

FORMULARIOS DE REPORTE DE LOS INDICES DE CALIDAD Y USUARIOS DE SERVICIO PARA SISTEMAS DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN

I. INSTRUCCIÓN GENERAL

En concordancia al Reglamento de Sistemas de Audio y Video por Suscripción aprobado con Resolución 816-27-CONATEL-2010 de 21 de diciembre de 2010, y la Resolución No. 4771-CONARTEL-08 de 15 de mayo de 2008 se han establecido Formularios de Reporte de los Índices de Calidad de Servicio y Usuarios para los sistemas de audio y video por suscripción que se deben entregar trimestralmente a la Superintendencia de Telecomunicaciones, para el cumplimiento de cada uno de los índices de calidad de servicio, basados en los requisitos establecidos en Normas Técnicas vigentes y demás normativa reglamentaria vigente.

El presente instructivo establece el método de consulta para que el concesionario use, maneje y llene los formularios.

Los Formularios se encuentran dentro del grupo:

- ✓ Formularios de Reporte de los Índices de Calidad de Servicio.

Cada formulario se encuentra identificado con el siguiente código:

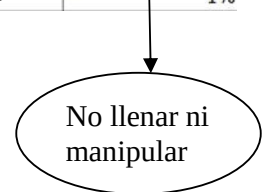
- **SAV-Q:** Sistema de Audio y Video – Formularios de Reporte de los Índices de Calidad de Servicio.

Cada formulario consta de campos, solo se debe ingresar información en los campos resaltados de color amarillo, mientras que los otros campos no se deben llenar ni manipular por ningún motivo:

Reclamos de Facturación RF	Ingresar Número total de facturas emitidas a los suscriptores	1000
	Ingresar Número total de Reclamos de Facturación	10
	Valor obtenido RF	1%



Ingresar información



No llenar ni manipular

II. DESCRIPCIÓN DE LOS FORMULARIOS

Los formularios se encuentran desarrollados en formato Excel, cuyas celdas deben ser complementadas y llenadas obligatoriamente a menos que en el presente instructivo se indique lo contrario.

Los formularios son validos para todas las modalidades de sistemas de audio y video por suscripción.

FQ: FORMULARIOS DE REPORTE DE LOS ÍNDICES DE CALIDAD DE SERVICIO

Los formularios de reporte de los índices de calidad de servicio deben ser llenados por los concesionarios de sistemas de audio y video por suscripción, los mismos tienen como finalidad

controlar el cumplimiento de cada uno de los índices de calidad de servicio de los sistemas de audio y video por suscripción. Los formularios de reporte de los índices de calidad de servicio se detallan a continuación:

No.	Formulario	Descripción	Forma de entrega
1	SAV-Q-001	ATENCIÓN DE RECLAMOS	Digital formato Excel
2	SAV-Q-002	RECLAMOS, AVERÍAS, VISITAS DE REPARACIÓN, TIEMPO DE RESPUESTA Y FACTURACIÓN	Impresa y en Digital formato Excel
3	SAV-Q-003	INTERRUPCIÓN Y RESTITUCIÓN DEL SERVICIO	Digital formato Excel
4	SAV-Q-004	REPORTE DE ABONADOS.	Impresa y en Digital formato Excel
5	SAV-Q-005	MUESTRA DE SUSCRIPTORES PARA ENCUESTA DEL SERVICIO.	Digital formato Excel

Cada uno tiene un encabezado común que consta de:

- NOMBRE DEL SISTEMA:** El nombre completo del sistema de audio y video por suscripción autorizado.
- ÁREA SERVIDA:** Área o áreas autorizadas para el sistema de audio y video por suscripción.
- REPORTE DEL AÑO:** Año que comprende el periodo trimestral a reportarse.
- TRIMESTRE:** Se debe indicar el mes en que comienza y termina el periodo trimestral a reportarse. Los periodos trimestrales a reportarse cada año son:
 - Enero-Marzo
 - Abril-Junio
 - Julio-Septiembre
 - Octubre-Diciembre

