

REGLAMENTO DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA DE CLIENTES Y USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Ámbito de aplicación.

El presente Reglamento se aplicará a la prestación de servicios de telecomunicaciones, entendido como toda transmisión, emisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza, por hilo, radioelectricidad, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos.

Artículo 2. Objeto.

El presente Reglamento tiene por objeto propender a la efectividad de los derechos en materia de telecomunicaciones mediante la mejora en la prestación de los servicios y establecer el régimen de calidad (calidad de servicio “QoS” y calidad de experiencia “QoE”) que se debe cumplir en la prestación de dichos servicios.

Artículo 3. Ámbito subjetivo.

Toda persona física o jurídica que preste servicios de telecomunicaciones directamente o en la modalidad de reventa, está obligada a registrarse por las disposiciones del presente Reglamento.

Artículo 4. Definiciones.

A los efectos del presente Reglamento, y sin perjuicio de las definiciones que se establecen en los Anexos, se entiende por:

- a. Servicio de telecomunicaciones:** todos los servicios que prestan los prestadores de telecomunicaciones, en el marco de lo dispuesto por la Ley 17.296 de 21 de febrero de 2001, con las modificaciones introducidas por la Ley 18.719 de 27 de diciembre de 2010, Ley 19.307 de 29 de diciembre de 2014 y normativa reglamentaria, modificativa y complementaria.
- b. Área de Servicio:** es la zona geográfica en la que el titular de una Licencia realiza la prestación de un servicio de telecomunicaciones.
- c. Calidad:** todas las características de una entidad que inciden en su capacidad para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas. Esas características deben ser observables o mensurables. Cuando las características han sido definidas, se convierten en parámetros, que se expresan en valores numéricos.

d. Calidad de servicio (o QoS): 1) Todas las características de un servicio de telecomunicación que inciden en su capacidad para satisfacer necesidades explícitas e implícitas del cliente o usuario del servicio. 2) Efecto global de la calidad de funcionamiento de un servicio, que determina el grado de satisfacción de los clientes y usuarios. Nota: Estas dos definiciones pueden considerarse complementarias. Puede utilizarse una sola de ellas o una combinación de ambas.

e. Calidad de servicio ofrecida por el prestador del servicio: es la declaración del nivel de calidad que se espera que el proveedor de servicio ofrezca al cliente o usuario.

f. Calidad de servicio conseguida/entregada por el prestador del servicio: es la declaración del nivel de calidad real conseguido y entregado al cliente o usuario.

g. Calidad de servicio percibida por el cliente o usuario: es la declaración del nivel de calidad que el cliente o usuario cree haber experimentado.

h. Cliente: es la persona física o jurídica que ha celebrado un contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones con un titular de una autorización, permiso o licencia.

i. Usuario: es la persona física o jurídica que en forma eventual o permanente tiene acceso, que utiliza o solicita servicios de telecomunicaciones.

j. Criterio: es la característica única de un producto o un servicio, observable o mensurable.

k. Medida: es la unidad mediante la cual se puede expresar un parámetro.

l. Parámetro de calidad de servicio (QoS): es la definición del alcance de un criterio de calidad de servicio con límites claros y un método de medición explícito para poder asignar un valor cuantificable o calificable.

m. Parámetros objetivos (cuantitativos): Los parámetros que se pueden medir con instrumentos, y sus valores de calidad asignados se pueden considerar como parámetros objetivos.

n. Parámetros subjetivos (cualitativos): Los parámetros que pueden ser expresados mediante juicios y la interpretación de las personas y se pueden clasificar como subjetivos o cualitativos. Los parámetros cualitativos se expresan por medio de índices de opinión.

o. Prestador Persona física o jurídica a la cual se le ha otorgado autorización, permiso o licencia para la prestación de servicios de telecomunicaciones a terceros o al público en general.

p. Telecomunicación: es toda transmisión, emisión o recepción de señales que contengan signos, escritos, imágenes, sonidos e informaciones de cualquier naturaleza, por medio de línea física o hilos, radioelectricidad, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos.

q. Interrupción: se entiende como interrupción al corte de la continuidad del servicio, de manera que los clientes y usuarios no puedan hacer uso de él. No se considera interrupción al deterioro de la calidad en la prestación del servicio por asuntos tales como congestión, degradación por interferencias o la falla en elementos de la red que no causen discontinuidad en el servicio.

r. Fuerza Mayor o Caso Fortuito: cualquier circunstancia externa o causa extraña, de carácter imprevisible o irresistible, que incida sobre las interrupciones, tales como: descargas atmosféricas, inundaciones, otros desastres naturales, huelgas, etc.

s. URSEC/Regulador: es la Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones.

En caso de diferencias entre las definiciones precedentes y las establecidas en los respectivos Anexos, serán de aplicación las incluidas en los Anexos.

Los Anexos incorporados al presente Reglamento, así como los Anexos sucesivos que se incorporen, forman parte del mismo.

