

RESOLUCIÓN 168-08-CONATEL-2010
CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
CONATEL

CONSIDERANDO:

Que el artículo 313 de la Constitución de la República dispone que el Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, esto es, aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen influencia económica, social, política o ambiental; sectores entre los cuales está el sector de las telecomunicaciones.

Que el inciso segundo del artículo 314 de la Carta Fundamental señala que el Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad.

Que el numeral 25 del artículo 66 de la Constitución de la República establece el derecho de acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

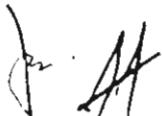
Que de conformidad con el artículo 87 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones reformada, el CONATEL es el ente público encargado de establecer en representación del Estado, las políticas y normas de regulación de los servicios de telecomunicaciones en el Ecuador.

Que los artículos 87, letra c); y, 88 en sus letras b), c), d), f) y m) del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones reformada, le facultan al CONATEL establecer los reglamentos y dictar las normas que regulen los servicios de telecomunicaciones; así como los literales a) y f) del tercer innumerado del Título I de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, que establecen que: compete al Consejo Nacional de Telecomunicaciones dictar las políticas del Estado con relación a las telecomunicaciones y dictar las medidas necesarias para que los servicios de telecomunicaciones se presten con niveles apropiados de calidad y eficiencia.

Que tanto en el artículo 76 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones reformada como en el artículo 8 del Reglamento para Otorgar Concesiones de los Servicios de Telecomunicaciones, los parámetros de calidad del servicio son parte del contenido mínimo de los contratos de concesión para la prestación de servicios de telecomunicaciones.

Que el Reglamento para otorgar concesiones de los servicios de telecomunicaciones establece en el artículo 7, numerales 1, 3 y 5, como parte de las obligaciones del concesionario, el instalar, operar y administrar los servicios concesionados de acuerdo a los términos, condiciones y plazos previstos en el contrato de concesión; el prestar el o los servicios de forma ininterrumpida y con la calidad mínima establecida en el contrato de concesión, salvo caso fortuito o fuerza mayor debidamente calificada por la Superintendencia; y el proporcionar a la Secretaría y a la Superintendencia la información vinculada al contrato de concesión y en general brindar las facilidades para efectuar las labores de inspección, verificación y supervisión.

Que el Reglamento para la prestación de Servicios Finales de Telecomunicaciones por Satélite emitido mediante resolución 328-12-CONATEL-2008 de 19 de junio de 2008, y publicado en el Registro Oficial No. 398 de 07 de agosto de 2008, establece en los literales a) y b) del artículo 16, como parte de las obligaciones del concesionario para la prestación de dichos servicios, el instalar, prestar y explotar los servicios finales de telecomunicaciones por satélite conforme a lo establecido en su título habilitante; y el prestar el servicio de forma continua y eficiente de acuerdo con el reglamento y con los parámetros y metas de calidad del servicio establecidos en el respectivo título habilitante.



Que mediante resolución 407-18-CONATEL-2008, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones aprobó el texto del modelo de contrato de servicios para la prestación de servicios finales de telecomunicaciones por satélite.

Que mediante resolución 070-02-CONATEL-2009 de 29 de enero de 2009, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones autorizó a la SENATEL para que suscriba los respectivos títulos habilitantes a favor del peticionario LEOSATELLITE SERVICES DE ECUADOR S.A.

Que mediante memorando DGP-2009-144 de 02 de julio de 2009, la Dirección General de Planificación (DGP) de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones remitió a la Dirección General de Gestión de los Servicios de Telecomunicaciones (DGGST) de la misma institución la propuesta de Índices de calidad de los servicios ORBCOMM a ser provista por la empresa LEOSATELLITE SERVICES DE ECUADOR S.A.

Que LEOSATELLITE SERVICES DE ECUADOR S.A. con oficio S/N de 09 de febrero de 2010, realizó observaciones a los índices de calidad planteados por esta Secretaría mediante oficio DGP-2009-144 y con base en éstos efectúa su propuesta.

Que mediante memorando DGGST-2010-0193 de 25 de febrero de 2010, la DGGST solicitó a la DGP realizar el análisis de la propuesta de Índices de calidad de servicio presentada por LEOSATELLITE SERVICES DE ECUADOR S.A.

Que con memorando DGP-2010-073 de 11 de marzo de 2010, la Dirección General de Planificación remitió el informe correspondiente en función de la solicitud mencionada.

Que mediante oficio S/N de 12 de enero de 2010 y Formulario SC-001 (Solicitud de otorgamiento de una concesión para prestar Servicios de Telecomunicaciones), AGENCE FRANCE PRESSE (AFP) solicitó a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones se le otorgue una concesión para la Prestación de Servicios Finales de Telecomunicaciones por Satélite y la concesión de frecuencias en la Banda Satelital requeridas para la prestación del servicio.

