

# Comentarios Norma Técnica de Calidad SMA

Jorge Cevallos <j.cevallos@asetel.org.ec>

jue 18/01/2018 22:00

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

Cc: Secretaría Ejecutiva <secretariaejecutiva@asetel.org.ec>;

 2 documentos adjuntos

Carta Calidad ASETEL - REV CONECEL.docx; ATT00001.htm;

Estimados señores de ARCOTEL,

Adjunto al presente correo electrónico, me permito remitir las observaciones de la Asociación de Empresas de Telecomunicaciones al Proyecto de "NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MOVIL AVANZADO".

Les agradeceré se sirvan confirmar la recepción de este correo electrónico.

Atentamente,

-----  
Jorge Cevallos Clavijo  
Director Ejecutivo  
Asetel  
(593)998010288

Quito, 18 de enero de 2018

Señor Ingeniero  
Washington Carrillo  
Director Ejecutivo  
Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones  
Presente. -

De mi consideración,

En referencia al proyecto de “NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MOVIL AVANZADO” nos permitimos remitir para su consideración las siguientes observaciones y comentarios al referido proyecto.

En primer término, la industria de telecomunicaciones representada en nuestra asociación reconoce su acertada decisión de realizar talleres de trabajo con las empresas del sector para recibir la necesaria retroalimentación constructiva sobre el proyecto normativo, de forma previa a la realización de audiencias públicas. Estos espacios de diálogo han permitido explicar y ahondar puntos de vista tanto técnicos, jurídicos y económicos, aportando valiosos conceptos que estamos seguros mejorarán la norma propuesta.

Estamos conscientes del enorme esfuerzo invertido en este proceso por la ARCOTEL, así como del arduo trabajo realizado por sus funcionarios con el fin de actualizar esta normativa, así como de la buena intención de adaptarla a las nuevas necesidades de la industria, con el objeto de fomentar la inversión y la protección del usuario. Las empresas asociadas en ASETEL compartimos plenamente el propósito de la norma y estamos comprometidos con el desarrollo de ecosistema digital ecuatoriano, de ahí que consideramos que el proyecto presentado debe ser ajustado para integrar algunos principios que a nuestro criterio se encuentran ausentes dentro de la normativa para poder cumplir con su propósito.

En primer término, consideramos que las resoluciones que se emitan deben guardar estricto apego a parámetros técnicos de posible cumplimiento dentro de un marco de seguridad jurídica a la inversiones en el sector, los que deben ser consistentes y aplicables; a su vez que, toda regulación debe guardar estricto respeto a los términos establecidos en los Contratos de Concesión suscritos entre los prestadores del servicio y el Estado Ecuatoriano, resguardando especial seguridad jurídica al principio de equilibrio económico inherente a este tipo de Contratos. Dentro de este marco de acción, es imprescindible preservar el equilibrio económico establecido en los contratos de concesión vigentes. Es por esta razón, que cualquier reforma que modifique este equilibrio, debe establecerse de común acuerdo entre las partes y no de forma unilateral, tal y como lo contemplan los propios Contratos.

En cuanto a los parámetros que se incluyan en una norma de este tipo, la experiencia internacional ha demostrado que aquellas regulaciones que establecen parámetros

mínimos sobre la base de los cuales se presente el servicio, son aquellos que en la práctica más capacidad tienen para ofrecer la calidad del servicio que esperan los clientes.

El entorno comercial, operativo y tecnológico en el que se ofrecen los servicios móviles sigue evolucionando. Los operadores móviles deben contar con libertad para gestionar y priorizar el tráfico en sus redes. Una regulación rígida que establezca un nivel de calidad del servicio específico es innecesaria y probablemente influiría de forma negativa en el desarrollo de estos servicios.