Por ejemplo:

NOMBRE DEL SISTEMA:	Operador A
ÁREA SERVIDA:	Ciudad A
REPORTE DEL AÑO:	2010
TRIMESTRE:	Abril-Junio

- SAV-Q-001: Atención de Reclamos.** La finalidad de este formulario es describir el índice de calidad de servicio de los sistemas de audio y video por suscripción denominado "Atención de reclamos", este formulario consta de los siguientes campos:

- Suscriptor:** El nombre completo del suscriptor que realizó el reclamo, el formato es Apellido, Apellido, Nombre, Nombre.
- Teléfono:** Número telefónico del suscriptor, el que registro durante el contrato del servicio, en caso de no haber registrado un número telefónico dejar este campo vacío.
- Forma de reclamo:** La forma en que manifestó el suscriptor su reclamo, este campo consta de una lista desplegable de la que se deben escoger una de las siguientes opciones:
 - Vía telefónica
 - Correo
 - Oficio o carta
 - Ventanilla de agencia o caja
 - Centro de atención de la SUPERTEL

Suscriptor	Teléfono	Forma de reclamo	Descripción del Reclamo	Categoría	Fecha y Hora de ingreso del reclamo (DD-MM-YY HH:MM:SS)	Fecha y Hora de solución del reclamo (DD-MM-YY HH:MM:SS)	Tiempo en días en solucionar el reclamo	en horas en solucionar el
Suscriptor A	Telf. A	Via Telefónica	No se visualizan ciertos canales	Reclamo de Avería	25/12/2010 15:30	27/12/2010 12:00	1,85	44,50833
Suscriptor B	Telf. B	Correo electrónico	Facturación incorrecta	Reclamo de Facturación	10/01/2011 13:15	15/01/2011 15:00	5,07	121,7583
Suscriptor C	Telf. C	Oficio o Carta Ventanilla de Agencia o Caja Centro de Atención de SUPATEL	Cliente No recibe factura	Servicio al cliente	12/01/2011 14:45	12/01/2011 16:30	0,07	1,758333
Suscriptor D	Telf. D	Atención de SUPATEL	Interrupción del servicio		13/02/2011 8:30	13/02/2011 18:00	1,40	33,5125
							0,00	0

Escoger una de las opciones de la lista desplegable

d. Descripción del reclamo: : Describa el reclamo que manifestó el suscriptor, para lo cual este campo consta de una lista desplegable en donde se deben escoger una de las siguientes opciones:

- Equipo Bloqueado
- Equipos no se conectan
- Interrupción del servicio
- No se visualizan ciertos canales
- No tiene imagen
- No tiene audio
- Imagen pixelado o entrecortada
- Ruido
- Señal Congelada
- Señal Lluviosa
- Tiene imagen pero no tiene audio
- Mal configurado los colores
- Volumen alto
- Volumen bajo
- Cliente anula contrato y le siguen cobrando
- Facturación incorrecta
- Doble débito
- No se realiza débito bancario
- Cambio en Fecha de Instalación
- Cambio Plan/Paquete
- Cliente No recibe Factura
- Datos del cliente incorrecto
- Demora de instalación
- Demora en Entrega de Factura
- Entrega Incorrecta
- Estética de la instalación
- Evento PPV
- Guía Interactiva
- Incumplimiento fecha de instalación
- Instalación Inconclusa
- Promoción/ Datos No Aplicados
- Reporta Perdida de Objetos Personales
- Retraso en reactivación
- Solicitudes No Ejecutadas

El operador procurará utilizar las descripciones antes indicadas, en el caso que no haya ninguna que le parezca deberá especificarla.

