

OBSERVACIONES A NORMA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SMA

ARI Chicango Nancy <nancym.chicango@cnt.gob.ec>

jue 18/01/2018 18:32

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

Cc: ARI Cosios Paola <paola.cosios@cnt.gob.ec>; ARI Martinez Natalia <natalia.martinez@cnt.gob.ec>; ARI Chicango Nancy <nancym.chicango@cnt.gob.ec>;

Importancia: Alta

📎 1 dato adjunto

OBS Indices de Calidad SMA 18-01-2018.docx;

Estimados señores de ARCOTEL:

Adjunto al presente, se encuentran las observaciones realizadas por CNT EP al proyecto NORMA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO, las cuales han sido enviadas para el correspondiente ingreso, mediante oficio GNRI-GREG-01-090-2018 de 18 de enero de 2018.

No obstante, CNT EP se reserva el derecho de realizar observaciones adicionales en la audiencia pública.

Atentamente,



**ING. NANCY CHICANGO
RAMÍREZ**

Analista de Estrategia Regulatoria

2 3731 700 Ext: 23323

nancym.chicango@cnt.gob.ec

www.cnt.gob.ec

Quito – Ecuador

"Nota de Descargo: La información contenida en este mensaje y sus anexos tiene carácter confidencial, y está dirigida únicamente al destinatario de la misma y sólo podrá ser usada por éste. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de éste se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, CNT EP, DEL ECUADOR."



No. GNRI-GREG-01-090-2018

DM. Quito, a 18 de enero de 2018

Ingeniero
Washington Carrillo
DIRECTOR EJECUTIVO
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
Presente.-

REF: Índices de calidad de SMA.

De mi consideración:

Por medio del presente me dirijo a usted, y en cumplimiento a los plazos establecidos para presentar las observaciones y propuestas de texto al proyecto de "NORMA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO", en el Anexo 1 se adjuntan observaciones específicas y propuestas de texto normativo que solicito sean tomadas en cuenta en el proyecto de Reglamento que regulará los parámetros que determinen la calidad del servicio móvil avanzado, mismo que será sometido posteriormente al proceso de consultas públicas.

Finalmente, y de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Consultas Públicas, la CNT EP se reserva el derecho de presentar observaciones en la Audiencia Pública a realizarse el miércoles 24 de enero del 2018 a las 10:00.

Sin más a que hacer referencia, quedo de usted.

Atentamente,

Dra. Paola Cosíos G.
GERENTE DE REGULACIÓN
CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP

Adj. Anexo 1 Observaciones



ANEXO 1

OBSERVACIONES ESPECÍFICAS

✓ ARTÍCULO 3.

Comentario: Para efectos de identificación se debe definir si la regulación propuesta corresponde a una NORMA o a un REGLAMENTO, esto evitará confusiones en los usuarios de la presente normativa. Además las normas técnicas se refieren a un servicio en particular, por lo que el nombre adecuado de la presente normativa, sería Norma y no Reglamento.

Se recomienda incluir la definición de "zona de medición, toda vez que en la mayoría de anexos se hace referencia a la medición de índices en "zona de medición", y este parámetro no se encuentra definido.

En las fichas y en algunos artículos se habla del "carácter informativo" de determinados índices, y no se define lo que implica esta condición.

PROYECTO NORMA	PROPUESTA CNT EP
Artículo 3.- Definiciones.- Los términos técnicos empleados en esta Resolución y las fichas metodológicas del servicio que constan como anexos de este reglamento, y no definidos, tendrán el significado establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en su reglamento general, las adoptadas por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), por los convenios y tratados internacionales ratificados por el Ecuador; y, en las regulaciones respectivas emitidas por la ARCOTEL. Para efectos de la presente resolución, se aplicarán las siguientes definiciones:	Artículo 3.- Definiciones.- Los términos técnicos empleados en esta norma y las fichas metodológicas del servicio que constan como anexos de la misma, y no definidos, tendrán el significado establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en su reglamento general, las adoptadas por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), por los convenios y tratados internacionales ratificados por el Ecuador; y, en las regulaciones respectivas emitidas por la ARCOTEL. Para efectos de la presente norma, se aplicarán las siguientes definiciones:
No se define "zona de medición"	Zona de medición:
No se define "carácter informativo "	Carácter informativo.- La categoría de una ficha o un indicador con carácter informativo, implica que la presentación de los mismos es obligatoria, más el alcance de los valores objetivos, no será sujeto de sanción.