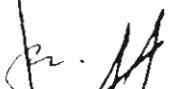
Que con memorando DGGER-2010-0191 de 23 de febrero de 2010, la Dirección General de Gestión del Espectro Radioeléctrico (DGGER) remitió a la DGGST el informe técnico para la Suscripción del Contrato de Concesión de Uso de Frecuencias para la Prestación de Servicios Finales de Telecomunicaciones por Satélite (Sistema de Explotación), concluyendo que las frecuencias asignadas y el servicio a ser prestado cumplen con las disposiciones del Plan Nacional de Frecuencias vigente.

Que mediante memorando DGGST-2010-0308 de 26 de marzo de 2010, las Direcciones Generales Jurídica, de Planificación de las Telecomunicaciones y de Gestión de los Servicios de Telecomunicaciones de la SENATEL emitieron el informe técnico con sus anexos correspondientes, relativos a los parámetros de calidad para la prestación de los Servicios Finales de Telecomunicaciones por Satélite.

Que en el informe de memorando DGGST-2010-0308 de 26 de marzo de 2010, se indica que en el procedimiento de definición de los parámetros de calidad para el servicio satelital se tomó en cuenta información de calidad proporcionada por la empresa LEOSATELLITE SERVICES DEL ECUADOR S.A., información de la solicitud para otorgamiento de la concesión para prestar Servicios Finales de Telecomunicaciones por Satélite de AGENCE FRANCE PRESSE, así como en información (reportes, encuestas, registro de reclamos) sobre los requerimientos de QoS desde el punto de vista del usuario/cliente, que ha generado la SUPERTEL, la Tribuna Ecuatoriana de los Consumidores y Usuarios y la Defensoría del Pueblo sobre otros servicios de telecomunicaciones y cuyos parámetros de calidad ya han sido aprobados por el Ente Regulador; indicando además que la elaboración de los parámetros de calidad para el servicio satelital contempla las últimas recomendaciones sobre marcos de referencia y parámetros de calidad publicadas por la UIT-T, ETSI y otros organismos.

Que mediante oficio SNT-2010-0256 de 26 de marzo de 2010, se remitió el informe técnico con sus anexos correspondientes, relativos a los parámetros de calidad para la prestación de los Servicios Finales de Telecomunicaciones por Satélite para consideración del Consejo Nacional de Telecomunicaciones.

En ejercicio de las atribuciones legales,



RESUELVE:

ARTÍCULO UNO Acoger el informe presentado por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, contenido en el memorando DGGST-2010-0308 de 26 de marzo de 2010, recibido en el CONATEL el 26 de marzo de 2010 mediante oficio SNT-2010-0256 de la misma fecha.

ARTÍCULO DOS. Aprobar los siguientes PARÁMETROS DE CALIDAD PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS FINALES DE TELECOMUNICACIONES POR SATÉLITE, así como las CONSIDERACIONES GENERALES DE APLICACIÓN A LOS PARÁMETROS DE CALIDAD PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS FINALES DE TELECOMUNICACIONES POR SATÉLITE, detallados a continuación:

ANEXO	PARÁMETRO DE CALIDAD PARA EL SERVICIO SATELITAL	
NOMBRE: RELACIÓN CON EL CLIENTE		CÓDIGO: 5.1
FUNCTION GENERAL: Gestión del Servicio	FUNCTION ESPECÍFICA: Atención al cliente	CRITERIO: Todos

DEFINICIÓN

Es el grado de satisfacción que tiene un cliente con referencia a los siguientes aspectos:

- Percepción general de la calidad del servicio
- Trato al cliente (amabilidad, disponibilidad y rapidez)

Entendiéndose por:

Amabilidad: actitud positiva, cortes y paciente de una persona hacia el cliente.

Disponibilidad: forma en que una persona está presta a solucionar, ayudar o guiar a resolver una situación al cliente.

Rapidez: agilidad con la que se resuelve, guía o ayuda a resolver una situación al cliente.

VALOR OBJETIVO

Valor objetivo anual $Rc \geq 3$

METODOLOGÍA DE MEDICIÓNForma de medición

Se toma una muestra de diferentes clientes, éstos serán consultados mediante encuestas.

El usuario/abonado es consultado de acuerdo a la siguiente escala:

GRADO	CALIFICACIÓN
Muy Bueno	5
Bueno	4
Aceptable	3
Malo	2
Muy Malo	1

Tamaño de la muestra

Se toma una muestra de diferentes clientes, quienes han contratado el servicio.

