

Sección “B”



CERTIFICACIÓN

La Infrascrita Secretaria General de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) **CERTIFICA**: Que, en el Punto Cuarto, Informes CONATEL, Inciso 1), del Acta No. 1,123 de la Sesión Ordinaria celebrada por esta Comisión, en fecha 22 de junio del año dos mil veintitrés (2023), resuelve:

Resolución NR003/23

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL).-Comayagüela, Municipio del Distrito Central, a los veintidós (22) días del mes de junio del año dos mil veintitrés (2023).

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el Artículo 2, de la reforma de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, contenida en el Decreto 325-2013, de fecha 7 de marzo de 2014: “Corresponde al Estado, por medio del Presidente de la República, la formulación de las políticas relacionadas con las telecomunicaciones y las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC’s); y por medio de CONATEL, regular y fiscalizar la explotación y operación de las telecomunicaciones...”; “Corresponde al Estado, a través del Presidente de la República, la formulación de las políticas relacionadas con las telecomunicaciones y, por medio de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), regular y fiscalizar la explotación y operación de las telecomunicaciones.”

CONSIDERANDO:

Que la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones aprobada mediante Decreto No. 185-95, de fecha 5 de diciembre de 1995; y modificada por Decreto No.118-97, del 26 de agosto de 1997, Decreto No.112-2011, del 22 de julio de 2011 y Decreto 325-2013, del 27 de febrero de 2014; en su Artículo 13, numerales 4, 5 y 6; se establecen las siguientes facultades y atribuciones de CONATEL: “Adoptar las medidas necesarias para que los servicios de telecomunicaciones se brinden en forma eficiente, ininterrumpida, sin interferencias y sin discriminaciones”; “Velar por el respeto de los derechos de los Usuarios y evitar que se afecten indebidamente sus intereses” y “Establecer los

mecanismos y procedimientos por medio de los cuales los Usuarios podrán ejercer sus derechos ante los Operadores de los Servicios de Telecomunicaciones”.

CONSIDERANDO:

Que la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones en su Artículo 13, numerales 2, 4, 7 y 9, establecen lo siguiente: “CONATEL tendrá las facultades y atribuciones siguientes: ...2. Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, normas técnicas y demás disposiciones internas, así como los tratados, convenios y acuerdos internacionales sobre telecomunicaciones. En caso de contradicción entre estos últimos y las leyes y demás disposiciones internas, prevalecerán los tratados; ...4. Adoptar las medidas necesarias para que los servicios de telecomunicaciones se brinden en forma eficiente, ininterrumpida, sin interferencias y sin discriminaciones; 7...Promover la competencia en la prestación de los servicios de telecomunicaciones...9. Asegurarse de que los operadores de redes de telecomunicaciones den acceso, en igualdad de condiciones, a otros operadores y usuarios que se encuentren en las mismas o análogas circunstancias;” Asimismo, la reforma a la precitada Ley con el Decreto 325-2013, en el Artículo 14, numerales 8, 12 y 14 disponen lo siguiente: “También son facultades y atribuciones de CONATEL: ...8. Aplicar las sanciones previstas en esta Ley y en su Reglamento General y Resoluciones Normativas emitidas; ...12. Emitir las regulaciones y normas de índole técnica necesarias para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y de las aplicaciones a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones TICS de conformidad con esta Ley;...14. Establecer por vía reglamentaria los derechos y obligaciones de los Usuarios a fin de garantizarles el acceso a la mayor cantidad de prestaciones de servicios de telecomunicaciones y de las aplicaciones de las TICs , con la mejor calidad posible y con tarifas asequibles; en un mercado en donde prime la libre, leal y sana competencia;”.

CONSIDERANDO:

Que conforme al Artículo 13, numeral 5, de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, CONATEL está facultado para: Velar por el respeto de los derechos de los usuarios y

evitar que se afecten indebidamente sus intereses, así mismo de acuerdo al artículo 14, numeral 15, de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, CONATEL está facultada para: Establecer por vía reglamentaria los derechos y obligaciones de los Operadores y Proveedores de servicios a fin de brindarles seguridad jurídica y predictibilidad en la regulación sectorial, a fin de que se desenvuelvan en un mercado de libre y leal competencia. Sin embargo, en la actualidad no se han establecido parámetros de calidad en la atención de los Usuarios entre los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones; por lo que los Usuarios y/o Suscriptores están expuestos a arbitrariedades en la atención que reciben por parte de los Operadores, por lo que CONATEL ha determinado que resulta necesario establecer metas y mejoras en la satisfacción de los Usuarios con el objetivo de que estos se vean beneficiados con la utilización y el disfrute de los servicios de telecomunicaciones.