Suscriptor	Teléfono	Forma de reclamo	Descripción del Reclamo	Categoría	Fecha y Hora de ingreso del reclamo (DD-MM-YY HH:MM:SS)	Fecha y Hora de solución del reclamo (DD-MM-YY HH:MM:SS)	Tiempo en días en solucionar el reclamo	en horas en solucionar el
Suscriptor A	Telf. A	Vía Telefónica	No se visualizan ciertos canales	Reclamo de Avería	25/12/2010 15:30	27/12/2010 12:00	1,85	44,50833
Suscriptor B	Telf. B	Oficio o Ventanilla	No se visualizan ciertos canales	Reclamo de Facturación	10/01/2011 13:15	15/01/2011 15:00	5,07	121,7583
Suscriptor C	Telf. C	Agencia o Centro de Atención	No tiene imagen Imagen pixelado o entrecortada Ruido Señal Congelada Señal Lluviosa Tiene imagen pero no tiene audio	Servicio al cliente	12/01/2011 14:45	12/01/2011 16:30	0,07	1,758333
Suscriptor D	Telf. D	SUPATEL	Interrupción del Servicio	Reclamo de Avería	13/02/2011 18:00		1,40	33,5125
							0,00	0

Escoger una de las opciones de la lista desplegable

- e. **Categoría:** Los reclamos se han agrupado en tres categorías que se relacionan con la descripción del reclamo como lo muestra la siguiente tabla:

RECLAMOS	
CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO
Reclamo de Avería	Equipo Bloqueado
	Equipos no se conectan
	Interrupción del Servicio
	No se visualizan ciertos canales
	No tiene Imagen
	No tiene audio
	Imagen pixelado o entrecortada
	Ruido
	Señal Congelada
	Señal Lluviosa
	Tiene imagen pero no tiene audio
	Mal configurado los colores
	Volumen Alto
	Volumen Bajo
Reclamo de Facturación	Cliente anula contrato y le siguen cobrando
	Facturación incorrecta
	Doble débito
	No se realiza Debito Bancario
Servicio al cliente	Cambio en Fecha de Instalación
	Cambio Plan / Paquete
	Cliente No recibe Factura
	Datos del cliente incorrecto
	Demora de instalación
	Demora en Entrega de Factura
	Entrega Incorrecta
	Estética de la instalación
	Evento PPV
	Guía Interactiva
	Incumplimiento fecha de instalación
	Instalación Inconclusa

RECLAMOS	
CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO
	Promoción / Datos No Aplicados
	Reporta Perdida de Objetos Personales
	Retraso en reactivación
	Solicitudes No Ejecutadas

Tabla 1: Categorización de los reclamos.

Por ejemplo si un suscriptor reclama que algunos canales están interrumpidos, en el campo Descripción del Reclamo escogeríamos de la lista desplegable “No se visualizan ciertos canales” por lo que este reclamo esta dentro de la categoría “Reclamo de Avería” la cual escogeríamos de la lista desplegable que aparece en el campo, para este caso no se pueden establecer otras categorías, se debe usar las ya especificadas.

Suscriptor	Teléfono	Forma de reclamo	Descripción del Reclamo	Categoría	Fecha y Hora de ingreso del reclamo (DD-MM-YY HH:MM:SS)	Fecha y Hora de solución del reclamo (DD-MM-YY HH:MM:SS)	Tiempo en días en solucionar el reclamo	en horas en solucionar el
Suscriptor A	Telf. A	Vía Telefónica	No se visualizan ciertos canales	Reclamo de Avería	25/12/2010 15:30	27/12/2010 12:00	1,85	44,50833
Suscriptor B	Telf. B	Oficio o Carta	Facturación incorrecta	Reclamo de Avería	10/01/2011 13:15	15/01/2011 15:00	5,07	121,7583
Suscriptor C	Telf. C	Ventanilla de Agencia o Caja	Cliente No recibe Factura	Servicio al cliente	12/01/2011 14:45	12/01/2011 16:30	0,07	1,758333
Suscriptor D	Telf. D	Centro de Atención de SUPATEL	Interrupción del Servicio	Reclamo de Avería	12/02/2011 8:30	13/02/2011 18:00	1,40	33,5125

