

Observaciones al Proyecto de "NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MOVIL AVANZADO"

REG Patricia Falconi <pfalconc@claro.com.ec>

jue 18/01/2018 16:24

Para: consulta publica <consulta publica@arcotel.gob.ec>;

Cc: REG Víctor García <vgarcia@claro.com.ec>; REG Luis Guerra <lguerrap@claro.com.ec>; REG Danilo Karolys <dkarolyc@claro.com.ec>;

Importancia: Alta

📎 1 dato adjunto

OBSERVACIONES CONECEL.pdf;

Estimados:

Buenas noches, por medio de la presente, nos permitimos remitir a sus Despachos, las observaciones de CONECEL S.A al Proyecto de "**NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MOVIL AVANZADO**" dentro del plazo otorgado para el efecto, sin perjuicio del presente correo, enviaremos el oficio correspondiente.

Cualquier duda quedamos a las órdenes.

Saludos,

Abg. Patricia Falconí C.

Coordinadora Marco Regulatorio-CONECEL

Gerencia de Regulación

Av. Amazonas N44-105 y Río Coca

+593 (02) 5004040 Ext. 2736

+593 (09) 93995928

pfalconc@claro.com.ec

Quito – Ecuador



AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: La información contenida en este e-mail es confidencial y sólo puede ser utilizada por el individuo o la entidad a la cual está dirigido. Si usted no es el receptor autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje está prohibida y sancionada por la ley.

Si por error recibe este mensaje, favor reenviarlo a su transmisor para comunicar la recepción equivocada y borre inmediatamente el mensaje recibido.

CONECEL no asume responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este e-mail que no estén relacionados con negocios oficiales.

Privileged/Confidential Information may be contained in this message. If you are not the addressee indicated in this message, you should destroy

this message. For more information on WPP's business ethical standards and corporate responsibility policies, please refer to WPP's website.



Quito, 18 de enero de 2018

GR-129-2018

Señor Ing.
WASHINGTON CARRILLO
Director Ejecutivo
**AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES –
ARCOTEL**
Presente. -

*Ref.- Comentarios al proyecto de "Norma Técnica de Calidad para la
Prestación del Servicio Móvil Avanzado"*

De mi consideración:

CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (en adelante "CONECEL"), debidamente representado por **VÍCTOR MANUEL GARCÍA TALAVERA**, en calidad de Apoderado Especial, según se desprende del Poder N° P00200 otorgado ante la Notaria Dra. María Tatiana García Plaza, N° 23 de Guayaquil, ante usted comparezco y señalo lo siguiente:

Habiéndose publicado en la página web de ARCOTEL, el proyecto de "**NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO**" dentro del procedimiento de consultas públicas previsto en la Ley, en el plazo establecido, presentamos los siguientes Comentarios al mismo:

COMENTARIOS GENERALES

1. Claridad en toda la Resolución

Hemos observado que el proyecto de normativa, no establece claramente la metodología que sería utilizada por parte de ARCOTEL para: (i) evaluación anual del

CONECEL S.A.

Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. PBX: 593 4 5002040 *Página 1 de 18*

Quito: Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio Efecol. PBX: 593 2 5002040

Cuenca: Gran Colombia 797 y Luis Cordero, Torre de Negocios El Dorado. PBX: 593 4 2634193

www.claro.com.ec



cumplimiento del parámetro de calidad; y, (ii) la forma en la que se determinaría el valor económico al momento de una sanción.

Así mismo, la Normativa debe ser muy clara en especificar que los parámetros informativos de datos no son automáticamente aplicables para el 2019; debe especificarse claramente, que los mismos deben pasar un proceso de evaluación de los datos recolectados, ser consensuados con las operadoras de SMA como determina el Contrato de Concesión y posteriormente ser sometido a Audiencias Públicas; por ende debe ser eliminada cualquier referencia a que los mismos serán aplicables para el 2019, independientemente de que se haga una vaga alusión al proceso de Audiencias Públicas.

Dentro de las Disposiciones Transitorias, es necesario que se especifique claramente qué sucederá con el período del 2014 a la fecha en la que se expida la nueva resolución; considerando todos los argumentos técnicos, económicos y legales respecto de la inaplicabilidad, imposibilidad de cumplimiento y violación de derechos consagrados en el Contrato de Concesión respecto a la Resolución No. TEL-042-CONATEL-2014.