CONSIDERANDO:

Que las condiciones de oferta y demanda de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones han permitido la masificación de estos; no obstante a la fecha no se ha emitido un Reglamento Específico que establezca y determine apropiadamente los requerimientos de calidad en cuanto a la atención personalizada, que se brinda por parte de los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones a sus propios Usuarios y/o Suscriptores; siendo necesario evitar que estos últimos queden a expensas de un mal trato o abusos que se les pueden aplicar o practicar por los Operadores con que contrataron un determinado Servicio, cuando realizan gestiones en base a sus derechos o intereses. Por otro lado, en la actualidad se desconoce la percepción de calidad del servicio y los diferentes Niveles de Satisfacción que los Usuarios y/o Suscriptores pueden tener, ya sea antes de la contratación o cuando se realiza la prestación de uno o de determinados Servicios Públicos de Telecomunicaciones; quedando expuestos a niveles deficientes en la utilización y disfrute de los servicios de telecomunicaciones que contrate; por lo cual, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), en el uso de sus facultades emite el presente Reglamento de Calidad en la Atención de Usuario de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, como instrumento regulatorio que tiene el objetivo de establecer normas de obligatorio cumplimiento por parte de los Operadores en beneficio de los Usuarios y/o Suscriptores de servicios públicos de telecomunicaciones.

CONSIDERANDO:

Que en aplicación del Principio Rector de Transparencia, contenido en el Artículo 6, literal j) del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y en cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución Normativa NR002/06, emitida por CONATEL el 15 de marzo de 2006 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta en fecha 23 de marzo de 2006; el presente Reglamento Específico de Calidad en la Atención de Usuario de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, para su aprobación por esta Comisión, fue sometido al proceso de Consulta Pública en el período comprendido del 30 de mayo de 2023 al 05 de junio de 2023; en consecuencia, siendo que es un acto administrativo de carácter general, y para eficacia de los efectos buscados, deberá ser publicado en el Diario Oficial La Gaceta, conforme lo dispuesto en la legislación nacional y marco regulatorio aplicable.

POR TANTO:

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) en aplicación de los Artículos 321 de la Constitución de la República; 120, 122 de la Ley General de la Administración Pública; 1, 19 al 27, 32 de la Ley de Procedimiento Administrativo; 13, 14, 20, 41, 42 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 1, 72, 73, 74, 75, 78, 146, 242, 248, 249 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones.

RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar el “REGLAMENTO DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”, el cual deberá leerse de la siguiente forma:

REGLAMENTO DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto del Reglamento

El presente Reglamento establece las condiciones mínimas y los indicadores de calidad en la atención a los Usuarios y/o Suscriptores, que deberán ser implementados para su debida aplicación y gestión por parte de los Operadores

y Comercializadores de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones; con el fin de garantizar estándares mínimos, que resultan ser básicos en la atención personalizada de los Usuarios y/o Suscriptores que deben recibir cuando efectúan trámites y gestiones, así como proporcionar información a CONATEL para establecer mejoras en el marco regulatorio orientadas a beneficiar y empoderar a los Usuarios y Suscriptores, en cuanto a ser escuchados y considerar su opinión respecto a la percepción que tienen de la atención brindada, de la calidad sobre los servicios que le han sido proporcionados, así como visualizar las relaciones Usuario y/o Suscriptor con su Operador, e identificar medidas o acciones individuales o colectivas que promuevan la competencia y el respeto a los derechos de los Usuarios y/o Suscriptores establecidos en los respectivos títulos habilitantes y el marco regulatorio aplicable.

Artículo 2.-Ámbito de aplicación

Lo dispuesto en el presente Reglamento será de aplicación tanto a los Operadores como a los Comercializadores Tipo Sub-Operadores y otros Comercializadores que presten Servicios Públicos de Telecomunicaciones bajo la modalidad de Contratos de Adhesión de Prestación de Servicios. Del mismo, modo aplicará a los Usuarios en la modalidad de prepago cuando requieren atención respecto al cumplimiento de sus derechos e intereses, respecto a todos los servicios y promociones que se les brindan bajo esta modalidad.

Para los Operadores de los servicios públicos de telecomunicaciones, que cuenten con una cantidad menor a cuatro mil (4,000) Suscriptores a nivel nacional, únicamente deberán de cumplir con lo estableciendo con las obligaciones indicadas en el Artículo 28 del presente reglamento.