El tamaño de la muestra deberá garantizar una confiabilidad de al menos el 95% y un error de no más del 5% teniendo en consideración la totalidad de la base de clientes. Se excluirá a los clientes que respondan "no sé" o quienes se rehúsen a contestar.

Área de aplicación

Área de prestación del servicio del operador.

Variables que conforman el parámetro

Rc : Relación con el cliente

C_i : Valor de la calificación del i -ésimo encuestado

Nc : Número de encuestados

C_i es el promedio de las calificaciones que el i -ésimo encuestado otorgó a los dos aspectos evaluados previstos en la definición. Cada aspecto tendrá la misma ponderación.

Cálculo para obtener el índice

$$Rc = \frac{\sum_{i=1}^{Nc} C_i}{Nc}$$

Frecuencia de Medición

Anual.

Reportes

- a) Total calculado y entregado anualmente hasta el 31 de enero (reporte correspondiente al año inmediato anterior), discriminados por cada uno de los aspectos señalados en la definición.
- b) El índice Rc , será utilizado para la verificación del cumplimiento del valor objetivo.

OBSERVACIONES

Los operadores tienen la libertad de elegir los medios más adecuados para realizar las encuestas, éstas pueden incluir entre otras: el contacto personal con clientes, realizadas por teléfono o web, realizadas por una empresa independiente de opinión pública; el método de la encuesta debe ser uniforme, esta muestra debe ser aleatoria y cubrir toda el área de prestación del servicio del operador.

El formulario de la encuesta deberá ser aprobado por la SUPERTEL.

Los informes anuales serán entregados a la SUPERTEL y SENATEL, en medios físicos y digitales (sin protecciones y compatibles con MS Office). En caso de ser solicitados por la SUPERTEL o SENATEL se entregarán los documentos relativos a la gestión de este parámetro y todos los respaldos de las encuestas para efectos de verificación y control.

ANEXO	PARÁMETRO DE CALIDAD PARA EL SERVICIO SATELITAL	
NOMBRE: PORCENTAJE DE RECLAMOS GENERALES PROCEDENTES		CÓDIGO: 5.2
FUNCTION GENERAL: Gestión del Servicio	FUNCTION ESPECÍFICA: Atención al cliente	CRITERIO: Todos

DEFINICIÓN

Porcentaje de reclamos generales procedentes realizados por los clientes con respecto al total de terminales activos de los clientes, en un mes. Se entenderá por “procedentes” a aquellos reclamos generales que son imputables al operador, pudiendo ser entre otros los siguientes:

- a) Activación del servicio distinto a lo comprometido; esto es, en plazos diferentes a los términos del servicio.
- b) Indisponibilidad del servicio no provocado por una interrupción.
- c) Reactivación del servicio en plazos distintos a lo comprometido.
- d) Desconexión o suspensión errónea del servicio.
- e) No tramitación de solicitud de terminación del servicio.
- f) Incumplimiento de las cláusulas contractuales pactadas.
- g) Suspensión del servicio sin fundamento legal o contractual.

Se excluyen los reclamos de facturación y averías.

VALOR OBJETIVO

Valores objetivos	Porcentaje semestral de reclamos generales procedentes (%Rgs)	Numero total de terminales activos en el mes (Ta)
Valor objetivo semestral 1	$\%Rgs \leq 10\%$	$Ta \leq 100$
Valor objetivo semestral 2	$\%Rgs \leq 7,5\%$	$100 < Ta \leq 500$
Valor objetivo semestral 3	$\%Rgs \leq 5\%$	$Ta > 500$

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Forma de medición

Medido a través del sistema de atención de reclamos del operador y del sistema de medición de terminales activos.

Tamaño de la muestra

Todos los reclamos procedentes reportados por el cliente y número total de terminales activos durante el período de medición.

Área de aplicación

11

Área de concesión del operador.

Variables que conforman el parámetro

$\%Rgs$: Porcentaje semestral de reclamos generales procedentes

$\%Rg_i$: Porcentaje de reclamos generales procedentes en el mes i

Rg : Total de reclamos generales procedentes presentados, en el mes

Ta : Número total de terminales activos del operador, en el mes

Cálculo para obtener el índice

$$\%Rg_i = \frac{Rg}{Ta} \times 100 \quad \%Rgs = \frac{\sum_{i=1}^6 \%Rg_i}{6}$$

Frecuencia de Medición

Mensualmente.

Reportes

Total entregado anualmente hasta el 31 de enero (reporte correspondiente al año inmediato anterior), desglosado a nivel mensual y calculado a nivel semestral.