Los mejores resultados se obtienen en mercados competitivos con ofertas comerciales diferenciadas e información que permita a los usuarios tomar decisiones informadas, tomando en consideración que no solamente el precio, sino también la calidad constituyen atributos de diferenciación en un entorno competitivo. Es totalmente comprensible que al igual que las empresas, las autoridades regulatorias también tengan dentro de sus prioridades la meta de impulsar mejoras en la calidad del servicio, por lo que se hace indispensable el entablar un amplio diálogo sectorial que permita alcanzar un equilibrio apropiado de transparencia hacia los usuarios sobre la calidad de los servicios que reciben, de tal manera que sea la propia competencia el mayor impulsor de estas mejoras, tal y como lo manda la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. No creemos que forzar mejoras de calidad mediante el establecimiento de condiciones rígidas y homogéneas de operación, sea la mejor alternativa para lograr este propósito sin afectar la eficiencia y la innovación.

En este sentido, establecer parámetros cada vez más estrictos, en lugar de establecer parámetros mínimos aceptables que garanticen una calidad adecuada al usuario dentro de un entorno transparente y competitivo, producen al menos dos efectos indeseados:

1. Evitan que las empresas inviertan y dediquen esfuerzos para establecer una diferenciación con las otras operadoras, afectando así el entorno competitivo, la eficiencia y la innovación de manera directa. Establecer parámetros innecesariamente elevados, homogeniza la oferta que las operadoras brindan a sus clientes, impidiendo que las operadoras se diferencien en el mercado en base a una mejor calidad ofrecida a sus clientes potenciales, perjudicando así la competencia entre empresas y finalmente la oferta disponible a los usuarios en el mercado.
2. Existen usuarios que requieren distintos niveles de calidad en algunos servicios (fijos por ejemplo) y en otros casos, la estructura de costos asociada con la fijación de parámetros de calidad muy exigentes, estarían incrementando el precio promedio de los servicios en perjuicio de los segmentos de menor capacidad de pago, quienes incluso podrían verse excluidos del mercado. Por un lado, un grupo de usuarios pueden requerir servicios de calidad superior o premium, estando dispuestos a pagar un precio adicional por recibir esta calidad, mientras que otro grupo de usuarios pueden requerir una calidad menor, adecuada a sus necesidades y disponibilidad de pago. Establecer una regulación que no apunte a un mínimo aceptable, sino a valores máximos, evita

que las operadoras puedan ofertar planes o programas segmentados que se ajusten a las necesidades de distintos tipos de clientes, o bien, que los precios promedios se vean afectados por altas exigencias y en consecuencia se deterioren los niveles de asequibilidad de los servicios. Esto, por su parte, resulta en perjuicios para usuarios potenciales que no puedan beneficiarse de estas ofertas segmentadas o de precios promedios más bajos, impidiendo su acceso a los servicios de telecomunicaciones, o limitando los beneficios o reducciones de costos que estos usuarios podrían tener si esta segmentación pudiera darse, hecho que sólo es posible cuando los parámetros se establecen en base a valores mínimos que permitan a las operadoras desarrollar estas soluciones de mercado.

Es necesario que el enfoque de una norma de calidad procure establecer condiciones favorables a los usuarios, pero también promover e incentivar las inversiones. En este sentido, la norma debe tener un enfoque disuasivo, procurar la subsanación y establecer márgenes de tolerancia para su aplicación, en lugar de facultar el establecimiento de fuertes sanciones y penalidades. El enfoque sancionatorio no puede evaluarse por separado de una norma de este tipo. Si eventuales incumplimientos tienen como resultados fuertes multas o sanciones, el resultado lejos de beneficiar al usuario, lo perjudicaría. Este hecho es evidente por un lado porque las multas no terminan en manos de los usuarios, y por otro, porque los recursos que las operadoras destinen al pago de multas perjudican el presupuesto disponible para las inversiones requeridas que permitan justamente brindar un mejor servicio al usuario.

Consideramos que la norma no debe dejar espacios a la discrecionalidad en su aplicación. En este sentido, debe ser precisa y no prestarse a posibles interpretaciones o subjetividades en su aplicación. De esta forma, consideramos que el artículo 3 debería dejar clara la metodología de medición anual, así como la forma en que se va a determinar el valor económico que se causare en un hipotético proceso sancionatorio; la transparencia es clave para fortalecer los procesos regulatorios y de control.