Artículo 3.-Artículo 3.- Definiciones

Para efectos del presente instrumento regulatorio, además de los términos y definiciones establecidas en el marco regulatorio, se establecen las siguientes:

Centros de Atención u Oficinas Comerciales: Son las oficinas o centros que se tiene habilitados por parte de los Operadores, con personal y sistemas para la atención de gestiones y reclamos de los clientes, Usuario y/o Suscriptores, y que son puntos administrados directa por los Operadores, Comercializadores o indirectamente tercerizado o por distribuidores; comprendiendo en este último caso, a todos aquellos que cuenten con acceso a los sistemas de atención al Usuario y/o Suscriptores de los referidos Operadores.

Sistema de Atención: Es la plataforma o herramienta informática que utiliza el Operador o Comercializador, para registrar la atención de las transacciones, gestiones y trámites que formulan los Usuarios y/o Suscriptores, a fin de mejorar la comunicación, desarrollar mecanismos o procesos para una experiencia personalizada, disminuir los tiempos de respuesta y dejar constancia de la trazabilidad de los procesos, de cómo se atienden y resuelven los requerimientos, se satisfacen las necesidades de información y mejora la percepción de los Suscriptores y Usuarios finales.

Trámite: Para denominar a todo tipo de transacción, gestión o acción realizada por los Usuarios y/o Suscriptores ante los Operadores o Comercializadores que tenga por finalidad realizar, entre otros: reclamos, altas, bajas, portabilidad numérica, cambio o migración de planes, renovación de contratos, reporte de fallas, exigencia de compensación por fallas, arreglos de pago y/o consultas en general, entre otros.

Artículo 4.- Derecho de los Usuarios y/o Suscriptores de Elegir el Canal de Atención

Los Usuarios y/o Suscriptores tienen derecho a elegir libremente el o los canales disponibles de atención que utilizarán para efectuar cualquiera de sus Trámites, ya sea de manera presencial, avocándose a las Oficinas Comerciales, o vía telefónica, a través de marcación de números gratuitos o códigos cortos para acceder a los servicios de información y asistencia, o mediante medios digitales, como ser: el sitio Web del Operador, correo electrónico, chat en línea, redes sociales, o aplicaciones informáticas creadas por el Operador como parte de los mecanismos en línea, u otro medio que sea implementado por el Operador; a efectos de que sus Usuarios y/o Suscriptores puedan realizar cualquier tipo de Trámite.

Para estos efectos, los Operadores no podrán establecer restricciones o limitar la atención de cualquier Trámite que decida efectuar el Usuario y/o Suscriptor, a través de un canal de atención específico; salvo que alguna normativa emitida por CONATEL lo indique expresamente en contrario. Lo anterior, no impide incluso que, cuando el Usuario y/o Suscriptor se encuentre en una oficina comercial, pueda tener la opción de comunicarse con otro canal para tal efecto.

En el caso de las atenciones telefónicas o mediante medios digitales, el Operador deberá establecer mecanismos de validación, los cuales deberán ser fáciles de utilizar, para prevenir la suplantación de identidad o fraudes.

Artículo 5.-Calidad en el Trato Brindado a los Usuarios Finales y/o Suscriptores

Los Operadores deberán brindar a los Usuarios y/o Suscriptores un trato digno y cortés, con predisposición para la atención y solución de sus Trámites de forma inmediata, a través de sus canales de atención presencial, telefónico o medios digitales.

En la atención y solución de los Trámites de los Usuarios y/o Suscriptores debe prevalecer el respeto a los derechos, cumplimiento de obligaciones de las partes, el trato justo y en forma general la legalidad derivada de lo establecido en el Marco Regulatorio Aplicable. La satisfacción del Suscriptor y/o Usuario final debe ser una prioridad y debe de estar por encima de todo, en el entendido de que la prestación de un buen Servicio comienza, con una atención personalizada que busca obtener una beneficiosa relación contractual, tanto técnica, comercial y de prestación del servicio.

Indistintamente, del tipo de trámite que se realice por parte de los Usuarios y/o Suscriptores, la buena fe, la tolerancia y las buenas costumbres entre Operadores de Servicios y Usuarios y/o Suscriptores deben imperar; la atención se debe brindar y documentar cualquier comentario, dejando constancia de argumentos y copia de información que respalde el trámite a realizar; si la persona esta irritada o desea discutir, se debe evitar confrontaciones.

