




OBSERVACIONES ESPECIFICAS CNT EP		
“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”		
ELABORADO:	GERENCIA DE REGULACIÓN JEFATURA DE ESTRATEGIA REGULATORIA	
FECHA:	20 de octubre de 2021	
CARÁCTER:	Uso Interno	

OBSERVACIONES ESPECIFICAS CNT

N°	PROYECTO DE RESOLUCIÓN [Texto que se desea observar]	OBSERVACIONES, COMENTARIOS, SUGERENCIAS	NOMBRE DE PERSONA NATURAL O JURÍDICA [Quien realiza las observaciones, comentarios, sugerencias y propuesta]
1	ARTÍCULO 1.- Avocar conocimiento y acoger el informe de consulta pública No. XXXXXXXXXXXXX de XX de XXX de 2021, referente al proyecto de regulación denominado “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”, adjunto al memorando No. ARCOTEL-CREG-2021-00XX-M de XX de XXX de 2021 remitido con oficio Nro. ARCOTEL-DIR-2021-00XX-O de XX de XXXXX de 2021; e identificado con el Nro IT-CRDM-CRDS-2021-00XX de XX de xxx de 2021; así como, el informe jurídico Nro. ARCOTEL-CJDA-2021-00XX de XX de XXX de 2021, aprobado y remitido por la Coordinación General Jurídica con memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2021-0XXX de XX de XXX de 2021.	Considerando que dentro del “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” todavía se excluyen aspectos que deben ser considerados para simplificar o eliminar, se sugiere que la denominación del proyecto se excluya la frase “todos los cambios”, más aún cuando la simplificación de trámites es un proceso dinámico y continuo.	CNT EP

OBSERVACIONES ESPECIFICAS CNT EP		
“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”		
ELABORADO:	GERENCIA DE REGULACIÓN JEFATURA DE ESTRATEGIA REGULATORIA	
FECHA:	20 de octubre de 2021	
CARÁCTER:	Uso Interno	

2	<p>ARTÍCULO 2.- Aprobar la modificación del Anexo 4 de la Resolución Nro. 216-09-CONATEL-2009 de 29 de julio de 2009, mediante el cual se aprobó los nuevos parámetros de Calidad, Definiciones y Obligaciones para la prestación del Servicio de Valor Agregado de Internet, conforme el siguiente detalle: Modificar la sección de “Reportes” en la ficha metodológica, del parámetro codificado 4.5, denominado TIEMPO PROMEDIO DE REPARACIÓN DE AVERÍAS EFECTIVAS. DONDE DICE: “Reportes Total calculado mensual y entregado trimestralmente en los 15 primeros días siguientes al trimestre en evaluación.”</p> <p>DEBE DECIR: “Reportes Total calculado mensual y entregado semestralmente en los 15 primeros días siguientes al semestre en evaluación.”</p> <p>Eliminar la ficha metodológica para el parámetro 4. 6 PORCENTAJE DE MÓDEMS UTILIZADOS.</p> <p>En lo demás se ratifica y se mantiene inalterable el texto de la Resolución Nro. 216-09-CONATEL-2009 de 29 de julio de 2009, al no afectar su eficacia ni ejecutividad.</p>	<p>En relación a “ENTREGAR SEMESTRALMENTE EN LOS 15 PRIMEROS DÍAS SIGUIENTES AL SEMESTRE” me permito indicar que los “15 primeros días” es una determinación de periodo ambiguo, toda vez que se desconoce si estos 15 días se refiere a días hábiles o calendario. A efectos de dar mayor claridad se sugiere que los 15 días son hábiles, de acuerdo al siguiente texto: “ENTREGAR SEMESTRALMENTE EN LOS 15 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES AL SEMESTRE”</p>	CNT EP
3	<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:</p>	<p>* Se sugiere que en relación a los índices de calidad de telefonía fija y audio y video por suscripción, se apliquen herramientas como sandboxes dentro de las cuales se considere liberar la regulación y exigencias sobre calidad del servicio por un periodo determinado, para luego evaluar los resultados.</p> <p>En los informes de motivación de las modificaciones de esta Resolución, no</p>	CNT EP

