

**RESOLUCIÓN 13-06-ARCOTEL-2016**

**EL DIRECTORIO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS  
TELECOMUNICACIONES**

**CONSIDERANDO:**

- Que, la Constitución de la República del Ecuador, en sus artículos 52 y 54, establece que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad; que la ley establecerá los mecanismos de control de calidad; y, que: *"...las personas o entidades que presten servicios públicos serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore"*.
- Que, la Carta Magna, en el artículo 314 establece: *"El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.- 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, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015, en su artículo 142 crea a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL, como entidad encargada de la administración, regulación y el control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión.
- Que, el artículo 20 de la norma legal ibídem, establece:
- "La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, determinará las obligaciones específicas para garantizar la calidad y expansión de los servicios de telecomunicaciones así como su prestación en condiciones preferenciales para garantizar el acceso igualitario o establecer las limitaciones requeridas para la satisfacción del interés público, todo lo cual será de obligatorio cumplimiento.*
- Las empresas públicas que presten servicios de telecomunicaciones y las personas naturales o jurídicas delegatarias para prestar tales servicios, deberán cumplir las obligaciones establecidas en esta Ley, su reglamento general y las normas emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para garantizar la calidad, continuidad, eficacia, precios y tarifas equitativas y eficiencia de los servicios públicos."*

Que, es derecho de los abonados, clientes y usuarios disponer y recibir los servicios de telecomunicaciones contratados de forma continua, regular, eficiente, con calidad y eficacia, así como exigir a los prestadores de los servicios contratados, el cumplimiento de los parámetros de calidad aplicables conforme lo señala el artículo 22 numerales 1 y 14 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Que, mediante Resolución No. ARCOTEL-2016-144 del 13 de febrero del 2016, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones aprobó los Índices de Calidad aplicables a partir del año 2016 para las prestadoras del servicio de telefonía fija CNT E.P., ETAPA E.P., ECUADORTELECOM S.A., SETEL S.A., LINKOTEL S.A. y LEVEL 3 ECUADOR LVL T S.A.

Que, el artículo 21 del Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, emitido mediante Resolución No. 05-03-ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016 y publicada en el Registro Oficial No. 749 de 6 de mayo de 2016, establece que:

**“Artículo 21.- Calidad de los Servicios.-** Los parámetros y metas de calidad de la prestación de los servicios constarán en la normativa o resoluciones que para el efecto emita el Directorio de la ARCOTEL para cada servicio, debiendo estar relacionados al menos a:

1. Aspectos técnicos vinculados con la operación y prestación del servicio.
2. Atención al abonado, cliente, usuario.
3. Emisión correcta de facturas de cobro.
4. Plazos máximos para atención, reparación e interrupción del servicio.

*Los parámetros y metas de calidad de los servicios iniciales, constarán en el título habilitante y serán actualizados cuando el Directorio de la ARCOTEL lo requiera...”*

Que, mediante Disposición 03-03-ARCOTEL-2016 el Directorio dispuso a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL que presente a consideración del Directorio, un informe del establecimiento de los índices de calidad de los servicios que fueron fijados por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, así como las resoluciones correspondientes emitidas, con la finalidad de que el Directorio pueda ratificar, complementar o modificar las mismas.

Que, con oficio No. MINTEL-DM-2016-0226-0 de 16 de agosto de 2016, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, solicitó a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, presentar un análisis sobre el Parámetro 1.1. (5.1) “RELACIÓN CON EL CLIENTE” aplicable a las Prestadoras del Servicio de Telefonía Fija y

Servicio Móvil Avanzado, tomando en consideración que dicho parámetro está orientado a medir la percepción del usuario y que los aspectos técnicos relacionados con la calidad del servicio se encuentran contemplados de manera objetiva en los otros parámetros técnicos.

Que, la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, remitió al Directorio de la Agencia, el Oficio No. ARCOTEL-DEAR-2016-0090-OF de 20 de septiembre de 2016, al que se adjunta el informe de análisis "RELACIÓN CON EL CLIENTE", requerido por el MINTEL y Directorio de la ARCOTEL, relacionado con la Resolución ARCOTEL-2016-0144, que en su parte pertinente concluye, entre otros aspectos, que la Norma ETSI considera que sólo se debería medir en el índice de RELACIÓN CON EL CLIENTE, la forma como es tratado el abonado o usuario y no considerar aspectos como la calidad o el precio de los servicios de telecomunicaciones.