CAPÍTULO II

SISTEMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO E INDICADORES DE CALIDAD

Artículo 6.- Registro de Eventos de Inoperatividad del Sistema de Atención en Canales de Atención de Tipo Presencial, Telefónica, Digitales vía Internet

Los Operadores deberán contar con un registro correlativo de los diferentes tipos de Trámites, así como de los eventos de inoperatividad de sus sistemas de atención que afecten la realización de los Trámites de los Usuarios y/o Suscriptores en los canales de atención de tipo presencial, vía telefónica, plataformas digitales y vía aplicaciones informáticas. Este registro deberá encontrarse a disposición de CONATEL cuando éste lo requiera, debiendo contener:

- i) La fecha y hora precisa (a nivel de minutos) del inicio de la inoperatividad de sus sistemas.

- ii) Los tipos de Trámite que no pudieron ser ingresados en sus sistemas.
- iii) La causa que originó la inoperatividad en sus sistemas.
- iv) La fecha y hora precisa (a nivel de minutos) del reinicio de la operatividad del canal de atención.

En estos casos, cuando se produzcan eventos de inoperatividad en el sistema o en cualesquiera de los tipos de atención a parte de lo indicado en el Artículo 7, del presente Reglamento; en caso de pérdida total de los medios de atención, se deberán implementar mecanismos alternativos que permitan la realización de los Trámites críticos de los Usuarios y/o Suscriptores ante la inoperatividad de sus sistemas de atención.

Para efectos de este artículo, se considerarán como Trámites críticos, la suspensión del servicio por motivo de robo, hurto o extravío del equipo terminal del Usuario y/o Suscriptor, reporte de averías, formulación de reclamos, presentación de recursos, reclamos y quejas por parte de los Usuarios y/o Suscriptores.

Los Operadores deberán reportar a CONATEL mediante correo electrónico, a la Unidad de Protección al Usuario, la ocurrencia de los eventos de inoperatividad de sus sistemas de atención al Usuario, a más tardar a los dos (2) días hábiles subsiguientes de haberse producido o de ocurrido el hecho, incluyendo la información contenida en el registro de eventos.

No se considerará como inoperatividad en los sistemas de atención, las ventanas de mantenimiento que el Operador que haya programar periódicamente en el horario de 0 a 6 horas del día, siempre que este hecho se haya comunicado previamente a CONATEL; lo anterior, por ser horas inhábiles de atención, y adicionalmente, por mantenimiento en días inhábiles por feriados nacionales o por caso fortuito o fuerza mayor.

Artículo 7.- Indicador de Inoperatividad del Sistema de Atención al Usuario y/o Suscriptor en Centros de Atención u Oficinas Comerciales; Servicio de Información y Asistencia Telefónica

Con la finalidad de impulsar la mejora en cuanto a los Sistemas de Atención al Usuario y/o Suscriptor, de tal manera que estos no se encuentren imposibilitados de realizar sus Trámites

por la inoperatividad de plataformas o sistemas informáticos empleados para tales fines, se establece que se deberá recopilar el siguiente indicador por cada Oficina de Atención y de manera general por mes:

1. Cálculo Mensual por Oficina de Atención e Indicador de Tasa de Caídas del Sistema de Atención (CSA):

Medido como el porcentaje del total de horas en que los sistemas de atención se encuentran imposibilitados de atender los Trámites de los Usuarios y/o Suscriptores, respecto del total de horas en que los referidos sistemas debieron estar operativos.

2. El objetivo de este indicador, es impulsar la mejora de los sistemas de atención al Usuario y/o Suscriptor de los Operadores en lo que respecta a los Sistemas de Atención, así como la trazabilidad de la operatividad de los mismos; de tal manera que, los Usuarios y/o Suscriptores que acuden a los Operadores no se encuentren impedidos de realizar sus Trámites por la inoperatividad de estos, lo cual podrá ser verificado por CONATEL.

7.1. Cálculo Mensual por Oficina de Atención:

$$CSA_i = \frac{\text{Suma de las horas en que cada uno de los sistemas de atención estuvo inoperativo por mes, por oficina}}{\text{Suma del total de horas en que debió estar operativo cada uno de los sistemas de atención al mes, por oficina}} \times 100$$

donde:

i: es el nombre o número de la oficina de atención.

7.2. Cálculo Indicador General:

$$CSA = \frac{\text{Suma de las horas en que cada uno de los sistemas de atención estuvo inoperativo por mes}}{\text{Suma del total de horas en que debió estar operativo cada uno de los sistemas de atención al mes}} \times 100$$

Para el cálculo de este indicador se deberá considerar cada uno de los canales de atención telefónica, como una oficina de atención distinta.

