



Montevideo, 20 de septiembre de 2020

Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones

Gerencia de Ingeniería en Telecomunicaciones

Presente.

Ref.: Expediente N° 2008-2-9-1002590

**Reglamento de Calidad de Servicio y Experiencia
de Clientes y Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones**

Por medio de la presente, **AM WIRELESS URUGUAY S.A. y TELSTAR S.A.** (en adelante “CLARO”), representada en este acto por Florencia Spagnolo según representación ya acreditada, se presenta a los efectos de evacuar en tiempo y forma la vista que le fuere conferida, en el marco de la Etapa 1 del procedimiento de Consulta Pública al Proyecto de Reglamento de Calidad de Servicio y Experiencia de Clientes y Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones producido por esta Unidad.

Compartimos el enfoque colaborativo llevado adelante por la Unidad y con ese espíritu, realizamos las siguientes apreciaciones y aportes preliminares sobre el Proyecto:

I) Con respecto a la metodología de medición para evaluar la Calidad de Servicio (QoS):

El artículo 4 del Reglamento establece, entre sus definiciones, que se entiende por QoS literal “*d. Calidad de servicio (o QoS): 1) Todas las características de un servicio de telecomunicaciones que inciden en su capacidad para satisfacer necesidad explícitas e implícitas del cliente o usuarios del servicio. 2) Efecto global de la calidad de funcionamiento de un servicio, que determina el grado de satisfacción de los clientes y usuarios...*”. Más adelante, en el literal “*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.” Dentro de estos parámetros, encontramos parámetros objetivos y subjetivos.

Respecto de los parámetros objetivos y particularmente en los artículos 6 y 8 del Reglamento se prevén obligaciones que deberán cumplir los prestadores de información y publicación de los niveles e indicadores de QoS.

En el artículo 6 del Reglamento se prevé que los prestadores comuniquen a URSEC e informen en sus páginas web las condiciones de prestación del servicio en lo relativo a la calidad de servicio y puntualmente; a) el nivel de calidad ofrecido; b) el nivel de calidad de servicio conseguido o entregado al cliente. En el artículo 8 del Reglamento y de forma similar, se prevé que los prestadores cuenten en sus páginas web con información sobre a) el nivel ofertado de calidad de servicio; b) el nivel conseguido/entregado; c) información adicional para la correcta interpretación por los clientes y usuarios.

En primer lugar, resulta necesario alinear criterios y definir cuales indicadores o conjunto de parámetros serán representativos para determinar tanto el nivel de calidad ofrecido, como el nivel de calidad conseguido o entregado.

R:

En segundo lugar, se plantea que los operadores deberán realizar mediciones por medio de sus propios sistemas y que la metodología a utilizar por los operadores será la que consideren de forma tal de cumplir con los parámetros del anexo técnico, para remitir la mencionada información. Teniendo presente que el objetivo final de este Reglamento es brindar a los usuarios información sencilla y comparable respecto de los servicios de telecomunicaciones con la que puedan tomar decisiones informadas, dejar librado a la elección de cada operador la selección de la metodología de medición, que puede variar sustancialmente, aún de acuerdo a la ITU-T E.806 podría resultar inefectivo.



Sobre este punto, volvemos a señalar que todo lo que conlleve pruebas de campo implica para la empresa asumir un elevado gasto al tener que contratar tanto el servicio como adquirir el equipamiento necesario para llevar adelante este tipo de pruebas.

Por lo tanto y teniendo presente que tal cual lo define la ITU-T E.806 el objetivo de las campañas de medición es reunir información para caracterizar la QoS de las redes móviles en términos de indicadores clave de rendimiento, proponemos en una etapa inicial, presentar los indicadores que se extraigan de KPIs (Key Performance Indicator) como indicadores clave de rendimiento indirectos de los cuales es posible extraer el resultado de rendimiento o calidad, diferenciado por departamento y localidad, con el umbral que fije la Unidad.

