



# GACETA OFICIAL

## DE LA REPUBLICA DEL PARAGUAY

Dirección Superior: Gabinete Civil de la Presidencia - Palacio de Gobierno - Dirección y Administración: Dirección de Publicaciones Oficiales - Avda. Stella Maris c/ Hernandarias - Telefax 497 855 - ASUNCION - PARAGUAY  
Página Web: www.gacetaoficial.gov.py

NÚMERO 216 (BIS)

Asunción, 10 de noviembre de 2003

EDICION DE 24 PAGINAS

### SECCION DESPACHO E INFORMACIONES

### SUMARIO

#### ● Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL)

- Resolución N° 1.232/2003

#### RESOLUCION N° 1232/2003

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL REGLAMENTO DE CALIDAD DE SERVICIO PARA EL SERVICIO TELEFONICO.**

Asunción, 23 de octubre de 2003

**VISTO:** La Ley N° 642/95 de Telecomunicaciones; la Resolución N° 337/2003 del 10 de abril de 2003, por la cual se conforma una Comisión de Contrapartes para el acompañamiento del trabajo de Consultoría para el servicio telefónico; el Memorándum presentado en fecha 16.10.03 por la Comisión conformada por Resolución N° 337/2003;

**CONSIDERANDO:** Que, el Artículo 5 de la Ley N° 642/95 de Telecomunicaciones establece que la instalación, operación y explotación de los servicios de telecomunicaciones ubicados en el territorio nacional se realizarán conforme a las especificaciones técnicas que establezca la Comisión Nacional de Telecomunicaciones;

Que, el Artículo 16 de la Ley N° 642/95 de Telecomunicaciones, establece como función de la CONATEL dictar los reglamentos en materia de telecomunicaciones;

Que la Comisión propone un Proyecto de Reglamento de Calidad de Servicio para el Servicio Telefónico;

Que, la Comisión recomienda el establecimiento de un periodo de transición de 12 (doce) meses para que las empresas puedan desarrollar los recursos para la aplicación del Reglamento, y se inicio la entrega de los primeros resultados de las mediciones, y que esto sirva para que la CONATEL pueda evaluar los procedimientos, ajustar los mismos y las metas correspondientes;

**POR TANTO:** El Directorio de la CONATEL, en sesión ordinaria del 23 de octubre de 2003, Acta N° 36/2003, y de conformidad a las disposiciones legales previstas en la Ley 642/95 de Telecomunicaciones,

#### RESUELVE:

**Art. 1°.-** Aprobar el Reglamento de Calidad de Servicio para el Servicio Telefónico, anexo a la presente Resolución.

**Art. 2°.-** Publicar el Reglamento de Calidad de Servicio para el Servicio Telefónico en la Gaceta Oficial.

**Art. 3°.-** Establecer un periodo de transición de 12 (doce) meses, contados a partir de la fecha de publicación de la presente Resolución en la Gaceta Oficial, durante el cual se reci-

birán los primeros resultados de las mediciones, y se realizará la evaluación y ajuste de los procedimientos y de las metas, si fuere necesario.

**Art. 4°.-** Comunicar a quienes corresponda y cumplido, archivar

**ING. OMAR JAVIER RAMOS LLANO**  
Presidente del Directorio

### REGLAMENTO DE CALIDAD DE SERVICIO PARA EL SERVICIO TELEFONICO

#### TÍTULO I

#### DEL OBJETO Y SUS NORMAS

##### Capítulo I: Objeto

**Artículo 1:** El presente Reglamento tiene por objeto establecer normas de calidad de servicio que los prestadores de los Servicios Telefónicos deberán cumplir para ofrecer sus servicios.

##### Capítulo II: Principios Generales

**Artículo 2:** La calidad de servicio tiene como principal destinatario al usuario. Calidad de servicio, entendida como, el efecto global de las características de un servicio, que determina el grado de satisfacción de los usuarios del servicio.

**Artículo 3:** La calidad de servicio que los Prestadores deben alcanzar, está directamente relacionada a la calidad de funcionamiento de las redes explotadas por los mismos. Corresponde al Prestador establecer los parámetros de funcionamiento de la red, de manera a que se alcancen las metas de calidad de servicio, estipulados en los términos de ésta reglamentación.

**Artículo 4:** Las metas de calidad de servicio establecidas en los Anexos del presente Reglamento, serán interpretadas, como estipuladas a favor de los usuarios de los Servicios Telefónicos y del Desarrollo de las Redes de Telecomunicaciones.

**Artículo 5:** En la elaboración de este reglamento se han tenido en consideración las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) relacionadas a los aspectos de calidad de servicio, y la experiencia de otras entidades reguladoras.

**Artículo 6:** Los Prestadores, en función a la seguridad del servicio, deberán establecer medidas de seguridad, en lo referente a la protección proporcionada contra: la supervisión no autorizada, el uso fraudulento, las degradaciones maliciosas, la utilización incorrecta, los errores humanos, y los desastres naturales.

**Artículo 7:** El establecimiento, mantenimiento y liberación de las llamadas deberán ser realizados, de manera que el

usuario reciba señales audibles, fácilmente identificables y con significados padronizados, en los términos de la reglamentación aplicable a cada clase de servicio, que le permitan saber lo que pasa con la llamada.

**Artículo 8:** Todos los costos relacionados con el cumplimiento de las metas previstas en este reglamento, serán asumidos exclusivamente por el Prestador.

### Capítulo III: Facultades de la CONATEL

**Artículo 9:** La CONATEL podrá realizar sus propias verificaciones sobre el cumplimiento de las metas de calidad de servicio en cualquier momento, revisar los procedimientos y las constancias que sustenten los informes del Prestador y exigir las modificaciones necesarias de procedimiento para mejorar la exactitud de la información, utilizando recursos propios, de terceros, o del Prestador.

**Artículo 10:** La CONATEL efectuará de manera periódica, encuestas sobre calidad de servicio de los Servicios Telefónicos a fin de determinar la percepción del usuario relativa al grado de satisfacción del mismo.

**Artículo 11:** La CONATEL en función a los avances tecnológicos u otros motivos que considere necesarios, podrá revisar, modificar y ampliar lo establecido en el presente Reglamento.

**Artículo 12:** La CONATEL definirá el modo, y formato de presentación del informe de los resultados de las mediciones de los Indicadores de calidad de servicio, y el medio de envío a ser utilizado. Este informe debe ser presentado impreso, y firmado en todas las páginas por el representante legal del Prestador, y con una copia en medio informático.

**Artículo 13:** La información suministrada por el Prestador, correspondiente a los Indicadores en el cumplimiento del presente Reglamento, será de acceso público.

### Capítulo IV: Obligaciones del Prestador

**Artículo 14:** El Prestador deberá cumplir con las metas de calidad de servicio establecidas en los Anexos del presente Reglamento, según le sea aplicable.

Los anexos de referencia son:

- ANEXO I: Metas para el Servicio Básico.
- ANEXO II: Metas para el Servicio Telefónico Público.
- ANEXO III: Metas para el Servicio Telefónico Móvil
- ANEXO IV: Metas comunes para el Servicio Básico y Servicio Telefónico Móvil
- ANEXO V: Formato de presentación de los Indicadores de Calidad de Servicio.

**Artículo 15:** Es obligatorio a todo Prestador, el envío en tiempo y forma a la CONATEL de los Indicadores de Calidad de Servicio contemplados en este Reglamento.

**Artículo 16:** El Prestador debe disponer del equipamiento e instrumental necesario en calidad y cantidad suficiente para realizar las mediciones establecidas en el presente Reglamento y posibilitar que la CONATEL, en debida forma, pueda realizar sus funciones de control y fiscalización. Está obligado a permitir el libre acceso de la CONATEL y brindar toda la información que le sea requerido por ésta a tal fin, en los plazos que se fijen en cada oportunidad.

**Artículo 17:** El Prestador está obligado a realizar las mediciones, calcular los índices correspondientes a cada Indicador y verificar el cumplimiento de las metas de calidad de servicio fijadas en cada caso, informando al respecto a la CONATEL. Para el caso de los Indicadores mensuales la presentación debe ser trimestral con detalle mensual y la misma debe ser efectuada dentro de los 15 días corridos de finalizado el trimestre. Para los Indicadores anuales la presentación debe ser realizada dentro de los 30 días de finalizado el año. Para el cumplimiento de este punto, se utilizará el formulario de presentación de los Indicadores, anexo al presente Reglamento.

**Artículo 18:** Las mediciones, datos, e informaciones utilizadas en la elaboración de los Indicadores deben ser guardadas por el Prestador

por un periodo mínimo de 24 meses. Estas podrán ser requeridas por la CONATEL cuando lo considere necesario.

**Artículo 19:** De manera a garantizar criterios de inteligibilidad, legibilidad, ordenamiento, uniformidad y contenido mínimo, el formato de las facturas de los servicios prestados será propuesto por las empresas prestadoras de cada servicio, a la CONATEL y será aprobado por la misma para su utilización.

## TÍTULO II

### DEFINICIONES

**Artículo 20:** A los efectos del presente Reglamento, los términos que a continuación se listan tendrán los siguientes significados:

1. **Servicio:** Conjunto de funciones que un Prestador ofrece a un usuario.

2. **Calidad de Servicio:** es el efecto global de las características de un servicio que determinan el grado de satisfacción de los usuarios del servicio. Esta percepción por parte del usuario está relacionada a los siguientes elementos de la calidad de funcionamiento del servicio: la logística, la facilidad de utilización, la servibilidad, y la seguridad.

3. **Facilidad de Utilización:** es la aptitud de un servicio para su utilización satisfactoria y cómoda por el usuario.

4. **Logística del Servicio:** aptitud de un Prestador para prestar un servicio y facilitar su utilización.

5. **Servibilidad:** es la aptitud de un servicio para ser obtenido cuando lo solicite el usuario y para continuar siendo prestado sin degradaciones excesivas, con la duración deseada, dentro de las tolerancias y demás condiciones especificadas. Está relacionada a la accesibilidad, la retenibilidad y a la integridad del servicio.

6. **Accesibilidad:** es la aptitud del servicio para ser obtenido con las tolerancias y demás condiciones especificadas, cuando lo solicite el usuario.

7. **Retenibilidad del servicio:** es la aptitud del servicio para que una vez obtenido, continúe siendo prestado en condiciones determinadas y por el tiempo deseado.

8. **Integridad del servicio:** es el grado en que un servicio, una vez obtenido, se presta sin degradaciones excesivas.

9. **Seguridad:** comprende los aspectos combinados de disponibilidad, fiabilidad, mantenibilidad y logística de mantenimiento, y se refiere a la aptitud de un elemento de encontrarse en estado de realizar una función requerida.

10. **Metas de Calidad de Servicio:** Objetivos de calidad de servicio establecidos en valores para cada Indicador.

11. **Comunicación:** Es la conexión establecida entre dos aparatos telefónicos o equivalentes.

12. **Servicios Telefónicos:** se entenderán como los correspondientes al Servicio Básico, al Servicio de Telefonía Móvil Celular, a Servicios Personales de Comunicación, al Servicio de Teléfonos Públicos y al Servicio Universal (cuando fuere aplicable).

13. **Servicio Telefónico Móvil:** se entenderán como los correspondientes al Servicio Móvil de Telefonía Celular y a Servicios Personales de Comunicación.

14. **Prestador:** es el titular de la concesión o licencia para prestar Servicios Telefónicos.

15. **Medición:** Determinación de una cantidad comparándola con la unidad de referencia.

16. **Periodos de Mayor Interés (PMI):** intervalos de tiempo a lo largo del día, en el que se verifican los mayores intereses de establecer comunicaciones por parte de los usuarios de los servicios. La

CONATEL podrá establecer PMI diferenciados, conforme al perfil de tráfico que presente cada Prestador, y los PMI serán especificados para al menos 2 (dos) periodos de mayor interés del tráfico diario, y cada periodo debe tener una duración mínima de 1 (una) hora.

17. **Índice:** Es un número dimensional o no, que significa el valor tomado por el Indicador que puede servir para comparación de fenómenos aleatorios en tiempos o situaciones diversas.

18. **Indicador:** Información significativa acerca de determinada área de interés que demuestra representativamente una situación.

19. **Línea de Telefonía Pública:** línea en funcionamiento destinada al uso público.

20. **Líneas Instaladas:** capacidad en planta interna y correspondiente planta externa instalada.

21. **Conexión:** Asociación de recursos que proporcionan los medios para la comunicación entre dos o más dispositivos situados en o anexionados a una red de telecomunicaciones.

22. **Llamada establecida:** llamada en la que fue realizada la conexión.

23. **Llamada completada:** llamada establecida que es atendida por el usuario o corresponsal de prueba.

24. **Usuario:** Persona física o jurídica que en forma eventual o permanente, tiene acceso a algún servicio público o privado de telecomunicaciones.

25. **Corresponsal de prueba:** Cualquier entidad externa a la red que utiliza para la comunicación conexiones a través de la red.

26. **Llamada intentada ó intento de llamada:** Tentativa de lograr una conexión con uno o más dispositivos acoplados a una red de telecomunicaciones.

27. **Interrupción de un servicio:** es el corte temporal del servicio con duración mayor a 10 segundos.

28. **Intensidad de la Señal Radioeléctrica:** Valor de la señal radioeléctrica en un determinado espacio / tiempo.

29. **Umbral de la Señal Radioeléctrica:** es la mínima intensidad de la señal radioeléctrica que garantiza el cumplimiento de los Indicadores de calidad de servicio dentro del área de prestación del servicio.

30. **Señal de respuesta:** Información voluntaria (voz o tono) con la que el usuario o corresponsal de prueba llamado responde al usuario o corresponsal de prueba llamante.

31. **Falla:** es el cese de la aptitud de un elemento para realizar una función requerida.

32. **Facturas con error:** Son las facturas en las que se ha incurrido en error. Se considera facturas con error, las reclamaciones formuladas por el usuario, referidas a los valores constantes en sus facturas y detalles de utilización del servicio.

33. **Área Local:** Conforme lo definido en el Plan Nacional de Numeración el área local se define como la "zona geográfica definida o autorizada por la CONATEL, coincidente para todos los Prestadores, en la cual las comunicaciones no tiene un precio diferencial según la distancia. El área local no podrá ser inferior al ámbito de una ciudad o población rural".

### TÍTULO III

#### DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA EL SERVICIO BÁSICO

##### Capítulo I: Consideraciones Generales

**Artículo 21:** Los prestadores de los Servicios Básicos deberán

efectuar mediciones periódicas de cada uno de los Indicadores establecidos en este Título, a fin de asegurar que cumplen en todo momento con las metas de calidad de servicio.

**Artículo 22:** Periódicamente, la CONATEL, en coordinación con los prestadores del Servicio Básico, realizará verificaciones de los Indicadores por los procedimientos establecidos.

**Artículo 23:** Los prestadores de los Servicios Básicos deberán cumplir con las metas correspondientes a cada uno de los Indicadores de Calidad de Servicio para los Servicios Básicos (ICSB#), que se describen a continuación:

##### Capítulo II: Indicadores de llamadas telefónicas

**Artículo 24:** El Prestador deberá cumplir con las metas en cada Periodo de Mayor Interés.

**Artículo 25:** Las mediciones se realizarán mediante procedimientos automáticos a ser aprobados por la CONATEL. En los casos donde se certifique fehacientemente la imposibilidad de realizar procedimientos automáticos, para las mediciones se podrán utilizar llamadas de prueba.