OBSERVACIONES

En caso de que en un semestre de evaluación, el número de total de terminales activos del operador cambie de rango de aplicación de la medición, ($Ta \leq 100$, $100 < Ta \leq 500$, $Ta > 500$), la medición del parámetro de calidad será parcial respecto del mes o meses en los cuales el número total de terminales activos del operador se encuentre en un rango específico de valor objetivo, para cada rango establecido.

Los dos informes semestrales remitidos anualmente serán entregados a la SUPERTEL y SENATEL, en medios físicos y digitales (sin protecciones y compatibles con MS Office). En caso de ser solicitados por la SUPERTEL o SENATEL se entregarán los documentos relativos a la gestión de este parámetro para efectos de verificación y control.



ANEXO	PARÁMETRO DE CALIDAD PARA EL SERVICIO SATELITAL	
NOMBRE: TIEMPO PROMEDIO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS GENERALES	CÓDIGO: 5.3	
FUNCIÓN GENERAL: Gestión del Servicio	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Atención al cliente	CRITERIO: Velocidad

DEFINICIÓN

Tiempo promedio medido en horas continuas, que los clientes esperan para que su reclamo procedente reportado en cualquier punto de contacto del proveedor del servicio sea resuelto o atendido.

Se entenderá que las horas continuas corren en días calendario.

VALOR OBJETIVO

Valor objetivo mensual $Tr \leq 7$ días (168 horas continuas)

METODOLOGÍA DE MEDICIÓNForma de medición

Medido a través del sistema de atención de reclamos del operador.

Tamaño de la muestra

Todos los reclamos procedentes reportados por los clientes, durante el período de medición.

Área de aplicación

Área de concesión del operador.

Variables que conforman el parámetro

Tr : Tiempo de resolución de reclamos, en horas

Te_i : Tiempo de espera del cliente, para la resolución del reclamo i , en horas

Rr : Total de reclamos reportados, en el mes

Cálculo para obtener el índice

$$Tr = \frac{\sum_{i=1}^{Rr} Te_i}{Rr}$$

Frecuencia de Medición

Mensualmente.

Reportes

Total calculado y entregado anualmente hasta el 31 de enero (reporte correspondiente al año inmediato anterior), desglosado a nivel mensual.

OBSERVACIONES

Los informes anuales serán entregados a la SUPERTEL y SENATEL, en medios físicos y digitales (sin protecciones y compatibles con MS Office). En caso de ser solicitados por la SUPERTEL o SENATEL se entregarán los documentos relativos a la gestión de este parámetro para efectos de verificación y control.

ANEXO	PARÁMETRO DE CALIDAD PARA EL SISTEMA SATELITAL	
NOMBRE: PORCENTAJE DE RECLAMOS DE FACTURACIÓN		CÓDIGO: 5.4
FUNCTION GENERAL: Facturación	FUNCTION ESPECIFICA: Facturación	CRITERIO: Precisión

DEFINICIÓN

Porcentaje de reclamos procedentes realizados por los clientes, debido a errores de facturación, respecto al total de facturas emitidas en un mes.

Se entiende por reclamo de facturación, aquel que tiene lugar cuando el cliente manifiesta su inconformidad por uno o varios cargos reflejados en la factura.

Los reclamos podrán deberse a las siguientes razones:

- a) Cobro de servicios no solicitados.
- b) Aplicación errónea de los valores pactados para la prestación del servicio.
- c) Cobro de servicios que hayan sido previa y oportunamente terminados por el usuario.
- d) Errores de impresión en las facturas.
- e) Cobro por uno o varios servicios que estuvieren en proceso de reclamo.
- f) Cobro por servicios contratados y no proporcionados.

VALOR OBJETIVO

Valor objetivo semestral $\%Rfs \leq 10\%$



METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Forma de medición

Medido a través del sistema de procesamiento de reclamos de facturación, registrados por el operador.

Tamaño de la muestra

Todos los reclamos procedentes de facturación y el total de facturas emitidas por el sistema de facturación, durante el período de medición.

Área de aplicación

Área de prestación del servicio del operador.

Variables que conforman el parámetro

$\%Rfs$: Porcentaje semestral de reclamos de facturación

$\%Rf_i$: Porcentaje de reclamos de facturación en el mes i

Fr : Total de facturas con reclamo, en el mes

Fe : Total de facturas emitidas, en el mes

Cálculo para obtener el Índice

$$\%Rf_i = \frac{Fr}{Fe} \times 100$$

$$\%Rfs = \frac{\sum_{i=1}^6 \%Rf_i}{6}$$

Frecuencia de Medición

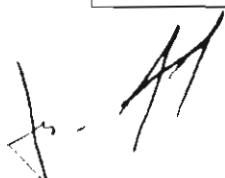
Mensualmente.