OBSERVACIONES ESPECIFICAS CNT EP		
“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”		
ELABORADO:	GERENCIA DE REGULACIÓN JEFATURA DE ESTRATEGIA REGULATORIA	
FECHA:	20 de octubre de 2021	
CARÁCTER:	Uso Interno	

<p>“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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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>El tamaño de la muestra no incluirá:</p>	<p>se identifica el análisis sobre la eficacia y ejecutividad de mantener esta normativa.</p> <p>Sin perjuicio de lo antes señalado, y en el evento de que esta propuesta no sea acogida por ARCOTEL a continuación se emiten las siguientes observaciones a la propuesta normativa:</p> <p>*La propuesta plantea la unificación del parámetro de “ATENCIÓN DE RECLAMOS” con el parámetro de “REPARACIÓN DE AVERÍAS” estableciéndoles un mismo tiempo como valor objetivo, los cuales actualmente cuentan con diferentes metodologías y valores objetivos de medición; lo cual afectaría directamente a la gestión de tiempos en reparación de averías que actualmente tiene un valor objetivo mayor al valor de la propuesta.</p> <p>De igual manera, cabe destacar que los indicadores de parámetros afines a la atención de reclamos, como es “tiempo promedio de resolución de reclamos generales” en los otros servicios de telecomunicaciones como son: S. de Telefonía Fija, SMA, Servicio de acceso a internet, expresan valores objetivos que se acercan a la realidad del comportamiento de atención a reclamos de facturación y otros, y están muy por encima del valor fijado para el servicio de audio y video por suscripción. Conforme las métricas de evaluación citadas a continuación:</p> <p>Telefonía fija: Resolución No. ARCOTEL-2016-0144, mediante la cual la ARCOTEL aprobó los “Índices de Calidad” y valores objetivos aplicables al año 2016. Para la resolución de reclamos, se establece que:</p>					
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">N o D</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">C Ó D</td> <td style="width: 40%; text-align: center;">PARÁMETRO</td> <td style="width: 40%; text-align: center;">VALOR OBJETIVO</td> </tr> </table>	N o D	C Ó D	PARÁMETRO	VALOR OBJETIVO	
N o D	C Ó D	PARÁMETRO	VALOR OBJETIVO			


OBSERVACIONES ESPECIFICAS CNT EP

“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”




ELABORADO:	GERENCIA DE REGULACIÓN JEFATURA DE ESTRATEGIA REGULATORIA
FECHA:	20 de octubre de 2021
CARÁCTER:	Uso Interno