Artículo 8.- Sistemas de Control e Información de Atenciones en Centros de Atención y Oficinas Comerciales

Los Operadores deberán implementar los sistemas necesarios que permitan un adecuado control de las atenciones que se brindan a los Usuarios y/o Suscriptores en todas sus oficinas comerciales y demás canales de atención que utilizan, así como el almacenamiento de la información sobre el referido control de las atenciones de acuerdo al Trámite realizado. Dicho sistema deberá contener como mínimo, información acerca de la fecha y la hora, a nivel de minutos, para precisar el arribo de cada Usuario a la oficina comercial del Operador y se le entrega un ticket para ser atendido y entrar en cola conforme a lo que se indica en el Artículo 9.

En todo caso, con relación a la gestión meramente realizada, es obligación de los Operadores conservar por un período de doce (12) meses la información en su sistema de registro de las gestiones realizadas de un cliente que no termine en un reclamo o denuncia abierta de Trámite. Para el caso que la gestión realizada si termina en un reclamo o denuncia que se encuentre en Trámite legalmente abierto, conforme al debido proceso del marco legal o regulatorio, es obligación de los Operadores conservar las evidencias hasta que se cierre el proceso legal.

Sujeto a lo anterior, el referido sistema deberá permitir su auditabilidad, debiendo conservarse la información de dicho sistema y mantener hasta que se solucione el Trámite a satisfacción del Usuario y/o Suscriptor para cerrar así el caso; o mantener los registros por mayor tiempo, al existir un reclamo o denuncia abierta de Trámite, hasta que se resuelva conforme al debido proceso de acuerdo al marco legal o regulatorio aplicable.

Los reportes y el acceso a la información de dicho sistema deberán encontrarse a disposición de CONATEL cuando éste lo requiera o los solicite, de acuerdo a los términos que se indiquen para dar cumplimiento en tiempo y forma.

Artículo 9.- Entrega de Constancia, Ticket o Comprobante de Atención Virtual o Presencial

Los Operadores deberán entregar un ticket o comprobante de atención al Usuario y/o Suscriptor, ya sea de manera virtual para trámites o gestiones en línea o de manera impresa o física al arribar a la oficina comercial, en los cuales se les consigne un código único y la información relativa a la fecha y la hora (con

detalle a nivel de minutos) al momento de su entrega, para dar por iniciado el tiempo de espera hasta ser atendido por un agente de servicio al cliente, en los diferentes canales de atención, forma telefónica, virtual o presencial en un centro de atención u oficina comercial.

Dicha constancia o comprobante virtual o de arribo deberá ser entregado al Usuario y/o Suscriptor de manera inmediata al ingresar al sistema de atención en línea o a su llegada a la oficina comercial, independientemente si por razones de aforo capacidad no pudiera ingresar a ella.

La constancia o comprobante o tiquete de arribo que es entregada al Usuario y/o Suscriptor deberá considerarse una atención preferente, a las personas con capacidades especiales, mujeres embarazadas y los adultos mayores en lugares de atención al público, no requiere ser diferenciada con base en el tipo de trámite que se solicite el Usuario y/o Suscriptor.

Artículo 10.- Centros de Atención u Oficinas Comerciales

Los Operadores deberán destinar en sus Centros de Atención u Oficinas Comerciales, un área o zona que permita realizar todos los Trámites de manera expedita. El objetivo en el área de recepción es que se logre captar la demanda del Usuario y/o Suscriptor respecto a la solicitud de su Trámite, ya sea para obtener información, aclarar dudas o interponer un reclamo o queja; por lo cual el área de espera se debe acondicionar apropiadamente, esto incluirá la climatización y el mobiliario necesario y adecuado, como asientos o sillas, que permita la espera de los Usuarios y/o Suscriptores para la atención de sus Trámites en condiciones de comodidad, confort y bienestar de los Usuarios y/o Suscriptores mientras esperan ser atendidos o están siendo atendidos.

Artículo 11.- Indicadores de Calidad de Atención Presencial

A efectos de evaluar la calidad de la atención brindada en Centros de Atención o las Oficinas Comerciales, así como evitar la discriminación respecto al tipo de atención que es requerido y propiciar la disminución del tiempo de espera, los Operadores deberán recopilar información de los siguientes indicadores:

11.1. Indicador de Tiempo de Espera para Atención

Presencial (TEAP): El cual es destinado con el objeto de medir el porcentaje de atenciones presenciales en Oficinas Comerciales que se llevaron a cabo dentro de los quince (15) minutos contados desde que el Usuario y/o Suscriptor recibió la constancia o tiquete de arribo a un Centro de Atención u Oficina Comercial de acuerdo a lo establecido en el Artículo 9, del presente Reglamento.