✓ ARTÍCULO 3.

Existe un error en la continuidad de numeración, ya que hay 2 artículos seguidos con la misma numeración (3).

Para que el porcentaje no quede de manera abierta, se sugiere que se incluya una tabla de equivalencia en esta misma resolución conforme se explicó en el taller o se comprometa la emisión de la misma en la disposición transitoria Primera.



PROYECTO NORMA	PROPUESTA CNT EP
<p>Artículo 3.- Para aplicación de la presente Resolución, se establecen las siguientes reglas generales, que se indican a continuación:</p> <p>...</p> <p>Para la determinación del valor económico de la sanción, dentro de la clase de infracción y su correspondiente multa previstos en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se considerará el porcentaje o grado de incumplimiento de cada parámetro en función de lo establecido en las fichas metodológicas del Anexo 1 de la presente resolución.</p>	<p>Artículo 4.- Para aplicación de la presente Resolución, se establecen las siguientes reglas generales, que se indican a continuación:</p> <p>Se sugiere comprometer la emisión de la misma por parte de ARCOTEL en la disposición transitoria Primera</p>

Ficha: CÓDIGO: SMA-QoS-3

PROYECTO NORMA	PROPUESTA CNT EP
<p><u>Tamaño de la muestra</u></p> <p>Todos los reclamos reportados por los abonados, clientes o usuarios del servicio, durante el período de medición. No se consideran como objeto del presente reporte los siguientes reclamos:</p> <p>a. Reclamos que no sean procedentes (imputables a la prestadora).</p>	<p><u>Tamaño de la muestra</u></p> <p>Todos los reclamos reportados por los abonados, clientes o usuarios del servicio, durante el período de medición. No se consideran como objeto del presente reporte los siguientes reclamos:</p> <p>a. Reclamos que no sean procedentes (que no sean imputables a la prestadora).</p>

Ficha: CÓDIGO: SMA-QoS-4

Comentario: Respecto al tiempo de espera por respuesta de operador, si bien se ha ratificado el indicador y su meta con el vigente, en ninguna parte de la ficha se observa un punto mediante el cual los operadores puedan solicitar excluir periodos de tiempo del indicador por temas que son atípicos como caídas de servicios (ejemplo Facebook, whatsapp). En este sentido se solicita se incluya en las OBSERVACIONES, un texto como el detallado a continuación:

PROYECTO NORMA	PROPUESTA CNT EP
<p>OBSERVACIONES</p> <p>En cualquier momento desde que el IVR responde al usuario, se debe permitir el acceso a la opción de atención por operador humano. Es decir, no se obligará al usuario, abonado o cliente, a escuchar todo el mensaje previo para la selección de la opción.</p> <p>La ARCOTEL podrá solicitar o extraer de las plataformas o sistemas asociados, los archivos</p>	<p>OBSERVACIONES</p> <p>En cualquier momento desde que el IVR responde al usuario, se debe permitir el acceso a la opción de atención por operador humano. Es decir, no se obligará al usuario, abonado o cliente, a escuchar todo el mensaje previo para la selección de la opción.</p> <p>La ARCOTEL podrá solicitar o extraer de las plataformas o sistemas asociados, los archivos</p>



fuente de la información objeto del reporte previo requerimiento al prestador del servicio.	fuente de la información objeto del reporte previo requerimiento al prestador del servicio. El prestador del servicio podrá solicitar a ARCOTEL la exclusión de periodos de tiempo del cálculo del indicador, cuando se hubiesen presentado interrupciones en servicios y contenidos de terceros que no mantienen relación con CNT E.P. tales como; facebook, whatsapp, etc. Esta solicitud deberá ser realizada por el prestador del servicio en un plazo máximo de 30 días posterior a la presentación del evento
---	--

Ficha: **CÓDIGO:** SMA-QoS-9

Comentario: Se sugiere agregar un Item más en observaciones, según la siguiente propuesta:

PROYECTO NORMA	PROPUESTA CNT EP
OBSERVACIONES	OBSERVACIONES En las mediciones se deberá desagregar la medición entre la red propia del operador con la de los RNA.