Independientemente la CONATEL podrá disponer la realización de llamadas de prueba en caso de que lo considere necesario.

**Artículo 26:** Las mediciones automáticas se realizarán 5 días seguidos por mes en los Periodos de Mayor Interés (PMI), definidos como de 09:00 a 12:00 horas y de 17:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes, iniciando en el tercer lunes de cada mes. Este periodo será denominado semana de medición.

No obstante la CONATEL podrá definir un calendario estableciendo las semanas de medición el cual deberá ser remitido a los Prestadores en el mes de Diciembre del año anterior al año que se efectuarán las mediciones.

**Artículo 27:** Las mediciones que afecten al Servicio Básico local se efectuarán en cada una de las centrales de conmutación que cubren esas áreas locales. Las mediciones que afecten a los Servicios Básicos de larga distancia nacional e internacional se efectuarán teniendo como área geográfica de medición la totalidad del territorio nacional. Las mediciones se efectuarán con llamadas originadas en la red, y terminadas en la propia red del Prestador, así como, con las llamadas originadas en su red y terminadas en otras redes.

**Artículo 28:** Para la obtención de los Indicadores, los centros de medición serán las centrales de conmutación contempladas de la siguiente manera:

- i. Al menos el 90% de las centrales con más de 1.000 y hasta 5.000 líneas de abonados.
- ii. Al menos el 95% de las centrales con más de 5.000 y hasta 15.000 líneas de abonados.
- iii. El 100% de las centrales con más de 15.000 líneas de abonados.
- iv. En el año deben incluirse al menos una vez, todas las centrales inclusive las de menos de 1.000 líneas de abonados.

**Artículo 29:** Las llamadas de prueba, tendrán las siguientes características:

a. *Tipo:* Las llamadas de prueba se realizarán de extremo a extremo, dentro del área local y utilizando aparatos y operadoras dedicadas que eliminen la posibilidad de usuario «B» ocupado o no contesta.

b. *Duración:* Las llamadas de prueba tendrán una duración de 60 segundos.

c. *Horario y semana de medición:* las llamadas de prueba se efectuarán en los Periodos de Mayor Interés (PMI), en la semana de medición.

d. *Sentido:* las pruebas se efectuarán con llamadas originadas en la red y terminadas en la propia red del Prestador, y con llamadas originadas en su red y terminadas en otras redes.

e. *Distribución:* las llamadas de prueba serán distribuidas en pro-

porción al interés de tráfico dentro de la red, y con las otras redes, y distribuidas uniformemente dentro de los intervalos de tiempo definidos como PMI.

f. **Tamaño muestral:** para el valor de la muestra en las llamadas de prueba, se utilizarán los valores indicados en los anexos correspondientes de las metas de calidad, cuyos valores podrán ser modificados por la CONATEL. En todos los casos, las observaciones serán realizadas distribuyendo el valor de la muestra proporcionalmente en los 5 días de la semana de medición.

**Artículo 30:** La llamada es el término genérico relativo al establecimiento, utilización y liberación de una conexión. En un sistema automático, es la acción efectuada por un solicitante, para obtener comunicación con el equipo terminal deseado. Para los intentos de llamadas se computan las llamadas establecidas y las no establecidas debido a fallas de sistemas de conmutación o de transmisión o por congestión, como anomalías. Se excluyen las llamadas con el estado del terminal llamado No contesta u Ocupado (NC u O).

**Artículo 31: Indicador de la obtención de la señal de marcar**

**Definición:** Es el número de tentativas obtenidas de la señal de marcar, en un tiempo máximo de demora de hasta 3 segundos.

Se utiliza como Indicador: **La tasa de intentos de obtención de la señal de marcar (ICSB1).**

**Procedimiento:** Este índice se calculará como la tasa porcentual de intentos de la obtención de la señal de marcar obtenidos en un tiempo de espera máximo de hasta 3 segundos, respecto del total de intentos efectuados en cada PMI de la semana de medición.

$$ICSB1 = \frac{\text{Número de intentos de la señal de marcar obtenidos en al menos 3 segundos}}{\text{Número total de intentos de la señal de marcar}} \times 100$$

Se tomará como la tasa mensual el más bajo de los valores obtenidos.

**Artículo 32: Indicador de llamadas completadas**

**a. Indicador de llamadas completadas locales.**

**Definición:** Es la tasa de llamadas completadas locales, con relación al total de llamadas locales intentadas, dentro de un área local.

Se utiliza como Indicador: **La tasa de llamadas completadas locales (ICSB2).**

**Procedimiento:** Este índice se calculará como la tasa porcentual de llamadas completadas locales, respecto del total de llamadas locales intentadas, en cada PMI de la semana de medición. Las mediciones se efectuarán excluyendo las llamadas con el estado del terminal de usuario llamado en la condición de No contesta u Ocupado.

$$ICSB2 = \frac{\text{Cantidad de llamadas completadas locales en el área local}}{\text{Cantidad de llamadas locales intentadas en el área local - (Llamadas NC u O)}} \times 100$$

Se tomará como la tasa mensual el más bajo de los valores obtenidos.

**b. Indicador de llamadas completadas de larga distancia nacional**

**Definición:** Es la tasa de llamadas completadas de larga distancia nacional, respecto del total de llamadas de larga distancia nacional intentadas.

Se utiliza como Indicador: **La tasa de llamadas completadas de larga distancia nacional (ICSB3).**

**Procedimiento:** Este índice se calculará como la tasa porcentual de llamadas completadas de larga distancia nacional, respecto del total de llamadas de larga distancia nacional intentadas, en cada PMI de la semana de medición. La medición se hará desde la entrada del centro de conmutación local más cercano al usuario, hasta la salida del centro

local de destino. Las mediciones se efectuarán excluyendo las llamadas con el estado del terminal de usuario llamado en la condición de No contesta u Ocupado.

$$ICSB3 = \frac{\text{Cantidad de llamadas completadas de larga distancia nacional}}{\text{Cantidad de llamadas de larga distancia nacional intentadas - (Llamadas NC u O)}} \times 100$$

Se tomará como la tasa mensual el más bajo de los valores obtenidos.

**c. Indicador de llamadas completadas de larga distancia internacional**

**Definición:** Es la tasa de llamadas completadas de larga distancia internacional, con relación al total de llamadas de larga distancia internacional intentadas.

Se utiliza como Indicador: **La tasa de llamadas completadas de larga distancia internacional (ICSB4).**

**Procedimiento:** Este índice se calculará como la tasa porcentual de llamadas completadas de larga distancia internacional, respecto del total de llamadas de larga distancia internacional intentadas, en cada PMI de la semana de medición. Se medirán las llamadas de larga distancia internacional de entrada y las de salida. Las entrantes se medirán desde la entrada del Centro Internacional hasta la salida del Centro Local del usuario llamado, y las salientes desde la entrada del centro de conmutación local del usuario hasta la salida del Centro Internacional.

$$ICSB4 = \frac{\text{Cantidad de llamadas completadas de larga distancia internacional}}{\text{Cantidad de llamadas de larga distancia internacional intentadas - (Llamadas NC u O)}} \times 100$$

Se tomará como la tasa mensual el más bajo de los valores obtenidos.

**d. Indicador de llamadas interceptadas por congestión**

**Definición:** Es la tasa de las llamadas interceptadas automáticamente por congestión y derivadas a anuncios o a mensajería de voz, con respecto al total de tentativas de llamadas.

Se utiliza como Indicador: **La tasa de llamadas interceptadas por congestión (ICSB5).**

**Procedimiento:** este Indicador se calcula como la tasa porcentual de llamadas interceptadas automáticamente por congestión y derivadas a anuncios o a mensajería de voz, con relación al número total de tentativas de llamadas en cada PMI de la semana de medición.

$$ICSB5 = \frac{\text{Número de llamadas interceptadas automáticamente por congestión}}{\text{Número total de intentos de llamada}} \times 100$$

Se tomará como la tasa mensual el más alto de los valores obtenidos.

**Capítulo III: Indicadores de Servicios de Operadora**

**Artículo 33:** Para las mediciones de este Indicador se deberá respetar lo dispuesto en los Artículos 24 a 29 de este Reglamento.

**Artículo 34:** La eficiencia de los servicios de operadora está relacionada con los límites de tiempo para que el mismo atienda las llamadas y con el porcentaje de casos en que lo hace dentro de esos límites. No deben considerarse como atendidas, aquellas llamadas que terminen con señal de ocupado y las respondidas por un contestador automático que no procese la información recibida dentro de los tiempos fijados. El tiempo se computa desde que se recibe retorno de llamada, o desde la finalización del primer mensaje de identificación del servicio hasta que el operador contesta.

**Artículo 35: Indicadores de Atención por Operadora.**

**a. Indicador del Servicio de Información**

**Definición:** Es la tasa del número de llamadas pidiendo información contestadas dentro de los 10 segundos, respecto al total de llamadas intentadas pidiendo información.

Se utiliza como Indicador: **La tasa de llamadas al servicio de información (ICSB6).**

**Procedimiento:** Este índice se calculará como el porcentaje de llamadas pidiendo información, contestadas dentro de diez (10) segundos, respecto del total de llamadas intentadas a este servicio, en cada PMI de la semana de medición.

$$ICSB6 = \frac{\text{Cantidad de Llamadas al Servicio de Información contestadas dentro de 10 seg.}}{\text{Cantidad de Llamadas al Servicio de Información intentadas}} \times 100$$

Se tomará como la tasa mensual el más bajo de los valores obtenidos.

**b. Indicador del Servicio de Reparación**

**Definición:** Es la tasa de las llamadas al servicio de reparaciones, contestadas dentro de los 10 segundos respecto al total de llamadas intentadas a este servicio.

Se utiliza como Indicador: **La tasa de llamadas al servicio de reparación (ICSB7).**

**Procedimiento:** Este índice se calculará como la tasa porcentual de llamadas al servicio de reparaciones contestadas dentro de los diez (10) segundos, respecto del total de llamadas intentadas a este servicio, en cada PMI de la semana de medición.

$$ICSB7 = \frac{\text{Cantidad de Llamadas al Servicio de Reparación contestadas dentro de los 10 seg.}}{\text{Cantidad de Llamadas al Servicio de Reparación intentadas}} \times 100$$

Se tomará como la tasa mensual el más bajo de los valores obtenidos.

**c. Indicador del Servicio de Llamadas de Larga Distancia Nacional Asistidas por Operadora**

**Definición:** Es la tasa de las llamadas al servicio de llamadas de larga distancia nacional asistidas por operadora, contestadas dentro de los 10 segundos, respecto al total de llamadas intentadas a este servicio.

Se utiliza como Indicador: **La tasa de llamadas de larga distancia nacional asistidas por operadora (ICSB8).**

**Procedimiento:** Este índice se calculará como el porcentaje de llamadas al servicio de llamadas de larga distancia nacional asistidas por operadoras contestadas dentro de diez (10) segundos, respecto del total de llamadas intentadas a este servicio, en cada PMI de la semana de medición.

$$ICSB8 = \frac{\text{Cantidad de Llamadas a Operadora de LDN atendidas dentro de 10 segundos}}{\text{Cantidad de Llamadas al servicio de LDN por operadora intentadas}} \times 100$$

Se tomará como la tasa mensual el más bajo de los valores obtenidos.

**d. Indicador del Servicio de Llamadas de Larga Distancia Internacional Asistidas por Operadora**

**Definición:** Es la tasa del número de llamadas al servicio de llamadas de larga distancia internacional asistidas por operadora, contestadas dentro de los diez (10) segundos, respecto al total de llamadas intentadas a este servicio.

Se utiliza como Indicador: **La tasa de llamadas de larga distancia internacional asistidas por operadora (ICSB9).**

**Procedimiento:** Este índice se calculará como la tasa porcentual de

llamadas al servicio de llamadas de larga distancia internacional asistidas por operadora, contestadas dentro de los diez (10) segundos, respecto del total de llamadas intentadas a este servicio, en cada PMI de la semana de medición.

$$ICSB9 = \frac{\text{Cantidad de Llamadas a Operadora de LDI atendidas dentro de 10 segundos}}{\text{Cantidad de Llamadas al servicio de LDI por operadora intentadas}} \times 100$$

Se tomará como la tasa mensual el más bajo de los valores obtenidos.

**Capítulo IV: Indicadores de la Incidencia de Fallas en la Red Telefónica Local**

**Artículo 36:** El Indicador de la Incidencia de Fallas en la Red Telefónica se refiere al número de fallas mensuales, identificadas por los Prestadores o informadas por los clientes, y que hacen a la imposibilidad de cursar la comunicación por cada 100 líneas de usuarios, excluyéndose las ocasionadas por el aparato terminal o instalación del usuario.

Las producidas por causas de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente acreditados y comunicados a la CONATEL, dentro de los cinco días hábiles de producidos, serán excluidos del cálculo del índice.

**Artículo 37: Indicador de Fallas.**

**a. Indicador de Fallas en la Planta Externa por Cada Cien (100) Líneas de Usuarios en Servicio**

**Definición:** Es el número de fallas, informadas, denunciadas ó identificadas, ocurridas en la planta externa, por cada cien (100) líneas de usuarios en servicio.

Se utiliza como Indicador: **La tasa de fallas en la Planta Externa (ICSB10).**

**Procedimiento:** Este índice se calculará como la tasa mensual de fallas informadas, denunciadas ó identificadas, en la planta externa, por cada cien (100) líneas de usuarios en servicio.

$$ICSB10 = \frac{\text{Cantidad mensual de fallas de PE, correspondiente a un área local}}{\text{Cantidad de líneas en servicio en el mes de medición, del área local}} \times 100$$

**b. Indicador de Fallas en la Planta Interna(PI) por cada Cien (100) Líneas de Usuarios en Servicio**

**Definición:** Es el número de fallas, informadas o denunciadas ó identificadas, ocurridas en la planta interna, por cada cien (100) líneas de usuarios en servicio. Se utiliza como Indicador: **La tasa de fallas en la planta interna (ICSB11).**

**Procedimiento:** Este índice se calculará como la tasa mensual de fallas informadas, denunciadas ó identificadas, en la planta interna, por cada cien (100) líneas de usuarios en servicio.

$$ICSB11 = \frac{\text{Cantidad mensual de fallas de PI informadas, denunciadas o identificadas}}{\text{Cantidad de líneas de usuarios en servicio al final del mes de medición, del área local}} \times 100$$

**c. Número de Fallas por Cada Cien (100) líneas de Telefonía Pública**

**Definición:** Es la cantidad de fallas informadas o denunciadas ó identificadas en el mes, en líneas de telefonía pública (TP), por cada cien (100) líneas de telefonía pública en servicio. Se considerarán las líneas de telefonía pública de propiedad del Prestador, ya sean estas explotadas por el mismo o por terceros. Se utiliza como Indicador: **La tasa de fallas en líneas de Telefonía Pública (ICSB12).**

**Procedimiento:** Este índice se calculará como la tasa porcentual mensual de fallas ocurridas en líneas de telefonía pública, respecto del total de líneas de telefonía pública en servicio. Se incluyen las líneas



con fallas causadas por interrupciones programadas.

$$ICSBI2 = \frac{\text{Número mensual de fallas de líneas de STP en un área de servicio local}}{\text{Número de líneas de STP en servicio en el mes de medición, en el área de servicio local}} \times 100$$

**Artículo 38: Indicador de Reparación de Fallas en la Red Telefónica Local**

**Definición:** Es la tasa mensual de solicitudes de reparación que fueron atendidas dentro del tiempo establecido, respecto del número total de solicitudes de reparación recibidas. Se considerarán atendidas aquellas solicitudes para las que se reparó efectivamente la falla. El tiempo se medirá desde que se tomó conocimiento de la falla, hasta que efectivamente es reparada.

