

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES /
Teléfono(s):2947800
Documento No.: ARCOTEL-DEDA-2021-016902-E
Fecha: 2021-10-20 16:32:29 GMT -05
Recibido por: Paola Jocelyn Rueda Cuenca
Para verificar el estado de su documento ingrese a:
<https://www.gestiondocumental.gob.ec>
con el usuario:1721018321

Quito, D.M. 20 de octubre de 2021

DLR. - 1281

Señor Magister

Andrés Jácome Cobo

DIRECTOR EJECUTIVO

AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

Presente.-

Referencia: Observaciones al *“Proyecto de Reforma en un solo acto normativo, de todos los cambios relacionados a la simplificación de trámites que le corresponde emitir al Directorio de la ARCOTEL”*

De mi consideración.

Mediante publicación en el portal web de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones – ARCOTEL se ha puesto en consideración el *“Proyecto de Reforma en un solo acto normativo, de todos los cambios relacionados a la simplificación de trámites que le corresponde emitir al Directorio de la ARCOTEL”* de 07 de octubre de 2021. Por medio de la presente me permito realizar los siguientes comentarios y observaciones:

OBSERVACIONES GENERALES

1. Los parámetros de calidad de los servicios deben funcionar bajo los principios de eficacia y eficiencia, con un contexto adecuado de regulación.

De acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica para la Optimización y Eficacia de Trámites Administrativos en sus artículos 3 y 6, se han dispuesto que la Administración deberá implementar planes de simplificación de trámites bajo los criterios de carga administrativa, eficacia en la gestión administrativa, diagnóstico y evaluación de las cargas administrativas, análisis de costo – beneficio.

Esto se ha venido construyendo en diferentes mesas de trabajo con el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información MINTEL y la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones ARCOTEL, para la implementación de los planes de simplificación, en los que se ha puesto en conocimiento, que los prestadores de los diversos servicios del sector poseen una alta carga administrativa que va entre los 700 a 800 reportes, para el caso particular del servicio de audio y video por suscripción van de 50 a 60 reportes administrativos realizados tanto de forma mensual, trimestral y anual. Sin embargo, observamos que el presente proyecto no está simplificando, ni observando los criterios de la normativa de simplificación de trámites.

En el Informe Técnico IT-CRDM-CRDS-2021-0004, más allá de los criterios técnicos de los parámetros de calidad ya establecidos no se está justificando la evaluación de carga administrativa, así como el diagnóstico por cada sector impactado por el establecimiento de los parámetros de calidad, sino por lo contrario se están considerando otros criterios para medir la calidad del servicio. Así mismo, consideramos que existe una falta de motivación para mantener los mismos parámetros de calidad, así como de observar el criterio de costo – beneficio, tal es el caso del cambio de periodicidad de reporte de relación por suscripción que era de una vez al año a realizarlos cada semestre.

Instamos a la ARCOTEL para que se retomen nuevamente el análisis de carga administrativa para el sector de audio y video por suscripción, ya que hay otros reportes que no están siendo considerados para simplificación o extinción. Así como, consideramos que los parámetros de calidad deberían ser informativos con un control de indicadores, que permitan aportar al consumidor información relevante sobre el servicio. Siendo así, se debería permitir que parámetros como los de atención de reclamos ya no sean atendidos por atención telefónica, sino por otros canales que dada la evolución tecnológica permitiría atender los requerimientos de los consumidores en el menor tiempo posible con una mayor eficacia en la resolución de este parámetro de calidad.

2. Aumento de trámites, obligaciones y burocracia promovidos a través de un proceso de simplificación.

Reiteramos que el mercado de audio y video por suscripción AVS enfrenta por la evolución tecnológica una competencia cada vez mayor, hasta en muchas ocasiones ilegal como es el caso de la piratería. Adicional, al problema de competencia tenemos que sumar las diferentes cargas regulatorias que enfrenta nuestro servicio. El resultado se ve reflejado en el índice de penetración de nuestro servicio que está por debajo del 17,8%, con aproximadamente 800 mil suscriptores. Esta evolución muestra la necesidad de la intervención del ente regulador a fin de aliviar la carga regulatoria y permitir que los operadores de audio y video por suscripción puedan seguir compitiendo en un mercado cada más difícil.