Escoger una de las opciones de la lista desplegable

- f. **Fecha y Hora de ingreso del reclamo (DD-MM-YY HH:MM:SS):** Indicar la fecha y hora en que manifestó el suscriptor el reclamo, llenar de acuerdo al formato indicado DD-MM-YY HH:MM:SS (Día-Mes-Año Hora:Minutos:Segundos), donde se debe especificar los campos fecha y hora separados mediante un espacio, el formato de las horas es 24 Horas.
- g. **Fecha y Hora de solución del reclamo (DD-MM-YY HH:MM:SS):** Indicar la fecha y hora que se solucionó el reclamo, llenar de acuerdo al formato indicado DD-MM-YY HH:MM:SS (Día-Mes-Año Hora:Minutos:Segundos), donde se debe especificar los campos fecha y hora separados mediante un espacio, el formato de las horas es 24 Horas.
- h. **Tiempo en días en solucionar el reclamo:** Este campo no se debe llenar ni manipular por ningún motivo, este campo presenta la diferencia en días entre el campo del literal g y el campo del literal f, representa los días que tardo el operador en solucionar el reclamo, desde que se lo ingreso hasta que se le dio la respectiva solución.
- i. **Tiempo en horas en solucionar el reclamo:** Este campo no se debe llenar ni manipular por ningún motivo, este campo presenta el valor del campo del literal h en horas.

Por ejemplo:

Suscriptor	Teléfono	Forma de reclamo	Descripción del Reclamo	Categoría	Fecha y Hora de ingreso del reclamo (DD-MM-YY HH:MM:SS)	Fecha y Hora de solución del reclamo (DD-MM-YY HH:MM:SS)	Tiempo en días en solucionar el reclamo	en horas en solucionar el
Suscriptor A	Telf. A	Vía Telefónica	No se visualizan ciertos canales	Reclamo de Avería	25/12/2010 15:30	27/12/2010 12:00	1,85	44,50833
Suscriptor B	Telf. B	Oficio o Carta	Facturación incorrecta	Reclamo de Facturación	10/01/2011 13:15	15/01/2011 15:00	5,07	121,7583
Suscriptor C	Telf. C	Ventanilla de Agencia o Caja	Ciente No recibe Factura	Servicio al cliente	12/01/2011 14:45	12/01/2011 16:30	0,07	1,758333
Suscriptor D	Telf. D	Centro de Atención de SUPERTEL	Interrupción del Servicio	Reclamo de Avería	12/02/2011 8:30	13/02/2011 18:00	1,40	33,5125
							0,00	0

En caso de requerir más filas añadir las que sean necesarias.

2. SAV-Q-002: Reclamos, Averías, Visitas de Reparación, Tiempo de Respuesta y Facturación. La finalidad de este formulario es obtener cada uno de los indicadores de calidad de servicio de los sistemas de audio y video por suscripción, los indicadores de calidad de servicio son los siguientes:

a. Tiempo Promedio de Resolución de Reclamos (TPR): Se define como el tiempo promedio medido en horas continuas que los usuarios esperan para que un reclamo reportado a través del centro o persona responsable de atención al cliente del proveedor del servicio sea resuelto. Este indicador de calidad de servicio consta de los siguientes campos:

- **Ingresar numero total de reclamos recibidos:** Ingresar el número total de reclamos que se registraron en el Formulario SAV-Q-001.
- **Ingresar número de reclamos atendidos en menos de 24 horas:** Ingresar el número de reclamos que se solucionaron hasta en 24 horas, de acuerdo a la información que se registro en el Formulario SAV-Q-001.
- **Valor obtenido TPR 24:** No se debe llenar ni manipular por ningún motivo, presenta el porcentaje de reclamos atendidos hasta en 24 horas.
- **Ingresar número de reclamos atendidos entre 24 y 48 horas:** Ingresar el número de reclamos que se solucionaron en un tiempo mayor a 24 horas pero hasta en 48 horas, de acuerdo a la información que se registro en el Formulario SAV-Q-001."
- **Valor obtenido de número de reclamos entre 0 y 48 horas:** No se debe llenar ni manipular por ningún motivo, presenta el número total de reclamos solucionados hasta en 48 horas.
- **Valor obtenido TPR 48:** No se debe llenar ni manipular por ningún motivo, presenta el porcentaje de reclamos solucionados hasta en 48 horas.
- **Ingresar número de atendidos entre 48 y 72 horas:** Ingresar el número de reclamos que se solucionaron en un tiempo mayor a 48 horas pero hasta 72 horas, de acuerdo a la información que se registro en el Formulario SAV-Q-001.
- **Valor obtenido de número de reclamos entre 0 y 72 horas:** No se debe llenar ni manipular por ningún motivo, presenta el número total de reclamos solucionados hasta en 72 horas.
- **Valor obtenido TPR 72:** No se debe llenar ni manipular por ningún motivo, presenta el porcentaje de reclamos solucionados hasta en 72 horas.

Por ejemplo:

Tiempo Promedio de Resolución de Reclamos (TPR)	Ingresar número de reclamos atendidos en menos de 24 horas:	550
	Valor obtenido TPR 24	92%
	Ingresar Número de reclamos atendidos entre 24 y 48 horas	5
	Valor obtenido de Número de reclamos entre 0 y 48 horas	555
	Valor obtenido TPR 48	93%
	Ingresar Número de reclamos atendidos entre 48 y 72 horas	25
	Valor obtenido de Número de reclamos entre 0 y 72 horas	580
	Valor obtenido TPR 72	97%

b. Tiempo Promedio de Reparación de Averías (TRA): 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. Este indicador de calidad de servicio consta de los siguientes campos:

- **Ingresar número total de averías reportadas:** Ingresar el número total de reclamos cuya categoría es Reclamo de avería, de acuerdo a lo registrado en el Formulario SAV-Q-001.
- **Ingresar el tiempo total en resolver todas las averías (horas):** Ingresar la suma de todas las horas que se tomaron en solucionar los problemas que se clasifican como Reclamo de Avería, de acuerdo a lo registrado en el Formulario SAV-Q-001.
- **Valor obtenido TRA (horas):** No se debe llenar ni manipular por ningún motivo, presenta el tiempo promedio en solucionar una avería.

Por ejemplo:

Tiempo Promedio de Reparación de Averías TRA	Ingresar Número total de averías reportadas	200
	Ingresar tiempo total en resolver todas las averías (horas):	1000
	Valor obtenido TRA (horas)	5

c. Cumplimiento de Visitas de Reparación (CVR): Se define como la cantidad de visitas efectuadas para la reparación de averías que el centro o persona responsable de atención al cliente del proveedor del servicio ha sido notificada de las mismas. Este indicador de calidad de servicio consta de los siguientes campos:

- **Ingresar Número total de averías reportadas que solicitaron visita de reparación:** Ingresar el número total de reclamos cuya categoría es Reclamo de avería y que para solucionarlos se programaron visitas a los suscriptores afectados, de acuerdo a lo registrado en el Formulario SAV-Q-001.
- **Ingresar Número de visitas de reparación efectuadas:** De las visitas anteriores, ingresar el número de visitas que tuvieron éxito.
- **Valor obtenido CVR:** No se debe llenar ni manipular por ningún motivo, presenta el porcentaje de las visitas programadas para reparación que tuvieron éxito.