2. Considerar evolución tecnológica y no requerir inversión en tecnologías en desuso

A lo largo del proyecto de normativa, no se logra identificar que ARCOTEL haya considerado la evolución tecnológica acelerada por el que atraviesa la industria; pretendiendo que existan mejoras de servicios en tecnología 2G; aun cuando la misma ya no cuenta con actualización de equipamiento y soporte. Se debe considerar que las inversiones que ARCOTEL pretende que se realicen en este tipo de tecnologías –que repetimos están cayendo en desuso, razón por la cual ya ni siquiera existen vendedores en el mercado que oferten equipos, features y demás–, genera un retroceso de implementación de nuevas tecnologías y nuevos sitios para que más clientes se beneficien de los mismo. Por ello, se requiere que todos los parámetros de calidad en 2G, sean meramente informativos y no se establezca una obligatoriedad de inversión en dicha tecnología.

3. El Proyecto de Resolución atentaría a la libre competencia

De manera general la libre competencia consiste en que cualquier persona o empresa es libre de participar en una determinada actividad económica. En sí, dos o más competidores que actúan en un mismo mercado, compiten naturalmente entre ellos, con el objetivo de alcanzar un fin, tomando sus propias decisiones dentro de tal contienda. Entiéndase como fin, el de captar la mayor cantidad de compradores, clientes, consumidores y en especial mayor margen de ganancias económicas.

CONECEL S.A.

Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. PBX: 593 4 5004040

Quito: Av. Amazonas N44-105 y Río Liza, edificio Itaco. PBX: 593 2 5004040

Cuenca: Gran Colombia 727 y Luis Cordero, Torre de Negocios El Dorado. PBX: 593 6 2634193

www.claro.com.ec



En un concepto más técnico, el INDECOPI (Instituto Nacional de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual del Perú) menciona que la libre competencia *“es el resultado de la concurrencia libre en el mercado de ofertantes que producen bienes o servicios similares y, a su vez, consumidores que toman decisiones libres sobre sus compras en el mercado con información suficiente y calidad de los productos, sin que en esas decisiones intervengan fuerzas distintas a las del mercado mismo”*.¹

Partiendo de la definición del INDECOPI, se puede definir a la libre competencia económica como la concurrencia de ofertantes y consumidores en el mercado en ejercicio de sus libertades que implica, para el oferente, la toma de decisiones empresariales en pro de sus intereses a fin de obtener la mayor ganancia económica posible, ya sea mediante la reducción de costos o la superioridad técnica mientras para el consumidor esa libertad se traduce en el libre acceso a la variedad de bienes y servicios ofertados conforme a sus necesidades.

La libre competencia, forma parte de un derecho de mayor amplitud que es el de la Libertad de empresa que es la libertad para la creación, conservación, protección, ejercicio, transmisión y extinción de la empresa². Dentro del ejercicio de esta libertad está la de competir con el fin de lograr el desarrollo y lucro económico empresarial.

En nuestra Constitución el derecho de la libertad de empresa se lo puede identificar en el artículo 66, número 15 que menciona como un derecho de libertad el desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental.

Según Pinkas Flint, *“el objetivo de proteger a la libre competencia económica, surge de la necesidad de controlar los excesos de los ofertantes en materia de producción, así como de castigar estas prácticas para lograr un buen funcionamiento de la concurrencia en el mercado”*³.

¹ INDECOPI, Preguntas sobre la libre competencia en el marco de una economía global, pregunta 1 ¿Qué entiende por libre competencia?. Lima: INDECOPI, 1997, pág. 7

² GRIJALVA JIMENEZ Agustín, TROYA JARAMILLO José Vicente, "Elementos para un derecho de la Competencia en el Ecuador", FORO revista de derecho No. 1, UASB / CEN Quito, 2003

³ PINKAS Flint, "Tratado de Defensa de la Libre Competencia". Estudio Exegético del Decreto Legislativo 701, Fondo Editorial Pontificia Universidad Católica del Perú. Primera Edición, Lima 2002 pág. 23



La protección de la libertad de competencia como bien jurídico protegido por el Estado, no solo consiste en garantizar la libre concurrencia al mercado y la garantía de una competencia efectiva en base a la limitación de la libertad de empresa, sino también en la igualdad jurídica de los competidores que implica la aplicación de condiciones diferentes causando desigualdades competitivas y el beneficio de los consumidores que pueden conseguir una mayor producción u oferta de bienes a menores precios.