<p>- Reclamos que no sean procedentes (no imputables al prestador).</p> <p>- Reclamos registrados fuera de los canales establecidos por el prestador del servicio.</p> <p>- 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:</p> <p>i. Fuerza mayor o caso fortuito verificados por la ARCOTEL, que impiden la gestión del prestador.</p> <p>ii. Información solicitada al usuario, indispensable para la atención del reclamo, que no haya sido remitida por usuario, previo pedido del prestador del servicio.</p> <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) de</th> <th>Porcentaje 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>	Valor Objetivo (h) de	Porcentaje Casos	≤ 1 día	90%	≤ 2 días continuos	91% - 95%	≤ 3 días continuos	96% - 99%	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">I G O</th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3</td> <td>1. 3</td> <td>Tiempo promedio de resolución de reclamos generales</td> <td>≤ 4 días (96 horas continuas)</td> </tr> </tbody> </table> <p>Servicio Móvil Avanzado: Resolución No. TEL-042-01-CONATEL-2014, mediante la cual el Ex Consejo Nacional de Telecomunicaciones aprobó los “Parámetros de Calidad” para este servicio; para la solución de reclamos se establece que:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>#</th> <th>C Ó D</th> <th>PARÁMETRO</th> <th>VALOR OBJETIVO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3</td> <td>5 . 3 (1 . 3)</td> <td>Tiempo promedio de resolución de reclamos</td> <td>Tr ≤ 120 horas continuas Valor mensual a nivel nacional evaluados por canales de reclamo</td> </tr> </tbody> </table> <p>Servicio de Valor agregado: Resolución 216-09-CONATEL-2009, mediante la cual se aprueba los Parámetros de Calidad y valores objetivos de acuerdo al siguiente detalle:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>#</th> <th>C ó d i g o</th> <th>PARÁMETRO</th> <th>Valor Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3</td> <td>4. 3</td> <td>Tiempo máximo de resolución de Reclamos Generales</td> <td>Valor objetivo mensual: máximo 7 días para el 98% de reclamos</td> </tr> </tbody> </table> <p>Ante tal contexto se requiere tener un tratamiento similar en los servicios de telecomunicaciones y televisión por suscripción ya que los mismos operan con tecnología similar y bajo los</p>	I G O				3	1. 3	Tiempo promedio de resolución de reclamos generales	≤ 4 días (96 horas continuas)	#	C Ó D	PARÁMETRO	VALOR OBJETIVO	3	5 . 3 (1 . 3)	Tiempo promedio de resolución de reclamos	Tr ≤ 120 horas continuas Valor mensual a nivel nacional evaluados por canales de reclamo	#	C ó d i g o	PARÁMETRO	Valor Objetivo	3	4. 3	Tiempo máximo de resolución de Reclamos Generales	Valor objetivo mensual: máximo 7 días para el 98% de reclamos
	Valor Objetivo (h) de	Porcentaje Casos																															
≤ 1 día	90%																																
≤ 2 días continuos	91% - 95%																																
≤ 3 días continuos	96% - 99%																																
I G O																																	
3	1. 3	Tiempo promedio de resolución de reclamos generales	≤ 4 días (96 horas continuas)																														
#	C Ó D	PARÁMETRO	VALOR OBJETIVO																														
3	5 . 3 (1 . 3)	Tiempo promedio de resolución de reclamos	Tr ≤ 120 horas continuas Valor mensual a nivel nacional evaluados por canales de reclamo																														
#	C ó d i g o	PARÁMETRO	Valor Objetivo																														
3	4. 3	Tiempo máximo de resolución de Reclamos Generales	Valor objetivo mensual: máximo 7 días para el 98% de reclamos																														

OBSERVACIONES ESPECIFICAS CNT EP		
“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”		
ELABORADO:	GERENCIA DE REGULACIÓN JEFATURA DE ESTRATEGIA REGULATORIA	
FECHA:	20 de octubre de 2021	
CARÁCTER:	Uso Interno	


<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: El suscriptor será consultado y otorgará calificaciones de acuerdo a las siguientes escalas:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">GRADO</th> <th style="text-align: center;">CALIFICACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy Satisfecho</td> <td style="text-align: center;">6</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Muy Insatisfecho</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table> <p>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).</p>	GRADO	CALIFICACIÓN	Muy Satisfecho	6		5		4		3		2		1	Muy Insatisfecho	0	<p>mismos transaccionales, por lo que es imprescindible el homologar los tiempos de respuesta así como las métricas y fórmulas de cálculo de este índice de calidad del servicio de audio y video por suscripción, así como el mantener la evaluación diferenciada entre los índices: Atención de reclamos y Reparación de Averías.</p> <p>*RELACION AL CLIENTE: Este parámetro, actualmente no se reporta al Regulador, porque no existe una normativa que establezca dicha obligación, conforme se cita en el mismo informe de Justificación. Por tanto la inclusión de este nuevo parámetro de medición "Relación con el cliente" como parte de los índices de calidad; sin perjuicio de que este reporte es informativo, generará gastos operativos y propios de gestión para la entrega del mismo, en cuanto refiera a la realización de encuestas. Adicionalmente, siendo nueva la inclusión del mismo, en el Informe Justificativo debería constar el análisis de motivación, los beneficios y el impacto regulatorio de establecer esta nueva obligación, análisis que no existe. Finalmente se debe considerar que este nuevo parámetro iría en contra de la simplificación de trámites que tiene el objetivo de disminuir los reportes. En este sentido, no procedería la inclusión de este nuevo parámetro.</p> <p>* INTERRUPCIÓN Y RESTITUCIÓN DEL SERVICIO.-: Sobre este parámetro, se ve con optimismo la eliminación de la notificación de interrupciones fortuitas al regulador, sin embargo, se ha identificado que se incluye la compensación dentro de la propuesta elaborada por el regulador y considerando que el objetivo de la resolución es la simplificación y/o eliminación de trámites por lo que el cambio realizado por ARCOTEL no contribuye al objetivo de la resolución</p>
GRADO	CALIFICACIÓN																
Muy Satisfecho	6																
	5																
	4																
	3																
	2																
	1																
Muy Insatisfecho	0																