Que, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en la Sesión 07-ARCOTEL-2016 de 30 de septiembre de 2016, conoció el informe de análisis del parámetro de calidad denominado "Relación con el cliente", de servicios de telefonía fija y móvil; y recibió la presentación realizada por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

En ejercicio de sus atribuciones,

### RESUELVE:

**Artículo 1.-** Avocar conocimiento y acoger el informe remitido con Oficio No. ARCOTEL-DEAR-2016-0090-OF de 20 de septiembre de 2016 sobre el análisis del Parámetro de Calidad: Relación con el Cliente, así como la presentación realizada ante este cuerpo colegiado por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL, referente al análisis técnico legal de fijación de los Índices o Parámetros de Calidad aplicables a las prestadoras de servicios de telefonía fija para el año 2016, según Resolución ARCOTEL-2016-144 de 13 de febrero de 2016.

**Artículo 2.-** Ratificar los Índices de Calidad aplicables a partir del año 2016 para las prestadoras del servicio de telefonía fija: CNT E.P., ETAPA E.P., ECUADORTELECOM S.A., SETEL S.A., LINKOTEL S.A. y LEVEL 3 ECUADOR LVL3 S.A, aprobados mediante Resolución ARCOTEL-2016-144 del 13 de febrero del 2016, con las siguientes reformas:

1) Modificar las especificaciones del parámetro codificado 1.1, denominado RELACIÓN CON EL CLIENTE, de la siguiente forma:

- **DEFINICIÓN**

Es el grado de satisfacción que tiene un abonado, cliente y usuario con respecto a los siguientes aspectos:

- Percepción del trato al usuario/abonado/cliente (amabilidad, disponibilidad y rapidez), en la atención en el Centro de Atención al Usuario del operador.
- Percepción del trato al usuario/abonado/cliente recibido por parte del operador, en general.

Entendiéndose por:

*Amabilidad:* actitud positiva, cortés y paciente de una persona hacia el usuario/abonado/cliente.

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

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

#### - VALOR OBJETIVO

El resultado de mediciones es de carácter informativo.

#### - METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

##### Forma de medición

Se toma una muestra significativa de diferentes abonados, clientes y usuarios; los cuales serán consultados mediante encuestas para la medición del parámetro.

El abonado, cliente y usuario es consultado, y otorgará calificaciones de acuerdo a la siguiente escala:

GRADO	CALIFICACIÓN
Muy satisfecho	6
	5
	4
	3
	2
	1
Muy insatisfecho	0

##### Tamaño de la muestra

Se toma una muestra significativa de diferentes abonados, clientes y usuarios, quienes han utilizado el servicio por lo menos los últimos tres (3) meses.

El tamaño de la muestra deberá garantizar una confiabilidad de al menos el 95% y un error de no más del 3%. Se excluirán las encuestas de los abonados, clientes y usuarios que respondan "no sé" o quienes se rehúsen a contestar; no obstante, siempre se deberá asegurar un tamaño mínimo de muestra (muestra significativa).

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

$$m = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

N=Número total de líneas activas del último mes del período en evaluación.

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

p=0,5 (para maximizar el tamaño muestra)

q=0,5 (para maximizar el tamaño muestra)

d=0,03 (para un nivel de precisión de 3%)

La muestra para encuestados, deberá incluir abonados, clientes y usuarios de cada una de las provincias del país, y deberá ser proporcional a la población de cada provincia, considerando la población indicada en la proyección del INEC del año n-1.

#### Área de aplicación

Área de prestación del servicio del operador.

#### VARIABLES QUE CONFORMAN EL PARÁMETRO

R: Relación con el cliente.

$C_i$ : 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.).

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

#### Cálculo para obtener el índice

$$R = \frac{\sum_{i=1}^{N_e} C_i}{N_e}$$

#### Frecuencia de Medición

Semestralmente.

### Reportes

- a) Informe entregado hasta el 31 de enero (reporte correspondiente al periodo enero - diciembre del año anterior) con resultados discriminados por provincia y por cada uno de los aspectos señalados en la definición. La ARCOTEL en caso de considerarlo necesario podrá verificar las fichas de campo.
- b) El índice será de carácter informativo.