Se utiliza como Indicador: **La tasa de reparación de fallas (ICSBI3).**

Este Indicador a su vez será calculado individualmente para 4 (cuatro) grupos de usuarios:

- \* Líneas Residenciales : **ICSBI3 – R**  
El tiempo establecido es de 24 horas.
- \* Líneas Comerciales : **ICSBI3 – C**  
El tiempo establecido es de 12 horas.
- \* Líneas destinadas al Servicio Telefónico Público : **ICSBI3 – P**  
El tiempo establecido es de 8 horas.
- \* Líneas de Llamadas de Emergencia : **ICSBI3 – E**  
El tiempo establecido es de 2 horas.

**Procedimiento:** Este índice se calculará como la tasa porcentual mensual del número de solicitudes de reparación de fallas que han provocado la interrupción del servicio en un área local, y que fueron subsanadas dentro del tiempo establecido (24 horas para líneas residenciales, 12 horas para líneas comerciales, 8 horas para líneas destinadas al Servicio Telefónico Público y 2 horas para líneas de llamadas de emergencia), respecto del número total de solicitudes de reparación recibidas en el mes, sumadas a las solicitudes pendientes de reparación del mes anterior, para cada grupo de usuarios.

El tiempo se medirá desde la interposición del reclamo, o que el Prestador toma conocimiento por sí de la deficiencia, hasta que la falla sea efectivamente reparada. Se incluyen las que son causadas por interrupciones programadas, y no se consideran las reclamaciones debidas a fallas en las instalaciones internas del usuario.

$$ICSBI3 = \frac{\text{Cantidad mensual de solicitudes de reparación que fueron atendidas dentro del tiempo establecido}}{\text{Cantidad total mensual de solicitudes de reparación recibidas para cada grupo de usuarios}} \times 100$$

**Capítulo V: Indicadores para la Instalación y Cambio de Domicilio**

**Artículo 39:** A los efectos de medir el cumplimiento de esta obligación los Prestadores registrarán todas las solicitudes en un registro único por ciudad, donde se registrará el nombre del solicitante, los datos correspondientes a la solicitud, la fecha de solicitud y la fecha en que se atendió el pedido.

**Artículo 40: Indicador de instalación del servicio básico.**

**Definición:** Es la tasa mensual de solicitudes de instalación que fueron atendidas dentro del tiempo establecido, respecto del número total de solicitudes de instalación recibidas. El tiempo se medirá desde que se recibió la solicitud hasta que se realizó la instalación del servicio, no computándose las demoras atribuidas al cliente y/o a terceros, debidamente documentado para su verificación. Para el cómputo se tomarán sólo las solicitudes de servicio dentro del área local para domicilios que se encuentren a una distancia de 500 metros del punto más cercano de la red del Prestador, es decir del armario de distribución o de la caja terminal, según sea el caso, o a 200 metros del abonado más cercano, el que fuera más ventajoso para el solicitante.

Las solicitudes que no se adecuan a este requisito serán informadas indicándose la justificación en cada caso.

Se utiliza como Indicador: **La tasa de instalación del servicio básico (ICSBI4).**

Este Indicador a su vez será calculado individualmente para los siguientes grupos de usuarios;

- \* Líneas residenciales y comerciales : **ICSBI4 – RC**  
El tiempo establecido es de 15 días, en área local tipo I.  
El tiempo establecido es de 25 días, en área local tipo II.
- \* Líneas destinadas al Servicio de Teléfonos Públicos : **ICSBI4 – TP**  
El tiempo establecido es de 8 días, en área local tipo I.  
El tiempo establecido es de 15 días, en área local tipo II.

**Procedimiento:** Este índice se calculará como la tasa porcentual mensual del número de solicitudes de instalación que fueron atendidas dentro del tiempo establecido, respecto del número total de solicitudes de instalación recibidas en el mes, sumadas a las solicitudes pendientes de instalación del mes anterior, por tipo de usuario.

El tiempo se medirá desde que se recibió la solicitud hasta que se realizó la instalación del servicio.

$$ICSBI4 = \frac{\text{Cantidad mensual de solicitudes de instalación que fueron atendidas dentro del tiempo establecido}}{\text{Cantidad total mensual de solicitudes de instalación recibidas}} \times 100$$

**Artículo 41: Indicador de cambio de domicilio**

**Definición:** Es la tasa mensual de solicitudes de cambio de domicilio que fueron atendidas dentro del tiempo establecido, respecto del número total de solicitudes de cambio de domicilio recibidas. Se considerarán atendidas aquellas solicitudes para las que se realizó efectivamente el cambio de domicilio. El tiempo se medirá desde que se recibió la solicitud de cambio de domicilio, hasta la culminación del servicio, por grupo de usuarios, no computándose las demoras atribuidas al cliente y/o a terceros, debidamente documentado para su verificación. Para el cómputo se tomarán sólo las solicitudes de servicio para cambio de domicilio dentro del área local.

Se utiliza como Indicador: **La tasa de cambio de domicilio (ICSBI5).**

Este Indicador a su vez será calculado individualmente para 3 (tres) grupos de usuarios:

- \* Líneas Residenciales : **ICSBI5 – R**  
El tiempo establecido es de 3 días.
- \* Líneas Comerciales : **ICSBI5 – C**  
El tiempo establecido es de 2 días.
- \* Líneas de Llamadas de Emergencia : **ICSBI5 – E**  
El tiempo establecido es de 1 día.

**Procedimiento:** Este índice se calculará como la tasa porcentual mensual del número de solicitudes de cambio de domicilio que fueron atendidas en 3 días para usuarios de líneas residenciales, en 2 días para usuarios de líneas comerciales y en 1 día para usuarios de líneas de llamadas de emergencia, respecto del número total de solicitudes de cambio de domicilio recibidas para cada grupo de usuarios.

$$ICSBI5 = \frac{\text{Cantidad mensual de solicitudes de cambio de domicilio atendidas dentro del tiempo establecido}}{\text{Cantidad total mensual de solicitudes de cambio de domicilio recibidas para cada grupo de usuarios}} \times 100$$

**Capítulo VI: Indicadores de la Modernización de la Red**

**Artículo 42: Indicador de las centrales**

**Descripción:** Es la tasa anual del número de líneas de usuario instaladas conectadas a centrales digitales, con respecto al número total de líneas instaladas. Se utiliza como Indicador: **La tasa de digitalización de las centrales (ICSBI6).**

**Procedimiento:** se calcula como la tasa anual porcentual de líneas instaladas conectadas a centrales digitales, respecto al total de líneas instaladas de la red. Las mediciones se realizan hasta el 31 de diciembre.

$$ICSB16 = \frac{\text{Número de líneas instaladas conectadas a centrales digitales}}{\text{Número de líneas instaladas de la red en el año}} \times 100$$

**Artículo 43: Indicador de los enlaces**

*Descripción:* Es la tasa anual del número de enlaces de transmisión digitales, con respecto al número total de enlaces instalados.

Se utiliza como Indicador: **La tasa de digitalización de los enlaces (ICSB17).**

*Procedimiento:* se calcula como la tasa anual porcentual de enlaces digitales, respecto al total de enlaces instalados. Las mediciones se realizan hasta el 31 de diciembre.

$$ICSB17 = \frac{\text{Número de enlaces digitales}}{\text{Número de enlaces instalados de la red}} \times 100$$

**TÍTULO IV**

**DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA EL SERVICIO DE TELÉFONO PÚBLICO**

**Artículo 44:** En las localidades con teléfonos públicos el Prestador deberá asegurar la disponibilidad de fichas o tarjetas telefónicas en la distancia máxima de 1000 metros de la ubicación del Teléfono Público.

**Artículo 45: Indicador de la Disponibilidad del Servicio de Teléfonos Públicos**

*Definición:* Es la tasa mensual de solicitudes de reparación que fueron atendidas dentro del tiempo establecido, respecto del número total de solicitudes de reparación recibidas. Se considerarán atendidas aquellas solicitudes para las que se reparó efectivamente la falla. El tiempo se medirá desde que se tomó conocimiento de la falla, hasta que el teléfono público vuelve a funcionar. El tiempo establecido es de 12 horas.

Se utiliza como Indicador: **La tasa de la disponibilidad del Servicio de Teléfonos Públicos (ICSTPI).**

*Procedimiento:* Este índice se calculará como la tasa porcentual mensual del número de solicitudes de reparación de fallas que han provocado la interrupción del servicio en un área local, y que fueron subsanadas en 12 horas, respecto del número total de solicitudes de reparación recibidas en el mes, sumadas a las solicitudes pendientes de reparación del mes anterior.

El tiempo se medirá desde la interposición del reclamo, o que la Prestadora toma conocimiento por sí de la deficiencia, hasta que la falla sea efectivamente reparada. Se incluyen las que son causadas por interrupciones programadas.

$$ICSTPI = \frac{\text{Cantidad mensual de solicitudes de reparación que fueron atendidas dentro del tiempo establecido}}{\text{Cantidad total mensual de solicitudes de reparación recibidas}} \times 100$$

*Observación:* Si la causa de la indisponibilidad es debida a problemas en la línea telefónica, el Prestador del Servicio Básico deberá subsanar el inconveniente dentro del plazo fijado para la reparación de fallas para líneas destinadas al Servicio Telefónico Público (ICSB13-P).

Si la línea correspondiese a un Prestador del Servicio de Telefonía Móvil, el mismo deberá adoptar como tiempo de reparación los plazos estipulados para este indicador (ICSTPI). No se interpretará como problemas de línea telefónica, las fallas en los terminales telefónicos, salvo que se trate de terminales proporcionados por el Prestador del Servicio de Telefonía Móvil, para uso específico en el Servicio Telefónico Público.

**TÍTULO V**

**DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA EL SERVICIO TELEFÓNICO MOVIL**

**Capítulo I: Consideraciones Generales**

**Artículo 46:** Los prestadores de los servicios telefónicos móviles deberán efectuar mediciones periódicas de cada uno de los Indicadores establecidos en este Título, a fin de asegurar que cumplen en todo momento con las metas de calidad de servicio.

**Artículo 47:** Semestralmente, la CONATEL, en coordinación con los prestadores de los servicios telefónicos móviles, realizará verificaciones de los Indicadores, siguiendo los lineamientos del reglamento.

**Artículo 48:** Los prestadores deberán colocar a disposición de sus usuarios, mapas indicando su área de cobertura radioeléctrica. Los mapas deben reflejar la predicción computarizada de cobertura, y se deberán indicar los márgenes de error y las observaciones necesarias.

Además los prestadores deberán entregar anualmente según lo indicado en el Artículo 18 a la CONATEL mapas detallados indicando su área de cobertura radioeléctrica. Estos mapas deberán reflejar la predicción computarizada de cobertura actualizadas con las mediciones del Indicador de cobertura radioeléctrica. y servirán de base para la definición del área de servicio utilizada en la obtención del Indicador de cobertura radioeléctrica

**Artículo 49:** Los prestadores de los servicios telefónicos móviles deberán cumplir con las metas de calidad de servicio correspondientes a Indicadores que se describen a continuación:

**Capítulo II: Indicadores de llamadas telefónicas**

**Artículo 50:** Los Prestadores deberán cumplir con las metas en cada Periodo de Mayor Interés.

**Artículo 51:** En todos los casos posibles, las mediciones se realizarán mediante procedimientos automáticos a ser aprobados por la CONATEL. En los casos donde se certifique fehacientemente la imposibilidad de realizar procedimientos automáticos, para las mediciones se podrán utilizar llamadas de prueba.

Independientemente la CONATEL podrá disponer la realización de llamadas de prueba en caso de que lo considere necesario.

**Artículo 52:** Las mediciones automáticas se efectuarán en los Periodos de Mayor Interés (PMI), definidos como de 09:00 a 12:00 horas y de 17:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes, iniciando en el tercer lunes de cada mes. Este periodo será denominado semana de medición.

No obstante la CONATEL podrá definir un calendario estableciendo las semanas de medición el cual deberá ser remitido a los prestadores y aprobadas por la CONATEL. En caso de discrepancias en el trazado de las rutas regirá el criterio de la CONATEL.

**Artículo 53:** Para la obtención de los Indicadores, los centros de medición serán las centrales de conmutación. Las mediciones se efectuarán con llamadas originadas en la red, y terminadas en la propia red del Prestador, así como, con las llamadas originadas en su red y terminadas en otras redes.

**Artículo 54:** En caso de utilizarse llamadas de prueba se realizarán en cada una de las áreas de servicio, y serán distribuidas de forma proporcional a lo largo de un trazado o ruta establecida por las prestadoras y aprobadas por la CONATEL. En caso de discrepancias en el trazado de las rutas regirá el criterio de la CONATEL.

**Artículo 55:** Las llamadas de prueba, tendrán las siguientes características:

a. *Tipo:* Las llamadas de prueba se realizarán de extremo a extremo, dentro del área de servicio y utilizando aparatos y operadoras dedicadas que eliminan la posibilidad de usuario "B" ocupado o no contesta.

b. *Duración:* La duración de las llamadas de prueba será de 75 segundos.

c. *Sentido de las llamadas:* las pruebas se efectuarán con llamadas originadas en la red y terminadas en la propia red del Prestador, y con llamadas originadas en la red y terminadas en otras redes, en proporción al interés de tráfico dentro de la red y con las otras redes.

d. *Distribución:* las llamadas de prueba serán distribuidas en proporción al interés de tráfico dentro de la red, y con las otras redes, y distribuidas uniformemente dentro de los intervalos de tiempo definidos como PMI.

e. *Movilidad:* Durante las pruebas, al menos la mitad de los intentos de llamada se realizarán en condiciones de movimiento.

f. *Horario:* Las llamadas de prueba se efectuarán en los Periodos de Mayor Interés (PMI), establecidos por la CONATEL, de acuerdo al perfil de tráfico que presenta cada prestadora.

g. *Periodo de medición:* El periodo de medición será de 5 días por mes, de lunes a viernes, iniciando en el tercer lunes del mes. Este periodo será denominado semana de medición.

h. *Tamaño muestral:* para el valor de la muestra en las llamadas de prueba, se utilizarán los valores indicados en los anexos correspondientes de las metas de calidad, cuyos valores podrán ser modificados por la CONATEL. En todos los casos, las observaciones serán realizadas distribuyendo el valor de la muestra proporcionalmente en los 5 días de la semana de medición.

**Artículo 56: Indicador de la accesibilidad del Servicio Telefónico Móvil**

*Definición:* Es la tasa de las llamadas establecidas en el tiempo establecido, con respecto al total de intentos de llamadas.

Se utiliza como Indicador: **La tasa de accesibilidad del Servicio Telefónico Móvil (ICSM1).**

*Procedimiento:* Se medirá como el porcentaje de intentos de llamadas en los cuales, habiéndose realizado adecuadamente el proceso de marcación respectivo, se logra establecer la comunicación con el destino final en un tiempo determinado. El criterio de fallo para este parámetro es la falta del establecimiento de la llamada, fijándose un tiempo de espera máximo de 10 segundos desde la toma del canal de voz. Este índice se calculará como la tasa porcentual de intentos de llamada efectuadas en los términos indicados, respecto del total de intentos de llamada efectuados en cada PMI de la semana de medición.

$$ICSM1 = \frac{\text{Número de intentos de llamadas establecidas en un tiempo menor a 10 seg.}}{\text{Número total de intentos de llamada en la semana de medición}} \times 100$$

Se tomará como la tasa mensual el más bajo de los valores obtenidos.

