

**Secretaría de Comunicaciones**

**Resolución Nº 5/2013 (Boletín Oficial Nº 32.671, 02/07/13)**

Bs. As., 1/7/2013

VISTO el Expediente Nº 6.299/2013 del Registro de la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, organismo descentralizado actuante en la órbita de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS, el artículo 42 de la CONSTITUCION NACIONAL, la Ley Nº 19.798, el Decreto Nº 764 de fecha 3 de septiembre de 2000 y sus modificatorios, el Decreto Nº 1.185 de fecha 22 de junio de 1990 y sus modificatorios, y el Decreto Nº 681 de fecha 5 de junio de 2013, y

**CONSIDERANDO:**

Que los incisos a) y h) del apartado 10.1 del artículo 10 del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones aprobado —como Anexo I— por el artículo 1º del Decreto Nº 764/00 y sus modificatorios, establece que los servicios registrados deben prestarse en condiciones de regularidad, continuidad, calidad y respetando el principio de no discriminación; y que los prestadores deben asegurar el debido cumplimiento de las reglas del buen arte y las calidades de servicio exigidas por las normas vigentes.

Que por su parte, por el artículo 2º del Decreto Nº 681/13 se instruyó a la SECRETARIA DE COMUNICACIONES del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS, a dictar, con intervención de la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, un nuevo reglamento que establezca los requisitos de calidad para la prestación de los servicios de telecomunicaciones a ser cumplidos por los licenciarios para un uso eficaz, eficiente y racional de la red y del espectro radioeléctrico en atención al avance tecnológico y a las necesidades de los usuarios.

Que el artículo 42 de la CONSTITUCION NACIONAL establece el derecho de los usuarios a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno; y, el deber de las autoridades de proveer a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia y al control de la calidad y eficiencia de los servicios públicos.

Que el crecimiento del número de usuarios de los servicios de telecomunicaciones y el consecuente aumento de tráfico en las redes, así como la evolución de las tecnologías en uso y la diversidad de servicios y de aplicaciones ofrecidas por los prestadores, hacen indispensable una actualización del marco normativo que incorpore niveles apropiados de calidad que redunden en beneficio de los usuarios.

Que el control de la calidad y la eficiencia de los servicios es un deber de la Administración Pública, y en tal sentido, el Reglamento, que como Anexo forma parte de la presente Resolución, establece indicadores a los efectos de evaluar los niveles de calidad relacionados con la operatividad de la red y con el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio.

Que por lo tanto, y a fin de salvaguardar los derechos de los usuarios, corresponde al Estado Nacional establecer y mantener actualizados los requisitos de calidad de los servicios de telecomunicaciones que garanticen una eficiente prestación y exigir a los prestadores una permanente adecuación de sus redes de modo tal que la calidad de funcionamiento satisfaga tales requerimientos.

Que a efectos de proporcionar a los usuarios elementos que les permitan conocer la calidad del servicio prestado de manera objetiva y comparable, es necesario determinar un conjunto de datos observables y susceptibles de ser medidos, y asimismo disponer el carácter público de la información resultante de los procedimientos de auditoría y verificación técnica.

Que los indicadores técnicos aprobados en el Reglamento que como Anexo integra la presente medida, han sido elaborados en base a las recomendaciones de Calidad de la UNION INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (UIT) y a la experiencia adquirida por otros países de la región.

Que al respecto, el Sector de Normalización de las Telecomunicaciones de la UNION INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES ha establecido en la Recomendación E. 800, una clara diferenciación entre los conceptos de “calidad de servicio” y “calidad de funcionamiento de la red”, asociando el primero al grado de satisfacción percibido por el usuario y el segundo al comportamiento técnico de la red.

Que la Recomendación precitada se aplica a todos los servicios con independencia de las topologías y tecnologías de los sistemas empleados para brindarlos.

Que por otra parte, en oportunidad de la Conferencia Mundial de Telecomunicaciones Internacionales (CMTI), celebrada por la UNION INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES en DUBAI (EMIRATOS ARABES UNIDOS), en el mes de diciembre de 2012, se adoptó el nuevo REGLAMENTO DE TELECOMUNICACIONES, cuyo artículo 3° prevé, en el apartado 3.1, que los Estados Miembros de la Unión procurarán velar por que las empresas de explotación autorizadas colaboren en el establecimiento, la explotación y el mantenimiento de la red internacional para proporcionar una calidad de servicio satisfactoria. Asimismo, ese Reglamento establece en el apartado 4.3. del artículo 4° que de acuerdo con la legislación nacional aplicable, los Estados Miembros procurarán velar por que las empresas de explotación autorizadas proporcionen y mantengan en la mayor medida posible una calidad de servicio satisfactoria correspondiente a la de las Recomendaciones UIT-T.