Por ejemplo:

Cumplimiento de Visitas de Reparación CVR	Ingresar Número total de averías reportadas que solicitaron visita de reparación	100
	Ingresar Número de visitas de reparación efectuadas	90
	Valor obtenido CVR	90%

d. Tiempo de Respuesta del Operador¹ (TRO): Se define como el tiempo medido en segundos que el centro o persona responsable de atención al cliente del proveedor del servicio demora en responder una llamada. Este indicador de calidad de servicio consta de los siguientes campos:

- **Ingresar Número total de llamadas recibidas en el centro de atención:** Indicar el número total de llamadas que ingresaron al centro de atención al cliente durante el periodo reportado.
- **Ingresar número de llamadas contestadas por el operador en un tiempo menor o igual a 55s:** Del total de llamadas recibidas, indicar el número de ellas que fueron contestadas en un tiempo máximo de 55 segundos, desde que se las detectó hasta que el operador contesto la misma.

¹ Por operador se entiende a aquella persona responsable de contestar las llamadas o centro de atención al cliente del proveedor del servicio.

- **Valor obtenido TRO $\leq$ 55:** No se debe llenar ni manipular por ningún motivo, presenta el porcentaje de llamadas que fueron contestadas en un tiempo máximo de 55 segundos.
- **Ingresar número de llamadas contestadas por el operador en un tiempo mayor a 55s:** Del total de llamadas recibidas, indicar el número de ellas que fueron contestadas en un tiempo mayor a 55 segundos, desde que se la detectó hasta que el operador contesto la misma.
- **Valor obtenido TRO $>$ 55:** No se debe llenar ni manipular por ningún motivo, presenta el porcentaje de llamadas que fueron contestadas en un tiempo mayor de 55 segundos.

Por ejemplo:

Tiempo de Respuesta del Operador TRO	Ingresar Número total de llamadas recibidas en el centro de atención	300
	Ingresar Número de llamadas contestadas por el operador en un tiempo menor o igual a 55 seg.	280
	Valor obtenido TRO $\leq$ 55	93%
	Ingresar Número de llamadas contestadas por el operador en un tiempo mayor a 55 s	20
	Valor obtenido TRO $>$ 55	7%

- e. **Reclamos de facturación (RF):** Este indicador de calidad de servicio consta de los siguientes campos:

- **Ingresar Número total de facturas emitidas a los suscriptores.**
- **Ingresar Número total de Reclamos de Facturación:** Indicar el número de reclamos que se identifican mediante la categoría Reclamo de Facturación, de acuerdo a lo registrado en el Formulario SAV-Q-001.
- **Valor obtenido RF:** No se debe llenar ni manipular por ningún motivo, presenta el porcentaje facturas reclamadas.

Por ejemplo:

Reclamos de Facturación RF	Ingresar Número total de facturas emitidas a los suscriptores	1000
	Ingresar Número total de Reclamos de Facturación	10
	Valor obtenido RF	1%

- f. **Interrupción y restitución del servicio:** Este indicador de calidad de servicio consta de los siguientes campos:

- **Ingresar el número total de interrupciones programadas efectuadas en el periodo que reporta:** Del total de interrupciones de servicio registradas durante el periodo que reporta, indicar el número de ellas que fueron programadas con anterioridad.
- **Ingresar el número total de interrupciones fortuitas efectuadas en el periodo que reporta:** Del total de interrupciones de servicio registradas durante el periodo que reporta, indicar el número de ellas que no fueron programadas con anterioridad.