*Observación:* se podrá adicionar al tiempo de espera máximo los siguientes tiempos; el valor de dos segundos (2") que corresponde al tiempo entre el envío de los dígitos marcados por el usuario (send) hasta la toma del canal de voz, y el valor de veinte segundos (20") que corresponde al tiempo entre el establecimiento de la llamada hasta la señal de respuesta. La CONATEL verificará estos valores de tiempo.

**Artículo 57: Indicador de llamadas completadas**

*Definición:* Es la tasa de llamadas completadas con respecto al total de intentos de llamadas.

Se utiliza como Indicador: **La tasa de llamadas completadas (ICSM2).**

*Procedimiento:* este Indicador se calcula como la tasa porcentual de llamadas completadas, con relación al número total de tentativas de llamadas en cada PMI de la semana de medición.

$$ICSM2 = \frac{\text{Números de llamadas completadas}}{\text{Número total de intentos de llamada}} \times 100$$

Se tomará como la tasa mensual el más bajo de los valores obtenidos.

**Artículo 58: Indicador de llamadas interceptadas por congestión**

**ción**

*Definición:* Es la tasa de las llamadas interceptadas automáticamente por congestión y derivadas a anuncios o a mensajería de voz, con respecto al total de tentativas de llamadas.

Se utiliza como Indicador: **La tasa de llamadas interceptadas por congestión (ICSM3).**

*Procedimiento:* este Indicador se calcula como la tasa porcentual de llamadas interceptadas automáticamente por congestión y derivadas a anuncios o a mensajería de voz, con relación al número total de tentativas de llamadas en cada PMI de la semana de medición.

$$ICSM3 = \frac{\text{Número de llamadas interceptadas automáticamente por congestión}}{\text{Número total de intentos de llamada en la semana de medición}} \times 100$$

Se tomará como la tasa mensual el más alto de los valores obtenidos.

**Artículo 59: Indicador de retenibilidad del Servicio Telefónico Móvil**

*Definición:* Es la tasa de las llamadas completadas finalizadas normalmente con respecto a la cantidad total de llamadas completadas. Se busca calificar la aptitud de un servicio que una vez obtenido, continúe siendo prestado en las condiciones determinadas durante el tiempo deseado, cubre la fase de conversación en una llamada telefónica.

Se utiliza como Indicador: **La tasa de retenibilidad del Servicio Telefónico Móvil (ICSM4).**

*Procedimiento:* Este índice se calculará como la tasa porcentual de llamadas completadas finalizadas normalmente, respecto del total de llamadas completadas en cada PMI de la semana de medición.

$$ICSM4 = \frac{\text{Cantidad de llamadas completadas finalizadas normalmente}}{\text{Cantidad total de llamadas completadas}} \times 100$$

Se tomará como la tasa mensual el más alto de los valores obtenidos.

**Capítulo III: Indicador de la Cobertura radioeléctrica.**

**Artículo 60: Indicador de la Cobertura radioeléctrica**

*Definición:* Se define como el porcentaje de casos en los que la intensidad de señal es mayor o igual a la mínima aceptable (umbral) recibida en un terminal móvil, que garantiza el cumplimiento de los demás Indicadores de calidad de servicio dentro del área de medición.

Se utiliza como Indicador: **La tasa de Cobertura Radioeléctrica (ICSM5).**

*Procedimiento:* Este índice se calculará como el porcentaje de mediciones que alcanzan un nivel de señal igual o superior al umbral, sobre el total de mediciones efectuadas. Esta medición se realizará en un trazado o ruta aprobado por la CONATEL, e incluirán mediciones en el interior de los edificios, y en puntos específicos. Estas mediciones serán planificadas anualmente.

La entrega de los valores de este indicador a la CONATEL serán trimestrales.

$$ICSM5 = \frac{\text{Cantidad de mediciones que alcanzan un nivel de señal igual o superior al umbral}}{\text{Cantidad total de mediciones de nivel de señal efectuadas}} \times 100$$

*Observación:* Valor umbral de la señal: **- 95 dBm.**

**Capítulo IV: Indicador de la Eficiencia de los Servicios de Atención al Usuario.**

**Artículo 61:** Para las mediciones de este Indicador se deberá respetar lo dispuesto en los Artículos 50 a 55 de este Reglamento.



**Artículo 62: Indicador de la Eficiencia de los Servicios de Atención al Usuario**

*Definición:* Es la cantidad de llamadas que llegan al servicio de atención al usuario y que son atendidas por la operadora dentro de los 15 segundos, respecto al total de llamadas intentadas a este servicio. El tiempo se computa desde que se recibe el retorno de llamada o desde la finalización del primer mensaje de identificación del servicio hasta que la operadora contesta.

Se utiliza como Indicador: **La tasa de llamadas al servicio de atención al usuario (ICSM6).**

*Procedimiento:* Este índice se calculará como la tasa porcentual mensual de llamadas cursadas al servicio de atención al usuario, y atendidas en menos de quince (15) segundos, respecto del total de llamadas intentadas a este servicio en cada PMI de la semana de medición.

$$ICSM6 = \frac{\text{Cantidad de llamadas al servicio de atención al usuario, atendidas en menos de 15 seg.}}{\text{Cantidad mensual de llamadas intentadas al servicio de atención al usuario}} \times 100$$

Cantidad mensual de llamadas intentadas al servicio de atención al usuario

**TÍTULO VI**

**DE LOS INDICADORES COMUNES PARA EL SERVICIO BÁSICO Y EL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL**

**Artículo 63:** Los Prestadores del Servicio Básico y del Servicio Telefónico Móvil, deberán cumplir con las metas de calidad de servicio que se indican en este título, cumpliendo con los Indicadores de Calidad Comunes (ICC#). El procedimiento de cálculo de éstos Indicadores comunes se describe a continuación:

**Artículo 64: Indicador de las Reclamaciones en la Facturación**

*Definición:* Es el porcentaje de facturas con error que son reclamadas por los usuarios.

Se utiliza como Indicador: **La tasa de reclamaciones por facturaciones con error (ICCI).**

*Procedimiento:* Este índice se calculará como la tasa porcentual mensual de facturas con error que son reclamadas, respecto del total mensual de facturas emitidas en el mes.

$$ICCI = \frac{\text{Cantidad mensual de facturas con error que son reclamadas en el mes}}{\text{Cantidad mensual total de facturas emitidas en el mes de medición}} \times 100$$

**Artículo 65: Indicador de Atención Personal al Usuario**

*Definición:* Es el porcentaje del número de atenciones personales al usuario, realizados con un tiempo de espera no mayor a 10 minutos, en el horario de atención al público.

Se utiliza como Indicador: **La tasa de atención personal al usuario (ICC2).**

*Procedimiento:* Este índice se calculará como la tasa porcentual de atención personal al usuario en al menos 10 minutos, respecto al total de atenciones personales a los usuarios de todos los centros de atención personal del prestador, en el mes.

$$ICC2 = \frac{\text{Cantidad de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos}}{\text{Cantidad total de atenciones personales a los usuarios, en centros de atención personal al usuario}} \times 100$$

En caso de que el usuario presente una nota con relación a reclamos o solicitud de servicios, y la misma requiera una respuesta por parte del Prestador, la correspondencia debe ser remitida al solicitante en un plazo que no exceda los 25 días.

**TÍTULO VII**

**DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA MODIFICACIÓN DE LAS METAS ESTABLECIDAS**

**Artículo 66:** Los Prestadores podrán proponer la modificación de metas de calidad de servicio, a la CONATEL, en cualquier momento. La solicitud deberá estar acompañada de las justificaciones correspondientes y serán analizadas por la CONATEL para su aceptación o rechazo.

**Artículo 67:** La CONATEL por decisión fundada podrá establecer, en atención a la calidad y eficiencia del servicio, la modificación de las metas, siempre que impliquen un mejoramiento de las mismas.

**TÍTULO VIII**

**DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES**

**Artículo 68:** La CONATEL verificará de oficio o a pedido de parte, el cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento.

**Artículo 69:** Las infracciones al presente Reglamento serán sancionadas conforme a lo establecido en el título undécimo «Régimen de sanciones» de la Ley 642/95 de Telecomunicaciones.

**Artículo 70:** Toda acción u omisión que implique incumplimiento o violación de las obligaciones contenidas en este Reglamento o normas que se dicten de conformidad con el mismo, y las que se deriven de las respectivas concesiones o licencias, constituyen infracción, susceptible de ser sancionada administrativamente según lo establece la Ley 642/95 de Telecomunicaciones.

**Artículo 71:** La CONATEL verificará los incumplimientos denunciados y una vez comprobada la falta evaluará la sanción a aplicar considerando las siguientes circunstancias:

- a) La gravedad de la falta.
- b) Los antecedentes del prestador en relación con el cliente.
- c) Sus antecedentes generales.
- d) Las reincidencias.
- e) La ocultación deliberada de la situación de infracción mediante registraciones incorrectas, declaraciones erróneas u otros procedimientos similares.

**ANEXO I : METAS PARA EL SERVICIO BÁSICO**

**Indicadores de llamadas telefónicas**

En todos los casos que requiera la utilización de llamadas de prueba, se utilizarán como muestra, 600 (seiscientos) observaciones.

**a. Índice de obtención de la señal de marcar (ICSB1)**

| Año 2004 | Año 2005 | Año 2006 | Año 2007 |
|----------|----------|----------|----------|
| 96%      | 97%      | 98%      | 99%      |

**b. Índice de llamadas completadas locales (ICSB2)**

| Año 2004 | Año 2005 | Año 2006 | Año 2007 |
|----------|----------|----------|----------|
| 85%      | 87%      | 89%      | 90%      |

**c. Índice de llamadas completadas de larga distancia nacional (ICSB3)**

| Año 2004 | Año 2005 | Año 2006 | Año 2007 |
|----------|----------|----------|----------|
| 80%      | 83%      | 85%      | 87%      |

**d. Índice de llamadas completadas de la larga distancia internacional (ICSB4)**

| Año 2004 | Año 2005 | Año 2006 | Año 2007 |
|----------|----------|----------|----------|
| 55%      | 58%      | 61%      | 65%      |

**e. Índice de llamadas interceptadas por congestión (ICSB5)**

| Año 2004 | Año 2005 | Año 2006 | Año 2007 |
|----------|----------|----------|----------|
| 7%       | 6%       | 5%       | 4%       |

#### Indicadores de Atención por Operadora

En todos los casos que requiera la utilización de llamadas de prueba, se utilizarán como muestra, 600 (seiscientas) observaciones.

##### a Índice de llamadas al servicio de Información (ICSB6)

| Año 2004 | Año 2005 | Año 2006 | Año 2007 |
|----------|----------|----------|----------|
| 85%      | 87%      | 90%      | 95%      |

##### b Índice de llamadas al Servicio de Reparación (ICSB7)

| Año 2004 | Año 2005 | Año 2006 | Año 2007 |
|----------|----------|----------|----------|
| 85%      | 87%      | 90%      | 95%      |

##### c Índice de llamadas de Larga Distancia Nacional asistidas por Operadora (ICSB8)

| Año 2004 | Año 2005 | Año 2006 | Año 2007 |
|----------|----------|----------|----------|
| 72%      | 75%      | 79%      | 84%      |

##### d Índice de llamadas de Larga Distancia Internacional asistidas por Operadora (ICSB9)

| Año 2004 | Año 2005 | Año 2006 | Año 2007 |
|----------|----------|----------|----------|
| 72%      | 75%      | 79%      | 84%      |

#### Indicadores de la incidencia de Fallas en la Red Telefónica Local

##### a Índice de Fallas en la Planta Externa (ICSB10)

| Año 2004 | Año 2005 | Año 2006 | Año 2007 |
|----------|----------|----------|----------|
| 10%      | 8%       | 5%       | 3%       |

##### b Índice de Fallas en la Planta Interna (ICSB11)

| Año 2004 | Año 2005 | Año 2006 | Año 2007 |
|----------|----------|----------|----------|
| 3,00%    | 2,75%    | 2,50%    | 2,00%    |

##### c Índice de Fallas en líneas de Telefonía Pública (ICSB12)

| Año 2004 | Año 2005 | Año 2006 | Año 2007 |
|----------|----------|----------|----------|
| 5%       | 4%       | 3%       | 2%       |

##### Índice de Reparación de Fallas (ICSB13)

###### a. Indicador ICSB13-R (Líneas Residenciales):

| Año 2004 | Año 2005 | Año 2006 | Año 2007 |
|----------|----------|----------|----------|
| 85%      | 90%      | 95%      | 98%      |

En ningún caso la demora debe ser superior a 48 horas.

###### b. Indicador ICSB13-C (Líneas Comerciales):

| Año 2004 | Año 2005 | Año 2006 | Año 2007 |
|----------|----------|----------|----------|
| 85%      | 90%      | 95%      | 98%      |

En ningún caso la demora debe ser superior a 24 horas.

###### c. Indicador ICSB13-P (Líneas destinadas al Servicio Telefónico Público):

| Año 2004 | Año 2005 | Año 2006 | Año 2007 |
|----------|----------|----------|----------|
| 85%      | 90%      | 95%      | 98%      |

En ningún caso la demora debe ser superior a 24 horas. En localidades que sean atendidas exclusivamente por teléfonos públicos o cabinas telefónicas, en ningún caso el reestablecimiento se realizará en el periodo de tiempo mayor de 12 horas.

###### d. Indicador ICSB13-E (líneas de llamadas de Emergencias):

| Año 2004 | Año 2005 | Año 2006 | Año 2007 |
|----------|----------|----------|----------|
| 85%      | 90%      | 95%      | 98%      |

En ningún caso la demora debe ser superior a 6 horas.

#### Indicadores de Instalación y Cambio de Domicilio

##### Índice de instalación del servicio básico (ICSB14)

###### a. Indicador ICSB14-RC (Líneas Residenciales y Comerciales):

| Año 2004 | Año 2005 | Año 2006 | Año 2007 |
|----------|----------|----------|----------|
| 60%      | 75%      | 87%      | 97%      |

En ningún caso el tiempo de instalación podrá sobrepasar 60 días para áreas locales tipo I y 90 días para áreas locales tipo II.

###### b. Indicador ICSB14-TP (Líneas destinadas al Servicio de Teléfonos Públicos):

| Año 2004 | Año 2005 | Año 2006 | Año 2007 |
|----------|----------|----------|----------|
| 60%      | 75%      | 87%      | 97%      |

En ningún caso el tiempo de instalación podrá sobrepasar 30 días para áreas locales tipo I y 45 días para áreas locales tipo II.

##### Índice de cambio de domicilio (ICSB15)

###### a. Indicador ICSB15-R (Líneas Residenciales):

Para los usuarios Residenciales, los cambios se realizarán en un tiempo menor a los 3 días, en el:

| Año 2004         | Año 2005         | Año 2006         | Año 2007         |
|------------------|------------------|------------------|------------------|
| 90% de los casos | 92% de los casos | 94% de los casos | 96% de los casos |

En ningún caso el cambio de domicilio se realizará en un periodo de tiempo mayor a los 10 días.