Que asimismo, la COMISION INTERAMERICANA DE TELECOMUNICACIONES, en el marco de la XXII Reunión del Comité Consultivo Permanente I: Telecomunicaciones/Tecnologías de la Información y la Comunicación (CCP.I), celebrada en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en el mes de mayo de 2013, aprobó por unanimidad la Recomendación CCP.I/REC. 18 (XXII-13) “PREMISAS PARA LA CONFECCION Y/O ACTUALIZACION DE LA REGLAMENTACION EN MATERIA DE CALIDAD DE SERVICIO (QoS) PARA LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”, por la que se insta a: “1)

Que los Estados Miembros orienten esfuerzos a desarrollar normas de Calidad de Servicio, estableciendo parámetros que reflejen la realidad de mercado; 2) Que dichos

parámetros incorporen la perspectiva y expectativas de los usuarios, dando cuenta de los atributos que estos más ponderan; 3) Que los Estados Miembros estudien la posibilidad de propender hacia un Reglamento que establezca parámetros de calidad para múltiples servicios de telecomunicaciones; 4) Que los procedimientos y metodología de medición de parámetros se agrupen por cada modalidad y servicio específico; 5) Que evalúen la posibilidad de publicar los parámetros de Calidad relevados en sus respectivas páginas web institucionales”.

Que la información requerida a los prestadores a efectos de determinar los indicadores de calidad, deberá encontrarse a disposición de la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES en las redes o en los sistemas de gestión implementados en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

Que asimismo, en caso de incumplimiento de las obligaciones establecidas, los prestadores serán susceptibles de ser sancionados por la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES de acuerdo a lo establecido en las respectivas licencias y en el Artículo 38 del Decreto N° 1185/90 y modificatorios.

Que en ese orden, la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES dispondrá la creación de un Registro de Infracciones discriminado por prestador a fin de verificar la reiteración de las infracciones cometidas.

Que por otra parte, conforme lo prescriben el artículo 4° y el inciso k) del artículo 6° del Decreto N° 1185/90, la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES tiene a su cargo la regulación administrativa y técnica, el control, fiscalización y verificación en materia de telecomunicaciones.

Que asimismo, el inciso b), apartado 10.1 del artículo 10 del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones aprobado —como Anexo I— por el artículo 1° del Decreto N° 764/00 establece, entre las obligaciones generales de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, el deber de brindar información a la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES.

Que en igual sentido, el apartado 10.1.3. del Capítulo X del Pliego de Bases y Condiciones, aprobado —como Anexo I— por el artículo 2° del Decreto N° 62/90 y sus modificatorios, y el apartado 5.3. del artículo 5° del Pliego de Bases y Condiciones, aprobado por el artículo 1° del Decreto N° 1461/93 y sus modificatorios, establecen que las prestadoras deberán disponer del equipamiento e instrumental necesario para posibilitar que la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES pueda realizar en debida forma sus facultades de control y fiscalización, permitir el libre acceso a las instalaciones y brindar toda la información que les sea requerida.

Que en razón de ello, a los fines de posibilitar que la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES ejerza sus funciones los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán: disponer de los recursos, equipamiento e instrumental necesarios, en calidad y cantidad suficiente; garantizar el libre acceso a las instalaciones y sistemas vinculados a la prestación del servicio, brindando toda la información que les sea requerida en las formas y plazos que ésta fije al efecto.

Que por otra parte, los prestadores deberán garantizar a cada usuario un acceso que de ningún modo distinga, bloquee, interfiera, discrimine, entorpezca, degrade o restrinja arbitrariamente la recepción o el envío de información.

Que ello a efectos de evitar que los prestadores jerarquicen o den prioridad al uso, envío o recepción de determinada información en detrimento de otra de similares características; sin perjuicio de las limitaciones de índole legal, como la protección de los derechos de propiedad intelectual y derechos conexos, que pudieran corresponder.

Que asimismo, los prestadores deberán garantizar la calidad de la captación y derivación de las comunicaciones que le sean requeridas judicialmente en los términos de la Ley N° 25.520, y arbitrar los recursos humanos y tecnológicos necesarios para el cumplimiento del marco jurídico vigente y los estándares internacionales en materia de interceptación legal.

Que en virtud de lo expuesto, resulta necesario instruir a la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES a adoptar las medidas pertinentes para la elaboración de los procedimientos de auditoría y verificación técnica necesarios para la implementación del Reglamento de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones que, como Anexo, por la presente se aprueba.

Que a tal efecto y a fin de considerar aquellas facilidades de uso masivo actualmente ofrecidas por los Prestadores, tales como los servicios de mensajería, la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES establecerá a posteriori los lineamientos específicos de los indicadores para su medición.

Que han tomado la intervención de su competencia las áreas técnicas pertinentes de la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, organismo descentralizado actuante en la órbita de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS.

Que la DIRECCION GENERAL DE ASUNTOS JURIDICOS dependiente de la SUBSECRETARIA LEGAL del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS ha tomado la intervención de su competencia.

Que la presente medida se dicta en ejercicio de las atribuciones conferidas por el Decreto N° 1142 de fecha 26 de noviembre de 2003, el Decreto N° 764 de fecha 3 de septiembre de 2000 y sus modificatorios, y el artículo 2° del Decreto N° 681 de fecha 5 de junio de 2013.

Por ello,

EL SECRETARIO  
DE COMUNICACIONES  
RESUELVE:

ARTICULO 1° — Apruébase el REGLAMENTO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, que como ANEXO forma parte integrante de la presente.

