

## Comparativo de calidad del Servicio Móvil Avanzado - SMA

**Jurisdicción:** CZO2  
**Área:** Pichincha, Esmeraldas, Carchi, Imbabura, Napo, Orellana, Sucumbíos.  
**Período de Evaluación:** 1 al 30 de noviembre de 2020.

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), efectúa mediciones de calidad del Servicio Móvil Avanzado, mediante muestras basadas en puntos fijos localizados en varias zonas del país, donde se han instalado equipos del Sistema Autónomo de Medición de Redes Móviles (SAMM).

Los resultados permiten realizar un benchmarking (comparativo) del comportamiento de las redes de CNT EP, CLARO y MOVISTAR para determinar la Calidad de la Experiencia (QoE) en los puntos evaluados.

### BENCHMARKING DE LOS PARÁMETROS TÉCNICOS

**Parámetro: PORCENTAJE DE LLAMADAS ESTABLECIDAS (VALOR OBJETIVO  $\geq$  97%)**

#	CIUDAD ORIGEN: zona	CIUDAD DESTINO: zona	PORCENTAJE DE LLAMADAS ESTABLECIDAS (CNT E.P.)	PORCENTAJE DE LLAMADAS ESTABLECIDAS (CO NECEL)	PORCENTAJE DE LLAMADAS ESTABLECIDAS (OTECEL S.A.)
1	Cayambe zona 2	Call Generator	99,86%	99,98%	99,94%
2	El Coca Zona 2	Call Generator	99,87%	100,00%	99,94%
3	Conocoto zona 5	Call Generator	99,83%	99,62%	99,92%
4	Cotacachi Zona 1	Call Generator	99,90%	100,00%	99,96%
5	Esmeraldas Zona 3	Atacames zona 1	99,87%	99,86%	99,51%
6	Ibarra zona 3	Call Generator	98,26%	99,07%	99,88%
7	Nueva Loja Zona 3	Call Generator	---	---	---
8	Machachi zona 1	Quito zona 30	100,00%	99,69%	95,37%
9	Quinindé zona 1	Alangasí zona 1	100,00%	99,86%	99,78%
10	Tena zona 1	Machachi zona 1	99,84%	100,00%	99,97%
11	Tulcán zona 2	Tumbaco zona 2	100,00%	99,39%	96,72%
12	Quito zona 17	Call Generator	99,72%	99,72%	96,20%

**Parámetro: TIEMPO DE ESTABLECIMIENTO DE LLAMADA (VALOR OBJETIVO  $\geq$  96%)**

#	CIUDAD ORIGEN: zona	CIUDAD DESTINO: zona	PORCENTAJE DE LLAMADAS MENORES O IGUALES A 12 (CNT E.P.)	PORCENTAJE DE LLAMADAS MENORES O IGUALES A 12 (CONE CEL)	PORCENTAJE DE LLAMADAS MENORES O IGUALES A 12 (OTECEL S.A.)
1	Cayambe zona 2	Call Generator	100,00%	99,93%	99,99%
2	El Coca Zona 2	Call Generator	100,00%	100,00%	100,00%
3	Conocoto zona 5	Call Generator	100,00%	100,00%	100,00%
4	Cotacachi Zona 1	Call Generator	100,00%	100,00%	100,00%
5	Esmeraldas Zona 3	Atacames zona 1	100,00%	99,76%	99,95%
6	Ibarra zona 3	Call Generator	100,00%	100,00%	99,74%

#	CIUDAD ORIGEN: zona	CIUDAD DESTINO: zona	PORCENTAJE DE LLAMADAS MENORES O IGUALES A 12 (CNT E.P.)	PORCENTAJE DE LLAMADAS MENORES O IGUALES A 12 (CONE CEL)	PORCENTAJE DE LLAMADAS MENORES O IGUALES A 12 (OTECEL S.A.)
7	Nueva Loja Zona 3	Call Generator	---	---	---
8	Machachi zona 1	Quito zona 30	100,00%	100,00%	100,00%
9	Quinindé zona 1	Alangasí zona 1	100,00%	100,00%	100,00%
10	Tena zona 1	Machachi zona 1	100,00%	100,00%	99,99%
11	Tulcán zona 2	Tumbaco zona 2	100,00%	100,00%	100,00%
12	Quito zona 17	Call Generator	99,82%	99,99%	98,26%

Parámetro: PORCENTAJE DE LLAMADAS CAÍDAS (VALOR OBJETIVO ≤ 2 %)