Considerando que la intención del presente proyecto es simplificar varios trámites, en el caso de nuestro servicio consideramos que la propuesta enviada no contribuye de manera significativa hacia ese objetivo trazado como país en materia de calidad y simplificación regulatoria, y por el contrario se establecen nuevas definiciones que representan nuevas obligaciones de reportería y de carga administrativa para el servicio de AVS, teniendo incluso que monitorear situaciones ajenas a la calidad del servicio concesionado como la atención de comentarios y reclamos presentados a través de medios no oficiales como las redes sociales u “otros” como ahora se propone.

OBSERVACIONES PARTICULARES

N°	PROYECTO DE RESOLUCIÓN	OBSERVACIONES, COMENTARIOS, SUGERENCIAS	PROPUESTA DE TEXTO
5	<p>ARTÍCULO 3. Artículo 3.- Aprobar la modificación de la ficha descriptiva del servicio de audio y video por suscripción, en el Anexo del Reglamento para la prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, expedido mediante Resolución Nro. 05-03-ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016.</p> <p>DEBE DECIR: “La calidad del Servicio se sujetará a la norma que defina el Directorio de la ARCOTEL, inicialmente son los que se describen a continuación y los prestadores deberán entregar trimestralmente a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, dentro de los primeros quince (15) días calendario, siguientes al trimestre en evaluación, el reporte de los índices de calidad, a excepción de los reportes en los que se especifique una periodicidad distinta.”</p> <p>TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS Se define como el tiempo medido en días continuos que los suscriptores esperan para que un reclamo reportado a través de cualquiera de los canales del prestador del servicio (personalizado, telefónico, página web, correo electrónico, redes sociales, aplicaciones móviles u otros), establecidos conforme el ordenamiento jurídico vigente, sea atendido y resuelto.</p> <p>El tiempo de resolución de cada reclamo deberá ser contabilizado por el prestador desde el momento en que se produce la notificación por parte del suscriptor, hasta el momento de la resolución completa del reclamo.</p> <p>La categoría del reclamo debe clasificarse dentro de las siguientes: - Reclamos de facturación: todo reclamo relacionado con cobros o con tarifas del servicio. - Averías técnicas: todo reclamo relacionado con problemas técnicos del servicio. - Servicio al cliente: cualquier otro tipo de reclamo que no se clasifique dentro de los dos anteriores.</p>	<p>SUPRIMIR EL TEXTO "redes sociales, aplicaciones móviles u otros" Se debe rectificar que la resolución de un reclamo por redes sociales no puede ser medible debido a que por ejemplo una red social como Facebook se pueden remitir diversos criterios sobre el prestador que en muchos casos son subjetivos, por eso la propuesta no puede incluir la atención de reclamos por redes sociales. Adicionalmente, como operador no tenemos un registro de los nombres de las cuentas de nuestros clientes. Por eso existe los canales oficiales de cada operador para poder atender de la mejor manera los reclamos respectivos y con la mayor seguridad. Como aclaración las redes sociales son medios de comunicación del prestador mas no son canales de atención personalizada</p>	<p>TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS Se define como el tiempo medido en horas continuas que los suscriptores esperan para que un reclamo reportado a través de los canales definidos por el prestador del servicio sea resuelto.</p>