a. Cálculo mensual por Oficina de Comercial y Trámite:

$$TEAP_{ij} = \frac{\text{Número de atenciones personales por trámite y oficina en un mes, atendidas dentro los primeros 15 minutos de espera}}{\text{Número total de atenciones personales por trámite y oficina, en un mes}} \times 100$$

Donde:

TEAP = Tiempo de Espera para Atención Presencial.

i = Nombre de la Oficina Comercial y **j** = tipo de trámite (alta, baja, consulta y reclamo)

Atenciones Personales = Comprobantes o constancias de arribo entregadas a los Usuarios y/o Suscriptores

Notas: Los quince (15) minutos deben ser contabilizados desde la entrega al Usuario y/o Suscriptor de la constancia de arribo, hasta que se inicia la atención al Usuario y/o Suscriptor por un agente.

b. Cálculo Mensual del indicador General:

$$TEAP = \frac{\text{Número total de atenciones personales en un mes, atendidas dentro de los primeros 15 minutos de espera}}{\text{Número total de atenciones personales en un mes}} \times 100$$

Meta del TEAP general:

Meta del TEAP específica: En ningún caso el valor del TEAP_{ij} deberá ser inferior al 40%.

Indicador/ Semestre	Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4 en adelante
TEAP	55%	65%	75%	80%

Unidad de Medida: Porcentajes

11.2. Indicador de Deserción en Atención Presencial

(DAP): Para medir el porcentaje de Usuarios y/o Suscriptores que recibieron un comprobante, tiquete o constancia de arribo a la Centro de Atención u Oficina Comercial, pero que se retiraron antes de realizar su Trámite.

Este indicador tiene por objetivo promover la planificación de los Operadores respecto a la atención de los Usuarios y/o Suscriptores, evitando la congestión del público en sus Centros de Atención u Oficinas Comerciales.

a. Cálculo Mensual por Oficina de Atención:

$$DAP_i = \frac{\text{Número de usuarios que se retiraron sin ser atendidos por oficina, en un mes}}{\text{Número total de atenciones personales por oficina, en un mes}} \times 100$$

Donde: i: Nombre de la Oficina Comercial

Atenciones personales = Comprobante, tiquete constancias de arribo entregadas a los Usuarios y/o Suscriptores.

b. Cálculo Mensual del Indicador General:

$$DAP = \frac{\text{Número total de usuarios que se retiraron sin ser atendidos, en un mes}}{\text{Número total de atenciones personales, en un mes}} \times 100$$

NOTA: Se considera como Usuario y/o Suscriptor no atendido, cuando el intervalo de tiempo entre la atención de una constancia de arribo precedente y la subsiguiente, por punto de atención (ventanilla), es menor o igual a dos (2) minutos.

Indicador/ Semestre	Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4 en adelante
DAP	10%	8%	6%	5%

Unidad de Medida: Porcentajes

Artículo 12.- Indicador Sobre Reclamos Registrados en el Libro de Quejas

Los Trámites que resulten de inconvenientes, problemas y/o reclamos que los Usuarios y/o Suscriptores han registrados en los Libros de Quejas de Centros de Atención u Oficinas Comerciales de los Operadores, deberán ser atendidas de oficio y resueltas por los Operadores según los procedimientos establecidos, informando a los Usuarios y/o Suscriptores sobre la solución o gestión realizada.

El indicador de **Reclamos del Libro de Quejas Resuelto (RLQR)** tiene por objetivo, mejorar la satisfacción de los Usuarios y/o Suscriptores que dejan sus comentarios en los Libros de Quejas de los Centros de Atención o en las Oficinas Comerciales de los Operadores.

a. Cálculo Reclamos del Libro de Quejas Resuelto:

$$RLQR_i = \frac{\text{Reclamos del Libro de Quejas resueltos en el mes}}{\text{Número total de Reclamos Interpuestos en un mes}}$$

Donde:

i: nombre de la oficina de atención

b. Cálculo Mensual del Indicador General:

$$RLQR = \frac{\text{Reclamos del Libro de Quejas resueltos en el mes}}{\text{Número total de reclamos interpuestos en un mes}}$$

Meta del RLQR General:

Indicador/ Semestre	Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4 en adelante
RLQR	80%	90%	95%	100%

Unidad de Medida: Porcentajes

Artículo 13.- Indicador de tasa de abandono de Suscriptores

A efectos de evaluar la satisfacción y fidelización de los Usuarios y/o Suscriptores mediante su permanencia o retención de los mismos, los Operadores deberán recopilar el siguiente indicador, cuyo objetivo es impulsar la mejora en la calidad del servicio y atención recibida por Usuario y/o Suscriptores mostrando el nivel de retención o fidelización de los Suscriptores de un determinado Operador:

Indicador de Tasa de Abandono (TAS): resulta de medir como el porcentaje de Suscriptores perdidos (bajas) en un trimestre dividido entre el número de clientes al inicio del trimestre. De acuerdo a lo siguiente:

$$TAS = \frac{\text{Suscriptores Perdidos en un Trimestre}}{\text{Total de Suscriptores al inicio del trimestre}}$$

Artículo 14.- Índice de Recomendación

A efectos de evaluar el grado de la satisfacción de los Usuarios y/o Suscriptores, mediante la Atención recibida, promoción y prestación de los Servicios al Usuario y/o Suscriptores por parte de un determinado Operador, estos deberán recopilar el siguiente indicador:

Índice de Recomendación (IR): Con el propósito de medir la disposición de los Usuarios y/o Suscriptores para recomendar a su Operador, como un buen proveedor de servicio a terceras personas; para este fin se buscaría clasificar a los Usuarios y/o Suscriptores en tres (3) grupos: 1) Promotores, 2) Pasivos y 3) Detractores; y para lograr cuantificar y conocer estos datos; se deberá consultar a cada Usuario y/o Suscriptor que ha sido atendido en los diferentes tipos de trámites realizados, con la siguiente pregunta:

“En una escala del 1 al 10 ¿Qué tan dispuesto está usted a recomendar a este Operador?”.

Cuyas respuestas se clasificarán de la siguiente manera:

Repuestas con 1, 2, 3, 4, 5 y 6	Repuestas con 7 o 8	Repuestas con 9 o 10
Detractores	Pasivos	Promotores

De esta manera, los que respondan con 9 y 10, son Promotores; los que respondan con 7 y 8 son Pasivos; y los que indiquen con 1 al 6 son Detractores.

Bajo el criterio anterior, se establece el objetivo del indicador por Servicio de Telecomunicaciones suministrado, al cuantificar la Percepción de Satisfacción de los Usuarios y/o Suscriptores de quien le brinda el o los Servicios de Telecomunicaciones de los cuales se hace uso, buscando impulsar una mejora en la calidad del servicio y de la atención que es proporcionada a los Usuarios y/o Suscriptores, dando a conocer que tan dispuestos a recomendar a un determinado Operador están.

$$IRi = \frac{\text{Usuario y/o Suscriptores Promotores}}{\text{Usuario y/o Suscriptores encuestados}} - \frac{\text{Usuario y/o Suscriptores Detractores}}{\text{Usuario y/o Suscriptores encuestados}}$$

Entendiéndose los Usuarios y/o Suscriptores encuestados, como aquellos que respondieron a la encuesta.

El cual deberá ser recopilado cada trimestre para cada servicio público de telecomunicaciones.

Donde i, es para el Servicio Público de Telecomunicaciones específico para el cual se brindó el trámite.

IRn, Si la cuantificación es de manera general, es decir que es cuantificar todos los Servicios, se deberá indicar que éste es de manera general.

Artículo 15.- Indicador Facilidad de Interacción

Se establece a los Operadores la siguiente métrica de la experiencia del Usuario y/o Suscriptor, con la facilidad con la que los Suscriptores y/o Usuarios finales pueden: a) utilizar sus servicios, b) resolver un problema de asistencia o c) encontrar la información que necesitan en los diferentes medios con que cuenta el Operador; que puede ser tanto en Oficinas de Atención al Usuario y/o Suscriptor, como también, líneas telefónicas, medios digitales, entre otros; para este fin se busca evaluar la satisfacción de los Usuarios y/o Suscriptores al evaluar la facilidad de interacción de los servicios de atención brindada respecto al trámite efectuado y que son brindados por un determinado Operador. Este indicador se calcula utilizando la escala de Likert, a través de una escala de calificación, que permite conocer el nivel de acuerdo o desacuerdo del público con respecto a un tema específico.

15.1 Indicador de Facilidad de Interacción (IFI): mide el nivel de facilidad que experimentaron los Suscriptores y/o Usuarios finales como parte de la experiencia y/o resultado del trámite, buscando generar lealtad al reducir los esfuerzos del Usuario y/o Suscriptor en sus gestiones ante el Operador.

El objetivo del indicador es contribuir con la medición de la satisfacción de los Usuarios y/o Suscriptores, dada su relación con el pilar de la experiencia del cliente incluyendo tiempo y esfuerzo, con el fin de medir y minimizar el esfuerzo del cliente para crear procesos eficientes, y para mantener a los consumidores satisfechos y leales.