Reportes

Total calculado y entregado anualmente hasta el 31 de enero (reporte correspondiente al año inmediato anterior), desglosado a nivel mensual y calculado a nivel semestral.

OBSERVACIONES

Los dos informes semestrales remitidos anualmente serán entregados a la SUPERTEL y SENATEL, en medios físicos y digitales (sin protecciones y compatibles con MS Office). En caso de ser solicitados por la SUPERTEL o SENATEL se entregarán los documentos relativos a la gestión de este parámetro para efectos de verificación y control.



**CONSIDERACIONES GENERALES DE APLICACIÓN
A LOS PARÁMETROS DE CALIDAD
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINALES DE
TELECOMUNICACIONES POR SATÉLITE**

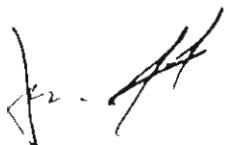
1. Para los fines de aplicación de los parámetros de calidad para la prestación de servicios finales de telecomunicaciones por satélite, se utilizarán las siguientes definiciones:

Cliente¹: Persona natural o jurídica, de derecho público o privado que ha celebrado un acuerdo con la operadora para la provisión de un servicio de telecomunicaciones, independientemente del número de terminales activos bajo dicho acuerdo. Para ser considerado cliente, es necesario que éste tenga al menos un terminal activo al momento de efectuarse la medición.

Terminal activo²: Equipo conectado a una red de telecomunicaciones para proporcionar acceso a uno o más servicios específicos, que registra por lo menos un evento tasable en el mes.

Evento tasable³: Se considera todo aquello que es medible y cuyo registro es tarifado.

2. El Consejo Nacional de Telecomunicaciones podrá incluir cualquier otro parámetro de calidad para la prestación de servicios finales de telecomunicaciones por satélite o modificar los existentes, de conformidad con la Legislación Aplicable, cuyo cumplimiento será obligatorio para los concesionarios.
3. Los valores objetivos de los parámetros de calidad para la prestación de servicios finales de telecomunicaciones por satélite serán revisados anualmente por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, hasta el 30 de junio de cada año, previo informe de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.
4. La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones establecerá los formularios de reporte de la información relativa a los parámetros de calidad de los concesionarios de servicios finales de telecomunicaciones por satélite; para lo cual comunicará oficialmente a todos los concesionarios una vez que entren en vigencia..
5. La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones podrá modificar los formularios de reporte de la información relativa a parámetros de calidad de los concesionarios de servicios finales de telecomunicaciones por satélite, lo cual será comunicado en el plazo de al menos quince (15) días previos a su entrada en vigencia.



¹ Referencia: Glosario de Términos del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada (Registro Oficial No. 404, 4-Sep-2001)

² Referencia: Artículo 6 Glosario de Términos del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada (Registro Oficial No. 404, 4-Sep-2001)

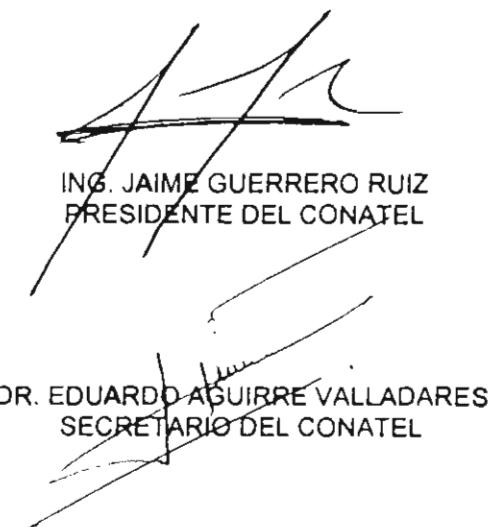
³ Referencia: Resolución 304-10-CONATEL-2008 (30-May-2008)

ARTÍCULO TRES. Disponer que los parámetros de calidad aprobados mediante la presente resolución, así como las consideraciones generales de aplicación, sean incorporados en los contratos de concesión para la prestación de servicios finales de telecomunicaciones por satélite que suscriba la SENATEL.

ARTÍCULO CUATRO. Notificar con la presente Resolución a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y a la Superintendencia de Telecomunicaciones, para que actúen de conformidad con sus competencias y funciones.

La presente resolución es de ejecución inmediata sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en Quito, 7 de mayo de 2010.



ING. JAIME GUERRERO RUIZ
PRESIDENTE DEL CONATEL

DR. EDUARDO AGUIRRE VALLADARES
SECRETARIO DEL CONATEL