muestra

Todas las llamadas hacia los servicios atendidos por el operador humano, durante el período de medición.

Área de aplicación

Área de prestación del servicio del operador.

Variables que conforman el parámetro

T_a : Tiempo promedio de espera por respuesta de un operador humano, en segundos
 T_e : Tiempo de espera del usuario/abonado, para ser atendido por el operador humano a cada llamada i , en segundos
 ill : Intentos de llamada hacia cada servicio atendido por un operador humano, en el mes.
 En el caso de sistemas automatizados, total de intentos desde que el usuario/abonado marca la opción para ser atendido por un operador humano, en el mes.

Cálculo para obtener el índice

$$Ta = \frac{\sum_{i=1}^{ill} Te_i}{ill}$$

Frecuencia de Medición

Mensualmente.

Reportes

Total calculado y entregado mensualmente, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.

Adicionalmente, de conformidad con la Resolución 256-08-CONATEL-2008, total calculado mensual y entregado semestralmente hasta el 31 de enero (reporte correspondiente al periodo julio – diciembre del año inmediato anterior) y hasta el 31 de julio de cada año (reporte correspondiente al periodo enero a junio).

Resultados discriminados por área de prestación del servicio del operador.

OBSERVACIONES

Los informes semestrales serán entregados a la SUPERTEL y SENATEL, en medios físicos y digitales (sin protecciones y compatibles con MS Office).

Se debe entregar a la SUPERTEL el respaldo de la información, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.

ANEXO 3		PARÁMETRO DE CALIDAD PARA TELEFONÍA FIJA	
NOMBRE: TIEMPO PROMEDIO DE INSTALACIÓN DE LÍNEAS NUEVAS		CÓDIGO: 1.10	
FUNCIÓN GENERAL: Gestión del Servicio	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Prestación	CRITERIO: Velocidad	

DEFINICIÓN

Tiempo promedio, medido en días, que tardan los abonados en obtener el servicio (instalación y activación), contado desde el día en que la solicitud es aceptada por el operador hasta que se le instala el servicio.

Entendiéndose por solicitud aceptada, la firma del contrato del servicio.

VALOR OBJETIVO

Valor objetivo mensual ≤ 10 días

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Forma de medición

Medido a través del sistema de solicitudes del operador.

Tamaño de la muestra

Todas las solicitudes, durante el periodo de medición.

Área de aplicación

Área de prestación del servicio del operador.

Variables que conforman el parámetro

TI : Tiempo promedio de instalación de nuevas líneas, en días

Te_i : Tiempo de espera del abonado para la obtención del servicio i , en días

Os : Total de solicitudes aceptadas, en un mes

Cálculo para obtener el Índice

$$TI = \frac{\sum_{i=1}^{Os} Te_i}{Os}$$

Frecuencia de Medición

Mensualmente.

Reportes

Total calculado y entregado mensualmente, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.

Adicionalmente, se entregará reportes semestrales hasta el 31 de enero (reporte correspondiente al periodo julio – diciembre del año inmediato anterior) y hasta el 31 de julio de cada año (reporte correspondiente al periodo enero a junio).

Resultados discriminados por área de prestación del servicio del operador.

OBSERVACIONES

Los informes semestrales serán entregados a la SUPERTEL y SENATEL, en medios físicos y digitales (sin protecciones y compatibles con MS Office).

Se debe entregar a la SUPERTEL el respaldo de la información, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.