



Oficio Nro. SENATEL-DGGST-2015-0133-OF

Quito, D.M., 23 de enero de 2015

Asunto: ACTUALIZACIÓN DE LOS FORMATOS DE REPORTE E INSTRUCTIVO RESPECTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SMA.

Ingeniero
José Manuel Casas Aljama
Presidente Ejecutivo
OTECEL S.A.- TELEFÓNICA

Ingeniero
Alfredo Escobar
Presidente Ejecutivo
CONECEL

Señor
César Alfredo Efraín Regalado Iglesias
Gerente General
CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P.
En su Despacho

De mi consideración:

Mediante oficio SENATEL-DGGST-2014-1702-OF de 26 de noviembre de 2014, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, conjuntamente con la Superintendencia de Telecomunicaciones remitieron a las operadoras de SMA, los formatos e instructivo de reporte de información respecto de los parámetros de calidad del SMA concernientes al cumplimiento de las resoluciones TEL-042-01-CONATEL-2014 y TEL-458-16-CONATEL-2014, para su aplicación en los reportes correspondientes, a partir del cuarto trimestre del 2014.

Como alcance a dicho oficio, se informa que la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, conjuntamente con la Superintendencia de Telecomunicaciones efectuaron una actualización a los formatos e instructivo, estableciéndose los siguientes cambios:

Oficio Nro. SENATEL-DGGST-2015-0133-OF

Quito, D.M., 23 de enero de 2015

FORMATO	FORMATO/INSTRUCTIVO	MODIFICACION
FORMATO SMA-C-QoS "PARÁMETROS DE CALIDAD – GENERAL"	El cambio se realizó en el instructivo	Se modificó el campo correspondiente a la "CONDICIÓN PARA DETERMINAR EL VALOR OBJETIVO DEL PARÁMETRO" del parámetro "5.9 (1.9) Nivel mínimo de señal en cobertura (Zona de cobertura)" De: <i>"Por zona de medición y/o carretera, tecnología y tipo de servicio, evaluado trimestralmente".</i> A: <i>"Por zona de medición y/o carretera, tecnología y tipo de servicio, evaluado conforme los cronogramas que establezca la SUPERTEL"</i>
FORMATO SMA-C-QoS "PARÁMETROS DE CALIDAD – GENERAL"	El cambio se realizó en el instructivo y en el formato	Se cambió el campo correspondiente a la "PERIODICIDAD" del parámetro "5.10 (1.10) Calidad de Conversación" De: <i>"Semestral"</i> A: <i>"Semestralmente, conforme los cronogramas que establezca la SUPERTEL"</i>



Oficio Nro. SENATEL-DGGST-2015-0133-OF

Quito, D.M., 23 de enero de 2015

<p>FORMATO SMA-C-QoS-5.1 (1.1) "ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO (RELACIÓN CON EL CLIENTE)"</p>	<p>El cambio se realizó en el instructivo y en el formato</p>	<p>En el FORMATO SMA-C-QoS-5.1 (1.1) "ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO (RELACIÓN CON EL CLIENTE)", se eliminó el siguiente texto:</p> <p><i>"Las variables que conforman el índice así como el valor calculado deberán ser colocadas en la tabla que se encuentra en la parte inferior del formato con la información correspondiente al trimestre reportado:</i></p> <p>Nota 1: Reemplazar el término TRIMESTRE x por: ENERO-MARZO, ABRIL-JUNIO, JULIO-SEPTIEMBRE, OCTUBRE-DICIEMBRE, según corresponda."</p>
---	---	--



Oficio Nro. SENATEL-DGGST-2015-0133-OF

Quito, D.M., 23 de enero de 2015

FORMATO SMA-C-QoS-5.2 (1.2)-"PORCENTAJE DE RECLAMOS GENERLAES" PORCENTAJE DE RECLAMOS GENERALES	El cambio se realizó en el instructivo	En la descripción del campo TIPO DE RECLAMO se aumenta el siguiente texto resaltado: <i>"Aquí se debe especificar la causa que produjo el reclamo. El tipo de reclamo corresponde a uno de los literales de la a) a la h) especificados en el subtitulado "DEFINICIÓN" de este parámetro de calidad; en este campo se puede colocar la descripción completa del literal o únicamente la referencia del literal al que corresponde el tipo de reclamo."</i>
FORMATO SMA-C-QoS-5.4 (1.4) "TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA POR RESPUESTA DE OPERADOR HUMANO"	El cambio se realizó en el instructivo	En el campo " <i>Ta</i> " se cambió la fórmula de cálculo del índice: por
FORMATO SMA-C-QoS-5.5 (1.5) "PORCENTAJE DE RECLAMOS DE FACTURACIÓN"	El cambio se realizó en el instructivo	En la descripción del campo TIPO DE RECLAMO se aumenta el siguiente texto resaltado: <i>"Aquí se debe especificar la causa que produjo el reclamo. El tipo de reclamo corresponde a uno de los literales de la a) a la j) especificados en el subtitulado "DEFINICIÓN" de este parámetro de calidad; en este campo se puede colocar la descripción completa del literal o únicamente la referencia del literal al que corresponde el tipo de reclamo"</i>