ARTICULO 2° — Los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán:

- a) disponer de los recursos, equipamiento e instrumental necesarios, en calidad y cantidad suficiente, para posibilitar que la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES pueda ejercer sus funciones de control y de fiscalización;
- b) garantizar el libre acceso de la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES a las instalaciones y sistemas vinculados a la prestación del servicio, y brindar toda la información que les sea requerida en las formas y en los plazos que ésta fije al efecto;
- c) garantizar a cada usuario un acceso que de ningún modo distinga, bloquee, interfiera, discrimine, entorpezca, degrade o restrinja arbitrariamente la recepción o el envío de información.
- d) garantizar la calidad de la captación y derivación de las comunicaciones que le sean requeridas judicialmente en los términos de la Ley N° 25.520, y arbitrar los recursos humanos y tecnológicos necesarios para el cumplimiento del marco jurídico vigente y de los estándares internacionales en materia de interceptación legal.

ARTICULO 3° — Instrúyese a la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, organismo descentralizado actuante en la órbita de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS, a adoptar las medidas necesarias para la elaboración de los procedimientos de auditoría y verificación técnica necesarios para la implementación del Reglamento aprobado en el artículo 1°, dentro del plazo de NOVENTA (90) días contados desde la publicación de la presente resolución. La COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, a fin de dar cumplimiento a la presente, podrá requerir a los prestadores de servicios de telecomunicaciones la información que estime pertinente, fijando un plazo para su presentación. El plazo otorgado sólo podrá ser prorrogado por la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES cuando los prestadores acrediten de modo fehaciente la existencia de causas graves o justificantes que tornaren imposible el cumplimiento en término de su obligación.

ARTICULO 4° — La presente resolución comenzará a regir a partir del día de su publicación en el Boletín Oficial de la República Argentina.

ARTICULO 5° — Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese. — NORBERTO BERNER, Secretario de Comunicaciones, Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios.

ANEXO

## REGLAMENTO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

### ARTICULO 1°.- OBJETO.

El objeto del reglamento es establecer requisitos de calidad exigibles para la prestación de los servicios de telecomunicaciones comprendidos en la presente norma.

### ARTICULO 2°.- AMBITO DE APLICACION.

El presente reglamento resulta de aplicación para los servicios de telecomunicaciones brindados a través de redes de uso público, tanto fijas como móviles, y es de cumplimiento obligatorio en toda la República Argentina.

### ARTICULO 3°.- DEFINICIONES.

A los fines de la aplicación de la presente reglamentación se entenderá por:

**Accesibilidad del Servicio:** Capacidad del Servicio de Telecomunicaciones para ser obtenido, con las tolerancias y demás condiciones especificadas, cuando lo solicite el Usuario.

**Acceso:** Vínculo perteneciente a la red al cual se conecta el dispositivo terminal habilitado para acceder a la misma.

**Accesos operativos:** Accesos que han cursado tráfico entrante o saliente al menos una vez en el período considerado.

**Area de Prestación del Servicio:** Zona geográfica dentro de la cual el Prestador garantiza brindar los Servicios de Telecomunicaciones ofrecidos, en condiciones de regularidad, continuidad y calidad, conforme los criterios y parámetros establecidos en el presente.

**Area Local:** Zona geográfica de prestación del Servicio Básico Telefónico en la cual el tráfico telefónico del Prestador Histórico u Operador Independiente se cursa sin un prefijo de acceso al servicio de larga distancia —nacional e internacional— independientemente de que dicho tráfico se origine o termine en su red de telecomunicaciones, alámbrica o inalámbrica, y por el que se cobra una tarifa independiente de la distancia.

**Area de Numeración:** Zona geográfica caracterizada por el uso de un mismo indicativo interurbano, que puede comprender a una o más Areas Locales.

**Autoridad de Aplicación:** la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, organismo descentralizado actuante en la órbita de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS.

**Autoridad Regulatoria:** SECRETARIA DE COMUNICACIONES dependiente del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS.

**Calidad:** Efecto global de las características del servicio y de la red que determinan en forma conjunta el grado de satisfacción de los Usuarios.

**Factor Nominal de Reúso:** Relación existente entre la sumatoria de las velocidades de transferencia nominal de bajada de los Usuarios y la sumatoria de la velocidad de transferencia de los vínculos de interconexión entre Prestadores, así como entre éstos y los proveedores de Internet de jerarquía superior.

**Hora de Tráfico Pico:** Intervalo de tiempo a lo largo del día, en el que el volumen de tráfico o el número de intentos de comunicación alcanza máximos relativos positivos.

Indicador de Calidad: Valor numérico que adopta una expresión matemática que relaciona aspectos vinculados con la atención al Usuario o con la operatividad de la red.

Indicador relacionado con la Atención al Usuario: Indicador de Calidad que representa el grado de satisfacción del Usuario respecto de la respuesta del Prestador ante requerimientos originados por la prestación del Servicio de Telecomunicaciones.

Indicador relacionado con la Operatividad: Indicador de Calidad que representa el comportamiento técnico de una red de telecomunicaciones o parte de ella.

Interrupción o Corte: Imposibilidad temporal del servicio para mantener una conexión.

Operatividad: Combinación de todas las acciones técnicas y administrativas destinadas a permitir que se acceda a un servicio o a una funcionalidad requerida.

Paquete: Estructura básica de la transmisión de datos.

Período Considerado (PC): Lapso durante el cual se toman las distintas muestras destinadas a calcular el valor de un indicador.

Período Inmediato Anterior (PIA): Lapso de idéntica duración e inmediato anterior al período considerado.

Prestador: Licenciataria de Servicios de Telecomunicaciones.

