

Asunto COMENTARIOS NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA

De Pabon, Byron F <byron.pabon@ciriontechnologies.com>

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

Fecha miércoles, 25 de octubre de 2023 11:26:00

Estimados señores ARCOTEL,

En atención a la convocatoria a Audiencia Pública referente a la Norma Técnica de Calidad para la Prestación de Los Servicios de Telefonía Fija, remito los comentarios de Cirion Technologies Ecuador S.A. Se incluye un documento adicional con referencias normativas respecto del tratamiento diferenciado para contratos negociados con Acuerdos de Nivel de Servicio.

Saludos,

Byron Pabón
Sr. Regulatory Affairs Manager

T +593 24005089 | C +593
994214359

E
byron.pabon@ciriontechnologies.com
W ciriontechnologies.com



Legal Disclaimer

Español: Esta comunicación es propiedad de Cirion Technologies y puede contener información confidencial o privilegiada. El uso no autorizado de esta comunicación está estrictamente prohibido y puede ser ilegal. Si ha recibido esta comunicación por error, notifíquelo inmediatamente al remitente mediante un correo electrónico de respuesta y destruya todas las copias de la comunicación y los archivos adjuntos

English: This communication is the property of Cirion Technologies and may contain confidential or privileged information. Unauthorized use of this communication is strictly prohibited and may be unlawful. If you have received this communication in error, please immediately notify the sender by reply e-mail and destroy all copies of the communication and any attachments

Portuguese: Esta comunicação é propriedade da Cirion Technologies e pode conter informações confidenciais ou privilegiadas. O uso não autorizado desta comunicação é estrictamente proibido e pode ser ilegal. Se você recebeu esta comunicação por engano, notifique imediatamente o remetente por e-mail de resposta e destrua todas as cópias da comunicação e quaisquer anexos

Archivos adjuntos

Formulario-observaciones-propuesta-normativa Cirion.xls (100 kB)

Normativa calidad servicios corporativos LATAM.pdf (208 kB)

NORMATIVAS DE CALIDAD EN LATAM – CLIENTES CON SLA

ARGENTINA

Número: RESOL-2018-580-APN-MM (4 DE SEPTIEMBRE DE 2018)

Referencia: EX-2017-00124493-APN-DGPYU#MCO Reglamento de Calidad de los Servicios de TIC

ANEXO I

REGLAMENTO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

ARTICULO 1º.- OBJETO.

El objeto del Reglamento es establecer los niveles de calidad exigibles para la prestación de los Servicios de TIC que garanticen un servicio de calidad y que proporcionen una experiencia de excelencia al usuario.

ARTÍCULO 2º.- ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El presente Reglamento es de aplicación para los servicios de TIC brindados a través de redes alámbricas e inalámbricas destinadas a la prestación de dichos servicios y de cumplimiento obligatorio en toda la República Argentina.

Las exigencias de Calidad de Servicio aquí detalladas no serán de aplicación a las personas jurídicas que hayan contratado planes corporativos o empresariales que contengan acuerdos de nivel de calidad de servicio, entendiendo por éstos a los contratos en los cuales las condiciones técnicas, económicas y jurídicas hayan sido negociadas y pactadas de común acuerdo entre las partes y habiendo acordado expresamente que este reglamento no resulta de aplicación.

La obligación de presentar informes con los indicadores que se detallan en esta Reglamentación es de obligatorio cumplimiento para todos aquellos prestadores de Servicios TICs que tengan más de Cinco Mil (5.000) Usuarios Titulares para cualquiera de dichos servicios. Aquellos Prestadores que no alcancen el número de Usuarios Titulares que en este punto se detalla no se encuentran por ello eximidos de cumplir con los parámetros de Calidad que se establecen en el punto 4 de este Documento.

COLOMBIA

CRC RESOLUCION 5050 DE 2016

(noviembre 10)

Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016

TÍTULO V.

RÉGIMEN DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES

CAPÍTULO 1.

INDICADORES DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

SECCIÓN 1.

OBLIGACIONES GENERALES

ARTÍCULO 5.1.1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El régimen de calidad definido en el CAPÍTULO I del TÍTULO V aplica para todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) que presten servicios al público.

Este régimen no es aplicable a los planes corporativos suscritos con medianas o grandes empresas, en los que las características del servicio y de la red, así como la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas de mutuo acuerdo entre las partes del contrato, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato.

MEXICO.

ACUERDO mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo. Diario oficial de Martes 25 de febrero de 2020

NUMERAL 2 ANEXO 1

2. Ejercicio de Medición. Se establecen los requerimientos para realizar el Ejercicio de Medición, de conformidad con lo siguiente: I. Para efectos de la Medición de los Eventos del Servicio de Acceso a Internet, **se considerarán aquellos Prestadores del Servicio Fijo que brinden el Servicio de Acceso a Internet y que cuenten con más de un millón de accesos totales,** conforme a las definiciones de los indicadores estadísticos de telecomunicaciones y datos más recientes disponibles en el BIT.

PANAMA

ANEXO A

Resolución AN No. 10120 -Telco Panamá, 5 de Julio de 2011

NORMAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTERNET PARA USO PÚBLICO (No.211)

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO ÚNICO OBJETO, ALCANCE Y DEFINICIONES

Artículo 1. Objeto y Ámbito de Aplicación. Este reglamento tiene por objeto establecer las condiciones y parámetros de calidad para la prestación del Servicio Internet Para uso Público (No.211).

Las disposiciones contenidas en este Reglamento aplican a todos los concesionarios del Servicio Internet Para Uso Público (No.211) autorizados por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) que provean el mismo en ubicaciones o puntos fijos a través de medios físicos o mediante tecnologías inalámbricas.

Esta normativa no incluirá los siguientes casos: (i) El acceso a Internet a través de la Red Nacional de Internet; (ii) Áreas contempladas dentro de los ~~proyectos de Acceso Universal~~; (iii) ~~El acceso a Internet a través de Redes Móviles~~; y, (iv) La provisión del Servicio de Internet a clientes comerciales con los que se haya negociado y suscrito un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).