2) Modificar y estandarizar el formulario de encuesta de "RELACIÓN CON EL CLIENTE", para todas las prestadoras del Servicio de Telefonía Fija, de tal manera que contenga únicamente preguntas relacionadas con el grado de satisfacción que un abonado, cliente o usuario tiene sobre la forma general en que percibe los diferentes aspectos relacionados con el servicio, conforme la definición del parámetro.

3) Modificar las especificaciones del parámetro codificado 1.4, denominado PORCENTAJE DE RECLAMOS DE FACTURACIÓN, de la siguiente forma:

- VALOR OBJETIVO

≤ 0,3%.

4) Modificar las especificaciones del parámetro codificado 1.5, denominado FACTURACIÓN, de la siguiente forma:

- DEFINICIÓN:

Número de días que transcurren desde el cierre del ciclo de facturación hasta que el abonado reciba la factura física o sea notificado a través de correo electrónico, de acuerdo a la solicitud del abonado, cliente y usuario.

- VALOR OBJETIVO:

100% de las facturas deben ser entregadas o notificadas en un tiempo máximo de 7 días calendario.

- OBSERVACIONES:

El operador deberá implementar, en el caso que no lo tuviere, los medios por los cuales sus abonados o clientes puedan acceder a conocer los valores de facturación. Estos medios pueden ser, a través de un número telefónico de consulta, página web, bancos u otros, que a criterio del operador, facilite a sus abonados o clientes la obtención de la información de facturación.

Las facturas, deberán ser entregadas o notificadas al usuario con no menos de diez (10) días de anticipación a su vencimiento, de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Adicionalmente, se entregará cualquiera de las dos formalidades (física o electrónica), con aceptación previa del abonado, cliente o usuario.

La emisión de la factura electrónica no tendrá costo.

Los informes semestrales serán entregados a la ARCOTEL, en medios físicos y digitales (sin protecciones y compatibles con MS Office).

Se debe entregar a la ARCOTEL el respaldo de la información, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.

5) Modificar las especificaciones del parámetro codificado 1.6, denominado PORCENTAJE DE AVERÍAS EFECTIVAS REPARADAS, de la siguiente forma:

- VALOR OBJETIVO

- 1.-  $\geq 72\%$  de averías efectivas reparadas mensualmente hasta en 24 horas.
- 2.-  $\geq 85\%$  de averías efectivas reparadas mensualmente hasta en 48 horas.
- 3.-  $\geq 95\%$  de averías efectivas reparadas mensualmente hasta en 5 días.

6) Modificar las especificaciones del parámetro codificado 1.9, denominado TIEMPO DE ESPERA POR RESPUESTA DE OPERADOR HUMANO, de la siguiente forma:

- DEFINICIÓN:

Tiempo medido en segundos, en que el operador humano demora en atender las llamadas de los abonados, clientes y usuarios, marcados ya sea directamente o mediante la selección de atención por un operador humano realizado a través de un sistema de contestador interactivo.

Desde el mensaje inicial hasta que conteste el operador humano, deberá tener una duración máxima de 40 segundos, tiempo que incluye la presentación y selección correspondiente del árbol de opciones del IVR (Sistema de Respuesta Interactiva por Voz).

En el caso de que un Operador Humano, ponga al usuario en espera para consultas internas, el tiempo promedio de espera para todas las llamadas generadas en dicho caso, no podrá superar los tres (3) minutos.

- VALOR OBJETIVO

1.9.1  $T_a \leq 40$  segundos.

1.9.2  $T_h \leq 3$  minutos.

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

- Variables que conforman el parámetro

1.9.1  $T_a$ : Tiempo promedio de espera por respuesta de un operador humano, en segundos.

$T_{e_i}$  Tiempo de espera del usuario/abonado/cliente, para ser atendido por el operador humano a cada llamada  $i$  en segundos, en el mes.

$ll_{T_o}$  Número de llamadas atendidas por un operador humano, en el mes.

1.9.2  $T_h$ : Tiempo promedio, para el caso de que el operador humano ponga al usuario en espera para consultas internas, en minutos.

$t_{eh}$  Minutos de espera, para el caso de que el operador humano ponga al usuario en espera para consultas internas, en el mes.