En el sector que somos partes, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en su artículo 3 número 8 indica como un objetivo de dicha norma el *“establecer el marco legal para la emisión de regulación ex ante, que permita coadyuvar en el fomento, **promoción y preservación de las condiciones de competencia en los mercados correspondientes en el sector de las telecomunicaciones**, de manera que se propenda a la reducción de tarifas y **a la mejora de la calidad en la prestación de servicios de telecomunicaciones**”* (lo resaltado nos pertenece). Por otra parte el artículo 89 de la misma Ley, menciona que el Servicio Universal *“constituye la obligación de extender un conjunto definido de servicio de telecomunicaciones, a todos los habitantes del territorio nacional, con condiciones mínimas de accesibilidad, calidad (...)”*(lo resaltado nos pertenece).

Con los antecedentes indicados, señalamos que el Proyecto de Resolución atentaría a la Libre Competencia, por cuanto pretende que todos los operadores de telecomunicaciones del Servicio Móvil Avanzado, deban dar una misma calidad del servicio, lo cual limita a que las operadoras puedan tener elementos diferenciadores, diferentes a los de precio. El establecer parámetros máximos y no mínimos *–como pretende la Autoridad, al ir elevando los porcentajes de cumplimientos, por haberse observado su cumplimiento, sin una justificación técnica, económica y regulatoria como lo dispone los Contratos de Concesión del SMA--* genera que las operadoras no puedan competir en libre competencia; a más de que dicho establecimiento máximo, trasgrede directamente el artículo 89 de la LOT, debido que los parámetros máximos provocarán que los operadores empleen todos sus esfuerzos en cumplir los parámetros de calidad en todas las zonas (urbanas, rurales, carreteras) en lugar de ofertar servicios de conformidad a las necesidades de los diferentes tipos de clientes acorde a la competencia impuesta por el mercado. Recordemos que el Plan TIC 2016-2021, establece como objetivo fomentar el despliegue de infraestructura móvil; particular que se verá afectado por el establecimiento de conceptos máximos, sin posibilidad de inversiones en nuevos sitios por parte de las operadoras del SMA.

CONECEL S.A.

Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Alberto Borge, edificio Centrum. PBX: 593 4 5004040 *Página 4 de 18*

Quito: Av. Amazonas N44-105 y Río Coca; edificio Eteco. PBX: 593 2 5004040

Cuenca: Gran Colombia 797 y Luis Cordero, Torre de Negocios El Querado. PBX: 593 4 2634193

www.claro.com.ec



En virtud de lo expuesto, consideramos que, al pretenderse exigir una calidad igual entre todos los operadores del SMA, dejando sin un elemento diferenciador por parte las mismas hacia sus usuarios, el Régimen de regulación de mercados en el SMA, se vuelve innecesario.

4. Modificación de los Parámetros de Calidad previstos en el Contrato de Concesión

El Contrato de Concesión para la prestación del Servicio Móvil Avanzado y Larga Distancia Internacional suscrito entre CONECEL y el Estado ecuatoriano en sus Cláusulas 40.1 y 40.2 indican lo siguiente:

“40.1 Los Servicios Concesionados serán prestados sobre la base de los Parámetros Mínimos de Calidad establecidos en el Anexo 5. Los Parámetros de Calidad del servicio constan en el Anexo 5 del presente Contrato y posteriormente serán establecidos anualmente por el CONATEL, teniendo en cuenta el punto de vista de la Sociedad Concesionaria.

40.2 La SENATEL, de conformidad con el procedimiento que para el efecto establezca y considerando los avances tecnológicos, el crecimiento de las necesidades de los Servicios Concesionados y las inversiones requeridas, podrá revisar de común acuerdo con la Sociedad Concesionaria en cualquier momento los Parámetros Mínimos de Calidad tomando en cuenta las recomendaciones de la UIT, de la European Telecommunications Standards Institute (ETSI) y de la Federal Communications Commission (FCC). La SENATEL someterá a consideración del CONATEL los Parámetros Mínimos de Calidad revisados. En cualquier caso, debe procurarse la mejora del servicio al Usuario. De ninguna manera los nuevos Parámetros Mínimos de Calidad podrán ser inferiores a los establecidos como Parámetros Mínimos de Calidad establecidos inicialmente en el Anexo 5 de este Contrato.” (Lo resaltado nos corresponde)

De las cláusulas citadas se colige que los parámetros de calidad deben ser entregados, cumplidos, bajo lo acordado en el título habilitante, cualquier modificación debe ser acordada entre las partes (CONECEL – Estado ecuatoriano) y no bajo la voluntad de una sola de ellas.

La naturaleza del Contrato de Concesión radica en que este es un acuerdo y consentimiento mutuo entre las Partes (CONECEL – Estado ecuatoriano), la cual entre otros aspectos se sustancia y tiene su razón de ser, en la necesaria estabilidad

CONECEL S.A.

Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. PBX: 593 4 5004040. *Página 5 de 18*

Quito: Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio Eteco. PBX: 593 2 5004040

Cuenca: Gran Colombia 797 y Luis Cordero, Torre de Negocios El Dorado. PBX: 593 4 2834193

www.claro.com.ec



contractual así como el equilibrio económico del contrato. Por tanto, la modificación unilateral con la fijación de nuevas condiciones distintas a las inicialmente convenidas, volvería impredecible su ejecución.

Aplicar esta Resolución es una infracción contractual, como es la modificación unilateral de los términos del Contrato; en caso de que no se pueda llegar a un acuerdo entre las Partes.

OBSERVACIONES ARTÍCULO POR ARTÍCULO

A continuación indicamos nuestras observaciones al Proyecto de Resolución Artículo por artículo

- **Artículo 3 Definiciones**

- En la definición de “parroquia” es necesario que dentro de esta definición se considere como zona de medición únicamente la zona amanzanada, poblada o cabecera parroquial de la parroquia, ya que si bien actualmente se excluyen mediciones en el post-procesamiento de datos de las zonas evaluadas, se debe plasmar en el documento los acuerdos realizados entre ARCOTEL y las operadoras que facilitan la aplicación técnica de la norma, ya que en el apartado habla de parroquias urbanas o rurales sin distinción o particularidades de su medición

- **Artículo 3**

- Corregir la numeración del artículo y reemplazar por la nominación “Artículo 4”.
- En el numeral 3.1 (conforme el texto del Proyecto remitido):
 - No se aclara la metodología de evaluación anual, que establezca claramente los pasos a seguir para obtener el valor del consolidado por parámetro, aspecto fundamental para conocer como seremos evaluados por prestadores del servicio.
 - Dada la dinámica constante del mundo de radiofrecuencia, es necesario que una vez que ARCOTEL realice mediciones para validaciones se remitan los resultados de las mismas dentro de los

CONECEL S.A.

Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum PBX: 593 4 5004060 *Página 6 de 18*

Quito: Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio Eteco PBX: 593 2 5004060

Cuenca: Gran Colombia 797 y Luis Cordero, Torre de Negocios El Dorado PBX: 593 4 2634193

www.claro.com.ec



15 días siguientes (tal como se establece la obligatoriedad para los Operadores en la ficha técnica de nivel de cobertura), a fin de analizar dichos resultados y definir la necesidad o no de correcciones técnicas necesarias y oportunas.

- El Contrato de Concesión para la prestación del Servicio Móvil Avanzado suscrito por CONECEL, indica que debe ser un índice único de cumplimiento por parámetro de QoS; por lo que, la evaluación debería realizarse teniendo en cuenta esta situación.
 - No se aclaran como se va a determinar el valor económico, o como se va a determinar el grado o porcentaje de incumplimiento del valor objetivo. Se debe dejar claramente expresada la metodología o en su defecto, incluir una tabla de porcentaje de incumplimiento vs porcentaje de sanción.
 - Si bien ya no es una obligación la publicación en la página web, respecto de los resultados de la evaluación de los parámetros de calidad, es importante considerar que en caso de realizarse la publicación no debe menoscabar el intangible que es la buena imagen de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, es menester señalar que las publicaciones deben ser verificadas conjuntamente con el Operador antes de la publicación.
- **Artículo 4**
 - Corregir la numeración del artículo y reemplazar por la nominación "Artículo 5".
 - En el primer inciso del artículo 4:
 - La información contenida en la publicación de Mapas de Cobertura en la página web de cada Operador se basa en predicciones; razón por lo que dicha información no debe ser utilizada con carácter de control y apertura de procesos sancionatorios de los Parámetros de Calidad.
 - En la letra "a" de este artículo:
 - Reemplazar por el siguiente texto cuya parte en negrilla es la añadida: *"La medición por parroquia, dentro del área geográfica en*



la cual se cuenta con zonas amanzanadas de la misma, independientemente de que sea considerada urbana o rural”

