

# Acerca de los Alcances del Manual de Calidad de Servicios de Telecomunicaciones RESOLUCIÓN CNC Nº 3797/2013

## ¿Qué es el MANUAL DE CALIDAD?

Es la denominación general del Manual de Procedimientos de Auditoría y Verificación del Reglamento de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, aprobado como Anexo I de la Resolución CNC Nº 3797/2013.

## ¿Cuál es el fundamento del MANUAL DE CALIDAD?

Su fundamento principal deviene del dictado del nuevo Reglamento de Calidad de Servicios de Telecomunicaciones (RCST) aprobado por Resolución SC Nº 05/2013, en tanto impone los requisitos y parámetros de calidad para la prestación de servicios de telecomunicaciones que se brindan a través de redes de uso público, tales como telefonía fija, móvil o datos.

Estos requisitos y parámetros transparentes y públicos, permitirán a los usuarios contar con herramientas necesarias para comparar, elegir y poder exigir un servicio de calidad.

## ¿Qué establece el MANUAL DE CALIDAD?

Básicamente, el Manual establece las pautas y requisitos que los prestadores de servicios de telecomunicaciones alcanzados deben cumplir, a instancias de las exigencias establecidas en el RCST y sus disposiciones accesorias.

La correcta carga de los datos para estimar los Indicadores de Calidad de Telecomunicaciones (ICT), permitirá realizar mediciones confiables por medio de sistemas automáticos, y la obtención de información fidedigna.

## De acuerdo a lo establecido por la Resolución CNC Nº 3797/2013, ¿quiénes deben realizar presentaciones mediante el aplicativo Web?

Todas las personas físicas o jurídicas que posean licencia para prestar:

- ✓ **Servicio de Telefonía Básica** (STB): incluye el registro de Servicios de Telefonía Local (STL); Pública (STP), de Larga Distancia Nacional e Internacional (LDN/LDI) y Servicio de Telefonía Básica (STB); Telefonía bajo tecnología IP.
- ✓ **Servicio de Telefonía Móvil** (STM): incluye los servicios de Radiocomunicaciones Móvil Celular (SRMC), Comunicaciones Personales (PCS) y Servicio de Telefonía Móvil (STM).
- ✓ **Servicio Radioeléctrico de Concentración de Enlaces** (SRCE),
- ✓ **Datos**: Incluye los Servicios de Valor Agregado de Acceso a Internet.
- ✓ **Servicio de provisión de Facilidades de Telecomunicaciones a Prestadores** (PROV).

## Las presentaciones, ¿tienen carácter de Declaración Jurada (DD.JJ)?

Sí, todos los datos cargados por este medio tienen carácter de DD.JJ.

## ¿Cuál es la estructura general del Manual?

La prestación de los servicios de STB, STM, SRCE, Datos y PROV ha sido estructurada en **tres segmentos**, de acuerdo a la cantidad de accesos de usuarios que ostente el prestador al último día hábil del año calendario anterior al período que informe.

## ¿Cuáles son los Segmentos establecidos?

Conforme las disposiciones del Manual, cada Segmento posee la siguiente cantidad de accesos de usuarios:

**Segmento I:** Telefonía Básica mayor a 10.000; Móvil/SRCE mayor a 100.000 y Datos mayor a 2.000

**Segmento II:** Telefonía Básica mayor a 1.000; Móvil/SRCE menor a 100.000 y Datos entre 200 y 2.000.

**Segmento III:** Telefonía Básica menor a 1.000 y Datos menos de 200.

### ¿Qué es el período de transición?

Es el lapso de tiempo dentro del cual los prestadores **deberán adecuar sus sistemas** para poder efectuar las mediciones conforme los parámetros dispuestos en el Manual de Calidad.

### ¿Debo realizar mediciones durante el período de transición?

Sí, durante el período de transición los prestadores deben realizar mediciones conforme los lineamientos dispuestos en el **ANEXO IV** del Manual de Calidad (puntos 4 y 5).