<p>El tamaño de la muestra no incluirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reclamos que no sean procedentes (no imputables al prestador). - Reclamos registrados fuera de los canales establecidos por el prestador del servicio. - Los reclamos cuya complejidad, no puedan ser atendidos en el término máximo de quince (15) días, previa aprobación de ARCOTEL. Para lo cual, el prestador deberá remitir información del reclamo específico que requiere mayor tiempo de atención, incluyendo los sustentos documentales que respalden su petición. Únicamente podrá autorizarse atenciones en plazos superiores a quince (15) días, en los siguientes casos: <ol style="list-style-type: none"> Fuerza mayor o caso fortuito verificados por la ARCOTEL, que impiden la gestión del prestador. Información solicitada al usuario, indispensable para la atención del reclamo, que no haya sido remitida por usuario, previo pedido del prestador del servicio. <p>Los valores objetivos se medirán por parte de la ARCOTEL de forma trimestral y se muestran en la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Valor Objetivo (h)</th> <th>Porcentaje de Casos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>≤ 1 día</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>≤ 2 días continuos</td> <td>91% - 95%</td> </tr> <tr> <td>≤ 3 días continuos</td> <td>96% - 99%</td> </tr> </tbody> </table> <p>RELACIÓN CON EL CLIENTE Es el grado de satisfacción que tiene un suscriptor con respecto a la percepción del trato (amabilidad, disponibilidad y rapidez), en la atención recibida a través de los canales de contacto con el prestador del servicio), evaluados en una encuesta.</p> <p>Entendiéndose por: Amabilidad: actitud positiva, cortés y paciente de una persona hacia el suscriptor. Disponibilidad: forma en que una persona está presta a solucionar, ayudar o guiar a resolver una situación al suscriptor. Rapidez: agilidad con la que se resuelve, guía o ayuda a resolver una situación al suscriptor.</p> <p>VALOR OBJETIVO El valor objetivo es de carácter informativo y se medirá de forma semestral a nivel nacional.</p> <p>METODOLOGÍA DE MEDICIÓN Forma de medición:</p>	Valor Objetivo (h)	Porcentaje de Casos	≤ 1 día	90%	≤ 2 días continuos	91% - 95%	≤ 3 días continuos	96% - 99%	<p>Solicitamos se pueda aclarar cómo sería el proceso de autorización en los casos excepcionales, ya que esto sería un nuevo proceso administrativo en el que se debería definir también por formatos, establecer SLA's, lo cual se convertiría en una carga administrativa adicional.</p> <p>Las metas deben mantenerse en horas continuas y no en días, por lo que solicitamos se mantenga conforme la misma definición del tiempo de solución sean en horas y no en días</p> <p>En relación al parámetro de Relación por Suscriptor consideramos que se debería eliminar ya que el Directorio de ARCOTEL se pronunció sobre este particular, calificándolo de subjetivo y que evalúa la atención de un canal de atención y no la calidad de servicio. Adicionalmente, la periodicidad del reporte se está modificando y solicitamos que se mantenga en caso de que pretenda mantener el reporte. De realizarlo de forma semestral hace que se genere un costo para la compañía y la misma desde su aplicación no aporta a los indicadores de calidad, ya que desde un principio insistimos que las encuestas realizadas miden la subjetividad del cliente sobre criterios que pueden ser tomados desde la perspectiva individual de cada usuario.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Valor Objetivo (h) Casos</th> <th>Porcentaje de</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>≤ 24 horas</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>≤ 48 horas</td> <td>91% - 95%</td> </tr> <tr> <td>≤ 72 horas</td> <td>96% - 99%</td> </tr> </tbody> </table>	Valor Objetivo (h) Casos	Porcentaje de	≤ 24 horas	90%	≤ 48 horas	91% - 95%	≤ 72 horas	96% - 99%
Valor Objetivo (h)	Porcentaje de Casos																	
≤ 1 día	90%																	
≤ 2 días continuos	91% - 95%																	
≤ 3 días continuos	96% - 99%																	
Valor Objetivo (h) Casos	Porcentaje de																	
≤ 24 horas	90%																	
≤ 48 horas	91% - 95%																	
≤ 72 horas	96% - 99%																	

El suscriptor será consultado y otorgará calificaciones de acuerdo a las siguientes escalas:

GRADO CALIFICACIÓN

Muy Satisfecho 6

5

4

3

2

1

Muy Insatisfecho 0

Tamaño de muestra:

Se toma una muestra significativa de diferentes suscriptores, quienes hayan contratado y dispongan el servicio por lo menos los últimos tres (3) meses.

El tamaño de la muestra deberá garantizar una confiabilidad de al menos el 95%, con un margen de error del 5%, teniendo en consideración la totalidad de la base de suscriptores. Se excluirán las encuestas de los suscriptores que respondan “no sé” o quienes se rehúsen a contestar; no obstante, siempre se deberá asegurar el número de encuestas válidas de acuerdo al tamaño mínimo de muestra (muestra significativa).