#	CIUDAD ORIGEN: zona	CIUDAD DESTINO: zona	PORCENTAJE DE LLAMADAS CAÍDAS (%) (CNT E.P.)	PORCENTAJE DE LLAMADAS CAÍDAS (%) (CONECEL)	PORCENTAJE DE LLAMADAS CAÍDAS (%) (OTECEL S.A.)
1	Cayambe zona 2	Call Generator	0,02%	0,04%	0,02%
2	El Coca Zona 2	Call Generator	0,02%	0,05%	0,00%
3	Conocoto zona 5	Call Generator	0,01%	0,08%	0,01%
4	Cotacachi Zona 1	Call Generator	0,00%	0,03%	0,06%
5	Esmeraldas Zona 3	Atacames zona 1	0,01%	0,25%	0,08%
6	Ibarra zona 3	Call Generator	0,10%	0,13%	0,43%
7	Nueva Loja Zona 3	Call Generator	---	---	---
8	Machachi zona 1	Quito zona 30	0,00%	0,00%	0,00%
9	Quinindé zona 1	Alangasí zona 1	0,00%	0,06%	0,00%
10	Tena zona 1	Machachi zona 1	0,01%	0,01%	0,15%
11	Tulcán zona 2	Tumbaco zona 2	0,00%	0,05%	0,14%
12	Quito zona 17	Call Generator	0,02%	0,10%	0,08%

### PARÁMETROS INFORMATIVOS

Parámetro: PORCENTAJE DE SMS RECIBIDOS EXITOSAMENTE

#	CIUDAD ORIGEN y DESTINO: zona	PORCENTAJE DE MENSAJES EXITOSOS (%) (CNT E.P.)	PORCENTAJE DE MENSAJES EXITOSOS (%) (CONECEL)	PORCENTAJE DE MENSAJES EXITOSOS (%) (OTECEL S.A.)
1	Cayambe zona 2	100%	100%	100%
2	El Coca Zona 2	100%	92%	100%
3	Conocoto Zona 5	100%	99%	98%
4	Cotacachi Zona 1	100%	97%	98%
5	Esmeraldas Zona 3	100%	76%	100%
6	Ibarra zona 3	99%	100%	100%
7	Nueva Loja Zona 3	---	---	---
8	Machachi Zona 1	100%	98%	100%
9	Quinindé zona 1	100%	99%	91%
10	Tena zona 1	100%	99%	100%
11	Tulcán zona 2	100%	82%	99%
12	Quito zona 17	99%	100%	99%

(---): No existen resultados de la medición.

**Parámetro: TIEMPO PROMEDIO DE ENTREGA DE SMS**

#	CIUDAD ORIGEN y DESTINO: zona	PORCENTAJE DE MENSAJES EXITOSOS (%) (CNT E.P.)	PORCENTAJE DE MENSAJES EXITOSOS (%) (CONECEL)	PORCENTAJE DE MENSAJES EXITOSOS (%) (OTECEL S.A.)
1	Cayambe zona 2	10,11	6,03	5,65
2	El Coca Zona 2	7,72	2,99	3,84
3	Conocoto Zona 5	7,68	5361,73	4,08
4	Cotacachi Zona 1	8,14	7,50	4,26
5	Esmeraldas Zona 3	10,76	6,83	5,93
6	Ibarra zona 3	11,63	6,93	6,42
7	Nueva Loja Zona 3	---	---	---
8	Machachi Zona 1	7,91	3,69	4,81
9	Quinindé zona 1	8,39	3,37	4,81
10	Tena zona 1	7,62	3,23	3,94
11	Tulcán zona 2	9,03	2,95	4,19
12	Quito zona 17	13,17	6,08	6,12

(---): No existen resultados de la medición.

Los resultados de las evaluaciones obtenidos, están disponibles para las operadoras del SMA, con la finalidad de que tengan insumos adicionales para la evaluación de sus redes y/o solución de problemas específicos.

La ARCOTEL realiza un seguimiento permanente de las medidas tomadas por parte de las operadoras, efectuando pruebas simultáneas de los parámetros de calidad (llamadas de voz, SMS, cobertura, datos, etc.) desde 85 puntos a escala nacional en aras de contribuir al mejoramiento continuo de la calidad de prestación del Servicio Móvil Avanzado.

ARCOTEL recomienda a los usuarios que reporten las novedades que se presenten en el servicio de telecomunicaciones, radiocomunicaciones, radiodifusión y televisión, llamando gratis desde un teléfono fijo al 1-800-567 567 o ingresando a <http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec>.