OBSERVACIONES ESPECIFICAS CNT EP		
“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”		
ELABORADO:	GERENCIA DE REGULACIÓN JEFATURA DE ESTRATEGIA REGULATORIA	
FECHA:	20 de octubre de 2021	
CARÁCTER:	Uso Interno	


<p>El tamaño de la muestra (m) será calculado con base a la siguiente fórmula:</p> <p>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%)</p> <p>Variables que conforman el parámetro:</p> <p>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)).</p> <p>Cálculo para obtener el índice:</p> <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</p>	<p>de igual manera cabe destacar que la compensación hacia los usuarios ya se encuentra establecida en la LOT.</p> <p>* RECLAMOS DE FACTURACIÓN.- Considerando que en el parámetro de ATENCIÓN DE RECLAMOS, ya se encuentra incluido el parámetro Reclamos de Facturación y tendrá su correspondiente valor objetivo a cumplir, el parámetro RECLAMOS DE FACTURACIÓN constante en la ficha actual del servicio de audio y video, cuya propuesta es mantenerlo y cita lo siguiente:</p> <p>“Reclamos de Facturación.- Para la presente norma se considerará para los prestadores que tengan 500 o más suscriptores que de existir reclamos de facturación al proveedor de servicio, estos no podrán exceder el valor objetivo del 1 por cada 100 facturas, para los prestadores que tengan menos de 500 suscriptores estos no podrán exceder el valor objetivo de 5 cada 100 facturas.”</p> <p>Debería ser eliminado como parte del proceso de simplificación, y conforme lo sugerido con memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2021-0151-M de 25 de enero de 2021 por la Coordinación Técnica de Control, citado en el informe, por cuanto se tendría para un mismo parámetro de calidad 2 métodos diferentes de evaluación, y en el informe justificativo no se evidencia la utilidad regulatoria (beneficio al operador, al regulador o al usuario) que aportaría la información requerida en el mismo.</p> <p>* REPORTE DE ABONADOS, CLIENTES O SUSCRIPTORES.- Este reporte se pretende mantener y el mismo cita lo siguiente: “Reporte de abonados, clientes o suscriptores.- El prestador deberá entregar a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL la información pertinente, en los formatos y plazos establecidos</p>
---	--

OBSERVACIONES ESPECIFICAS CNT EP		
“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”		
ELABORADO:	GERENCIA DE REGULACIÓN JEFATURA DE ESTRATEGIA REGULATORIA	
FECHA:	20 de octubre de 2021	
CARÁCTER:	Uso Interno	