### ¿Qué es el período de adecuación?

Es el lapso de tiempo dentro del cual los prestadores **deberán empezar a cumplir las metas** establecidas en el RCST y conforme la segmentación aplicada en el mismo.

### ¿Las metas de calidad son las mismas para todos?

No, las exigencias de Calidad son distintas, de acuerdo con el segmento al que pertenezca el prestador.

### ¿Cómo empiezo a cumplir con las disposiciones del Manual?

La primera instancia para comenzar a cumplir es la presentación ante el Organismo de Control (o cualquiera de sus delegaciones), de la documentación exigida en los Puntos 1.4, 1.5 y 1.6 del Manual de Calidad.

### ¿Qué Incluyen los puntos 1.4, 1.5 y 1.6 (del Anexo I, Capítulo I) del Manual?

#### ✓ **Memoria técnica (1.4)**

Es el documento que deben presentar los prestadores ante el Organismo de Control (en forma impresa y/o archivo de extensión .doc), en el cual deberá detallarse la metodología / tecnología que utilizarán para tomar la información requerida para cada uno de los indicadores de calidad.

#### ✓ **Puntos de Ingreso de reclamos (1.5)**

Son los distintos canales que los prestadores poseen habilitados para la recepción de reclamos de los usuarios, los que se detallarán en una nómina que deberá incluir denominación, domicilio, responsable local y teléfono. Respecto de la denominación, deberán ser informados todos los puntos de atención, cualquiera sea su índole, por ejemplo: centro de reclamos, atención al cliente, agente comercial, etc.

#### ✓ **Puntos de observación (1.6)**

Son los distintos puntos de recolección y procesamiento de eventos de red que sean utilizados para componer los indicadores. La nómina de estos puntos deberá incluir denominación, domicilio, responsable local y teléfono.

### **No hice la presentación de los puntos 1.4, 1.5 y 1.6 del manual antes del vencimiento, ¿Puedo presentarlos todavía?**

Sí, independientemente del cumplimiento o no de los plazos establecidos, es necesario presentar lo requerido en los puntos 1.4, 1.5 y 1.6 del Manual y morigerar, de este modo, la eventual aplicación de las sanciones previstas por esta falta.

**¿Debo seguir presentando la información solicitada a través de la Resolución CNC Nº 2220/2012?** No, a partir de la primera presentación realizada en el marco de la Resolución CNC Nº 3797/2013, no se deberán informar los Indicadores de Calidad requeridos por la Resolución CNC Nº 2220/2013.

Dichos indicadores han quedado reemplazados por los exigidos en el Manual de Calidad y no se encuentran disponibles para su carga dentro del módulo Res2220.

#### **¿De qué forma debo presentar la Información?**

El módulo para efectuar la carga de la información de ICT se encuentra dentro de la PLATAFORMA DE SERVICIOS WEB del Organismo, disponible en <https://serviciosweb.enacom.gob.ar>.

Esta es la plataforma que permite realizar la carga de la información sobre los ICT y es el único medio para hacerlo.

Los prestadores que ya se encuentren registrados y presentando información requerida por la Resolución CNC Nº 2220/2012 o Nº 493/2014 podrán acceder con los mismos datos de ingreso (usuario y contraseña).

Aquellos prestadores que no tengan usuario en nuestra Plataforma deberán gestionarlo y realizar el proceso de registro accediendo a la opción "**No tengo usuario, deseo registrarme**". Para ello, recomendamos leer el [Instructivo para la Generación de Usuario](#) disponible en nuestra página web [www.enacom.gob.ar](http://www.enacom.gob.ar), dentro del módulo institucional de la PLATAFORMA DE SERVICIOS WEB.

#### **Si tengo alguna duda o problema, ¿con quién me puedo contactar?**

Los canales de contacto se encuentran dentro del **Grupo de Trabajo Indicadores**.

**Correo:** [manualdecalidad@enacom.gob.ar](mailto:manualdecalidad@enacom.gob.ar)

**Teléfono:** (011) 4347-9443/9215 de lunes a viernes de 10 a 18 hs.