Por ejemplo:

Interrupción y Restitución del Servicio	Ingresar el número total de interrupciones programadas efectuadas en el periodo que reporta:	2
	Ingresar el número total de interrupciones fortuitas efectuadas en el periodo que reporta:	1

Interrupción y Restitución del Servicio (IRS)	Ingresar la forma con que se notificó a los suscriptores	COMUNICACIÓN DE PRENSA OFICIO CORREO ELECTRÓNICO SMS MENSAJE EN ALGUN CANAL DEL SISTEMA OTRO. Especifique en celda a la derecha
	Ingresar Fecha y Hora de la notificación a los suscriptores (DD-MM-YY HH:MM:SS)	
	Ingresar la forma con que se notificó a la SUPERTEL	
	Ingresar Fecha y Hora de la notificación a la SUPERTEL	

Escoger una de las opciones de la lista desplegable

Se llena cuando la opción elegida es "OTRO"

- h. **Ingresar Fecha y Hora de la notificación a los suscriptores (DD-MM-YY HH:MM:SS):** Indicar la fecha y hora en que se avisó a los suscriptores de la interrupción del servicio, llenar de acuerdo al formato indicado DD-MM-YY HH:MM:SS (Día-Mes-Año Hora:Minutos:Segundos), donde se debe especificar los campos fecha y hora separados mediante un espacio, el formato de las horas es 24 Horas.
- i. **Ingresar la forma con que se notificó a la SUPERTEL:** Indicar la manera en que se aviso a la SUPERTEL de la interrupción del servicio, para lo cual, se dispone de una lista desplegable en donde se debe escoger una de las siguientes opciones:

- OFICIO
- CORREO ELÉCTRICO

Ingresar la forma con que se notificó a la SUPERTEL	OFICIO CORREO ELECTRÓNICO
Ingresar Fecha y Hora de la notificación a la SUPERTEL	

Escoger una de las opciones de la lista desplegable

- j. **Ingresar Fecha y Hora de la notificación a la SUPERTEL (DD-MM-YY HH:MM:SS):** Indicar la fecha y hora en que se avisó a la SUPERTEL de la interrupción del servicio, llenar de acuerdo al formato indicado DD-MM-YY HH:MM:SS (Día-Mes-Año Hora:Minutos:Segundos), donde se debe especificar los campos fecha y hora separados mediante un espacio, el formato de las horas es 24 Horas.
- k. **Ingresar el número de la Hoja de Trámite de Ingreso en SUPERTEL:** Indicar el número de ingreso que fue registrado en la SUPERTEL en la hoja de trámite.
- l. **Valor obtenido del tiempo de anticipación de la notificación de interrupción programada (días):** No se debe llenar ni manipular por ningún motivo, presenta el tiempo en días que se anticipo la notificación a la SUPERTEL del inicio de la interrupción del servicio.
- m. **Valor obtenido del tiempo de anticipación de la notificación de interrupción programada (horas):** No se debe llenar ni manipular por ningún motivo, presenta el valor del campo anterior en horas.
- n. **Ingresar el número de suscriptores afectados:** Indicar el número de suscriptores que fueron afectados por la interrupción del servicio.

Por ejemplo:

Detalle	Interrupción No. 1			Interrupción No. 2		
Ingresar Tipo de interrupción	PROGRAMADA			FORTUITA		
Ingresar Lugar afectado	PROVINCIA	CANTÓN	CIUDA/PARROQUIA	PROVINCIA	CANTÓN	CIUDA/PARROQUIA
	Provincia A	Cantón A	Ciudad A	Provincia B	Cantón B	Parroquia B
Ingresar Fecha y Hora del inicio de la interrupción (DD-MM-YY HH:MM:SS)	05/02/2011 12:30			12/12/2010 14:30		
Ingresar Fecha y Hora del fin de la interrupción (DD-MM-YY HH:MM:SS)	08/02/2011 17:00			13/12/2010 17:50		
Valor obtenido del Tiempo de la Interrupción (días)	3,19			1,14		
Valor obtenido del Tiempo de la Interrupción (horas)	76,51			27,32		
Ingresar la forma con que se notificó a los suscriptores	MENSAJE EN ALGUN CANAL DEL SISTEMA					
Ingresar Fecha y Hora de la notificación a los suscriptores (DD-MM-YY HH:MM:SS)	03/02/2011 8:00					
Ingresar la forma con que se notificó a la SUPATEL	OFICIO			CORREO ELECTRÓNICO		
Ingresar Fecha y Hora de la notificación a la SUPATEL (DD-MM-YY HH:MM:SS)	02/02/2011 15:45			15/12/2010 14:00		
Ingresar el número de la Hoja de Trámite de Ingreso en SUPATEL	08509					
Valor obtenido del tiempo de anticipación de la notificación de interrupción programada (días)	2,86			-2,98		
Valor obtenido de anticipación de la notificación de interrupción programada (horas)	68,76			-71,50		
Ingresar el número de suscriptores afectados	500			100		