Red de Banda Ancha: Red de conmutación de paquetes, sea fija o móvil, cuya velocidad de transferencia nominal de bajada es igual o mayor a 1024 Kbps.

Retenibilidad del servicio: Capacidad del servicio para que, una vez obtenido, continúe siendo prestado en condiciones determinadas durante el tiempo solicitado.

Servicios de Telecomunicaciones: Servicios de Telecomunicaciones fijos y móviles, de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 2° del presente Reglamento.

Usuario: Toda persona que utiliza los Servicios de Telecomunicaciones.

Usuario titular: Persona física o jurídica vinculada contractualmente a un Prestador, a los fines de la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones.

Velocidad de Transferencia: Resultante de la capacidad y el grado de compartición de un vínculo destinado a cursar tráfico de paquetes de datos, que usualmente se expresa en bits por segundo (bps).

Se considera velocidad de transferencia de bajada a la correspondiente al tráfico de paquetes de la red al Usuario.

Se considera velocidad de transferencia de subida a la correspondiente al tráfico de paquetes del Usuario a la red.

Velocidad de Transferencia Nominal: Velocidad de Transferencia establecida en el contrato celebrado entre el Prestador y el Usuario Titular.

Velocidad Efectiva Media de Transferencia: Promedio de la velocidad real de transferencia entre dos puntos de la red, considerada durante un lapso dado.

#### ARTICULO 4°.- INDICADORES DE CALIDAD.

Los Indicadores de Calidad se clasificarán en indicadores relacionados con la Atención al Usuario e indicadores relacionados con la Operatividad de la Red.

##### 4.1. Indicadores relacionados con la Atención al Usuario.

Los indicadores incluidos en el presente apartado deberán ser cumplidos por la totalidad de los Prestadores.

##### 4.1.1. Indicador de Reclamos de Usuario (IRU).

El indicador IRU se define como la relación porcentual entre la cantidad total de reclamos realizados por los usuarios en un Período Considerado, independientemente del medio utilizado por el usuario para efectuarlo y de la resolución (favorable o no) del mismo y la cantidad de accesos operativos, contabilizada en el último día del Período Considerado. Este indicador se discriminará para cada una de las Areas Locales en las que el prestador brinde servicio.

$$IRU = \frac{Cantidad\ de\ reclamos_{pc}}{Cantidad\ de\ accesos\ operativos_{pc}} \times 100 \leq 1\%$$

##### 4.1.2. Indicador de Reiteración de Reclamos (IRR).

El indicador IRR se define como la relación porcentual entre la cantidad de Usuarios que han realizado más de un reclamo ante el Prestador dentro del Período Considerado, independientemente del medio utilizado para efectuarlo, de la resolución (favorable o no) del mismo, y la cantidad total de Usuarios que han realizado reclamos ante el Prestador durante el mismo período.

Los valores se tomarán a nivel nacional.

$$IRR = \frac{\sum Usuarios_{rrp_{pc}}}{\sum Usuarios_{rp_{pc}}} \times 1000 \leq 5\%$$

Donde :

$Usuarios_{rrp}$  : Usuarios que han realizado más de un Reclamo ante el Prestador.

$Usuarios_{rp}$  : Usuarios que han realizado Reclamos ante el Prestador.

$PC$  : Período Considerado

##### 4.1.3. Indicador de Reclamos ante la Autoridad de Aplicación (IRAA).



El indicador IRAA se define como la relación porcentual entre la cantidad de Usuarios que han realizado reclamos ante la Autoridad de Aplicación, referidos a un determinado Prestador, dentro del Período Considerado, independientemente del medio utilizado para efectuarlo, de la resolución (favorable o no) del mismo, y la cantidad total de Usuarios que han realizado reclamos ante dicho Prestador en el Período Inmediato Anterior al PC.

Los valores se tomarán a nivel nacional.

$$IRAA = \frac{\sum Usuarios_{RecAC_{PC}}}{\sum Usuarios_{RecPA}} \times 1000 \leq 1\%$$

Donde:

$Usuarios_{RecAC}$  : Usuarios que efectuaron reclamos ante la Autoridad de Aplicación

$Usuarios_{RecP}$  : Usuarios que efectuaron reclamos ante el Prestador.

$PC$  : Período Considerado

$PIA$  : Período Inmediato Anterior Período Considerado

#### 4.1.4. Indicador de Respuesta del Operador para Atención al Usuario (IROAU).

El indicador IROAU se define como la relación porcentual entre la cantidad de llamadas atendidas por un operador humano dentro de los TREINTA (30) segundos de requerida esa opción, y la cantidad total de requerimientos de atención efectuados. Los valores se tomarán a nivel nacional.

Para obtener el indicador se deberá tener en cuenta la sumatoria mensual de los valores diarios de acuerdo a la siguiente expresión:

$$IROAU = \frac{\sum_{i=1}^N C_{SA}}{\sum_{i=1}^N C_S} \times 100 \geq 95\%$$

Donde :

$N$  : Cantidad de días del mes.

$C_{SA}$  : Cantidad de Solicitudes diarias Atendidas dentro de los 30 segundos.

$C_S$  : Cantidad total de Requerimientos de atención diarios.