###### b. Indicador ICSB15-C (Líneas Comerciales):

Para los usuarios Comerciales, los cambios se realizarán en un tiempo menor a los 2 días, en el:

| Año 2004         | Año 2005         | Año 2006         | Año 2007        |
|------------------|------------------|------------------|-----------------|
| 90% de los casos | 92% de los casos | 94% de los casos | 96 de los casos |

En ningún caso el cambio de domicilio se realizará en un periodo de tiempo mayor a los 4 días.

###### c. Indicador ICSB15-E (Líneas de llamadas de Emergencias):

Para los usuarios con líneas de llamadas de Emergencia, los cambios se realizarán en un tiempo menor a 1 día, en el:

| Año 2004         | Año 2005         | Año 2006         | Año 2007         |
|------------------|------------------|------------------|------------------|
| 90% de los casos | 92% de los casos | 94% de los casos | 96% de los casos |

En ningún caso el cambio de domicilio se realizará en un periodo de tiempo mayor a los 2 días.

#### Indicadores de Modernización de la Red

##### Índice de digitalización de las Centrales (ICSB16)

| Año 2004 | Año 2005 | Año 2006 | Año 2007 |
|----------|----------|----------|----------|
| 80%      | 85%      | 90%      | 95%      |

##### Índice de digitalización de los Enlaces (ICSB17)

| Año 2004 | Año 2005 | Año 2006 | Año 2007 |
|----------|----------|----------|----------|
| 80%      | 85%      | 90%      | 95%      |

#### CLASIFICACION DE ÁREAS LOCALES

##### Áreas locales Tipo I:

Asunción (área local), Ciudad del Este (área local), Encarnación (área local), Coronel Oviedo, Pedro Juan Caballero, Concepción, Caazapá, Paraguarí, Villarrica, Caacupé, San Estanislao, San Juan Bautista, Salto del Guairá, Areguá, Filadelfia, Loma Plata, Villa Hayes, Pilar, San Pe-

dro.

**Áreas locales Tipo II:**

Demás ciudades.

**ANEXO II: METAS PARA EL SERVICIO DE TELEFONIA PUBLICA**

**Índice de la Disponibilidad del Servicio de Teléfonos Públicos (ICSTP I)**

| Año 2004 | Año 2005 | Año 2006 | Año 2007 |
|----------|----------|----------|----------|
| 91%      | 93%      | 95%      | 96%      |

La demora no debe ser superior a 30 horas. En localidades que sean atendidas exclusivamente por teléfonos públicos o cabinas telefónicas, la localidad no debe quedar incomunicada por un tiempo mayor a 16 horas.

**ANEXO III: METAS PARA EL SERVICIO TELEFONICO MÓVIL**

**Indicadores de Llamadas**

En todos los casos que requiera la utilización de llamadas de prueba, se utilizará como muestra, 600 (seiscientas) observaciones.

**a. Índice de accesibilidad del Servicio Telefónico Móvil (ICSM1)**

| Año 2004 | Año 2005 | Año 2006 | Año 2007 |
|----------|----------|----------|----------|
| 92%      | 93%      | 94%      | 95%      |

En ningún caso el establecimiento de las llamadas se debe dar en un tiempo mayor a los 30 segundos.

**b. Índice de llamadas completadas (ICSM2)**

| Año 2004 | Año 2005 | Año 2006 | Año 2007 |
|----------|----------|----------|----------|
| 65%      | 67%      | 69%      | 70%      |

**c. Índice de llamadas interceptadas por congestión (ICSM3)**

| Año 2004 | Año 2005 | Año 2006 | Año 2007 |
|----------|----------|----------|----------|
| 5%       | 4%       | 3%       | 2%       |

**d. Índice de Retenibilidad del Servicio Telefónico Móvil (ICSM4)**

| Año 2003 | Año 2004 | Año 2005 | Año 2006 |
|----------|----------|----------|----------|
| 94%      | 96%      | 97%      | 98%      |

**Indicador de la cobertura radioeléctrica.**

**Índice de Cobertura Radioeléctrica (ICSM5)**

| Año 2004 | Año 2005 | Año 2006 | Año 2007 |
|----------|----------|----------|----------|
| 90%      | 92%      | 94%      | 95%      |

Estos porcentajes corresponden a los valores espacio-tiempo.

**Indicador de la Eficiencia de los Servicios de Atención al Usuario.**

**Índice de Llamadas al servicio de Atención al Usuario (ICSM6)**

| Año 2004 | Año 2005 | Año 2006 | Año 2007 |
|----------|----------|----------|----------|
| 85%      | 87%      | 90%      | 95%      |

**ANEXO IV: METAS COMUNES PARA EL SERVICIO BÁSICO Y EL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL**

**a. Indicador de reclamaciones en la facturación**

**Índice de Reclamaciones por facturaciones con error (ICCI)**

| Año 2004 | Año 2005 | Año 2006 | Año 2007 |
|----------|----------|----------|----------|
| 0,7%     | 0,6%     | 0,5%     | 0,3%     |

**b. Indicador de Atención Personal al Usuario**

**Índice de atención personal al usuario (ICC2)**

| Año 2004 | Año 2005 | Año 2006 | Año 2007 |
|----------|----------|----------|----------|
| 85%      | 90%      | 95%      | 97%      |

**ANEXO V: Formato de presentación de los Indicadores de Calidad de Servicio**

| <b>Indicador de la obtención de la señal de marcar (ICSB1)</b>                         |                                  |
|--|----------------------------------|
| <b>Servicio Básico</b>   |                                  |
| <b>Prestador:</b>  | <b>Mes:</b> <input type="text"/> |
| <b>Frecuencia de medición: mensual</b>   | <b>Año:</b> <input type="text"/> |
| <b>Indicador global de la Prestadora</b>   |                                  |
| <b>Número total de intentos de la señal de marcar obtenidos en al menos 3 segundos</b> | <input type="text"/>             |
| <b>Número total de intentos de la señal de marcar</b>                                  | <input type="text"/>             |
| <b>Indicador de la obtención de la señal de marcar (ICSB1)</b>                         | <input type="text"/>             |
| <b>Indicador Área 1</b>  |                                  |
| <b>Área local :</b>  | <b>Tipo:</b>                     |
| <b>Número de intentos de la señal de marcar obtenidos en al menos 3 segundos</b>       | <input type="text"/>             |
| <b>Número total de intentos de la señal de marcar en el área local</b>                 | <input type="text"/>             |
| <b>Indicador de la obtención de la señal de marcar (ICSB1)</b>                         | <input type="text"/>             |
| <b>Indicador Área 2</b>  |                                  |
| <b>Área local :</b>  | <b>Tipo:</b>                     |
| <b>Número de intentos de la señal de marcar obtenidos en al menos 3 segundos</b>       | <input type="text"/>             |
| <b>Número total de intentos de la señal de marcar en el área local</b>                 | <input type="text"/>             |
| <b>Indicador de la obtención de la señal de marcar (ICSB1)</b>                         | <input type="text"/>             |
| <b>Indicador Área 3</b>  |                                  |
| <b>Área local :</b>  | <b>Tipo:</b>                     |
| <b>Número de intentos de la señal de marcar obtenidos en al menos 3 segundos</b>       | <input type="text"/>             |
| <b>Número total de intentos de la señal de marcar en el área local</b>                 | <input type="text"/>             |
| <b>Indicador de la obtención de la señal de marcar (ICSB1)</b>                         | <input type="text"/>             |
| <b>Indicador Área ....</b>   |                                  |
| <b>Área local :</b>  | <b>Tipo:</b>                     |
| <b>Número de intentos de la señal de marcar obtenidos en al menos 3 segundos</b>       | <input type="text"/>             |
| <b>Número total de intentos de la señal de marcar en el área local</b>                 | <input type="text"/>             |
| <b>Indicador de la obtención de la señal de marcar (ICSB1)</b>                         | <input type="text"/>             |

|   |       |  |
|---|-------|--|
| Indicador Área n  | Tipo: |  |
| Área local :  |       |  |
| Número de intentos de la señal de marcar obtenidos en al menos 3 segundos |       |  |
| Número total de intentos de la señal de marcar en el área local           |       |  |
| Indicador de la obtención de la señal de marcar (ICSB1)                   |       |  |

| Indicador de llamadas completadas locales (ICSB2)             |                           |
|---|---------------------------|
| Servicio Básico   |                           |
| Prestadora:   | Mes: <input type="text"/> |
| Frecuencia de medición: mensual                               | Año: <input type="text"/> |
| Indicador global de la Prestadora                             |                           |
| Cantidad de llamadas completadas locales                      | <input type="text"/>      |
| Cantidad mensual de llamadas locales intentadas               | <input type="text"/>      |
| Cantidad de llamadas en la condición de No Contesta u Ocupado | <input type="text"/>      |
| Indicador de llamadas locales (ICSB2)                         | <input type="text"/>      |
| Indicador de llamadas locales:                                |                           |
| Indicador Área 1  |                           |
| Área local :  |                           |
| Cantidad de llamadas completadas locales                      | <input type="text"/>      |
| Cantidad mensual de llamadas locales intentadas               | <input type="text"/>      |
| Cantidad de llamadas en la condición de No Contesta u Ocupado | <input type="text"/>      |
| Indicador de llamadas locales (ICSB2)                         | <input type="text"/>      |
| Indicador Área 2  |                           |
| Área local :  |                           |
| Cantidad de llamadas completadas locales                      | <input type="text"/>      |
| Cantidad mensual de llamadas locales intentadas               | <input type="text"/>      |
| Cantidad de llamadas en la condición de No Contesta u Ocupado | <input type="text"/>      |
| Indicador de llamadas locales (ICSB2)                         | <input type="text"/>      |
| Indicador Área ...  |                           |
| Área local :  |                           |
| Cantidad de llamadas completadas locales                      | <input type="text"/>      |
| Cantidad mensual de llamadas locales intentadas               | <input type="text"/>      |
| Cantidad de llamadas en la condición de No Contesta u Ocupado | <input type="text"/>      |
| Indicador de llamadas locales (ICSB2)                         | <input type="text"/>      |
| Indicador Área n  |                           |
| Área local :  |                           |
| Cantidad de llamadas completadas locales                      | <input type="text"/>      |
| Cantidad mensual de llamadas locales intentadas               | <input type="text"/>      |
| Cantidad de llamadas en la condición de No Contesta u Ocupado | <input type="text"/>      |
| Indicador de llamadas locales (ICSB2)                         | <input type="text"/>      |

| Indicador de llamadas de larga distancia nacional (ICSB3)        |                           |
|--|---------------------------|
| Servicio Básico  | Mes: <input type="text"/> |
| Prestadora:  | Año: <input type="text"/> |
| Frecuencia de medición: Mensual                                  |                           |
| Indicador global de la Prestadora                                |                           |
| Cantidad de llamadas completadas LDN                             | <input type="text"/>      |
| Cantidad mensual de llamadas LDN intentadas                      | <input type="text"/>      |
| Cantidad de llamadas en la condición de No Contesta u Ocupado    | <input type="text"/>      |
| Tasa de llamadas completadas de larga distancia nacional (ICSB3) | <input type="text"/>      |
| Indicador Área 1   |                           |
| Área local :   |                           |
| Cantidad de llamadas completadas LDN                             | <input type="text"/>      |
| Cantidad mensual de llamadas LDN intentadas                      | <input type="text"/>      |
| Cantidad de llamadas en la condición de No Contesta u Ocupado    | <input type="text"/>      |
| Tasa de llamadas completadas de larga distancia nacional (ICSB3) | <input type="text"/>      |
| Indicador Área 2   |                           |
| Área local :   |                           |
| Cantidad de llamadas completadas LDN                             | <input type="text"/>      |
| Cantidad mensual de llamadas LDN intentadas                      | <input type="text"/>      |
| Cantidad de llamadas en la condición de No Contesta u Ocupado    | <input type="text"/>      |
| Tasa de llamadas completadas de larga distancia nacional (ICSB3) | <input type="text"/>      |

|  |                      |
|--|----------------------|
| <b>Indicador Área ...</b>  |                      |
| Área local :   |                      |
| Cantidad de llamadas completadas LDN                             | <input type="text"/> |
| Cantidad mensual de llamadas LDN intentadas                      | <input type="text"/> |
| Cantidad de llamadas en la condición de No Contesta u Ocupado    | <input type="text"/> |
| Tasa de llamadas completadas de larga distancia nacional (ICSB3) | <input type="text"/> |
| <b>Indicador Área n</b>  |                      |
| Área local :   |                      |
| Cantidad de llamadas completadas LDN                             | <input type="text"/> |
| Cantidad mensual de llamadas LDN intentadas                      | <input type="text"/> |
| Cantidad de llamadas en la condición de No Contesta u Ocupado    | <input type="text"/> |
| Tasa de llamadas completadas de larga distancia nacional (ICSB3) | <input type="text"/> |

|   |                           |
|---|---------------------------|
| <b>Indicador de llamadas de larga distancia internacional (ICSB4)</b> |                           |
| Servicio Básico   | Mes: <input type="text"/> |
| Prestadora:   | Año: <input type="text"/> |
| Frecuencia de medición: Mensual                                       |                           |
| <b>Indicador global de la Prestadora</b>                              |                           |
| Cantidad de llamadas completadas LDI                                  | <input type="text"/>      |
| Cantidad mensual de llamadas LDI intentadas                           | <input type="text"/>      |
| Cantidad de llamadas en la condición de No Contesta u Ocupado         | <input type="text"/>      |
| Indicador de llamadas de larga distancia internacional ICSB4          | <input type="text"/>      |

|   |                            |
|---|----------------------------|
| <b>Indicador de llamadas interceptadas por congestión (ICSB5)</b> |                            |
| Servicio Básico   | Mes: <input type="text"/>  |
| Prestador:  | Año: <input type="text"/>  |
| Frecuencia de medición: mensual                                   |                            |
| <b>Indicador de la Prestadora</b>                                 |                            |
| Cantidad de llamadas interceptadas por congestión                 | <input type="text"/>       |
| Cantidad mensual de intentos de llamadas                          | <input type="text"/>       |
| Indicador de llamadas interceptadas por congestión (ICSB5)        | <input type="text"/>       |
| <b>Indicador Área 1</b>   |                            |
| Área local :  | Tipo: <input type="text"/> |
| Cantidad de llamadas interceptadas por congestión                 | <input type="text"/>       |
| Cantidad mensual de intentos de llamadas                          | <input type="text"/>       |
| Indicador de llamadas interceptadas por congestión (ICSB5)        | <input type="text"/>       |
| <b>Indicador Área 2</b>   |                            |
| Área local :  | Tipo: <input type="text"/> |
| Cantidad de llamadas interceptadas por congestión                 | <input type="text"/>       |
| Cantidad mensual de intentos de llamadas                          | <input type="text"/>       |
| Indicador de llamadas interceptadas por congestión (ICSB5)        | <input type="text"/>       |
| <b>Indicador Área 3</b>   |                            |
| Área local :  | Tipo: <input type="text"/> |
| Cantidad de llamadas interceptadas por congestión                 | <input type="text"/>       |
| Cantidad mensual de intentos de llamadas                          | <input type="text"/>       |
| Indicador de llamadas interceptadas por congestión (ICSB5)        | <input type="text"/>       |
| <b>Indicador Área ....</b>  |                            |
| Área local :  | Tipo: <input type="text"/> |
| Cantidad de llamadas interceptadas por congestión                 | <input type="text"/>       |
| Cantidad mensual de intentos de llamadas                          | <input type="text"/>       |
| Indicador de llamadas interceptadas por congestión (ICSB5)        | <input type="text"/>       |
| <b>Indicador Área n</b>   |                            |
| Área local :  | Tipo: <input type="text"/> |
| Cantidad de llamadas interceptadas por congestión                 | <input type="text"/>       |
| Cantidad mensual de intentos de llamadas                          | <input type="text"/>       |
| Indicador de llamadas interceptadas por congestión (ICSB5)        | <input type="text"/>       |