<p>aplicada serán establecidas por la ARCOTEL.</p> <p>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>para el efecto.”</p> <p>Para su cumplimiento actualmente se presenta: el reporte de usuarios y el reporte de muestra de usuarios. Respecto al reporte de muestra de usuarios, se sugiere la eliminación del mismo por cuanto no se evidencia la aplicación o utilidad que se dé a dicha información, sin embargo su cumplimiento amerita destinación de recursos.</p> <p>De lo antes señalado <u>se propone el siguiente texto:</u></p> <p>DEBE DECIR:</p> <p>“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</p> <p>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 y lo establecido en el título habilitante de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, 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</p>	
---	---	--

OBSERVACIONES ESPECIFICAS CNT EP		
<p align="center">“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”</p>		
ELABORADO:	GERENCIA DE REGULACIÓN JEFATURA DE ESTRATEGIA REGULATORIA	
FECHA:	20 de octubre de 2021	
CARÁCTER:	Uso Interno	


		<p>resolución completa del reclamo. La categoría del reclamo debe clasificarse dentro de las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 excluyendo reclamos por averías que no se clasifique dentro de los dos anteriores. <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: <ul style="list-style-type: none"> i. Fuerza mayor o caso fortuito verificados por la ARCOTEL, que impiden la gestión del prestador. ii. 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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #4f81bd; color: white;">PARÁMETRO</th> <th style="background-color: #4f81bd; color: white;">VALOR OBJETIVO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tiempo promedio de resolución de reclamos de servicio de audio y</td> <td>≤ 4 días (96 horas continuas)</td> </tr> </tbody> </table>	PARÁMETRO	VALOR OBJETIVO	Tiempo promedio de resolución de reclamos de servicio de audio y	≤ 4 días (96 horas continuas)
PARÁMETRO	VALOR OBJETIVO					
Tiempo promedio de resolución de reclamos de servicio de audio y	≤ 4 días (96 horas continuas)					

OBSERVACIONES ESPECIFICAS CNT EP		
“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”		
ELABORADO:	GERENCIA DE REGULACIÓN JEFATURA DE ESTRATEGIA REGULATORIA	
FECHA:	20 de octubre de 2021	
CARÁCTER:	Uso Interno	

		<p>video por suscripción</p> <p>Reparación de Averías:- Para este caso se considerará el tiempo promedio de reparación de averías efectivas que se define como el tiempo promedio medido en horas continuas que tarda en repararse una avería. Se lo contabiliza desde el momento en que se produce la notificación al centro o persona responsable de atención al cliente del proveedor del servicio hasta la reparación de la misma. El valor objetivo de este tiempo será hasta 72 horas (3 días) salvo los casos debidamente fundamentados que no sean responsabilidad del prestador</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.</p> <p>REPORTE DE ABONADOS, CLIENTES O SUSCRIPTORES.- El prestador deberá entregar a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL la información pertinente, en los formatos y plazos establecidos para el efecto.</p>	
4	Artículo 4.- Aprobar la modificación del Anexo 3 de la Resolución Nro. ARCOTEL-2016- 0144 de 13 de febrero de 2016, referente a los Reportes de las fichas metodológicas de los Parámetros de Calidad para el servicio de telefonía fija (...)	<p>Se sugiere que en relación a los índices de calidad de telefonía fija y audio y video por suscripción, se apliquen herramientas como sandboxes dentro de las cuales se considere liberar la regulación y exigencias sobre calidad del servicio por un periodo determinado, para luego evaluar los resultados.</p> <p>En los informes de motivación de las modificaciones de esta Resolución, no se identifica el análisis sobre la eficacia y ejecutividad de mantener esta normativa</p>	CNT EP
	DISPOSICIONES TRANSITORIAS		

OBSERVACIONES ESPECIFICAS CNT EP		
“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”		
ELABORADO:	GERENCIA DE REGULACIÓN JEFATURA DE ESTRATEGIA REGULATORIA	
FECHA:	20 de octubre de 2021	
CARÁCTER:	Uso Interno	