En caso de requerir más columnas añadir las que sean necesarias.

4. SAV-Q-004: REPORTE DE ABONADOS. La finalidad de este formulario es obtener el tamaño de la muestra para la encuesta del servicio de los sistemas de audio y video por suscripción, este formulario consta de los siguientes campos:

- Provincia:** De la ubicación de los suscriptores.
- Cantón:** De la ubicación de los suscriptores.
- Parroquia, ciudad o Localidad en donde se brinda el servicio:** De la ubicación de los suscriptores.
- Número de suscriptores Corporativos (Personas Jurídicas):** Del total de suscriptores de la ubicación especificada, indicar cuántos son suscriptores corporativos².
- Número de suscriptores no Corporativos (Personas Naturales):** Del total de suscriptores de la ubicación especificada, indicar cuántos son suscriptores no corporativos³.
- Total:** No se debe llenar ni manipular, presenta el número total de suscriptores, sumando los corporativos y no corporativos.
- Muestra de usuarios que debe remitir:** No se debe llenar ni manipular, presenta el tamaño de la muestra que debe reportar el concesionario para las encuestas del servicio en el caso de ser requerida.

Por ejemplo:

Provincia	Cantón	Parroquia, ciudad o Localidad en donde se brinda el servicio	Numero de suscriptores Corporativos (Personas Jurídicas)	Numero de suscriptores no Corporativos (Personas Naturales)	Total	Muestra de usuarios que debe remitir
Provincia A	Cantón A	Ciudad A	5	100	105	10,5
Provincia B	Cantón B	Parroquia B	4	200	204	20,4
					0	0

² Suscriptores corporativos son personas jurídicas tales como empresas, organismos, etc.

³ Suscriptores no corporativos son personas naturales tales como el señor Juan, la señora Marta, etc.

Añadir más filas en caso de requerir.

5. SAV-Q-005: MUESTRA DE SUSCRIPTORES PARA ENCUESTA DEL SERVICIO. La finalidad de este formulario es describir la muestra para la encuesta del servicio de los sistemas de audio y video por suscripción, este formulario consta de los siguientes campos:

- a. **No. de contrato del suscriptor:** Indicar el numero de contrato con el que está suscrito el abonado, o alguna referencia que pueda ser verificada.
- b. **Provincia:** De la ubicación del suscriptor.
- c. **Cantón:** De la ubicación del suscriptor.
- d. **Parroquia, ciudad o Localidad:** De la ubicación del suscriptor.
- e. **Teléfono:** Del suscriptor.

Por ejemplo:

No. de contrato del suscriptor	Provincia	Cantón	Parroquia, ciudad o Localidad	Teléfono
260	Provincia A	Cantón A	Ciudad A	2368192
088	Provincia A	Cantón A	Ciudad A	2359968
020	Provincia A	Cantón A	Ciudad A	2368675
016	Provincia A	Cantón A	Ciudad A	2368357
004	Provincia A	Cantón A	Ciudad A	2130351
019	Provincia A	Cantón A	Ciudad A	2368198
137	Provincia A	Cantón A	Ciudad A	2368343

En caso de requerir más filas añadir las que sean necesarias.

En el caso de tener dudas al respecto de los reportes antes indicados puede comunicarse a la Dirección Nacional de Gestión y Control de Radiodifusión y Televisión al 02 2946400 Ext. 1214