

## ANEXO 8

### INDICADORES DE CALIDAD Y PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS

#### **Salvaguarda de la Calidad**

A los efectos de salvaguardar la calidad de la Red Telefónica Nacional ante eventuales avalanchas de tráfico destinadas a AMWU, como por ejemplo consecuencia de alguna campaña de marketing que genere un tráfico excesivo, ANTEL se reserva el derecho de limitar el mismo cuando éste supere la capacidad de interconexión de AMWU y se comience a degradar ó comprometer la calidad de la red.

Esta restricción del tráfico se realizará, a través del uso de la facilidad denominada Espaciamiento de Llamadas definida por la UIT-T en la Recomendación E 412 ( 03/98), mediante la fijación de un límite superior de los intentos de llamada que pueden encaminarse hacia AMWU desde una central en un período de tiempo determinado (por ejemplo no mas de un intento de llamada cada 30 segundos).

#### **Indicador de Disponibilidad en los Puntos De Interconexión (POI)**

##### **2.1 Definición**

Es la proporción del tiempo durante el cual, en un Punto De Interconexión, un circuito o un grupo de circuitos (“enlace”) están cursando tráfico ó en condiciones de hacerlo durante un período determinado, que normalmente se considera de un mes. Se lo expresará en términos porcentuales, siendo su complemento la **indisponibilidad**.

##### **2.2 Notas**

Dado que, sin perjuicio de lo establecido en 8.7, su implementación se realiza a partir de los datos provenientes de los sistemas existentes de observación de tráfico y contralor de los enlaces, se entenderá que un circuito no está en condiciones de cursar tráfico cuando el sistema de supervisión de la central correspondiente lo haya pasado a una situación de “bloqueado” o similar.

Para este Indicador las medidas se realizarán en forma continua y permanente.

##### **2.3 Objetivo**

DISP (CEL) > 98 %

### **3. Indicador de Congestión de Llamadas**

#### **3.1 Definición**

Es la probabilidad de que un intento de toma de un grupo particular de circuitos los encuentre todos ocupados.

Considerando que este indicador permite apreciar si la interconexión está adecuadamente dimensionada para el tráfico que se le ofrece, el cálculo del mismo se realiza para el intervalo de tiempo en el cual la exigencia es máxima (Hora Pico).

#### **3.2 Objetivo**

CCONG (CEL) < 1 %

### **4. Indicador de Rendimiento de los Circuitos**

#### **4.1 Definición**

Es la relación entre la intensidad media de tráfico en la hora pico y la intensidad instantánea máxima que el grupo de circuitos sería capaz de cursar. Este último valor coincide con el número de circuitos en servicio del enlace considerado.

#### **4.2 Objetivo**

RC (CEL) > 40 %

### **5. Indicador de Tiempo Medio de Conversación**

#### **5.1 Definición**

Es el cociente entre el total de minutos de conversación y el total de comunicaciones con respuesta ("tomas con respuesta") que se cursan sobre un grupo específico de circuitos en un período determinado de tiempo.

#### **5.2 Nota:**

Estos objetivos son solamente una referencia, los valores podrán variar dependiendo del tipo de servicio.

#### **5.3 Objetivo**

TMC (CEL) > 1,7 min.

## **6 Indicador de Coeficiente de Concentración de Tráfico**

### **6.1 Definición**

Es la relación entre el volumen de tráfico en hora pico y el volumen de tráfico (acumulado) durante las 24 horas para un grupo de circuitos, en porcentaje.

### **6.2 Nota:**

Estos objetivos son solamente una referencia, los valores podrán variar dependiendo del tipo de servicio.

### **6.3 Objetivo**

CCT (CEL) < 10 %

## **7 Indicador de Eficacia: ASR -Tasa de Llamadas con Respuesta**

### **7.1 Definición**

Es la relación entre el número de tomas de los circuitos de un enlace que dan como resultado una señal de respuesta y el número total de tomas.

### **7.2 Nota:**

Estos objetivos son solamente una referencia, los valores podrán variar dependiendo del tipo de servicio.