Oficio Nro. SENATEL-DGGST-2015-0133-OF

Quito, D.M., 23 de enero de 2015

<p>FORMATO SMA-C-QoS-5.6 (1.6) "PORCENTAJE DE LLAMADAS ESTABLECIDAS"</p>	<p>El cambio se realizó en el instructivo y en el formato</p>	<p>Se modificaron los nombres de los campos</p> <ul style="list-style-type: none">● "NÚMERO TOTAL DE INTENTOS DE LLAMADA EN LA RED (por hora cargada)" por "NÚMERO TOTAL DE INTENTOS DE LLAMADA ON-NET (por hora cargada)", y● "NÚMERO DE LLAMADAS ESTABLECIDAS EXITOSAMENTE EN LA RED (por hora cargada)", por "NÚMERO DE LLAMADAS ON-NET ESTABLECIDAS EXITOSAMENTE (por hora cargada)" <p>Además se modificó la descripción del nuevo campo NÚMERO DE LLAMADAS ON-NET ESTABLECIDAS EXITOSAMENTE (por hora cargada) a:</p> <p><i>"Se debe colocar el número de las llamadas ON-NET que han sido establecidas exitosamente dentro de la red durante la hora más cargada de cada día del mes objeto de evaluación..."</i></p>
--	---	---



Oficio Nro. SENATEL-DGGST-2015-0133-OF

Quito, D.M., 23 de enero de 2015

<p>FORMATO SMA-C-QoS-5.7 (1.7) "TIEMPO DE ESTABLECIMIENTO DE LLAMADA"</p>	<p>El cambio se realizó en el instructivo y en el formato</p>	<p>Se modificó el nombre del campo "<i>TOTAL DE LLAMADAS ESTABLECIDAS DENTRO DE LA RED (por hora cargada)</i>" por "<i>TOTAL DE LLAMADAS ESTABLECIDAS EN LA RED (por hora cargada)</i>", y su definición fue modificada a: "<i>Se debe especificar la cantidad de llamadas establecidas en la red del prestador del servicio durante la hora más cargada de cada día del mes objeto de evaluación.</i>" Además se cambió la descripción del campo "<i>TOTAL DE LLAMADAS ESTABLECIDAS ANTES DE 12 SEGUNDOS EN LA RED (por hora cargada)</i>" a: "<i>Se debe especificar el total de las llamadas establecidas antes de los 12 segundos en la red del prestador de servicio durante la hora más cargada de cada día del mes objeto de evaluación.</i>"</p>
---	---	--

Oficio Nro. SENATEL-DGGST-2015-0133-OF

Quito, D.M., 23 de enero de 2015

<p>FORMATO SMA-C-QoS-5.8 (1.8) "PORCENTAJE DE LLAMADAS CAÍDAS"</p>	<p>El cambio se realizó en el instructivo y en el formato</p>	<p>Se modificó el nombre del campo "TOTAL DE LLAMADAS ESTABLECIDAS DENTRO DE LA RED (por hora cargada)" por "TOTAL DE LLAMADAS ESTABLECIDAS EN LA RED (por hora cargada)", y su definición fue modificada a: "Se debe especificar la cantidad de llamadas establecidas en la red del prestador del servicio durante la hora más cargada de cada día del mes objeto de evaluación para cada tecnología (2Gy 3G)"</p>
<p>FORMATO SMA-C-QoS-5.10 (1.10) "CALIDAD DE CONVERSACION"</p>	<p>El cambio se realizó en el instructivo</p>	<p>En la DESCRIPCION DEL FORMATO, en la sección correspondiente a REPORTE se eliminó el texto: "Los reportes contendrán la información de las zonas de medición establecidas por la SUPERTEL para cada periodo de medición y deberán ser remitidos de acuerdo a los cronogramas establecidos por este ente de Control."</p>
<p>FORMATO SMA-C-QoS-5.10 (1.10) "CALIDAD DE CONVERSACION"</p>	<p>El cambio se realizó en el formato</p>	<p>Se agregó el campo general "SEMESTRE"</p>

Los formatos e instructivo actualizados que se adjuntan en medio magnético al presente oficio, deben ser utilizados para su aplicación a partir de los reportes correspondientes al primer trimestre de 2015.

Con sentimientos de distinguida consideración.



Oficio Nro. SENATEL-DGGST-2015-0133-OF

Quito, D.M., 23 de enero de 2015

Por la Superintendencia de Telecomunicaciones:

Atentamente,

Ing. Alejandro Muñoz Noboa
**DIRECTOR NACIONAL DE CONTROL
DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

Por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones:

Ing. Marcelo Antonio Avendaño Mora
**DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES**

Anexos: CD con los Formatos e Instructivo actualizados para reportar la información Parámetros de Calidad

Copia:

Señor Ingeniero
Claudio Rosas Castro
**Intendente Nacional Técnico de Control
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

mf/pl