$Tl_h$  Número total de llamadas, en las que el operador humano ponga al usuario en espera para consultas internas, en el mes.

- Cálculo para obtener el índice

1.9.1

$$T_a = \frac{\sum_{i=1}^{ll_{T_o}} T_{e_i}}{ll_{T_o}}$$

1.9.2

$$T_h = \frac{\sum_{i=1}^{Tl_h} t_{eh}}{Tl_h}$$

OBSERVACIONES: Añadir el siguiente texto "En cualquier momento desde que el IVR responde al usuario se debe permitir el acceso a la opción de atención por operador humano. Es decir, no se obligará al usuario, abonado o cliente a escuchar todo el mensaje para la selección."



7) Modificar las especificaciones del parámetro codificado 1.10, denominado TIEMPO DE INSTALACIÓN, de la siguiente forma:

- DEFINICIÓN

Tiempo promedio, medido en días (periodo de 24 horas), que tardan los abonados o clientes, en obtener la instalación y activación del servicio, contados desde el día en que la solicitud de prestación del servicio es aceptada por el operador, hasta que se instala y activa el servicio.

Entendiéndose por solicitud de prestación del servicio aceptada, la firma del contrato del servicio.

- VALOR OBJETIVO

≤ 7 días

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

- Variables que conforman el parámetro

$T_e$ , Tiempo de espera del abonado o cliente, para la instalación y activación del servicio  $i$ , en días.

$T_s$  Total de solicitudes de prestación del servicio aceptadas en el mes.

- Cálculo para obtener el índice

$$\frac{\sum_{i=1}^{T_s} T_e}{T_s} \leq 7 \text{ días}$$

**Artículo 3.-** Considerando la fecha de aprobación de la Resolución ARCOTEL-2016-144 y la fecha de emisión de la presente resolución ratificatoria y reformativa, se dispone que las mediciones de los parámetros modificados tendrán el carácter informativo, respecto de las mediciones o evaluaciones correspondientes al año 2016; los demás parámetros constantes en la Resolución ARCOTEL-2016-144 y que no han sido modificados, se evaluarán conforme a la citada resolución.

**Artículo 4.-** La Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, contados a partir de la emisión de la presente resolución, remitirá a los prestadores del servicio de telefonía fija, el esquema de estandarización de los reportes que deben presentar las operadoras para cumplimiento de la Resolución ARCOTEL-2016-144 y la presente resolución, incluyendo formatos, instructivos y las disposiciones sobre archivos de respaldo

o guías metodológicas, que considere pertinentes para una adecuada aplicación, supervisión y control.

**Artículo 5.-** Notificar a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, para que a través de la Unidad de Documentación y Archivo, se notifique con la presente Resolución a las prestadoras del servicio de telefonía fija: CNT E.P., ETAPA E.P., ECUADORTELECOM S.A., SETEL S.A., LINKOTEL S.A. y LEVEL 3 ECUADOR LVL3 S.A. para su conocimiento, cumplimiento y ejecución, según corresponda, a las Coordinaciones: Técnica de Regulación, Técnica de Títulos Habilitantes y Técnica de Control; así como a las Direcciones: Técnica de Regulación de los Servicios y Redes de Telecomunicaciones; Técnica de Títulos Habilitantes de los Servicios y Redes de Telecomunicaciones; y Técnica de Control de los Servicios de Telecomunicaciones.

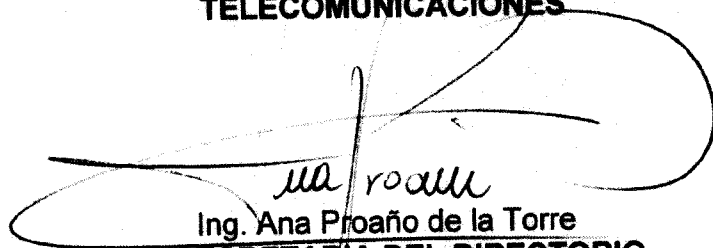
La presente resolución es de ejecución inmediata.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, el 30 de septiembre de 2016.



Ing. Alexandra Alava Freire

**PRESIDENTA DEL DIRECTORIO**  
**AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS**  
**TELECOMUNICACIONES**



Ing. Ana Proaño de la Torre

**SECRETARIA DEL DIRECTORIO**  
**AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS**  
**TELECOMUNICACIONES**