### **7.3 Objetivo**

ASR (CEL) > 70 % (Saliente de ANTEL)

## **8 Gestión de los Reclamos**

Cuando se produzca una falla que origine un reclamo hacia la otra PARTE el mismo deberá ingresar, telefónicamente, por el Centro de Atención de Reclamos de esta última. Se entiende conveniente que, de ser posible, el reclamo se origine a partir del Centro de Atención de Reclamos del reclamante.

### **8.1 Centros de Atención de Reclamos**

Los Centro de Atención de Reclamos técnicos de cada PARTE tendrán personal las 24 hs del día los 7 días a la semana y serán los puntos de entrada para todos los reclamos por falta de servicio imputables a cada una de ellas.

El número telefónico del Centro de Atención de Reclamos de ANTEL será un Servicio de Cobro Revertido (0800).

AMWU deberá disponer y comunicar un teléfono 0800 para su Centro de

Atención de Reclamos.

## **8.2 Proceso de registro del reclamo**

La PARTE reclamante deberá suministrar los siguientes datos:

- Tipo de Servicio
- Número de identificación del servicio o parte del servicio afectado
- Identificación Técnica del equipo afectado.
- Identificación del reclamante
- Nombre del contacto para prueba del servicio.
- Número de teléfono del contacto.
- Descripción de la falla.
- Disponibilidad de ingreso de personal, si fuera necesario.

## **8.3 Indicador del Tiempo de Gestión de un Reclamo**

El Tiempo de Gestión (o “duración”) de un Reclamo se calculará de la siguiente manera:

- 1) Comienza en el momento en que una de las PARTES solicita registrar el reclamo en un Registro de Reclamo de Avería (“RRA” o “Trouble Ticket”, TT) en el Centro Atención de Reclamos de la otra y a este registro se le asigna un número secuencial (NR – Número de Registro), que es el referente para cualquier consulta posterior.
- 2) Una vez superado el inconveniente denunciado la PARTE que recibió el reclamo comunicará a la otra PARTE la reposición del servicio, garantizando los parámetros correctos de funcionamiento de los mismos.
- 3) Termina cuando la PARTE reclamada comunicó el restablecimiento del servicio a la otra PARTE o la no detección de defectos en sus equipos, salvo que ésta manifieste su disconformidad con el servicio restaurado dentro del plazo de dos (2) hs. mencionado más adelante.
- 4) La PARTE que reclamó contará con un tiempo máximo de 2 hs. para notificar la continuación de cualquier desperfecto en el SERVICIO, de lo contrario se dará por aceptada la disponibilidad del servicio quedando el reclamo definitivamente cerrado.

## **8.4 Proceso de cierre del reclamo**

El receptor del reclamo informará en el cierre del reclamo:

- Causa de la falla. (Código y Descripción)
- Nombre de la Persona que tomó el cierre. En caso de no lograrse el contacto telefónico, el receptor hará la comunicación vía fax o correo electrónico.

### 8.5 Reclamos por fallas no imputables a quien atendió el reclamo

El receptor del reclamo podrá facturar a quien reclamó, los gastos derivados directamente de la gestión de aquellos reclamos que no le sean atribuibles, si esta situación se presenta en forma frecuente.

### 8.6 Escalamiento en caso de averías no solucionadas

Las PARTES podrán “escalar” (elevar a un nivel jerárquico superior) un reclamo si las reparaciones no se ejecutan en los tiempos establecidos a continuación, las respuestas no se reciben dentro de los plazos previstos o si las fallas son recurrentes. Cada una de las Partes le entregará a la otra un listado conteniendo nombre, apellido, jerarquía y medio de aviso de cada uno de los responsables que intervendrán, para los distintos tiempos abajo mencionados, en la solución de averías, conforme la tabla adjunta.

