

Descripción de los indicadores de calidad del servicio

Los indicadores de calidad de servicio son un elemento que tiene como finalidad proporcionar información a los usuarios que les permitan conocer de manera objetiva y razonable la calidad del servicio prestado y mejorar así la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones. En tal sentido, se establecen los indicadores de calidad a ser aplicados a quienes cuentan con concesión, registro de valor añadido y/o los operadores móviles virtuales (OMV) que tengan control sobre la red.

Los cuales nosotros presentamos en el reporte de indicadores de calidad, los siguientes:

1) Tasa de Incidencia de Fallas (TIF): Definido como el porcentaje del número de averías reportadas por los abonados o usuarios de un determinado servicio público de telecomunicaciones, durante el período de un mes calendario, por cada cien (100) líneas en servicio o abonados, que sean de la red de responsabilidad de la empresa operadora. Este indicador tiene como objetivo impulsar la disminución de las averías y el mejoramiento de la gestión de atención y solución de reportes o reclamos por averías en los servicios de telecomunicaciones que correspondan.

2) Respuesta de Operadora (RO): Mide dos tramos de llamadas atendidas, el primer tramo que cuenta los primeros cuarenta (40) segundos de iniciada la llamada por parte del usuario hasta que se le presente la opción para comunicarse con un operador humano; y, el segundo tramo cuenta los primeros veinte (20) segundos desde que el usuario elige la opción indicada en el numeral (i) hasta ser atendido por un operador humano. El objetivo de este indicador es promover la mejora en la rapidez de atención telefónica brindada por las empresas operadoras los abonados y usuarios de los servicios de acceso a internet y distribución de radiodifusión por cable.

3) Tasa de Transferencia de datos (TTD): Mide la velocidad media de transferencia de datos desde el usuario a un servidor de prueba (ISP, NAP, Tramo internacional), en un período determinado, medido en bits por segundo. Es el parámetro unitario de base para definir estadísticamente los indicadores cumplimiento de velocidad mínima y velocidad promedio. El objetivo de este indicador es permitir, desde la perspectiva del usuario, contar con información sobre la prestación del servicio de acceso a Internet respecto a su ISP.