- En la letra “b” de este artículo:
 - Reemplazar por el siguiente texto cuya parte en negrilla es la añadida: *“Las parroquias a evaluarse serán determinadas anualmente por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, con base en la infraestructura instalada y operativa, reportada a la ARCOTEL o publicada en mapas de **predicción de cobertura** por parte del prestador del servicio. Adicionalmente, en atención del interés público, la ARCOTEL podrá considerar reclamos presentados por falta de cobertura, dentro de las zonas o áreas de cobertura reportadas o publicadas por el prestador en mapas de **predicción de cobertura.**”*
 - Debe constar los parámetros objetivos en base a los cuales se determinarán las parroquias de medición.
 - Se debe incluir que ARCOTEL debe entregar la información necesaria para la evaluación de estos parámetros.
 - Es necesario señalar que el tener infraestructura instalada no implica que se cubra toda la zona proyectada en predicción de cobertura, pues todo depende de las condiciones geográficas y de referencia.
 - Considerar que los reclamos de los clientes es un criterio totalmente subjetivo que no puede ser calificado como válido para determinar las zonas de medición
 - Al eliminarse la zona de medición de 4Km², queda la interrogante como se va a proceder en el 2018, considerando que la planificación ejecutada fue en razón de zonas de 4Km².
 - Cómo se establecerán las parroquias, y la cantidad de las mismas por año, necesitamos los criterios objetivos que apalancan esta revisión a las operadoras.
- En la letra “c” de este artículo
 - Tal como se demuestra en las estadísticas anteriores, las zonas de medición se han incrementado de año a año, por lo que es necesario se establezca una metodología para la determinación de zonas de medición.



- En la letra “d” de este artículo
 - En el primer ítem como segundo párrafo incorporar lo siguiente;
 - “- *No se realizará la medición en zonas con orografía irregular, sitios con quebradas, y zonas altas.*
 - *No se considerarán durante la medición rutas de acceso o carreteras.*
 - *No se considerarán zonas despobladas; se incluirán las zonas amanzanadas según datos del INEC.*”
 - ¿Qué pasa con aquellas parroquias que en el año de medición acontece los eventos catastróficos?
 - Deben incluirse eventos que no son de control de la operadora, como son las barreras para el despliegue de infraestructura emitidos por los GAD’s.
 - Respecto al último párrafo de esta letra, lo indicado es aplicable siempre y cuando a mitad del año de medición, las zonas no sean modificadas o agregadas nuevas zonas de medición.
- En la letra “g” de este artículo.
 - Dada la dinámica constante del mundo de radiofrecuencia, es necesario que una vez que ARCOTEL realice mediciones para validaciones, se remitan los resultados de las mismas dentro de los 15 días siguientes (tal como se establece en la ficha técnica de nivel de cobertura), a fin de realizar las verificaciones o correcciones técnicas necesarias.
- **Artículo 5**
 - Corregir la numeración del artículo y reemplazar por la nominación “Artículo 6”
 - Es fundamental establecer un mecanismo en base el cual se determinen áreas de medición más homogéneas, ya que existen zonas como Galápagos y Zonas Orientales en las cuales se utiliza la transmisión satelital condiciones netamente técnicas que dificultan sobremano el cumplimiento de los parámetros de calidad, por lo que es inadecuado considerar estas zonas como una zona independiente para las evaluaciones de medición.



Zona	Provincias y/o ciudades	Población
1	Esmeraldas y Santo Domingo de los Tsáchilas	802
2	Carchi, Imbabura y Pichincha excepto Quito	899
3	Quito	2.339
4	Sucumbios y Orellana	812
5	Cotopaxi, Bolívar, Tungurahua y Chimborazo	1.555
6	Santa Elena, Los Ríos, El Oro y Guayas excepto Guayaquil	2.982
7	Guayaquil	2.350
8	Cañar, Loja y Azuay	1.386
9	Morona Santiago y Zamora Chinchipe	239
10	Galapagos	25
11	Manabí	1.369
12	Napo y Pastaza	187
	Total	14.446

- Disposiciones Transitorias

- Disposición Transitoria Primera:
 - ARCOTEL debe especificar si se va a requerir una Certificación de Guías, y en tal escenario considerar un tiempo prudencial de elaboración.
- Disposición Transitoria Segunda:
 - La revisión y actualización debe ser en conjunto con las Operadoras.
 - Debe indicarse que para el año 2018, los parámetros son informativos, finalizado dicho año, en base a la revisión y análisis en conjunto con las operadoras del SMA, se determinará la aplicación o no de los mismos. Como se encuentra redactado, ya se da por hecho que dichos parámetros serán aplicables para el 2019, aun cuando se haga alusión en el texto que la Dirección ejecutiva los revisará. Así mismo, debe quedar claro que toda nueva obligación o modificación normativa debe pasar por Audiencias Públicas. En el caso particular, de índices de calidad, ARCOTEL debe cumplir con el proceso determinado en el Contrato de Concesión, esto es que los mismos sean consensuados.
- Disposición Transitoria Tercera
 - Letra "a) SMA-QoS10, únicamente para la tecnología 2G".