CAPÍTULO II: PARÁMETROS.

Artículo 5. Determinación del nivel de calidad de servicio y de experiencia.

5.1- La definición de los parámetros para la medición del nivel de calidad y de experiencia en la prestación de los servicios de telecomunicaciones comprendidos en el presente reglamento y sus correspondientes métodos de medición, figuran en los respectivos Anexos.

5.2- Los parámetros se podrán dividir en generales, que son de aplicación a todos los servicios, y específicos, que son de aplicación a servicios o conjunto de servicios.

5.3- En el caso de oferta conjunta de diferentes servicios de telecomunicaciones, los prestadores deberán tener en cuenta los parámetros de calidad asociados a cada servicio.

Artículo 6. Obligaciones de los prestadores.

6.1- Todos los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán comunicar a la URSEC e informar a través de su página web y de sus servicios de atención al cliente, las condiciones de prestación del servicio en lo relativo a la calidad del servicio, de acuerdo con lo dispuesto en el presente Reglamento, como sigue:

a) Nivel de calidad de servicio ofrecido, corresponde al nivel que espera poder ofrecer a los clientes y usuarios y que, por tanto, ha sido tenido en cuenta en la planificación de los recursos para la provisión del servicio.

b) Nivel de calidad de servicio conseguido o entregado a los clientes y usuarios, corresponde a la medición realizada de acuerdo a lo establecido en el Reglamento.

6.2- Los prestadores deberán remitir a la URSEC cuando la misma lo disponga, el sistema de medición y procedimientos del nivel de calidad de servicio debidamente documentado en formato electrónico y mediante declaración jurada, desarrollado en forma suficiente para permitir la evaluación de los procedimientos de recolección de datos y el cálculo de los valores de los indicadores de calidad, especialmente los obtenidos a través de equipamientos propios, por parte de los servicios pertinentes de la Unidad Reguladora. Se deberá detallar como mínimo los eventos a registrar, los equipos intervinientes, el proceso de registro y la manera de procesar la información.

URSEC dispondrá de un plazo de 60 días para expedirse sobre dichos sistemas de medición, sin perjuicio de las modificaciones que podrá requerir en cualquier momento.

6.3- El envío de la información de los parámetros de calidad a la URSEC, deberá realizarse en formato electrónico, mediante declaración jurada y de acuerdo con el procedimiento que la URSEC establezca a tales fines (trámites en línea, sistemas específicos de gestión, etc.). El plazo para envío de dicha información será el establecido en el Anexo Técnico.

6.4- Los prestadores deberán proporcionar toda la información adicional que se considere necesaria como resultado de las actividades de control y de seguimiento por parte de la URSEC, con el objetivo de realizar sus propias mediciones y comprobaciones en la red y en las aplicaciones informáticas de los prestadores.

Sin perjuicio de lo expuesto, la URSEC podrá requerir a las empresas Servicios fijos de telefonía/datos, Servicios móviles de telefonía/datos, Servicios de TV para abonados con más de 10.000 clientes, la contratación con una entidad solvente e independiente para la realización de una auditoría

a fin de comprobar la fiabilidad y precisión de las mediciones publicadas o reportadas de acuerdo al procedimiento aprobado por URSEC, a lo largo del período auditado.

Para los parámetros que fueran medibles por URSEC directamente o a través de terceros contratados por la Unidad Reguladora, éstos constituirán la verificación de los valores publicados por los prestadores. La URSEC efectuará un muestreo de sitios a fin de validar los resultados. Estas mediciones podrán efectuarse respecto de cualquiera empresa prestadora de los servicios comprendidos.

El prestador proporcionará al auditor y/o a los funcionarios de la URSEC cuando corresponda, acceso a todas las personas, lugares, equipos y datos necesarios para la comprobación de los informes emitidos por aquél.

6.5- El sistema de medición del nivel de calidad de servicio se deberá actualizar todas las veces que sea necesario para adecuarlo a las condiciones de prestación de los servicios y de medición de los parámetros, así como para subsanar las deficiencias expresamente notificadas por la URSEC y las señaladas, en su caso, en el acta de inspección.

Cada vez que el prestador realice un cambio en su Sistema de Medición y Control de la Calidad del Servicio, deberá informar a la URSEC y actualizar la documentación de dicho sistema, dentro del Plazo de treinta (30) días, contados a partir de la implementación del cambio mediante Declaración Jurada.

Artículo 7. Conservación de los datos fuente.

Con el objeto de posibilitar la realización de las actuaciones de control y seguimiento por parte de la URSEC, los prestadores deberán conservar la información de base utilizada para la cuantificación de los parámetros, con el nivel de detalle necesario que proporcione elementos para una auditoría suficiente, como mínimo, hasta transcurridos doce meses, a partir de la remisión del informe indicado en 6.2 b) o de realizadas las actuaciones de control y seguimiento.