Nivel	Responsable	Tiempo de escalamiento *	Medio de aviso
1	Responsable Nivel 1	a) 2 horas b) 4 horas c) 24 horas	Telefónico coE-mail
2	Responsable Nivel 2	a) 4 horas b) 8 horas c) 48 horas	Telefónico coE-mail
3	Responsable Nivel 3	a) 8 horas b) 24 horas c) 72 horas	Telefónico co E-mail Fax

\* Tipos de fallas:

Fallas tipo a – Afectan más del 50% del tráfico de alguna ruta

Fallas tipo b – Afectan menos del 50 pero más del 25% del tráfico de alguna ruta

Fallas tipo c – El resto.

### 8.7 Interrupciones por mantenimiento

La PARTE interesada deberá informar a la otra PARTE con 3 días hábiles de anticipación todo mantenimiento programado que afecte al servicio de la otra PARTE, salvo situaciones de emergencias o casos especiales en los que se deba realizar el mantenimiento en un plazo menor.

En todos los casos la comunicación se realizará al Centro de Atención de Reclamos e incluirá rutas afectadas, fecha, hora de inicio y hora de finalización estimada, así como los eventuales permisos de acceso necesarios. Se podrá proceder a realizar los trabajos sin afectar los tiempos de indisponibilidad salvo que, oportunamente, medie comunicación negativa y fundada de la otra PARTE.

En los dos últimos casos indicados en el primer párrafo se deberá explicitar claramente las causas y las comunicaciones deberán cursarse, además, a la persona que previamente designe cada PARTE específicamente para estos casos.

Si fuesen detectadas por el sistema de supervisión de las centrales, las interrupciones por mantenimiento serán descontadas de los tiempos de indisponibilidad, salvo que haya mediado rechazo de la otra PARTE o se excedan los tiempos previstos, en cuyo caso se deberán considerar, eventualmente adicionándolos a los detectados.

### **8.8 Inspecciones**

ANTEL se reserva el derecho de verificar en cualquier momento, previo aviso a AMWU, el funcionamiento de los equipos de AMWU, participando de estas verificaciones el personal que específicamente asigne AMWU.

Si en estas inspecciones se comprobaran fallas que afecten la prestación normal de cualquiera de los servicios prestados, o el funcionamiento de los equipos de otros Prestadores, ANTEL intimará a AMWU a normalizarlas, estipulando un plazo para ello que dependerá de la gravedad de la falla. En caso de no normalizarse la falla en el plazo estipulado, ANTEL podrá interrumpir la interconexión, sin perjuicio de la intervención que le pudiera corresponder a la URSEC.

### **8.9 Reuniones de seguimiento**

Las PARTES podrán acordar la implementación de reuniones de seguimiento mensuales para revisar el comportamiento del servicio. En dichas reuniones se acordará, entre otras cosas, el resultado obtenido en la calidad de servicio en el mes anterior y durante el mes en curso y las eventuales medidas a tomar para mejorar las mismas.

## **9 Elaboración y uso de los indicadores**

### **9.1 Periodicidad**

Salvo que se indique expresamente lo contrario, la periodicidad de los indicadores será mensual, con una rutina especial de seguimiento semanal o diaria para aquellas situaciones en que se detecte un deterioro de la Calidad.

### **9.2 Mediciones**

Salvo que se indique expresamente una medición continua o que se prevean circunstancias excepcionales, las mediciones de tráfico de las cuales surgirán estos indicadores se realizarán durante los días hábiles de dos semanas (segunda y tercera semana del mes, de Lunes a Viernes).

Sin perjuicio del compromiso de medida de, al menos, el sentido saliente, las mediciones incluirán, en general y de ser posible, para cada uno de los

enlaces de interconexión, ambos sentidos, es decir tanto Saliente como Entrante.

### **9.3 Promedios**

A principios de cada mes, se calcularán tres valores:

- valor o promedio de los valores del mes anterior
- promedio de los valores mensuales sobre los tres últimos meses,
- promedio de los valores mensuales sobre los doce últimos meses

Transitoriamente, hasta tanto no se disponga de una cantidad suficiente de antecedentes, los promedios serán realizados sobre la cantidad disponible de datos.

### **9.4 Evaluación**

Los Indicadores se evaluarán en base al resultado del mes anterior y la tendencia de los mismos surgirá de la comparación de ese resultado con los otros dos promedios.