

## COMENTARIOS SOBRE MÉTRICAS ESTABLECIDAS EN ANEXO TÉCNICO

### **SOBRE SECCIÓN 1 – PARÁMETROS GENERALES DE GESTIÓN DE SERVICIOS.**

#### **1. Tiempo de respuesta para servicios de atención al cliente (TRSAC)**

La métrica propuesta fija como tiempo objetivo la atención, el 95% de las llamadas recibidas en menos de 30 segundos.

Dicho objetivo resulta extremadamente exigente y obliga a aumentos de costos operativos que no son sostenibles en clientes cuyas cuentas son de valor básico. Se considera que un objetivo de mayor razonabilidad se debería situar en 80% de las llamadas atendidas en menos de 45 segundos.

**R: Tomado nota. Se analizará**

### **SOBRE SECCIÓN III – PARÁMETROS PARA SERVICIOS TRANSMISIÓN DE DATOS FIJOS.**

#### **1. Tiempo de activación del servicio de Banda Ancha Fija (TABAF)**

Estamos en condiciones de medir el “tiempo de activación del servicio” (TABAF) desde el ingreso del contrato en nuestro sistema de ingreso de órdenes y no desde la firma del contrato por parte del cliente, como se solicita en el reglamento.

La métrica fija como tiempo objetivo de “tiempo de activación del servicio” (TABAF), 3 días hábiles desde la firma del contrato. Dicho tiempo promedio es escaso considerando que el proceso implica procesamiento de contratos, coordinaciones con el cliente y ejecución operativa de la instalación. Además, la ejecución de la instalación está sujeta a condiciones climáticas favorables para la realización de las tareas (los servicios se brindan mediante radioenlaces, por lo cual no se pueden realizar trabajos en altura por seguridad del personal técnico de instalaciones, si el clima no es el adecuado).

Se considera que el objetivo no debe ser menor a 5 días hábiles. Además, en dicho ratio no se debe incluir instalaciones correspondientes a proyectos a medida. Los mismos requieren un trabajo de ingeniería intermedia en coordinación con el cliente, con el cual se acuerdan plazos de instalación más extensos por la magnitud del proyecto.

**R: Se analizará y se incluirán condiciones explícitas en observación b) de dicho parámetro.**

#### **2. Promedio de tiempo de ida y vuelta (Round Trip Time – PRTT( RTD))**

En vez de calcular RTD como promedio, se propone utilizar la mediana (Percentil 50) ya que es más representativo de la realidad de la operación. Nos basamos en recomendaciones de IETF (RFC 2330+2631) que recomienda utilizar esta metodología.

En este caso el reglamento plantea una métrica de RTD <10 ms contra un servidor en la red del proveedor. Consideramos que dicho valor objetivo se debería situar en 80 ms.

**R: Tomado nota. Se analizará**

## COMENTARIOS SOBRE REGLAMENTO GENERAL

### **SOBRE CAPITULO III – INTERRUPCIONES DE SERVICIO**

#### **9.1 interrupciones programadas**

El reglamento establece que se debe avisar a clientes impactados por interrupciones programadas, con 5 días de antelación. Se considera que el plazo razonable que genera equilibrio entre las necesidades del cliente y del prestador es de 3 días de antelación.

**R: Tomado nota. Se analizará**

## 9.2 interrupciones no programadas

### 9.2.1 Falla masiva

En el reglamento se define el alcance de “falla masiva”, aquella que abarcar el 20% de usuarios del elemento de red impactado con una duración mayor a 10 minutos. A su vez se establece que el operador debe hacer una comunicación inmediata a la URSEC en tres momentos:

- a) cuando se detecta el incidente,
- b) otras durante el incidente
- c) al finalizar el incidente

siempre por vía electrónica y con contenidos específicos que detallan en cada caso.

Sobre este punto, consideramos que se debería ajustar el alcance, así como algunos aspectos de la comunicación. Nuestra propuesta es:

#### Alcance:

Considerar falla masiva al incidente que impacte al 100 % de los usuarios del elemento de red involucrado durante más de 2 horas.

#### Comunicación:

En cuanto a la comunicación proactiva a URSEC, se propone diferenciar según la falla física o lógica.

**Falla Física:** se informará a los 60 minutos de arribo de nuestro personal a sitio y al final del incidente.

**Falla Lógica:** se informará a los 60 minutos de detectada y al final del incidente.

Comentario adicional en el documento URSEC no se indica a que dirección de correo electrónico se deberán informar estos eventos

R: **Alcance.- El carácter de falla masiva determina que no sean tolerables los valores sugeridos. Comunicación.-La comunicación en el literal a) es justamente proactiva, de información básica de la ocurrencia del suceso, pudiendo generarse los datos que completarán a posteriori. Igualmente se toma nota.**

**Comentario adicional.- Se comunicará debidamente los canales**

### 9.2.2 otras interrupciones no programadas

El reglamento en falla no masiva item 9.2.1 establece:

“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.”

Consideramos que se debería establecer como parámetro de interrupción no programada, la que impacte al menos al 50 % de los usuarios del elemento de red involucrado durante por lo menos 2 horas.

A su vez la comunicación proactiva a la URSEC se propone de la siguiente manera:

**Falla Física:** a los 90 minutos de arribo de nuestro personal al sitio y al final del evento.

**Falla Lógica:** a los 120 minutos de detectada y al final del evento.

R: **Se toma nota y será analizada la acotación del universo de este tipo de interrupciones.**

### 9.2.3 Interrupción accidental:

El reglamento establece que si durante una tarea rutinaria o de bajo riesgo (no informadas a URSEC) se produce un incidente dicho corte se cuenta como corte no programado

Consideramos que el incidente debería ser tomado como corte no programado, únicamente si supera los 30 minutos sin servicio del 100 % de los usuarios afectados al elemento de red impactado o por la tarea rutinaria.

#### **9.2.4 Fuerza mayor o caso fortuito**

Se considera que el plazo fijado para presentar documentación que avale la característica, debe ser mayor al establecido de 10 días hábiles. Se considera que el mismo debería ser de un mínimo de 15 días hábiles.

R: **Tomado nota. Consideramos que 15 días corridos (medio mes) podría ser suficiente**