

RESUMEN DE PROYECTO QUE REGULA LOS NIVELES MÍNIMOS

En el marco de las diversas acciones y cambios normativos impulsados por esta Subsecretaría de Telecomunicaciones, que tienen por objeto generar una política pública capaz de recoger la preocupación de la ciudadanía por los actuales niveles de calidad en la prestación de todos los servicios de telecomunicaciones que en muchos casos se consideran deficitarios, se ha desarrollado un Reglamento que regula niveles mínimos de servicio que se pretende exigir para que los operadores aseguren su cumplimiento .

En virtud de lo señalado en el artículo 24° de la Ley General de Telecomunicaciones, los servicios de telecomunicaciones, según corresponda a su naturaleza, deben someterse al marco normativo técnico, constituido por diversos planes técnicos fundamentales (PTF), entre ellos, los planes de gestión y mantención de redes y de operación y funcionamiento de los servicios públicos de telecomunicaciones. Cabe tener presente que la Ley N°18.168 autoriza llevar a cabo una reglamentación operativa y funcional en el caso de los servicios públicos de telecomunicaciones, a través de la dictación de un plan técnico fundamental, y también faculta a la autoridad sectorial para reglamentar lo concerniente a la gestión y mantención de redes, sin efectuar en este segundo caso distinción alguna entre los distintos tipos de servicios de telecomunicaciones. El documento puesto a la consideración de la opinión pública se deriva entonces de estos preceptos legales.

El documento está estructurado en dos tipos de indicadores. El primero denominado de “niveles mínimos”, corresponde a un conjunto de indicadores cuyo cumplimiento por parte de los operadores se ciñe a un estándar obligatorio, el cual, en caso de incumplimiento, se sujetará a las sanciones que correspondan según la Ley y la normativa relacionada. Los indicadores en esta categoría, descritos aquí de manera genérica son los siguientes:

NIVELES MÍNIMOS DE SERVICIO GENERALES:

- Disponibilidad trimestral de la red del concesionario.
- Suspensiones del suministro eléctrico.

NIVELES MÍNIMOS DE SERVICIO PARA SERVICIOS DE VOZ:

- Disponibilidad trimestral de cada uno de los centros de conmutación móviles.
- Disponibilidad trimestral de cada una de las estaciones base móviles.
- Disponibilidad trimestral de cada uno de los elementos de conmutación.
- Porcentaje de comunicaciones interrumpidas tanto para telefonía móvil como para telefonía local (dropped calls).

- Porcentaje de intentos de comunicación fallidos tanto para telefonía móvil como para telefonía fija (unconnected calls).

NIVELES MÍNIMOS DE SERVICIO PARA SERVICIOS DE MENSAJERÍA:

- Porcentaje de entrega exitosa de los mensajes de texto y mensajes multimediales.
- Porcentaje mínimo de mensajes de texto y mensajes multimediales no entregados.

NIVELES MÍNIMOS PARA SERVICIOS DE TRANSMISIÓN DE DATOS:

- Nivel mínimo de la velocidad instantánea y velocidad promedio tanto para accesos nacionales como para acceso internacionales.

NIVELES MÍNIMOS DE SERVICIO PARA COBERTURA DE SERVICIOS MÓVILES:

- Nivel mínimo de la intensidad de campo en la zona de servicio para garantizar la comunicación “outdoor”.
- Nivel mínimo de la intensidad de campo en la zona de servicio para garantizar la comunicación “indoor”.

NIVELES MÍNIMOS DE SERVICIO PARA EL SERVICIO DE TELEVISIÓN DIGITAL TERRESTRE:

- Se establece un nivel mínimo de cobertura según se establezca en el Plan de Radiodifusión Televisiva.

El segundo tipo de indicadores, corresponde a los denominados indicadores de calidad para el modelo de competencia por calidad del servicio. Estos indicadores están diseñados de manera que no se exige el cumplimiento de ningún estándar, pero sin embargo, están pensados para que, una vez medidos, puedan comparar los desempeños de todos los operadores. Estos indicadores son los siguientes:

INDICADORES DE CALIDAD TRANSVERSALES

- Reclamos recibidos.
- Reclamos de facturación.
- Reclamos Subtel y Servicio Nacional del Consumidor (ICT4).
- Cantidad de puntos de atención presencial.
- Cantidad de posiciones de call center.

- Porcentaje de respuesta de call center antes de 10 segundos.
- Porcentaje de atenciones presenciales cuyo tiempo de espera en sucursal es menor a 15 minutos.
- Porcentaje de abandonos en la espera de atención de call center.
- Porcentaje de abandonos en la espera de atención presencial.
- Tiempo de reposición de servicio.
- Tasa de falla en la red del proveedor.
- Demora en la activación del servicio.

INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIOS MÓVILES

- Nivel de congestión de estación base.
- Nivel de congestión de enlaces.
- Nivel de llamadas completadas.

El Plan establece, dentro del contexto de este último tipo de indicadores, pensados para los efectos de la comparación del desempeño de los distintos operadores o prestadores de servicios de telecomunicaciones, que la Subsecretaría realizará mediciones directas de diversos parámetros de las redes móviles utilizando la técnica de “drive test”.

Además, por otro lado se realizarán encuestas de satisfacción a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones que permitirán compararlos respecto a la percepción directa de sus usuarios finales con relación a diversas características relevantes en la prestación de los servicios.