#### 4.1.5. Indicador de Reclamos sobre Saldos de Cuentas Prepagas (IRSCP).

El indicador IRSCP se define como la relación porcentual entre el número total de reclamos sobre el Saldo de Cuentas Prepagas, independientemente del medio utilizado para efectuarlo, de la resolución (favorable o no) del mismo, y el número total de accesos que operen en la modalidad prepaga. El mismo se calculará mensualmente.

$$IRSCP = \frac{\sum Rec_{SCP_{PC}}}{\sum Acu_{MP}} \times 100 \leq 1\%$$

Donde:

$Rec_{SCP}$  : Reclamos sobre Saldos de Cuentas Prepagas

$Acu_{MP}$  : Accesos de Usuarios que poseen Modalidad Prepaga.

$PC$  : Período Considerado

#### 4.1.6. Indicador de Reclamos sobre Facturación (IRF).

El indicador IRF se define como la relación porcentual entre el número total de reclamos por Facturación, independientemente del medio utilizado para efectuarlo, de la fecha de emisión de la factura (se tendrá en cuenta la fecha del reclamo más allá del período reclamado), de la resolución (favorable o no) del mismo, y el número total de Facturas Emitidas en ese período.

Los valores se tomarán a nivel nacional.

Para obtener el indicador se deberá tener en cuenta la sumatoria mensual de los valores diarios de acuerdo a la siguiente expresión:

$$IRF = \frac{\sum_{i=1}^N Rec_F}{TOTAL Fac Em_{PC}} \times 1000 \leq 5\%$$

Donde:

$N$  : Cantidad de días del mes.

$Rec_F$  : Reclamos por Facturación.

$Fac Em$  : Facturas Emitidas.

$PC$  : Período Considerado

#### 4.1.7. Indicador de Demora en la Operatividad del Servicio Solicitado (IDOSS).

El indicador IDOSS se define como el lapso existente entre la solicitud del servicio, por parte de un Usuario, y la efectiva accesibilidad al mismo.

Para obtener el indicador se deberá tener en cuenta la cantidad de solicitudes resueltas dentro del Tiempo Máximo de Instalación (TMI) y las solicitudes ingresadas, dentro del Período Considerado, de acuerdo a la siguiente expresión:

$$IDOSS = \frac{\sum \text{Solicitudes}_{TMI}}{\text{Total Solicitudes}_{PC}} \times 100 \geq 95\%$$

Donde :

*TMI : Tiempo Máximo de Instalación*

*PC : Período Considerado : Lapsó en que se realiza la medición*

*IDOSS : Porcentaje de solicitudes atendidas dentro del TMI*

Dentro del TMI se encuentra incluido el período en el cual el Prestador toma la decisión de satisfacer dicho requerimiento (dependiendo de las obligaciones adquiridas en virtud del Servicio que se haya requerido), debiendo informar al solicitante en el caso de no proceder a satisfacer dicha solicitud.

El TMI depende del tipo de acceso en consideración.

a) En redes de accesos móviles: el TMI es de UN (1) día hábil, cualquiera sea el servicio.

En los casos en que se exceda el TMI, la demora no podrá superar los CINCO (5) días hábiles.

b) En redes de accesos fijos: el TMI es de DIEZ (10) días hábiles, cualquiera sea el servicio.

En los casos en que se exceda el TMI, la demora no podrá superar los VEINTE (20) días hábiles.

En la medición no se computarán las demoras atribuidas al Usuario, debidamente documentadas para su verificación.

#### 4.2. Indicadores relacionados con la Operatividad.

Los indicadores relacionados con la Operatividad se diferenciarán por cada una de las Áreas Locales en las que el prestador brinde Servicios de Telecomunicaciones:

##### 4.2.1. Factor Nominal de Reúso.

El Factor Nominal de Reúso deberá ser menor o igual a QUINCE (15).

##### 4.2.2. Accesibilidad del Servicio (AS).

La Tasa de Asignación de Recursos (TAR) se define como la relación porcentual entre la cantidad de asignaciones exitosas de los recursos necesarios para gestionar la comunicación y la cantidad total de tentativas de asignación de recursos realizadas. Las mediciones se deberán realizar de forma diaria y en la Hora de Tráfico Pico.

Para obtener el indicador se deberá tener en cuenta la sumatoria mensual de los valores diarios de acuerdo a la siguiente expresión:

a) Para redes de accesos móviles.

$$TAR = \frac{\sum_{i=1}^N C_{AED}}{\sum_{i=1}^N C_{AD}} \times 100 \geq 95\%$$

b) Para redes de accesos fijos.

$$TAR = \frac{\sum_{i=1}^N C_{AED}}{\sum_{i=1}^N C_{AD}} \times 100 \geq 99,9\%$$

Donde:

$N$ : Cantidad de días del mes

$C_{AED}$ : Cantidad de Asignaciones Exitosas Diarias de recursos.

$C_{AD}$ : Cantidad de tentativas de Asignación Diarias de recursos.

$TAR$ : Tasa de Asignación de Recursos.

A fin de registrar el tráfico real de la red en forma permanente, el método de cálculo de este indicador deberá realizarse mediante medidas efectuadas a través de un sistema automático de recolección de datos, basados en contadores de eventos producidos en la red.

#### 4.2.3. Retenibilidad del Servicio (RS).

La Tasa de Corte (TC) se define como la relación porcentual entre la cantidad de recursos asignados, para gestionar el tráfico, que se liberan por una causa distinta a una maniobra voluntaria de los Usuarios que intervienen en la comunicación, y la cantidad total de recursos asignados.