En el artículo 4 deberían establecerse los parámetros objetivos en base a los cuales se determinarían las parroquias sujetas a medición, a fin de delimitar las parroquias que se medirían cada año. En el literal d) debería incluirse eventos que no son de control de la operadora, como son las barreras para el despliegue de infraestructura que se afrontan en los distintos GADS, 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; y se incluirán las zonas amanzanadas según datos del INEC. Además, con el fin de garantizar un valor máximo de 10% de error con una confianza del 95%, conforme la teoría del muestreo aleatorio simple, se realizarán un mínimo de 90 llamadas o tres horas de medición.

Respecto a las zonas de medición establecidas en el artículo 5, éstas deberían establecerse en base a un mecanismo que resulte en zonas de medición más homogéneas, en este sentido por ejemplo no guarda racionalidad técnica mantener como zonas independientes a Galápagos y ciertas provincias amazónicas u orientales,

en las cuales se utiliza la transmisión satelital y poseen condiciones netamente técnicas que dificultan sobremanera el cumplimiento de los parámetros de calidad. En concordancia con la evolución tecnológica y la priorización de inversiones en redes de nueva generación, consideramos que todos los parámetros de calidad aplicables a redes de tecnología 2G deben ser de carácter meramente informativo y mantener esta condición de manera indefinida. De esta forma, se privilegia e incentiva que las operadoras enfoquen sus inversiones en la mejora y expansión de las redes 3G y 4G, conforme a las tendencias de evolución tecnológica.

Dentro de las transitorias, debe quedar claramente indicado que, los parámetros informativos de datos para 2018; no pueden ser considerados como obligatorios para el 2019. ARCOTEL necesariamente, debe primero hacer una revisión de los resultados obtenidos en 2018, tener reuniones de trabajo con los operadores, y de común acuerdo como dispone los Contratos de Concesión, fijar los parámetros de datos que correspondan, en el tiempo prudencial que se considere.

Sugerimos que la escala establecida en el anexo 1 referente al parámetro SMA-QoS-1 debe precisar de mejor forma la percepción del cliente respecto a la satisfacción con el servicio recibido.

El parámetro SMA-QoS-2 presenta una reducción injustificada del valor objetivo, particularmente tratándose de procesos que responden en muchos casos a operaciones humanas, las cuales por su propia naturaleza tienen un margen de error. Hay que recordar que la norma establece parámetros mínimos de cumplimiento, por lo cual consideramos que el valor objetivo no debe modificarse, aún más cuando el principal motivo que fomenta su modificación es un sobrecumplimiento.

Respecto al parámetro SMA-QoS-3, es recomendable que se mantengan las excepciones que se presentan en atención al cliente, incluyendo la casuística del caso. Las observaciones establecidas en el parámetro SMA-QoS-4, desconoce que el árbol del IVR tiene una lógica que busca brindar la información oportuna y necesaria para la atención al cliente, buscando precisamente que se evite la interacción directa al operador humano, de la mano a las tendencias automatización de procesos rutinarios, base de la modernización y el avance tecnológico no solamente en el sector de telecomunicaciones, sino en prácticamente todas las actividades económicas.

Nuevamente, consideramos que el parámetro SMA-QoS-5 se modifica injustificadamente, sugiriendo se respeten los valores establecidos en el contrato de concesión. Bajo riesgo de parecer repetitivos, insistimos que la norma debe regular parámetros mínimos, como lo hemos explicado reiteradamente.

El valor objetivo establecido para el parámetro SMA-QoS-6 se establece de igual forma, contrario al criterio de valores mínimos. Vale la pena señalar que en Perú, Panamá y Argentina este valor objetivo es  $\geq 95\%$ ; para el caso de Paraguay y Costa Rica el valor objetivo es  $\geq 70\%$ . Un valor tan elevado como el establecido en la propuesta bajo análisis, nuevamente resultaría en la imposibilidad de establecer elementos diferenciadores entre las operadoras o de reducir los costos medios de operación para

poder ofrecer precios más bajos, afectando a la competencia que debe existir en el mercado. Adicionalmente, consideramos que las mediciones deben realizarse por red y no por zona como establece la propuesta; además, tales mediciones deben realizarse en los sistemas de la operadora.