- Se debe establecer el MOS para 2G como informativo todo el tiempo y no indicar que al año siguiente es obligatorio ya que en caso de no cumplir con el valor objetivo, generaría para los prestadores de servicio una restricción en contra de la tendencia tecnológica, toda vez que los operadores ya no realizan inversiones en una tecnología en decadencia, considerando incluso que los propios proveedores no realizan desarrollos para mejorar GSM. ARCOTEL debería mantener como informativo este parámetro hasta que se produzca el apagado de la red en dicha tecnología, evitando así el anclaje a la tecnología.

OBSERVACIONES A LAS FICHAS METODOLÓGICAS DEL ANEXO 1

A continuación indicamos nuestras observaciones a las Fichas Metodológicas que constan en Anexo 1 del Proyecto de Resolución:

- **Relación con el Cliente:**
 - Respecto a la metodología de medición, la propuesta debe considerar que la escala de tipo Likert es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios, o encuestas de investigación, cuando respondemos a un elemento de un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, lo hacemos especificando el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración (elemento, ítem o reactivo). Una escala es una serie de ítems o frases que han sido cuidadosamente seleccionados, de forma que constituyan un criterio válido, fiable y preciso para medir de alguna forma los fenómenos sociales, en este caso se intenta medir de manera fehaciente la opinión de un abonado, usuario/cliente en relación a la amabilidad, disponibilidad, y rapidez en servicio al cliente prestado por la operadora. Propuesta de Escala



Muy satisfecho	5
Satisfecho	4
Indiferente	3
Poco satisfecho	2
Nada satisfecho	1

En este sentido, la respuesta que brinda el individuo debe ser en base a una escala que se conforma en alternativas claras y que expresen aspectos, positivos, negativos y un punto neutro, este equilibrio es fundamental para medir encuestas. Cada escala que se plantee colocar como alternativa de respuesta debe declarar no sólo las dos posturas extremas, sino también graduar las intermedias. A medida que la escala gane en sensibilidad, ganará también en precisión.

El error muestral debe establecerse en no más del 5%, estándar utilizado en la medición de encuestas. Finalmente, es importante señalar que las preguntas deben ser levantadas en conjunto entre ARCOTEL y los prestadores, para evitar sesgos o errores de conceptos, aprovechando el expertiz de las operadoras en la relación con los abonados.

- **Porcentaje de Reclamos Generales:**

- Es importante señalar de manera general que los parámetros de servicio no pueden ser ajustados sin ninguna justificación técnica aduciendo la modificación únicamente al sobrecumplimiento de estos parámetros por parte de los operadores.

Si bien es cierto, la meta o el mundo ideal de toda empresa es no tener reclamos, debemos estar claros que los procesos, incluso los tecnológicos poseen un margen de error, en tal sentido, consideramos que una reducción del parámetro actual no es justificada.

- **Tiempo de Resolución de Reclamos**

- Es importante señalar de manera general que los parámetros de servicio no pueden ser ajustados sin ninguna justificación técnica



aduciendo la modificación únicamente al sobrecumplimiento de estos parámetros por parte de los operadores.

- Respecto a la definición del parámetro, ARCOTEL debe especificar en la ficha si en la medición se deben considerar reclamos generales y reclamos de facturación, para obtener el parámetro de calidad.
- **Tiempo de Espera por Respuesta de Operador Humano**
 - En lo referente al ítem de observaciones La normativa tiene que ir conforme a la evolución tecnológica, no sólo a nivel técnico, sino de servicio al cliente; Se debe considerar que el árbol del IVR tiene una lógica que busca brindar la información oportuna y necesaria para la atención del cliente, por lo que, es necesario que el cliente escuche la información que se proporciona, así como las ramificaciones u opciones del IVR para una mejor atención, con esto se trata de evitar el acceso directo a la opción de atención por operador humano, ya que hoy en día las empresas se enfocan en automatizar procesos rutinarios o que no requieren de un asesor.
- **Reclamos de Facturación y Tasación**
 - Es importante señalar de manera general que los parámetros de servicio no pueden ser ajustados sin ninguna justificación técnica aduciendo la modificación únicamente al sobrecumplimiento de estos parámetros por parte de los operadores.

Se debe considerar además si bien la meta o el mundo ideal de toda empresa es no tener reclamos, debemos estar claros que los procesos, incluso los tecnológicos poseen un margen de error.

- **Porcentaje de Llamadas establecidas**
 - En lo referente a la definición del parámetro se solicita que este parámetro sea no únicamente en llamadas originadas y terminadas dentro de la propia red, sino también en redes offnet, considerando la integridad del indicador, particular que va en concatenación de la calidad de todo tipo de llamadas que los abonados/clientes y usuarios realizan.