El tamaño de la muestra (m) será calculado con base a la siguiente fórmula:

Donde:

N = Número total de suscriptores del mes anterior al cual se va a ejecutar (aplicar) las encuestas.

$Z\alpha = 1,96$ (para un nivel de confianza del 95%)

$p = 0,50$ (para maximizar el tamaño muestral)

$q = 0,50$ (para maximizar el tamaño muestral)

$d = 0,05$ (para un nivel de precisión del 5%)

Variables que conforman el parámetro:

Rc: Relación con el cliente.

Ci: Valor de la calificación del i-ésimo encuestado. (Promedio de las calificaciones que el i-ésimo encuestado otorgó a los aspectos evaluados, previstos en la definición. Cada aspecto tendrá la misma ponderación).

i: i-ésimo encuestado.

Ne: Número total de encuestados (mayor o igual al tamaño de la muestra (m)).

Cálculo para obtener el índice:

<p>Reportes: El informe (reporte de cumplimiento) debe ser entregado semestralmente hasta quince (15) días calendario después de concluido el semestre en evaluación, de acuerdo a los formatos y disposiciones que la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL establezca para tal fin, con resultados discriminados por provincia y por cada uno de los aspectos señalados en la definición del parámetro.</p> <p>OBSERVACIONES Las preguntas de la encuesta a ser aplicada serán establecidas por la ARCOTEL. La ARCOTEL podrá solicitar o extraer de los sistemas de medición, los archivos fuente de la información objeto del reporte, previo requerimiento al prestador del servicio.</p> <p>INTERRUPCIÓN Y RESTITUCIÓN DEL SERVICIO. - El prestador tiene la obligación de notificar a sus suscriptores por cualquier medio, con por lo menos 48 horas de anticipación cualquier interrupción planificada que afecte la prestación del servicio por más de 2 horas. En caso de interrupción del servicio por causas imputables al prestador, cada usuario tiene derecho al reembolso por parte del prestador por el tiempo en que no ha tenido el servicio, sean estas horas o días, el cual será calculado en función del pago mensual que realiza el usuario según plan contratado.”</p> <p>En lo demás se ratifica y se mantiene inalterable el texto de la Resolución Nro. 05-03-ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016, al no afectar su eficacia ni ejecutividad.</p>	<p>Tiempo de resolución de reclamos, se realiza una categorización por averías y reclamos de Facturación, por lo cual consideramos que se debería eliminar los textos de los parámetros Reparación de Averías y Reclamos por Facturación.</p> <p>Considerando las mejoras y la eficiencia de ciertos canales de atención al cliente, se debería incluir una modificación al parámetro de Tiempo de Respuesta del Prestador</p>	<p>Propuesta de texto en caso de que se mantenga el parámetro de Relación con el Cliente (Relación por suscriptor) Reportes: El informe (reporte de cumplimiento) debe ser entregado en los primeros (15) días del mes de julio del subsiguiente año después de concluida la evaluación, de acuerdo a los formatos y disposiciones que la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL establezca para tal fin, con resultados discriminados por provincia y por cada uno de los aspectos señalados en la definición del parámetro.</p> <p>Tiempo de Respuesta del Prestador.- Para este caso se considera el tiempo medido en segundos que la persona responsable o centro de atención al cliente del prestador del servicio se demora en responder. Los parámetros a controlar se muestran en la siguiente tabla:</p> <p>Mantener la misma tabla que está en la ficha.</p>
---	--	---



Con estos comentarios, solicitamos muy formalmente analizar los criterios y observaciones remitidos, en el marco del proceso de audiencias públicas que se lleva a cabo para el presente proyecto de norma.

Con mis sentimientos de alta consideración y estima.

Atentamente.



Firmado electrónicamente por:
**OLIVIER ALEXIS
CONSTANT
MONJARET .**

Olivier Monjaret
**GERENTE DE ASUNTOS EXTERNOS Y REGULATORIOS
DIRECTV ECUADOR C LTDA.**