Respecto al parámetro SMA-Qos-9, consideramos que la norma debe establecer como niveles de zona de cobertura para 4Gmun valor de al menos -110 dBm. Adicionalmente, Asetel considera que se debe mantener la diferenciación para zonas urbanas y carreteras y que el valor para carreteras debe ser de -98 dBm. La evaluación del cumplimiento del plan de expansión sería muy complicada y afectaría el equilibrio contractual generando inseguridad jurídica, en caso de modificarse este valor como se establece en la propuesta. Los reportes establecidos en el literal b) deberían realizarse de forma trimestral, conforme a la evaluación del parámetro. Además, debe incluirse en el segundo párrafo de observaciones que se utilizará “el mismo procedimiento”.

Cabe plantearse la evaluación técnica de cual es el verdadero beneficio para el usuario de establecer los niveles de MOS establecidos para el parámetro SMA-QoS-10. Incrementar el valor de MOS de 3 a 3,3 no tiene ningún beneficio palpable para el usuario; pruebas realizadas demuestran que la diferencia entre estos niveles es imperceptible, por lo que la modificación del valor no responde a criterios técnicos, ni resultaría en un verdadero incremento en la calidad final recibida efectivamente por el usuario, generando costos injustificables que repercuten negativamente en los precios e inversiones. Por lo tanto, solicitamos se mantenga el valor de 3 para este indicador. De igual forma, debe considerarse que la tecnología 2G está en proceso de desfase por lo que su tratamiento a más de diferenciado debe ser estrictamente informativo de manera indefinida. Adicionalmente, solicitamos considerar que en caso de verificaciones, éstas se realicen tomando en cuenta el equipamiento y procedimiento detallado en las guías de procedimiento para la medición de la calidad de conversación, acordado entre la autoridad y las operadoras. Para las mediciones y procesamiento de muestras, dispuestas por la Dirección Ejecutiva de ARCOTEL para la verificación del parámetro, se debe detallar previamente un manual de procedimientos.

El parámetro SMA-QoS-11 presenta un incremento injustificado de 3 puntos porcentuales respecto a los valores establecidos en el Anexo 5 de los Contratos de Concesión. Además, consideramos importante puntualizar que la verificación del cumplimiento no se la debe realizar en una zona de medición, ya que se trata de un indicador de red. Se debe especificar dentro de la ficha técnica que en caso de no alcanzar el valor objetivo, no se sancionará el incumplimiento del año que cuenta como informativo.

El valor objetivo propuesto para el parámetro SMA-QoS-12 implica un incremento injustificado de 33% respecto a los 30 segundos establecidos en el Anexo 5 de los Contratos de Concesión. De igual forma que con el parámetro anterior, Asetel considera importante puntualizar que la verificación del cumplimiento no se la debe realizar en una zona de medición, ya que se trata de un indicador de red y que se debe

especificar dentro de la ficha técnica que en caso de no alcanzar el valor objetivo, no se sancionará el incumplimiento del año que cuenta como informativo.

Respecto a los parámetros SMA-QoS-13, 14 y 15, consideramos que al tratarse de parámetros informativos, no deben fijarse valores objetivos, sin una casuística base. En estos casos, se debe evaluar por un período de al menos 2 años y mediante una base estadística sólida, se deben establecer en forma conjunta.

Consideramos muy importante solicitar a su Despacho, que dentro de la norma técnica, se ponderen los aspectos técnicos y económicos descritos; esto con la finalidad de evitar que valores objetivos sin una justificación de ambos aspectos se conviertan en valores de imposible cumplimiento. Es importante recordar que los Prestadores de Servicio, siempre se encuentran prestos al diálogo y soporte multidisciplinario con su Autoridad.

Anticipando nuestro agradecimiento por su gentil atención a nuestros comentarios y sugerencias, y reiterando nuestro compromiso de aporte técnico y trabajo conjunto para la aprobación e implementación de normativas adecuadas que permitan alcanzar objetivos que compartimos plenamente, le reiteramos nuestros sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,

Jorge Cevallos Clavijo  
**Director Ejecutivo**  
**Asociación de Empresas de Telecomunicaciones – ASETEL**