- Respecto al valor objetivo, las operadoras solicitan 96%, considerando que el prestador del servicio utiliza en ciertas zonas la transmisión satelital, lo que podría inferir en este parámetro, toda vez que la disponibilidad del satélite está sujeta a condiciones climáticas, meteorológicas, radioeléctricas, entre otras. Adicionalmente, realizando un análisis de Regulación Comparada en varios países de la región, podemos observar los siguientes valores objetivos, lo cual sustenta nuestra solicitud de mantener un valor objetivo mínimo del 96%: En Perú, Panamá y Argentina se tiene el siguiente valor objetivo: $\%llcom \geq 95\%$; En Paraguay y Costa Rica se tiene el siguiente valor objetivo: $\%llcom \geq 70\%$.
- **Tiempo de Establecimiento de Llamada**
 - En lo que respecta a la definición del parámetro se solicita que este parámetro sea no únicamente en llamadas originadas y terminadas dentro de la propia red, sino también en redes offnet, considerando la integridad del indicador, particular que va en concatenación de la calidad de todo tipo de llamadas que los abonados/clientes y usuarios realizan.
- **Nivel Mínimo de Señal en Zona de Cobertura**
 - Para lo referente a la definición de parámetro se propone el siguiente texto con lo añadido en negrilla: *"Es el nivel mínimo de señal en una parroquia establecida por la ARCOTEL, dentro de un área en la cual el prestador del servicio publique su mapa **predicción** de cobertura del servicio al abonado, cliente o usuario; incluye la señal disponible en carretera"*.
 - La verificación por parte de ARCOTEL de los valores objetivos, de ninguna manera implica un incumplimiento y por lo tanto no da lugar al inicio de ningún tipo de proceso sancionatorio; sino más bien el Regulador debería solicitar el reajuste en la publicación de Cobertura del Operador.
 - No se puede sancionar una predicción, que se basa en modelos matemáticos específicos por lo que se sugiere únicamente ajustar los mapas de predicción de cobertura.



- En lo referente a las variables que conforman el índice en lo que respecta a RSRP (4G), al ser indicadores mínimos, los niveles de zona de cobertura para 4G debería considerarse al menos -110 dBm tomando en cuenta que para brindar SMA mediante 4G, las condiciones de RF son totalmente diferentes que para otras tecnologías.
- En lo concerniente a las observaciones, dada la dinámica constante del mundo de radiofrecuencia, es necesario que una vez que ARCOTEL realice mediciones para validaciones se remitan los resultados de las mismas dentro de los 15 días siguientes (tal como se establece en la ficha técnica de nivel de cobertura), a fin de analizar dichos resultados y definir la necesidad o no de correcciones técnicas.
- **Calidad de Conversación (MOS)**
 - Dentro del valor objetivo, es preciso señalar que una variación de este parámetro desde 2.8 hasta 3.3, es imperceptible para el oído humano por lo que no se evidencia el beneficio que tendría el usuario con esta modificación.
 - La modificación del parámetro de 2G de informativo a obligatorio en caso de incumplimiento, generaría para los prestadores de servicio una restricción en contra de la tendencia tecnológica, toda vez que los operadores ya no realizan inversiones en una tecnología en decadencia, considerando incluso que los propios proveedores no realizan desarrollos para mejorar GSM. ARCOTEL debería mantener como informativo este parámetro hasta que se produzca el apagado de la red en dicha tecnología, evitando así el anclaje a la tecnología.
 - En el apartado de observaciones, las mediciones de muestras para la verificación del parámetro debe estar detallado en un manual de procedimientos.
- **Promedio de Tiempo de Ida y Regreso de un Paquete**

CONECEL S.A.

Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. PBX: 593 4 5004040 *Página 15 de 18*

Quito: Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio Itasca. PBX: 593 2 5004040

Cuenca: Gran Colombia 797 y Luis Cordero. Torre de Negocios El Dorado. PBX: 593 4 2634193