Esta medición se realizará de manera diaria en la Hora de Tráfico Pico.

Para obtener el indicador se deberá tener en cuenta la sumatoria mensual de los valores diarios de acuerdo a la siguiente expresión:

a) Para redes de accesos móviles.

$$TC = \frac{\sum_{i=1}^N C_{DRLI}}{\sum_{i=1}^N C_{DRA}} \times 100 \leq 3\%$$

b) Para redes de accesos fijos.

$$TC = \frac{\sum_{i=1}^N C_{DRLI}}{\sum_{i=1}^N C_{DRA}} \times 100 \leq 1\%$$

Donde:

$N$ : Cantidad de días del mes

$C_{DRLI}$ : Cantidad Diaria de Recursos Liberados Involuntariamente.

$C_{DRA}$ : Cantidad Diaria de Recursos Asignados.

$TC$ : Tasa de Corte.

A fin de registrar el tráfico real de la red en forma permanente, el método de cálculo de este indicador deberá realizarse a través de un sistema automático de recolección de datos, basados en contadores de eventos producidos en la red.

#### 4.2.4. Parámetros relativos al tipo de información.

##### 4.2.4.1. Tasa de Cumplimiento del Tiempo de Transmisión (TCTT).

La Tasa de Cumplimiento del Tiempo de Transmisión (TCTT) se define como la relación porcentual entre la cantidad de paquetes recibidos dentro de un tiempo (T1) y la cantidad total de paquetes recibidos. Las mediciones se deberán realizar de forma diaria y en la Hora de Tráfico Pico.

Para obtener el indicador se deberá tener en cuenta la sumatoria mensual de los valores diarios de acuerdo a la siguiente expresión:

$$TCTT = \frac{\sum_{i=1}^N C_{PRET}}{\sum_{i=1}^N C_{TPR}} \times 100 \geq X\%$$

Donde :

N : Cantidad de días del mes.

C<sub>PRET</sub> : Cantidad de paquetes recibidos en tiempo (t ≤ T1).

C<sub>TPR</sub> : Cantidad total de paquetes recibidos.

TCTT : Tasa de Cumplimiento del Tiempo de Transmisión

Tipo de Información	Tiempo (T1) [mS]	X [%]
Audio Bidireccional (Voz)	400	98
Audio (Música)	10000	99,5
Video Bidireccional	400	99,5
Video Unidireccional	10000	99,5
Datos	10000	95

##### 4.2.4.2. Tasa de Pérdida de Paquetes (TPP).

La Tasa de Pérdida de Paquetes (TPP) se define como la relación porcentual entre la cantidad de paquetes perdidos y la cantidad total de paquetes transmitidos. Las mediciones se deberán realizar de forma diaria y en la Hora de Tráfico Pico.

Para obtener el indicador se deberá tener en cuenta la sumatoria mensual de los valores diarios de acuerdo a la siguiente expresión:

$$TPP = \frac{\sum_{i=1}^N C_{PP}}{\sum_{i=1}^N C_{TPP}} \times 100 \leq X\%$$

Donde :

N : Cantidad de días del mes.

C<sub>PP</sub> : Cantidad de paquetes perdidos.

C<sub>TPP</sub> : Cantidad total de paquetes transmitidos.

TPP : Tasa de Pérdida de Paquetes.

Tipo de Información	X [%]
Audio Bidireccional (Voz)	3
Audio (Música)	1
Video Bidireccional	1
Video Unidireccional	1
Datos	1

A fin de registrar el tráfico real de la red en forma permanente, el método de cálculo de este indicador deberá realizarse mediante medidas efectuadas a través de un sistema automático de recolección de datos, basados en contadores de eventos producidos en su red.

#### 4.2.4.3. Tasa de Cumplimiento de la Fluctuación Máxima (TCFM).

La Tasa de Cumplimiento de la Fluctuación Máxima (TCFM) se define como la relación porcentual entre la cantidad de paquetes recibidos con una fluctuación máxima  $\Delta T1$  y la cantidad total de paquetes recibidos. Las mediciones se deberán realizar de forma diaria y en la Hora de Tráfico Pico.

Para obtener el indicador se deberá tener en cuenta la sumatoria mensual de los valores diarios de acuerdo a la siguiente expresión:

$$TCFM = \frac{\sum_{i=1}^N C_{PRFM}}{\sum_{i=1}^N C_{TPR}} \times 100 \geq X\%$$

Donde :

N : Cantidad de días del mes.

C<sub>PRFM</sub> : Cantidad de paquetes recibidos con fluctuación  $\leq \Delta T1$ .

C<sub>TPR</sub> : Cantidad total de paquetes recibidos.

TCFM : Tasa de Cumplimiento de la Fluctuación Máxima.

Tipo de Información	Tiempo ( $\Delta T1$ ) [mS]	X [%]
Audio Bidireccional (Voz)	1	98
Audio (Música)	1	99,7

A fin de registrar el tráfico real de la red en forma permanente, el método de cálculo de este indicador deberá realizarse mediante medidas efectuadas a través de un sistema automático de recolección de datos, basados en contadores de eventos producidos en su red.