| Indicador del servicio de información (ICSB6)                                       |                           |
|---|---------------------------|
| Servicio Básico   | Mes: <input type="text"/> |
| Prestadora:   | Año: <input type="text"/> |
| Frecuencia de medición: Mensual   |                           |
| Cantidad de llamadas al servicio de información atendidas dentro de los 10 segundos | <input type="text"/>      |
| Cantidad mensual de llamadas intentadas al servicio de información                  | <input type="text"/>      |
| Indicador de llamadas al servicio de Información ICSB6                              | <input type="text"/>      |

| Indicador del servicio de reparación (ICSB7)                                       |                           |
|--|---------------------------|
| Servicio Básico  | Mes: <input type="text"/> |
| Prestadora:  | Año: <input type="text"/> |
| Frecuencia de medición: Mensual  |                           |
| Cantidad de llamadas al servicio de reparación atendidas dentro de los 10 segundos | <input type="text"/>      |
| Cantidad mensual de llamadas intentadas al servicio de reparación                  | <input type="text"/>      |
| Indicador de llamadas al servicio de Reparación (ICSB7)                            | <input type="text"/>      |

| Indicador del servicio de llamadas de Larga Distancia Nacional asistidas por Operadora (ICSB8) |                           |
|--|---------------------------|
| Servicio Básico  | Mes: <input type="text"/> |
| Prestadora:  | Año: <input type="text"/> |
| Frecuencia de medición: Mensual  |                           |
| Cantidad de llamadas a Operadora de LDN atendidas dentro de los 10 segundos                    | <input type="text"/>      |
| Cantidad mensual de llamadas intentadas al servicio de Operadora LDN                           | <input type="text"/>      |
| Indicador de llamadas de LDN asistidas por operadora (ICSB8)                                   | <input type="text"/>      |

| Indicador del servicio de llamadas de Larga Distancia Internacional asistidas por Operadora (ICSB9) |                           |
|---|---------------------------|
| Servicio Básico   | Mes: <input type="text"/> |
| Prestadora:   | Año: <input type="text"/> |
| Frecuencia de medición: Mensual   |                           |
| Cantidad de llamadas a Operadora de LDI atendidas dentro de los 10 segundos                         | <input type="text"/>      |
| Cantidad mensual de llamadas intentadas al servicio de Operadora LDI                                | <input type="text"/>      |
| Indicador de llamadas de LDI asistidas por operadora (ICSB9)  | <input type="text"/>      |

| Indicador de fallas en la Planta Externa (PE) por cada 100 líneas de usuarios en servicios (ICSB10) |                           |
|---|---------------------------|
| Servicio Básico   | Mes: <input type="text"/> |
| Prestadora:   | Año: <input type="text"/> |
| Frecuencia de medición: Mensual   |                           |
| Indicador global del Prestador  |                           |
| Cantidad de fallas de PE registradas  | <input type="text"/>      |
| Cantidad de líneas en servicio del Prestador  | <input type="text"/>      |
| Indicador de fallas en la Planta Externa (ICSB10)   | <input type="text"/>      |
| Indicador Área 1  |                           |
| Área local :  |                           |
| Cantidad de fallas de PE correspondientes al área Local   | <input type="text"/>      |
| Cantidad de líneas en servicio del área local   | <input type="text"/>      |
| Indicador de fallas en la Planta Externa (ICSB10)   | <input type="text"/>      |
| Indicador Área 2  |                           |
| Área local :  |                           |
| Cantidad de fallas de PE correspondientes al área Local   | <input type="text"/>      |
| Cantidad de líneas en servicio del área local   | <input type="text"/>      |
| Indicador de fallas en la Planta Externa (ICSB10)   | <input type="text"/>      |
| Indicador Área ...  |                           |
| Área local :  |                           |
| Cantidad de fallas de PE correspondientes al área Local   | <input type="text"/>      |
| Cantidad de líneas en servicio del área local   | <input type="text"/>      |
| Indicador de fallas en la Planta Externa (ICSB10)   | <input type="text"/>      |

|   |  |
|---|--|
| Indicador Área n  |  |
| Área local :  |  |
| Cantidad de fallas de PE correspondientes al área Local |  |
| Cantidad de líneas en servicio del área local           |  |
| Indicador de fallas en la Planta Externa (ICSB10)       |  |

| Indicador de fallas en la Planta Interna (PI) por cada 100 líneas de usuarios en servicio (ICSB11) |                           |
|--|---------------------------|
| Servicio Básico  | Mes: <input type="text"/> |
| Prestadora:  | Año: <input type="text"/> |
| Frecuencia de medición: Mensual  |                           |
| Indicador global del Prestador   |                           |
| Cantidad de fallas en la Planta Interna  | <input type="text"/>      |
| Cantidad de líneas en servicio del Prestador   | <input type="text"/>      |
| Indicador de fallas en la Planta Interna (ICSB11)  | <input type="text"/>      |
| Indicador Área 1   |                           |
| Área local :   |                           |
| Cantidad de fallas en la Planta Interna en el área local   | <input type="text"/>      |
| Cantidad de líneas en servicio del Prestador en el área local                                      | <input type="text"/>      |
| Indicador de fallas en la Planta Interna (ICSB11)  | <input type="text"/>      |
| Indicador Área 2   |                           |
| Área local :   |                           |
| Cantidad de fallas en la Planta Interna en el área local   | <input type="text"/>      |
| Cantidad de líneas en servicio del Prestador en el área local                                      | <input type="text"/>      |
| Indicador de fallas en la Planta Interna (ICSB11)  | <input type="text"/>      |
| Indicador Área ...   |                           |
| Área local :   |                           |
| Cantidad de fallas en la Planta Interna en el área local   | <input type="text"/>      |
| Cantidad de líneas en servicio del Prestador en el área local                                      | <input type="text"/>      |
| Indicador de fallas en la Planta Interna (ICSB11)  | <input type="text"/>      |
| Indicador Área n   |                           |
| Área local :   |                           |
| Cantidad de fallas en la Planta Interna en el área local   | <input type="text"/>      |
| Cantidad de líneas en servicio del Prestador en el área local                                      | <input type="text"/>      |
| Indicador de fallas en la Planta Interna (ICSB11)  | <input type="text"/>      |

| Indicador de fallas en líneas de Telefonía Pública (ICSB12)         |                           |
|---|---------------------------|
| Servicio Básico   | Mes: <input type="text"/> |
| Prestadora:   | Año: <input type="text"/> |
| Frecuencia de medición: Mensual                                     |                           |
| Indicador global del Prestador                                      |                           |
| Cantidad de fallas en líneas de STP                                 | <input type="text"/>      |
| Cantidad de líneas de STP en servicio                               | <input type="text"/>      |
| Indicador de fallas en líneas de STP (ICSB12)                       | <input type="text"/>      |
| Indicador Área 1  |                           |
| Área local :  |                           |
| Cantidad de fallas en líneas de STP en el área del servicio local   | <input type="text"/>      |
| Cantidad de líneas de STP en servicio en el área del servicio local | <input type="text"/>      |
| Indicador de fallas en líneas de STP (ICSB12)                       | <input type="text"/>      |
| Indicador Área 2  |                           |
| Área local :  |                           |
| Cantidad de fallas en líneas de STP en el área del servicio local   | <input type="text"/>      |
| Cantidad de líneas de STP en servicio en el área del servicio local | <input type="text"/>      |
| Indicador de fallas en líneas de STP (ICSB12)                       | <input type="text"/>      |
| Indicador Área ...  |                           |
| Área local :  |                           |
| Cantidad de fallas en líneas de STP en el área del servicio local   | <input type="text"/>      |
| Cantidad de líneas de STP en servicio en el área del servicio local | <input type="text"/>      |
| Indicador de fallas en líneas de STP (ICSB12)                       | <input type="text"/>      |
| Indicador Área n  |                           |
| Área local :  |                           |
| Cantidad de fallas en líneas de STP en el área del servicio local   | <input type="text"/>      |
| Cantidad de líneas de STP en servicio en el área del servicio local | <input type="text"/>      |
| Indicador de fallas en líneas de STP (ICSB12)                       | <input type="text"/>      |

| <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Indicador de demora en reparar fallas en la red telefónica local (ICSB13 - R)</span>  |  |
|--|--|
| <b>Servicio Básico</b><br><b>Prestadora:</b><br><b>Grupo de usuarios: Residencial</b><br><b>Frecuencia de medición: Mensual</b>  |  |
|  | <b>Mes:</b> <input style="width: 80%;" type="text"/><br><b>Año:</b> <input style="width: 80%;" type="text"/> |
| <b>Indicador global del Prestador</b><br>Cantidad mensual de solicitudes de reparación de línea Residencial atendidas en menos de 24 h. <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea Residencial <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Indicador de demora en reparar fallas (ICSB13-R) <input style="width: 100%;" type="text"/>  |  |
| <b>Indicador Área 1</b><br><b>Área local :</b><br>Cantidad mensual de solicitudes de reparación de línea Residencial atendidas en menos de 24 h. en el área local <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea Residencial en el área local <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Indicador de demora en reparar fallas (ICSB13-R) <input style="width: 100%;" type="text"/>   |  |
| <b>Indicador Área 2</b><br><b>Área local :</b><br>Cantidad mensual de solicitudes de reparación de línea Residencial atendidas en menos de 24 h. en el área local <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea Residencial en el área local <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Indicador de demora en reparar fallas (ICSB13-R) <input style="width: 100%;" type="text"/>   |  |
| <b>Indicador Área ...</b><br><b>Área local :</b><br>Cantidad mensual de solicitudes de reparación de línea Residencial atendidas en menos de 24 h. en el área local <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea Residencial en el área local <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Indicador de demora en reparar fallas (ICSB13-R) <input style="width: 100%;" type="text"/> |  |
| <b>Indicador Área n</b><br><b>Área local :</b><br>Cantidad mensual de solicitudes de reparación de línea Residencial atendidas en menos de 24 h. en el área local <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea Residencial en el área local <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Indicador de demora en reparar fallas (ICSB13-R) <input style="width: 100%;" type="text"/>   |  |

| <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Indicador de demora en reparar fallas en la red telefónica local (ICSB13 - C)</span>  |  |
|--|--|
| <b>Servicio Básico</b><br><b>Prestadora:</b><br><b>Grupo de usuarios: Comercial</b><br><b>Frecuencia de medición: Mensual</b>  |  |
|  | <b>Mes:</b> <input style="width: 80%;" type="text"/><br><b>Año:</b> <input style="width: 80%;" type="text"/> |
| <b>Indicador global del Prestador</b><br>Cantidad mensual de solicitudes de reparación de línea Comercial atendidas en menos de 12 h. <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea Comercial <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Indicador de demora en reparar fallas (ICSB13-C) <input style="width: 100%;" type="text"/>  |  |
| <b>Indicador Área 1</b><br><b>Área local :</b><br>Cantidad mensual de solicitudes de reparación de línea Comercial atendidas en menos de 12 h. en el área local <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea Comercial en el área local <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Indicador de demora en reparar fallas (ICSB13-C) <input style="width: 100%;" type="text"/>   |  |
| <b>Indicador Área 2</b><br><b>Área local :</b><br>Cantidad mensual de solicitudes de reparación de línea Comercial atendidas en menos de 12 h. en el área local <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea Comercial en el área local <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Indicador de demora en reparar fallas (ICSB13-C) <input style="width: 100%;" type="text"/>   |  |
| <b>Indicador Área ...</b><br><b>Área local :</b><br>Cantidad mensual de solicitudes de reparación de línea Comercial atendidas en menos de 12 h. en el área local <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea Comercial en el área local <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Indicador de demora en reparar fallas (ICSB13-C) <input style="width: 100%;" type="text"/> |  |
| <b>Indicador Área n</b><br><b>Área local :</b><br>Cantidad mensual de solicitudes de reparación de línea Comercial atendidas en menos de 12 h. en el área local <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea Comercial en el área local <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Indicador de demora en reparar fallas (ICSB13-C) <input style="width: 100%;" type="text"/>   |  |

**Indicador de demora en reparar fallas en la red telefónica local (ICSB13 - P)**

Servicio Básico

Prestadora:

Grupo de usuarios: líneas de Telefonía Pública

Frecuencia de medición: Mensual

Mes:

Año:

**Indicador global del Prestador**

Cantidad mensual de solicitudes de reparación de línea STP atendidas en menos de 8 h.

Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea STP

Indicador de demora en reparar fallas (ICSB13-P)

|                      |
|----------------------|
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |

**Indicador Área 1**

Área local :

Cantidad mensual de solicitudes de reparación de línea STP atendidas en menos de 8 h. en el área local

Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea STP en el área local

Indicador de demora en reparar fallas (ICSB13-P)

|                      |
|----------------------|
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |

**Indicador Área 2**

Área local :

Cantidad mensual de solicitudes de reparación de línea STP atendidas en menos de 8 h. en el área local

Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea STP en el área local

Indicador de demora en reparar fallas (ICSB13-P)

|                      |
|----------------------|
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |

**Indicador Área ...**

Área local :

Cantidad mensual de solicitudes de reparación de línea STP atendidas en menos de 8 h. en el área local

Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea STP en el área local

Indicador de demora en reparar fallas (ICSB13-P)

|                      |
|----------------------|
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |

**Indicador Área n**

Área local :

Cantidad mensual de solicitudes de reparación de línea STP atendidas en menos de 8 h. en el área local

Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea STP en el área local

Indicador de demora en reparar fallas (ICSB13-P)

|                      |
|----------------------|
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |

**Indicador de demora en reparar fallas en la red telefónica local (ICSB13 - E)**

Servicio Básico

Prestadora:

Grupo de usuarios: líneas de llamadas de Emergencia

Frecuencia de medición: Mensual

Mes:

Año:

**Indicador global del Prestador**

Cantidad mensual de solicitudes de reparación de línea de llamadas de emergencia atendidas en menos de 2 h.

Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea de llamadas de emergencia

Indicador de demora en reparar fallas (ICSB13-E)

|                      |
|----------------------|
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |

**Indicador Área 1**

Área local :

Cantidad mensual de solicitudes de reparación de línea de llamadas de emergencia atendidas en menos de 2 h. en el área local

Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea de llamadas de emergencia en el área local

Indicador de demora en reparar fallas (ICSB13-E)

|                      |
|----------------------|
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |

**Indicador Área 2**

Área local :

Cantidad mensual de solicitudes de reparación de línea de llamadas de emergencia atendidas en menos de 2 h. en el área local

Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea de llamadas de emergencia en el área local

Indicador de demora en reparar fallas (ICSB13-E)

|                      |
|----------------------|
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |

**Indicador Área ...**

Área local :

Cantidad mensual de solicitudes de reparación de línea de llamadas de emergencia atendidas en menos de 2 h. en el área local

Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea de llamadas de emergencia en el área local

Indicador de demora en reparar fallas (ICSB13-E)

|                      |
|----------------------|
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |

**Indicador Área n**

Área local :

Cantidad mensual de solicitudes de reparación de línea de llamadas de emergencia atendidas en menos de 2 h. en el área local

Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea de llamadas de emergencia en el área local

Indicador de demora en reparar fallas (ICSB13-E)

|                      |
|----------------------|
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |

| Indicador del tiempo de espera para la instalación de nuevas líneas (ICSB14-RC)   |  |
|---|--|
| <b>Servicio Básico</b><br>Prestadora:<br>Frecuencia de medición: Mensual<br>Tipo de líneas: Servicio de Telefonía Residencial y Comercial   | Mes: <input style="width: 80%;" type="text"/><br>Año: <input style="width: 80%;" type="text"/> |
| <b>Indicador global del Prestador</b><br>Cantidad de solicitudes de instalación atendidas dentro del tiempo establecido <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Cantidad de solicitudes de instalación recibidas <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB14-RC) <input style="width: 100%;" type="text"/>                                       |  |
| <b>Indicador Área 1</b><br>Área local :<br>Cantidad de solicitudes de instalación atendidas dentro del tiempo establecido en el área local <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Cantidad de solicitudes de instalación recibidas en el área local <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB14-RC) <input style="width: 100%;" type="text"/>   |  |
| <b>Indicador Área 2</b><br>Área local :<br>Cantidad de solicitudes de instalación atendidas dentro del tiempo establecido en el área local <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Cantidad de solicitudes de instalación recibidas en el área local <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB14-RC) <input style="width: 100%;" type="text"/>   |  |
| <b>Indicador Área ...</b><br>Área local :<br>Cantidad de solicitudes de instalación atendidas dentro del tiempo establecido en el área local <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Cantidad de solicitudes de instalación recibidas en el área local <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB14-RC) <input style="width: 100%;" type="text"/> |  |
| <b>Indicador Área n</b><br>Área local :<br>Cantidad de solicitudes de instalación atendidas dentro del tiempo establecido en el área local <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Cantidad de solicitudes de instalación recibidas en el área local <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB14-RC) <input style="width: 100%;" type="text"/>   |  |

| Indicador del tiempo de espera para la instalación de nuevas líneas (ICSB14-TP)   |  |
|---|--|
| <b>Servicio Básico</b><br>Prestadora:<br>Frecuencia de medición: Mensual<br>Tipo de líneas: Servicio de Teléfono Público  | Mes: <input style="width: 80%;" type="text"/><br>Año: <input style="width: 80%;" type="text"/> |
| <b>Indicador global del Prestador</b><br>Cantidad de solicitudes de instalación atendidas dentro del tiempo establecido <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Cantidad de solicitudes de instalación recibidas <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB14-TP) <input style="width: 100%;" type="text"/>                                       |  |
| <b>Indicador Área 1</b><br>Área local :<br>Cantidad de solicitudes de instalación atendidas dentro del tiempo establecido en el área local <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Cantidad de solicitudes de instalación recibidas en el área local <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB14-TP) <input style="width: 100%;" type="text"/>   |  |
| <b>Indicador Área 2</b><br>Área local :<br>Cantidad de solicitudes de instalación atendidas dentro del tiempo establecido en el área local <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Cantidad de solicitudes de instalación recibidas en el área local <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB14-TP) <input style="width: 100%;" type="text"/>   |  |
| <b>Indicador Área ...</b><br>Área local :<br>Cantidad de solicitudes de instalación atendidas dentro del tiempo establecido en el área local <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Cantidad de solicitudes de instalación recibidas en el área local <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB14-TP) <input style="width: 100%;" type="text"/> |  |
| <b>Indicador Área n</b><br>Área local :<br>Cantidad de solicitudes de instalación atendidas dentro del tiempo establecido en el área local <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Cantidad de solicitudes de instalación recibidas en el área local <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB14-TP) <input style="width: 100%;" type="text"/>   |  |



| Indicador del tiempo de espera para cambios de domicilios (ICSB15 - R)                                  |                                  |
|---|----------------------------------|
| <b>Servicio Básico</b>  | <b>Mes:</b> <input type="text"/> |
| <b>Prestadora:</b>  | <b>Año:</b> <input type="text"/> |
| <b>Frecuencia de medición: Mensual</b>  |                                  |
| <b>Tipo de líneas: Residencial</b>  |                                  |
| <b>Indicador global del Prestador</b>   |                                  |
| Cantidad de solicitudes de cambio de domicilio atendidas dentro del tiempo establecido                  | <input type="text"/>             |
| Cantidad de cambios de domicilio realizados durante el mes  | <input type="text"/>             |
| Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB15 - R)                                 | <input type="text"/>             |
| <b>Indicador Área 1</b>   |                                  |
| <b>Área local :</b>   |                                  |
| Cantidad de solicitudes de cambio de domicilio atendidas dentro del tiempo establecido en el área local | <input type="text"/>             |
| Cantidad de cambios de domicilio realizados durante el mes en el área local                             | <input type="text"/>             |
| Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB15 - R)                                 | <input type="text"/>             |
| <b>Indicador Área 2</b>   |                                  |
| <b>Área local :</b>   |                                  |
| Cantidad de solicitudes de cambio de domicilio atendidas dentro del tiempo establecido en el área local | <input type="text"/>             |
| Cantidad de cambios de domicilio realizados durante el mes en el área local                             | <input type="text"/>             |
| Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB15 - R)                                 | <input type="text"/>             |
| <b>Indicador Área ...</b>   |                                  |
| <b>Área local :</b>   |                                  |
| Cantidad de solicitudes de cambio de domicilio atendidas dentro del tiempo establecido en el área local | <input type="text"/>             |
| Cantidad de cambios de domicilio realizados durante el mes en el área local                             | <input type="text"/>             |
| Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB15 - R)                                 | <input type="text"/>             |
| <b>Indicador Área n</b>   |                                  |
| <b>Área local :</b>   |                                  |
| Cantidad de solicitudes de cambio de domicilio atendidas dentro del tiempo establecido en el área local | <input type="text"/>             |
| Cantidad de cambios de domicilio realizados durante el mes en el área local                             | <input type="text"/>             |
| Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB15 - R)                                 | <input type="text"/>             |

| Indicador del tiempo de espera para cambios de domicilios (ICSB15 - C)                                  |                                  |
|---|----------------------------------|
| <b>Servicio Básico</b>  | <b>Mes:</b> <input type="text"/> |
| <b>Prestadora:</b>  | <b>Año:</b> <input type="text"/> |
| <b>Frecuencia de medición: Mensual</b>  |                                  |
| <b>Tipo de líneas: Comercial</b>  |                                  |
| <b>Indicador global del Prestador</b>   |                                  |
| Cantidad de solicitudes de cambio de domicilio atendidas dentro del tiempo establecido                  | <input type="text"/>             |
| Cantidad de cambios de domicilio realizados durante el mes  | <input type="text"/>             |
| Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB15 - C)                                 | <input type="text"/>             |
| <b>Indicador Área 1</b>   |                                  |
| <b>Área local :</b>   |                                  |
| Cantidad de solicitudes de cambio de domicilio atendidas dentro del tiempo establecido en el área local | <input type="text"/>             |
| Cantidad de cambios de domicilio realizados durante el mes en el área local                             | <input type="text"/>             |
| Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB15 - C)                                 | <input type="text"/>             |
| <b>Indicador Área 2</b>   |                                  |
| <b>Área local :</b>   |                                  |
| Cantidad de solicitudes de cambio de domicilio atendidas dentro del tiempo establecido en el área local | <input type="text"/>             |
| Cantidad de cambios de domicilio realizados durante el mes en el área local                             | <input type="text"/>             |
| Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB15 - C)                                 | <input type="text"/>             |
| <b>Indicador Área ...</b>   |                                  |
| <b>Área local :</b>   |                                  |
| Cantidad de solicitudes de cambio de domicilio atendidas dentro del tiempo establecido en el área local | <input type="text"/>             |
| Cantidad de cambios de domicilio realizados durante el mes en el área local                             | <input type="text"/>             |
| Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB15 - C)                                 | <input type="text"/>             |
| <b>Indicador Área n</b>   |                                  |
| <b>Área local :</b>   |                                  |
| Cantidad de solicitudes de cambio de domicilio atendidas dentro del tiempo establecido en el área local | <input type="text"/>             |
| Cantidad de cambios de domicilio realizados durante el mes en el área local                             | <input type="text"/>             |
| Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB15 - C)                                 | <input type="text"/>             |

| Indicador del tiempo de espera para cambios de domicilios (ICSB15 - E)                                  |   |
|---|---|
| <b>Servicio Básico</b>  |   |
| <b>Prestadora:</b>  | Mes: <input style="width: 80%;" type="text"/> |
| <b>Frecuencia de medición: Mensual</b>  | Año: <input style="width: 80%;" type="text"/> |
| <b>Tipo de líneas: para llamadas de emergencia</b>  |   |
| <b>Indicador global del Prestador</b>   |   |
| Cantidad de solicitudes de cambio de domicilio atendidas dentro del tiempo establecido                  | <input style="width: 80%;" type="text"/>      |
| Cantidad de cambios de domicilio realizados durante el mes  | <input style="width: 80%;" type="text"/>      |
| Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB15 - E)                                 | <input style="width: 80%;" type="text"/>      |
| <b>Indicador Área 1</b>   |   |
| <b>Área local :</b>   |   |
| Cantidad de solicitudes de cambio de domicilio atendidas dentro del tiempo establecido en el área local | <input style="width: 80%;" type="text"/>      |
| Cantidad de cambios de domicilio realizados durante el mes en el área local                             | <input style="width: 80%;" type="text"/>      |
| Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB15 - E)                                 | <input style="width: 80%;" type="text"/>      |
| <b>Indicador Área 2</b>   |   |
| <b>Área local :</b>   |   |
| Cantidad de solicitudes de cambio de domicilio atendidas dentro del tiempo establecido en el área local | <input style="width: 80%;" type="text"/>      |
| Cantidad de cambios de domicilio realizados durante el mes en el área local                             | <input style="width: 80%;" type="text"/>      |
| Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB15 - E)                                 | <input style="width: 80%;" type="text"/>      |
| <b>Indicador Área ...</b>   |   |
| <b>Área local :</b>   |   |
| Cantidad de solicitudes de cambio de domicilio atendidas dentro del tiempo establecido en el área local | <input style="width: 80%;" type="text"/>      |
| Cantidad de cambios de domicilio realizados durante el mes en el área local                             | <input style="width: 80%;" type="text"/>      |
| Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB15 - E)                                 | <input style="width: 80%;" type="text"/>      |
| <b>Indicador Área n</b>   |   |
| <b>Área local :</b>   |   |
| Cantidad de solicitudes de cambio de domicilio atendidas dentro del tiempo establecido en el área local | <input style="width: 80%;" type="text"/>      |
| Cantidad de cambios de domicilio realizados durante el mes en el área local                             | <input style="width: 80%;" type="text"/>      |
| Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB15 - E)                                 | <input style="width: 80%;" type="text"/>      |

| Indicador de Modernización de Centrales (ICSB16)                                |   |
|---|---|
| <b>Servicio Básico</b>  |   |
| <b>Prestadora:</b>  | Año: <input style="width: 80%;" type="text"/> |
| <b>Frecuencia de medición: Anual</b>  |   |
| <b>Indicador global del Prestador</b>   |   |
| Cantidad de líneas instaladas conectadas a centrales digitales                  | <input style="width: 80%;" type="text"/>      |
| Cantidad de líneas instaladas en la red en el año                               | <input style="width: 80%;" type="text"/>      |
| Indicador de digitalización de las centrales (ICSB16)                           | <input style="width: 80%;" type="text"/>      |
| <b>Indicador Área 1</b>   |   |
| <b>Área local :</b>   |   |
| Cantidad de líneas instaladas conectadas a centrales digitales en el área local | <input style="width: 80%;" type="text"/>      |
| Cantidad de líneas instaladas en el área local en el año                        | <input style="width: 80%;" type="text"/>      |
| Indicador de digitalización de las centrales (ICSB16)                           | <input style="width: 80%;" type="text"/>      |
| <b>Indicador Área 2</b>   |   |
| <b>Área local :</b>   |   |
| Cantidad de líneas instaladas conectadas a centrales digitales en el área local | <input style="width: 80%;" type="text"/>      |
| Cantidad de líneas instaladas en el área local en el año                        | <input style="width: 80%;" type="text"/>      |
| Indicador de digitalización de las centrales (ICSB16)                           | <input style="width: 80%;" type="text"/>      |
| <b>Indicador Área ...</b>   |   |
| <b>Área local :</b>   |   |
| Cantidad de líneas instaladas conectadas a centrales digitales en el área local | <input style="width: 80%;" type="text"/>      |
| Cantidad de líneas instaladas en el área local en el año                        | <input style="width: 80%;" type="text"/>      |
| Indicador de digitalización de las centrales (ICSB16)                           | <input style="width: 80%;" type="text"/>      |
| <b>Indicador Área n</b>   |   |
| <b>Área local :</b>   |   |
| Cantidad de líneas instaladas conectadas a centrales digitales en el área local | <input style="width: 80%;" type="text"/>      |
| Cantidad de líneas instaladas en el área local en el año                        | <input style="width: 80%;" type="text"/>      |
| Indicador de digitalización de las centrales (ICSB16)                           | <input style="width: 80%;" type="text"/>      |

| <b>Indicador de Modernización de los enlaces (ICSB17)</b> |   |
|---|---|
| <b>Servicio Básico</b>                                    |   |
| <b>Prestadora:</b>  | <b>Año:</b> <input style="width: 80px;" type="text"/> |
| <b>Frecuencia de medición: Anual</b>                      |   |
| <b>Indicador global del Prestador</b>                     |   |
| <b>Cantidad de enlaces digitales</b>                      | <input style="width: 100%;" type="text"/>             |
| <b>Cantidad de enlaces instalados en la Red</b>           | <input style="width: 100%;" type="text"/>             |
| <b>Indicador de digitalización de enlaces (ICSB17)</b>    | <input style="width: 100%;" type="text"/>             |