www.claro.com.ec



- Los indicadores de datos al ser informativos, y al no tener una base estadística sólida de aspecto técnico, no justifica que se fijen valores objetivos; especialmente porque no tendrían un justificativo al no tener ARCOTEL datos referenciales del país.
 - Se debe establecer expresamente en la normativa que los parámetros de calidad de datos, después del año en el cual son informativos deben pasar por el respectivo proceso de audiencias públicas previo a la fijación de valores objetivos de cumplimiento obligatorio, ahora bien en el hipotético caso que ARCOTEL mantenga su directriz de colocar valores objetivos, solicitamos que no sean máximos o techos, sino más bien mínimos, conforme lo estipula la regulación:
 - Tamaño del paquete de datos: 32 bytes. para 3G: 450 ms
 - Tamaño del paquete de datos superior a 1400 bytes para 3G: 200 ms
 - Tamaño del paquete de datos: 32 bytes para 4G: 200 ms
 - Tamaño del paquete de datos superior a 1400 bytes para 4G: 150ms
 - El indicador no debe contemplar prueba de extremo a extremo pues se involucra en la evaluación a terceras partes, tales como responsable de la conexión de internet de Server y del server como tal. Se sugiere que la prueba sea desde terminal del abonado hasta el Gateway de Internet de la Operadora.
 - No se puede definir valores objetivos iguales para tecnologías 3G y 4G puesto que precisamente uno de los objetivos de 4G es reducir la latencia con respecto a tecnologías anteriores y por ende los tiempos indicados para 3G serán de muy difícil cumplimiento.
 - Forma de medición indica la existencia de 3 servidores locales con dominio en internet público, se debe especificar si los servidores serán alcanzables a través del NAP Local o NAP de otras ubicaciones geográficas pues esto afecta los tiempos de medición.
-
- **Tasa de Transferencia Promedio de Datos (FTP)**

CONECEL S.A.

Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Alberto Borja, edificio Centrum. PBX: 593 4 5004040 *Página 16 de 18*

Quito: Av. Amazonas N44-108 y Río Coca, edificio Etico. PBX: 593 2 5004040

Cuenca: Gran Colombia 292 y Luis Cordero, Torre de Negocios El Dorado. PBX: 593 4 2634193

www.claro.com.ec



- En cuanto al valor objetivo para 4G:
 - Los indicadores de datos al ser informativos, y al no tener una base estadística sólida de aspecto técnico, no justifica que se fijen valores objetivos; especialmente porque no tendrían un justificativo al no tener ARCOTEL datos referenciales del país.
 - Se debe establecer expresamente en la normativa que los parámetros de calidad de datos, después del año en el cual son informativos deben pasar por el respectivo proceso de audiencias públicas previo a la fijación de valores objetivos de cumplimiento obligatorio.
 - En el SMA es imposible garantizar velocidades mínimas, considerando la naturaleza y variables del servicio de suscripción, es importante que ARCOTEL verifique en su propio informe la regulación comparada habla de considerar únicamente el promedio de todas las muestras para normalizar las mediciones, por lo que no es técnicamente correcto fijar velocidades mínimas.
 - Se propone los siguientes valores objetivos promedio para pruebas estáticas + las siguientes condiciones de RF:

3G/850
UL / DL 0.5Mbps / 1.5 Mbps
Niveles > -85 dBm y Ec/lo mejor -10

4G/AWS
UL / DL 2Mbps / 10 Mbps
Niveles > -100, SINR 15

- **Porcentaje de Sesiones Fallidas de HTTP**

- En lo pertinente al valor objetivo.
 - El indicador no debe contemplar prueba de extremo a extremo pues se involucra en la evaluación a terceras

CDNECEL S.A.

Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrowm. PBX: 593 4 5004040 *Página 17 de 18*

Quito: Av. Amazonas N44 -105 y Río Coca, edificio Elaco. PBX: 593 2 5004040

Cuenca: Gran Colombia 797 y Luis Cordero, Torre de Negocios El Dorado. PBX: 593 4 2634193

www.claro.com.ec



partes, tales como responsable de la conexión de internet del servidor HTTP y del HW del mismo.

- Se propone como inicial 20% de fallas hasta lograr referencia.
- En cuanto al tamaño de muestra:
 - Al salir el HTTP de la red de CONECEL, resultados dependen de condiciones externas a la red del operador lo cual no puede ser medido.
 - Los servidores para realizar las mediciones deben estar ubicados en puntos bajo control del operador dentro del RED del OPERADOR.
 - Servidor debe estar conectado al UGW
 - Tamaño de página HTML < 1MB

Sin otro particular y agradeciendo de antemano su gentil atención, reiteramos nuestros sentimientos de alta consideración y estima.

Muy atentamente,

Víctor García Talavera

Director Regulatorio

7274010-6

...//ifg/pfc/dkc/eos/aca

CONECEL S.A.

Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. PBX: 593 4 5004040 *Página 18 de 18*

Quito: Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio Eteco. PBX: 593 2 5004040

Cuenca: Gran Colombia 797 y Luis Cordero, Torre de Negocios El Dorado. PBX: 593 4 2634193

www.claro.com.ec