Los indicadores que al día de hoy proponemos remitir son los siguientes:

- Tasa de establecimiento de llamadas
- Tasa de llamadas interrumpidas
- Tiempo de establecimiento de llamada
- Throughput: como indicador medido por radiobase que determina la velocidad de datos promedio que experimenta el usuario.

II) Con respecto a la cobertura de servicio y la referencia en mapas georreferenciados y digitalizados:

En la Sección IV del Anexo Técnico del Proyecto se define la cobertura de servicio como *“El área que la empresa operadora informa al usuario dentro de la cual se tendrá un nivel de condiciones tal que permita la prestación del servicio, de conformidad con los valores establecidos en el presente Reglamento”*, al tiempo que observa que los operadores deberán disponer de mapas en los cuales se indique el área de cobertura de prestación del servicio; los mapas serán actualizados y que la URSEC realizará el benchmarking simultáneo de todos los prestadores que será publicado en su sitio institucional.



Sobre este punto entendemos nuevamente importante homologar y generar criterios compatibles para definir áreas con cobertura de servicios, por lo que proponemos que la metodología de medición sea exclusivamente de medición de parámetros con valores típicos/umbrales definidos por la Unidad, utilizando los indicadores propuestos anteriormente: tasa de establecimiento de llamadas, tasa de llamadas interrumpidas, tiempo de establecimiento de llamada y Throughput y en base a ellos se determine el cumplimiento o incumplimiento dentro de determinada área.

Al mismo tiempo, resulta imprescindible consensuar criterios sobre lo que mostrarán los mencionados mapas: si se definirá por barrio, localidad, departamento, etc. Como se mostrarán o diferenciarán las áreas o niveles de cobertura; por niveles, colores,

R: Cada operador tiene la opción de presentar la cobertura de forma más representativa del área donde presta cada servicio.

La segregación y ponderación de las diferentes áreas con el comportamiento de los parámetros de calidad de servicio serán definidas a posteriori, al evaluar la performance de la red de acuerdo a normas internacionales (QoE).

III) Con respecto a la información de disponibilidad por cortes o trabajos programados.

El Capítulo III del Reglamento prevé informar interrupciones programadas y no programadas, lo cual entendemos factible de realizar al día de hoy. Sin perjuicio, solicitamos la reconsideración de los plazos establecidos para informar las interrupciones no programadas en un plazo de al menos 6 horas.

R: El carácter de falla masiva determina que no sean tolerables los valores sugeridos.

Igualmente se toma nota para analizar el plazo para otro tipo de interrupciones no programadas.

IV) Con respecto a los parámetros generales de gestión de servicio.

La Sección I del Anexo Técnico prevé la medición de los siguientes indicadores generales de gestión de servicios:

- Tiempo de respuesta para servicio de atención al cliente (TRSAC): A nivel



operativo se mide el tiempo de respuesta para servicio de atención al cliente por lo que pueden ser al día de hoy informados; sin perjuicio, solicitamos se reconsidere el valor objetivo propuesto, por un esquema de TRSAC 40s y porcentaje de cumplimiento 90%.

R: **Tomado nota. Se analizará el valor objetivo**

Tiempo de resolución de reclamos no técnicos (TRR) y tasa de reclamos de facturación (TRF): solicitamos se defina que se entendería por resolución de reclamos no técnicos y por reclamos de facturación, por cuanto los conceptos se presentan amplios e imprecisos.

R: **Entendemos reclamo no técnico, por aquel que incluye una razón que no implique problemas técnicos del servicio. Facturación (TRF), ver Ref. ETSI.**

A los efectos de poder seguir trabajando este tema en conjunto, quedamos a disposición por cualquier aclaración que consideren conveniente y aguardamos la siguiente instancia de intercambio.

Saluda muy atentamente,

A handwritten signature in black ink that reads "Florencia Spagnolo".

P/ AM WIRELESS URUGUAY S.A.

Florencia Spagnolo