#### 4.2.4.4. Tasa de Cumplimiento del Sincronismo (TCS)

La Tasa de Cumplimiento del Sincronismo (TCS) se define como la relación porcentual entre la cantidad de paquetes recibidos con una variación en la sincronía labios/voz máxima  $\Delta T1$  y la cantidad total de paquetes recibidos. Las mediciones se deberán realizar de forma diaria y en la Hora de Tráfico Pico.

Para obtener el indicador se deberá tener en cuenta la sumatoria mensual de los valores diarios de acuerdo a la siguiente expresión:

$$TCS = \frac{\sum_{i=1}^N C_{PTS}}{\sum_{i=1}^N C_{TPR}} \times 100 \geq X\%$$

Donde:

N: Cantidad de días del mes.

$C_{PTS}$ : Cantidad de paquetes recibidos en sincronía  $\leq \Delta T1$ .

$C_{TPR}$ : Cantidad total de paquetes recibidos.

TCS: Tasa de Cumplimiento del Sincronismo.

Tipo de Información	Tiempo ( $\Delta T1$ ) [mS]	X [%]
Video Bidireccional	80	95
Video Unidireccional	80	95

A fin de registrar el tráfico real de la red en forma permanente, el método de cálculo de este indicador deberá realizarse mediante medidas efectuadas a través de un sistema automático de recolección de datos, basados en contadores de eventos producidos en su red.

#### 4.2.4.5. Tasa de Cumplimiento de la Velocidad Efectiva Media de Transferencia (TCVEMT).

La Tasa de Cumplimiento de la Velocidad Efectiva Media de Transferencia (TCVEMT) se define como la relación porcentual entre la Velocidad Efectiva Media de Transferencia y la Velocidad de Transferencia Nominal.

La misma se medirá entre los usuarios y el vínculo de interconexión de jerarquía superior del prestador. Las mediciones se deberán realizar de forma diaria y en la Hora de Tráfico Pico.

Para obtener el indicador se deberá tener en cuenta la sumatoria mensual de los valores diarios de acuerdo a la siguiente expresión:

$$TCVEMT = \frac{\sum_{i=1}^N V_{EMT}}{\sum_{i=1}^N V_{TN}} \times 100 \geq 50 \%$$

*Donde :*

N : Cantidad de días del mes.

$V_{EMT}$  : Velocidad Efectiva Media de Transferencia.

$V_{TN}$  : Velocidad de Transferencia Nominal.

TCVEMT : Tasa de Cumplimiento de la Velocidad Efectiva Media de Transferencia.

A fin de registrar el tráfico real de la red en forma permanente, el método de cálculo de este indicador deberá realizarse mediante medidas efectuadas a través de un sistema automático de recolección de datos, basados en contadores de eventos producidos en su red.

#### ARTICULO 5°.- SISTEMA DE MEDICION.

5.1. Los Prestadores deberán implementar, previa intervención de la Autoridad de Aplicación, un sistema de medición de los parámetros de calidad de los servicios brindados a los Usuarios, conforme a las siguientes pautas:

5.1.1. El sistema de medición de calidad de servicio deberá estar debidamente documentado y desagregado, y deberá ser desarrollado de manera tal de permitir que la Autoridad de Aplicación pueda evaluar los procedimientos de recolección de datos y el cálculo de los valores de cada uno de los indicadores de calidad definidos en la presente reglamentación.

Este sistema no podrá ser modificado total o parcialmente sin la previa intervención de la Autoridad de Aplicación.

5.1.2. El sistema de medición de calidad de servicio deberá estar permanentemente actualizado y automatizado para adecuarlo a las condiciones de prestación de los servicios y de medición de parámetros.

5.2. La Autoridad de Aplicación podrá implementar un sistema de medición, para el cual los Prestadores deberán proveer el libre acceso a sus redes y a su información.

Las disposiciones para la entrega de la documentación referida al sistema de medición del nivel de calidad de servicio, los procedimientos necesarios para el conocimiento del manejo del sistema y todo otro aspecto vinculado con lo previsto en este artículo, será definido por la Autoridad de Aplicación mediante los procedimientos de auditoría y verificación técnica.

La implementación deberá efectuarse en concordancia con las normas de protección de datos personales, respetando la operatividad de los sistemas.

#### ARTICULO 6°.- ATENCION AL USUARIO.

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas precedentemente:



6.1. Los Prestadores deberán tratar al Usuario con cortesía, corrección y diligencia tanto al momento de la oferta, como al de la celebración y ejecución del contrato de prestación del servicio.

6.2. Los Prestadores deberán contar con mecanismos gratuitos de atención a los usuarios las VEINTICUATRO (24) horas de todos los días del año, a través de las oficinas comerciales, virtuales y líneas telefónicas, en este último caso con opción a un operador humano disponible en cada menú de opciones.

6.3. Aquellas gestiones que no puedan ser resueltas a través de los canales habilitados para la atención al Usuario, y que resulten ser responsabilidad del Prestador, no podrán ocasionar gastos extraordinarios al Usuario. Los eventuales desembolsos por traslados o envíos que afectaren a éstos, deberán ser afrontados por los Prestadores.

#### ARTICULO 7°.- MAPAS DE PRESTACION DE SERVICIO.

Los Prestadores deberán disponer de mapas en los cuales se indique el Area de Prestación de cada servicio ofrecido.