Artículo 8. Publicación de los indicadores de calidad.

8.1- Los prestadores deberán contar en su página web fácilmente identificable para los clientes y usuarios, con información específica relativa a la calidad de servicio, siendo de público conocimiento y de libre acceso, de acuerdo al siguiente contenido: a) el nivel ofertado de calidad de servicio, incluyendo los niveles históricos para los que haya transcurrido menos de un año desde su pérdida de vigencia; b) el nivel conseguido/entregado de

calidad de servicio, de acuerdo a los plazos establecidos en Anexo Técnico;
c) la información adicional necesaria para facilitar la correcta interpretación por los clientes y usuarios.

8.2- La información deberá estar disponible dentro de los 20 (veinte) días calendario siguientes al término del período de medición.

8.3- Asimismo, la URSEC podrá disponer la suspensión temporal de la publicación de todos o parte de los datos publicados por el prestador, cuando existan dudas razonables sobre la fiabilidad de los mismos.

8.4- La URSEC pondrá a disposición del público en general en su sitio web institucional, los indicadores de calidad de servicio/experiencia actualizados, que puedan ser de su interés, de modo tal que se puedan analizar y comparar los servicios que cada prestador ofrece.

La URSEC se reserva el derecho de publicar los parámetros que considere adecuados para el empoderamiento del consumidor, así como su utilización regulatoria para mejorar la prestación de los servicios.

CAPÍTULO III

Artículo 9. Interrupciones.

9.1- Interrupciones programadas

El prestador deberá informar a los usuarios afectados con 5 (cinco) días de anticipación de todo mantenimiento programado que pudiere generar interrupciones de servicios, indicándose fecha, hora de inicio y hora de finalización estimada. Su duración no se computará como tiempo fuera de servicio para el cálculo de la Disponibilidad. Todo exceso respecto a la duración estimada, sí se considerará como indisponibilidad.

9.2- Interrupciones no programadas.

9.2.1. Falla masiva. (o mayor)

Se considera falla masiva cuando se configuren conjuntamente los siguientes extremos:

- paralización del servicio por un periodo igual o superior a 10 minutos y
- afecte el 20% o más de los clientes y usuarios del servicio asociados al o los elementos de red objeto de la falla.

En caso de falla masiva, el prestador deberá reportar la misma a la URSEC en forma inmediata por vía electrónica, informando lo siguiente:

- a) la identificación del suceso, en la que se incluirán los datos relativos al lugar, instante de inicio, usuarios y/o clientes afectados, posibles causas, acciones correctoras en marcha y plazo previsible de solución;
- b) durante el suceso, si este se prolongara más allá del plazo previsible para su solución, el prestador deberá presentar los informes que sean necesarios para actualizar la información inicial, comunicar las medidas que se estén adoptando y aportar la información adicional que la URSEC le requiera;
- c) al restablecimiento del servicio, la causa del problema, la solución del mismo y la hora exacta en que el servicio quedó disponible.

9.2.2. Otras interrupciones no programadas.

En caso de que la suspensión de servicio debido a interrupciones no programadas se prolongare por más de 1 (una) hora pero no constituya falla masiva de acuerdo a lo establecido en el numeral 9.2.1., los prestadores deberán notificar a la URSEC por vía electrónica dentro de los 30 (treinta) minutos de haberse producido, aportando la información establecida en los literales a), b) y c) precedentes.

9.2.3. En caso de que la interrupción se produzca durante la ejecución de trabajos que no contemplaban una interrupción, se considerará como una interrupción no programada.

9.2.4. En caso de que la interrupción no programada se deba a un evento de fuerza mayor o caso fortuito, los prestadores deberán presentar a la URSEC, en un término de 10 (diez) días hábiles improrrogables, las pruebas que acrediten tal circunstancia, a efectos de determinar si la interrupción obedece a causas de fuerza mayor o caso fortuito.

CAPÍTULO IV: Otras disposiciones.

Artículo 10. La URSEC, considerando los avances tecnológicos y la evolución de los servicios de telecomunicaciones, podrá revisar en cualquier momento los parámetros de calidad de servicio y de experiencia, pudiendo para ello tomar en cuenta, entre otras, recomendaciones emanadas de la UIT, ETSI, 3GPP, ISO, y de la academia, previa consulta pública por 10 (diez) días hábiles. En todos los casos, deberá procurarse la mejora del servicio al cliente y usuario.

Artículo 11. Todos los costos relacionados con el cumplimiento de los parámetros de calidad de servicio y experiencia serán asumidos exclusivamente por los prestadores.

Artículo 12. El incumplimiento a las obligaciones derivadas de este Reglamento será pasible de la aplicación de sanciones de acuerdo al régimen establecido por la Ley 17.296 de 21 de febrero de 2001, con las modificaciones introducidas por la Ley 18.719 de fecha 27 de diciembre de 2010, y demás normativa modificativa y complementaria.