| <b>Indicador de disponibilidad del servicio de Telefonía Pública (ICSTP1)</b>                                    |   |
|--|---|
| <b>Servicio Básico</b>   |   |
| <b>Prestadora:</b>   | <b>Mes:</b> <input style="width: 80px;" type="text"/> |
| <b>Frecuencia de medición: Mensual</b>   | <b>Año:</b> <input style="width: 80px;" type="text"/> |
| <b>Indicador global del Prestador</b>  |   |
| <b>Cantidad de solicitudes de reparación que fueron atendidas dentro del tiempo establecido</b>                  | <input style="width: 100%;" type="text"/>             |
| <b>Cantidad total de solicitudes de reparación recibidas</b>   | <input style="width: 100%;" type="text"/>             |
| <b>Indicador de disponibilidad del servicio de Teléfonos Públicos (ICSBTP1)</b>                                  | <input style="width: 100%;" type="text"/>             |
| <b>Indicador Área 1</b>  |   |
| <b>Área local :</b>  |   |
| <b>Cantidad de solicitudes de reparación que fueron atendidas dentro del tiempo establecido en el área local</b> | <input style="width: 100%;" type="text"/>             |
| <b>Cantidad total de solicitudes de reparación recibidas en el área local</b>                                    | <input style="width: 100%;" type="text"/>             |
| <b>Indicador de disponibilidad del servicio de Teléfonos Públicos (ICSBTP1)</b>                                  | <input style="width: 100%;" type="text"/>             |
| <b>Indicador Área 2</b>  |   |
| <b>Área local :</b>  |   |
| <b>Cantidad de solicitudes de reparación que fueron atendidas dentro del tiempo establecido en el área local</b> | <input style="width: 100%;" type="text"/>             |
| <b>Cantidad total de solicitudes de reparación recibidas en el área local</b>                                    | <input style="width: 100%;" type="text"/>             |
| <b>Indicador de disponibilidad del servicio de Teléfonos Públicos (ICSBTP1)</b>                                  | <input style="width: 100%;" type="text"/>             |
| <b>Indicador Área ...</b>  |   |
| <b>Área local :</b>  |   |
| <b>Cantidad de solicitudes de reparación que fueron atendidas dentro del tiempo establecido en el área local</b> | <input style="width: 100%;" type="text"/>             |
| <b>Cantidad total de solicitudes de reparación recibidas en el área local</b>                                    | <input style="width: 100%;" type="text"/>             |
| <b>Indicador de disponibilidad del servicio de Teléfonos Públicos (ICSBTP1)</b>                                  | <input style="width: 100%;" type="text"/>             |
| <b>Indicador Área n</b>  |   |
| <b>Área local :</b>  |   |
| <b>Cantidad de solicitudes de reparación que fueron atendidas dentro del tiempo establecido en el área local</b> | <input style="width: 100%;" type="text"/>             |
| <b>Cantidad total de solicitudes de reparación recibidas en el área local</b>                                    | <input style="width: 100%;" type="text"/>             |
| <b>Indicador de disponibilidad del servicio de Teléfonos Públicos (ICSBTP1)</b>                                  | <input style="width: 100%;" type="text"/>             |

| <b>Indicador de la accesibilidad del Servicio Telefónico Móvil (ICSM1)</b> |   |
|--|---|
| <b>Servicio Telefónico Móvil</b>   |   |
| <b>Prestador:</b>  |   |
| <b>Frecuencia de medición: mensual</b>                                     | <b>Mes:</b> <input style="width: 80px;" type="text"/> |
|  | <b>Año:</b> <input style="width: 80px;" type="text"/> |
| <b>Indicador Global de la Prestadora</b>                                   |   |
| <b>Número de intentos de llamadas establecidas en menos de 10 segundos</b> | <input style="width: 100%;" type="text"/>             |
| <b>Número total de intentos de llamadas en la semana de medición</b>       | <input style="width: 100%;" type="text"/>             |
| <b>Indicador de la accesibilidad del Servicio Telefónico Móvil (ICSM1)</b> | <input style="width: 100%;" type="text"/>             |
| <b>Indicador por Centro de Conmutación</b>                                 |   |
| <b>CCM:</b>  |   |
| <b>Número de intentos de llamadas establecidas en menos de 10 segundos</b> | <input style="width: 100%;" type="text"/>             |
| <b>Número total de intentos de llamadas en la semana de medición</b>       | <input style="width: 100%;" type="text"/>             |
| <b>Indicador de la accesibilidad del Servicio Telefónico Móvil (ICSM1)</b> | <input style="width: 100%;" type="text"/>             |
| <b>CCM:</b>  |   |
| <b>Número de intentos de llamadas establecidas en menos de 10 segundos</b> | <input style="width: 100%;" type="text"/>             |
| <b>Número total de intentos de llamadas en la semana de medición</b>       | <input style="width: 100%;" type="text"/>             |
| <b>Indicador de la accesibilidad del Servicio Telefónico Móvil (ICSM1)</b> | <input style="width: 100%;" type="text"/>             |
| <b>CCM:</b>  |   |
| <b>Número de intentos de llamadas establecidas en menos de 10 segundos</b> | <input style="width: 100%;" type="text"/>             |
| <b>Número total de intentos de llamadas en la semana de medición</b>       | <input style="width: 100%;" type="text"/>             |
| <b>Indicador de la accesibilidad del Servicio Telefónico Móvil (ICSM1)</b> | <input style="width: 100%;" type="text"/>             |

| Indicador de llamadas completadas (ICSM2)                                  |   |
|--|---|
| <b>Servicio Telefónico Móvil</b>   |   |
| <b>Prestador:</b>  | <b>Mes:</b> <input style="width: 80px;" type="text"/> |
| <b>Frecuencia de medición: mensual</b>                                     | <b>Año:</b> <input style="width: 80px;" type="text"/> |
| <b>Indicador Global de la Prestadora</b>                                   |   |
| Número de llamadas completadas   | <input style="width: 80px;" type="text"/>             |
| Número total de intentos de llamadas en la semana de medición              | <input style="width: 80px;" type="text"/>             |
| Indicador de llamadas completadas (ICSM2)                                  | <input style="width: 80px;" type="text"/>             |
| <b>Indicador por Centro de Conmutación</b>                                 |   |
| <b>CCM:</b>  |   |
| Número de llamadas completadas en el centro                                | <input style="width: 80px;" type="text"/>             |
| Número total de intentos de llamadas en la semana de medición en el centro | <input style="width: 80px;" type="text"/>             |
| Indicador de llamadas completadas (ICSM2)                                  | <input style="width: 80px;" type="text"/>             |
| <b>CCM:</b>  |   |
| Número de llamadas completadas en el centro                                | <input style="width: 80px;" type="text"/>             |
| Número total de intentos de llamadas en la semana de medición en el centro | <input style="width: 80px;" type="text"/>             |
| Indicador de llamadas completadas (ICSM2)                                  | <input style="width: 80px;" type="text"/>             |
| <b>CCM:</b>  |   |
| Número de llamadas completadas en el centro                                | <input style="width: 80px;" type="text"/>             |
| Número total de intentos de llamadas en la semana de medición en el centro | <input style="width: 80px;" type="text"/>             |
| Indicador de llamadas completadas (ICSM2)                                  | <input style="width: 80px;" type="text"/>             |

| Indicador de llamadas interceptadas por congestión (ICSM3)                   |   |
|--|---|
| <b>Servicio Telefónico Móvil</b>   |   |
| <b>Prestador:</b>  | <b>Mes:</b> <input style="width: 80px;" type="text"/> |
| <b>Frecuencia de medición: mensual</b>                                       | <b>Año:</b> <input style="width: 80px;" type="text"/> |
| <b>Indicador Global de la Prestadora</b>                                     |   |
| Número de llamadas interceptadas automáticamente por congestión              | <input style="width: 80px;" type="text"/>             |
| Número total de intentos de llamadas en la semana de medición                | <input style="width: 80px;" type="text"/>             |
| Indicador de llamadas interceptadas por congestión (ICSM3)                   | <input style="width: 80px;" type="text"/>             |
| <b>Indicador por Centro de Conmutación</b>                                   |   |
| <b>CCM:</b>  |   |
| Número de llamadas interceptadas automáticamente por congestión en el centro | <input style="width: 80px;" type="text"/>             |
| Número total de intentos de llamadas en la semana de medición en el centro   | <input style="width: 80px;" type="text"/>             |
| Indicador de llamadas interceptadas por congestión (ICSM3)                   | <input style="width: 80px;" type="text"/>             |
| <b>CCM:</b>  |   |
| Número de llamadas interceptadas automáticamente por congestión en el centro | <input style="width: 80px;" type="text"/>             |
| Número total de intentos de llamadas en la semana de medición en el centro   | <input style="width: 80px;" type="text"/>             |
| Indicador de llamadas interceptadas por congestión (ICSM3)                   | <input style="width: 80px;" type="text"/>             |
| <b>CCM:</b>  |   |
| Número de llamadas interceptadas automáticamente por congestión en el centro | <input style="width: 80px;" type="text"/>             |
| Número total de intentos de llamadas en la semana de medición en el centro   | <input style="width: 80px;" type="text"/>             |
| Indicador de llamadas interceptadas por congestión (ICSM3)                   | <input style="width: 80px;" type="text"/>             |

| Indicador de retenebilidad del Servicio Telefónico Móvil (ICSM4) |   |
|--|---|
| <b>Servicio Telefónico Móvil</b>                                 |   |
| <b>Prestador:</b>  | <b>Mes:</b> <input style="width: 80px;" type="text"/> |
| <b>Frecuencia de medición: mensual</b>                           | <b>Año:</b> <input style="width: 80px;" type="text"/> |
| <b>Número de llamadas completadas finalizadas normalmente</b>    |   |
| Número total de llamadas completadas                             | <input style="width: 80px;" type="text"/>             |
| Indicador de retenebilidad del Servicio Telefónico Móvil (ICSM4) | <input style="width: 80px;" type="text"/>             |

**Indicador por Centro de Conmutación**

|   |                      |
|---|----------------------|
| <b>CCM:</b>   |                      |
| Número de llamadas completadas finalizadas normalmente en el centro | <input type="text"/> |
| Número total de llamadas completadas en el centro                   | <input type="text"/> |
| Indicador de retenebilidad del Servicio Telefónico Móvil (ICSM4)    | <input type="text"/> |
| <b>CCM:</b>   |                      |
| Número de llamadas completadas finalizadas normalmente en el centro | <input type="text"/> |
| Número total de llamadas completadas en el centro                   | <input type="text"/> |
| Indicador de retenebilidad del Servicio Telefónico Móvil (ICSM4)    | <input type="text"/> |
| <b>CCM:</b>   |                      |
| Número de llamadas completadas finalizadas normalmente en el centro | <input type="text"/> |
| Número total de llamadas completadas en el centro                   | <input type="text"/> |
| Indicador de retenebilidad del Servicio Telefónico Móvil (ICSM4)    | <input type="text"/> |

**Indice de Cobertura Radioeléctrica (ICSM5)**

**Servicio Telefónico Móvil**

|  |  |             |                      |
|--|--|-------------|----------------------|
| <b>Prestador:</b>  |  | <b>Mes:</b> | <input type="text"/> |
| Frecuencia de medición: según planificación anual  |  | <b>Año:</b> | <input type="text"/> |
| Cantidad de mediciones que alcanzan un nivel de señal igual o superior al umbral de la señal |  |             | <input type="text"/> |
| Cantidad total de mediciones de nivel de señal efectuadas                                    |  |             | <input type="text"/> |
| Indicador de Cobertura Radioeléctrica (ICSM5)  |  |             | <input type="text"/> |

**Indicador por Centro de Conmutación**

|   |                      |
|---|----------------------|
| <b>CCM:</b>   |                      |
| Cantidad de mediciones que alcanzan un nivel de señal igual o superior al umbral de la señal en el centro | <input type="text"/> |
| Cantidad total de mediciones de nivel de señal efectuadas en el centro                                    | <input type="text"/> |
| Indicador de Cobertura Radioeléctrica (ICSM5)   | <input type="text"/> |
| <b>CCM:</b>   |                      |
| Cantidad de mediciones que alcanzan un nivel de señal igual o superior al umbral de la señal en el centro | <input type="text"/> |
| Cantidad total de mediciones de nivel de señal efectuadas en el centro                                    | <input type="text"/> |
| Indicador de Cobertura Radioeléctrica (ICSM5)   | <input type="text"/> |
| <b>CCM:</b>   |                      |
| Cantidad de mediciones que alcanzan un nivel de señal igual o superior al umbral de la señal en el centro | <input type="text"/> |
| Cantidad total de mediciones de nivel de señal efectuadas en el centro                                    | <input type="text"/> |
| Indicador de Cobertura Radioeléctrica (ICSM5)   | <input type="text"/> |

**Indicador de la Eficiencia de los Servicios de Atención al Usuario (ICSM6)**

**Servicio Telefónico Móvil**

|                                 |  |             |                      |
|---------------------------------|--|-------------|----------------------|
| <b>Prestador:</b>               |  | <b>Mes:</b> | <input type="text"/> |
| Frecuencia de medición: mensual |  | <b>Año:</b> | <input type="text"/> |

**Indicador Global de la Prestadora**

|   |                      |
|---|----------------------|
| Cantidad de llamadas al Servicio de Atención al Usuario atendidas en menos de 15 segundos | <input type="text"/> |
| Cantidad total de llamadas intentadas al Servicio de Atención al Usuario                  | <input type="text"/> |
| Indicador de llamadas de Atención al Usuario (ICSM6)                                      | <input type="text"/> |

**Indicador por Centro de Atención**

|  |                      |
|--|----------------------|
| <b>Centro de Atención:</b>   |                      |
| Cantidad de llamadas al Servicio de Atención al Usuario atendidas en menos de 15 segundos en el centro | <input type="text"/> |
| Cantidad total de llamadas intentadas al Servicio de Atención al Usuario en el centro                  | <input type="text"/> |
| Indicador de llamadas de Atención al Usuario (ICSM6)   | <input type="text"/> |

|  |                      |
|--|----------------------|
| <b>Centro de Atención:</b>   |                      |
| Cantidad de llamadas al Servicio de Atención al Usuario atendidas en menos de 15 segundos en el centro | <input type="text"/> |
| Cantidad total de llamadas intentadas al Servicio de Atención al Usuario en el centro                  | <input type="text"/> |
| Indicador de llamadas de Atención al Usuario (ICSM6)   | <input type="text"/> |

|  |                      |
|--|----------------------|
| <b>Centro de Atención:</b>   |                      |
| Cantidad de llamadas al Servicio de Atención al Usuario atendidas en menos de 15 segundos en el centro | <input type="text"/> |
| Cantidad total de llamadas intentadas al Servicio de Atención al Usuario en el centro                  | <input type="text"/> |
| Indicador de llamadas de Atención al Usuario (ICSM6)   | <input type="text"/> |



| Indicador de las reclamaciones en la facturación (ICC1)       |  |
|---|--|
| Indicador de las reclamaciones en la facturación (ICC1)       |  |
| Frecuencia de medición: mensual                               | Mes: <input type="text"/><br>Año: <input type="text"/> |
| Prestador:  |  |
| Indicador de la Prestadora                                    |  |
| Número de facturas con error que son reclamadas en el mes     | <input type="text"/>                                   |
| Número total de facturas emitidas en el mes                   | <input type="text"/>                                   |
| Indicador de reclamaciones por facturaciones con error (ICC1) | <input type="text"/>                                   |

| Indicador de Atención Personal al Usuario (ICC2)                                   |  |
|--|--|
| Indicador de Atención Personal al Usuario (ICC2)                                   |  |
| Prestador:   | Mes: <input type="text"/><br>Año: <input type="text"/> |
| Frecuencia de medición: mensual  |  |
| Indicador de la Prestadora   |  |
| Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos              | <input type="text"/>                                   |
| Número total de atenciones personales a los usuarios                               | <input type="text"/>                                   |
| Indicador de atención personal al usuario (ICC2)                                   | <input type="text"/>                                   |
| Indicador por Centro de Atención:  |  |
| Centro de Atención:  |  |
| Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos en el centro | <input type="text"/>                                   |
| Número total de atenciones personales a los usuarios                               | <input type="text"/>                                   |
| Indicador de atención personal al usuario (ICC2)                                   | <input type="text"/>                                   |
| Centro de Atención:  |  |
| Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos en el centro | <input type="text"/>                                   |
| Número total de atenciones personales a los usuarios                               | <input type="text"/>                                   |
| Indicador de atención personal al usuario (ICC2)                                   | <input type="text"/>                                   |
| Centro de Atención:  |  |
| Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos en el centro | <input type="text"/>                                   |
| Número total de atenciones personales a los usuarios                               | <input type="text"/>                                   |
| Indicador de atención personal al usuario (ICC2)                                   | <input type="text"/>                                   |