7.1. Los mapas para la Autoridad de Aplicación deberán:

7.1.1. Estar georreferenciados y digitalizados.

7.1.2. Adecuarse en su formato de entrega, fechas de presentación, criterios de actualización, y todo otro aspecto vinculado a ello, a lo que defina la Autoridad de Aplicación a través de los procedimientos de auditoría y verificación técnica.

7.2. Los mapas para los Usuarios que lo requieran deberán:

7.2.1. Indicar el Area de Prestación de Servicio de manera clara y precisa, incluyendo las referencias y aclaraciones necesarias a fin de facilitar su lectura.

7.2.2. Presentar un nivel de detalle suficiente que permita al usuario identificar los límites del Area de Prestación del Servicio en cuestión.

Los mapas deberán estar disponibles, en forma gratuita, en los centros de atención al usuario y en los puntos de venta para su consulta por el público en general, así como en el sitio web del Prestador, de manera de permitir búsquedas específicas.

#### ARTICULO 8°.- CONSERVACION DE LOS DATOS.

Los Prestadores deberán conservar, en archivos electrónicos y por un plazo mínimo de TRES (3) años, los datos recogidos por sus sistemas que sirvieran de base para el cálculo de los indicadores de calidad que establece el presente Reglamento.

Asimismo la Autoridad de Aplicación podrá requerir la entrega total o parcial de los mismos y proceder a su almacenamiento durante el lapso que considere conveniente.

#### ARTICULO 9°.- INDICADORES, INDICES Y VALORES DE CALCULO.

La presentación de los Índices definidos en el presente Reglamento, así como los valores de los cuales surgen los mismos, se presentarán de conformidad a lo que se indique en la reglamentación de los procedimientos de auditoría y control, en concordancia con las disposiciones del artículo 5°.

#### ARTICULO 10.- PUBLICACION DE LOS INDICADORES DE CALIDAD.

Los Prestadores deberán publicar en su página web los valores obtenidos para cada uno de los indicadores de calidad definidos en la presente reglamentación. En la página inicial se incorporará un enlace dirigido hacia otra página exclusiva donde obren los Indicadores de calidad de servicio pertinentes. Dichos resultados también podrán ser publicados en la página web institucional de la Autoridad de Aplicación.

#### ARTICULO 11.- REGIMEN SANCIONATORIO APLICABLE.

La Autoridad de Aplicación verificará los incumplimientos y, comprobada la infracción, los prestadores serán susceptibles de ser sancionados, de acuerdo a lo establecido en las respectivas licencias y en el artículo 38 del Decreto N° 1185/90 y modificatorios.

#### ARTICULO 12.- INFRACCIONES.

12.1. Las infracciones se clasificarán en leves, graves y gravísimas.

12.1.1. Se considerarán infracciones leves las siguientes:

- a) El incumplimiento del apartado 4.2.1 del artículo 4°.
- b) El incumplimiento de los indicadores establecidos en el apartado 4.2.4 del artículo 4°.

12.1.2. Se considerarán infracciones graves las siguientes:

- a) La reiteración por tercera vez de una infracción leve.
- b) Cuando el porcentaje de apartamiento de los indicadores señalados en los incisos a) y b) del apartado 12.1.1, supere el DIEZ POR CIENTO (10%) del valor establecido en el presente reglamento.
- c) La modificación total o parcial del Sistema de Medición, sin la previa intervención de la Autoridad de Aplicación.
- d) El incumplimiento de alguno de los indicadores establecidos en el apartado 4.1 del artículo 4°.
- e) El incumplimiento de alguno de los indicadores establecidos en los apartados 4.2.2 y 4.2.3 del artículo 4°.
- f) El incumplimiento de lo establecido en el artículo 6°.
- g) El incumplimiento de lo establecido en el artículo 7°.

h) El incumplimiento de lo establecido en el artículo 10.

12.1.3. Se considerarán infracciones gravísimas las siguientes:

- a) La reiteración por tercera vez de una infracción grave.
- b) Cuando el porcentaje de apartamiento de los indicadores señalados en los incisos d) y e) del apartado 12.1.2, supere el DIEZ POR CIENTO (10%) del valor establecido en el presente reglamento, se considerará infracción gravísima.
- c) La alteración de los valores utilizados para el cálculo de los indicadores.
- d) La no presentación en tiempo y forma de la información a la que se refiere el artículo 5°.
- e) El incumplimiento de lo establecido en el artículo 8°.
- f) La no presentación en tiempo y forma de la información a la que se refiere el artículo 9°.

#### ARTICULO 13.- GRADUACION DE LA MULTA.

En caso de corresponder aplicar la sanción de multa, ésta no podrá ser superior al DIEZ POR CIENTO (10%) del tope máximo estipulado en el Decreto N° 1185/90 y sus modificatorios, para las faltas consideradas leves.

Para el caso de las faltas consideradas graves, no podrá superar el CINCUENTA POR CIENTO (50%) del tope máximo estipulado. Podrá alcanzar dicho tope, la multa aplicada por las faltas consideradas como gravísimas.

#### ARTICULO 14.- REGISTRO DE INFRACCIONES.

La Autoridad de Aplicación creará y mantendrá actualizado un Registro de Infracciones discriminado por Prestador a fin de verificar la reiteración de infracciones.

**Texto digitalizado y revisado, de acuerdo al original del Boletín Oficial, por el personal del Centro de Información Técnica de la Comisión Nacional de Comunicaciones.**