5	<p>PRIMERA</p> <p>La Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, en un término no mayor a sesenta (60) días contados a partir de la publicación en el Registro Oficial de la presente Resolución, remitirá a los prestadores del servicio de audio y video por suscripción, servicio de acceso a Internet y servicio de telefonía fija los formatos, instructivos y disposiciones para su ejecución y aplicación, así como la fecha de entrada en operación que considere pertinentes para la presentación de información de todos los reclamos presentados, y reportes de cumplimiento de cada uno de los parámetros de calidad con los respectivos archivos de respaldo, emitidos a través de una Resolución de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL.</p>	<p>Por seguridad jurídica, los formatos, instructivos y disposiciones para ejecución y aplicación, deberá ser aprobado conjuntamente con la presente Resolución. El pretender aprobar formatos e instructivos de manera posterior a la Resolución, transgrede el principio de participación de los operadores dentro del Proceso de Consultas Públicas en donde tendríamos la oportunidad de emitir nuestros comentarios y observaciones a los formatos, instructivos y nuevas disposiciones a ser propuestas por el Regulador para el cumplimiento efectivo.</p> <p>Es importante una co-regulación en la que participe activamente el Ente Regulador con los operadores públicos y privados, la industria en general.</p>	CNT EP
5	<p>SEGUNDA</p> <p>En un término no mayor a sesenta (60) días contados a partir de la publicación en el Registro Oficial de la presente Resolución, los prestadores del servicio de audio y video por suscripción, servicio de acceso a Internet y servicio de telefonía fija deberán implementar las modificaciones necesarias en sus sistemas de medición, a fin de que permitan evaluar los parámetros de calidad definidos.</p>	<p>Considerando que la ARCOTEL tiene 60 días para emitir los instructivos necesarios, no se podrían modificar los sistemas sin tener los instructivos por lo que los 60 días deberán contarse desde la notificación de ARCOTEL de los instructivos por lo que se sugiere lo siguiente:</p> <p>SEGUNDA</p> <p>En un término no mayor a sesenta (60) días contados a partir de la aprobación de los formatos, instructivos y disposiciones relacionadas al cumplimiento de esta Resolución, los prestadores del servicio de audio y video por suscripción, servicio de acceso a Internet y servicio de telefonía fija deberán implementar las modificaciones necesarias en sus sistemas de medición, a fin de que permitan evaluar los parámetros de calidad definidos.</p>	CNT TP

OBSERVACIONES ESPECIFICAS CNT EP		
“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”		
ELABORADO:	GERENCIA DE REGULACIÓN JEFATURA DE ESTRATEGIA REGULATORIA	
FECHA:	20 de octubre de 2021	
CARÁCTER:	Uso Interno	

6	<p>TERCERA</p> <p>Hasta que se realice la notificación y aplicación de lo establecido en la Disposición Transitoria Primera de la presente Resolución, los prestadores del servicio de audio y video por suscripción, servicio de acceso a Internet y servicio de telefonía fija continuarán reportando la información de cumplimiento y de respaldo, de cada uno de los parámetros de calidad, en los formatos y disposiciones que estén vigentes, aplicando la evaluación de los valores objetivos conforme lo determinado en la normativa vigente. Una vez que se notifique lo establecido en la disposición transitoria primera, los prestadores deberán presentar los reportes de información en los formatos y conforme las disposiciones emitidas por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, con la periodicidad establecida en las respectivas fichas metodológicas o anexos.</p>	<p>Del contenido de esta disposición, se desprende que el cumplimiento será en efecto suspensivo, a partir de la emisión de los formatos e instructivos del Regulador. Lo correcto sería que la Resolución sea emitida conjuntamente con los formatos e instructivos, e inclusive los operadores tengamos la oportunidad de pronunciarnos al respecto, garantizando de esta manera el proceso de participación de los operadores dentro de los procesos normativos.</p>	CNT TP
----------	---	---	--------

Aprobado por:

Mgs. Germán Vázquez
GERENTE DE REGULACIÓN
CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP

Revisado por:	Natalia Martínez Jefe de Estrategia Regulatoria	
Elaborado por:	Catalina González Analista de Estrategia Regulatoria	