Para medir el IFI, se debe construir una escala respondiendo a la pregunta:

¿Qué tan fácil fue resolver su solicitud con el Operador?

1. Muy Dificil	2. Dificil	3. Neutral	4. Fácil	5. Muy Fácil
----------------	------------	------------	----------	--------------

El Total de Incidentes para este indicador se calcula de la siguiente manera: Multiplicando cada respuesta por su numeral, es decir:

= (1) x (cantidad de respuestas Muy Dificil) + (2) x (cantidad de respuestas Dificil) + (3) x (cantidad de respuestas Neutral) + (4) x (cantidad de respuestas Fácil) + (5) x (cantidad de respuestas Muy Fácil)

$$\text{IFI} = \frac{\text{Total de incidentes}}{\text{Total de respuestas}}$$

Este indicador se medirá en forma trimestral.

Meta del IFI:

Indicador/ Semestre	Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4 en adelante
IFI	4	4.5	4.6	4.7

Artículo 16.-Indicador de Satisfacción del Usuario y/o Suscriptor (ISU)

Este indicador permite evaluar el nivel de satisfacción del Usuario y/o Suscriptor, muestra en qué medida el Operador logra cumplir con las expectativas de sus abonados.

A efectos de evaluar la satisfacción de los Usuarios y/o Suscriptores mediante la promoción de los servicios de un determinado Operador, estos deberán recopilar trimestralmente el siguiente indicador:

Para medir el **nivel de satisfacción del Usuario y/o Suscriptor (ISU)** se debe construir una escala respondiendo a la pregunta:

¿Qué tan satisfecho está con el servicio brindado por el Operador?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Neutral	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

El Total de Incidentes se calcula, de la suma resultante de multiplicar cada respuesta por su numeral correspondiente, es decir:

Total de Incidentes = (1) x (cantidad de respuestas Muy insatisfecho) + (2) x (cantidad de respuestas Insatisfecho) + (3) x (cantidad de respuestas Neutral) + (4) x (cantidad de respuestas Satisfecho) + (5) x (cantidad de respuestas Muy satisfecho)

$$\text{ISU} = \frac{\text{Total de Incidentes}}{\text{Total de respuestas}}$$

Este indicador se medirá en forma trimestral.

Meta del ISU general:

Indicador/ Semestre	Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4 en adelante
ISU	4	4.5	4.6	4.7

Artículo 17.- Indicador de Causa de la Baja en los Contratos (ICBC)

En indicador tendrá como objetivo principal conocer las principales causas por la que los Suscriptores cancelan o dan de baja los servicios de telecomunicaciones contratados.

El Operador deberá consolidar de manera trimestral por categoría o tipo, el causal que llevo a la decisión de dicha baja al servicio contratado, tales como:

1. Inconformidad con la tarifa o precio del servicio,
2. Problemas de cobertura,
3. Fallas en el o los servicios contratados,
4. Por deficiencias en la atención brindada,
5. Otras causas.

$$\text{ICBCi} = \frac{\text{Total bajas por motivo (i) en el trimestre}}{\text{Total de bajas en el trimestre}}$$

i: es el motivo de cancelación del 1 al 5.

Artículo 18.- Grado de Satisfacción y Percepción de la Calidad

Corresponde a la calificación obtenida en la aplicación de al menos una encuesta trimestral, para conocer el grado de satisfacción y percepción general de la calidad respecto a los servicios públicos de telecomunicaciones. Las encuestas realizadas deben obtener información relacionada con los parámetros establecidos en el presente reglamento y como mínimo se deberán considerar los siguientes aspectos en la medición del grado de satisfacción y percepción de la calidad:

1. **Atención Personalizada:** Incluye el trato brindando al cliente sobre sus requerimientos y consultas.
2. **Atención Telefónica:** Incluye trato comercial y cumplimiento en atención al trámite vía telefónica.
3. **Reparación de Averías:** Grado de satisfacción con la atención y reparación de averías.

4. **Facturación del Servicio:** Grado de satisfacción con la facturación y cobro.

5. **Funcionamiento del Servicio:** Grado de satisfacción con la calidad del servicio.

La medición del Grado de Satisfacción y Percepción de la calidad indicada en el presente Artículo, deberá ser realizada por una empresa independiente del Operador, la cual elaborará un informe con su respectiva ficha técnica de la encuesta realizada, dicha encuesta deberá ser estadísticamente representativa de la cantidad de Suscriptores, la cual deberá aplicarse con un nivel de confianza de al menos 95% y un margen de error no mayor al 3%, para medir estos indicadores en una escala del 1 al 5 (donde 1 representa Muy Insatisfecho y 5 Muy Satisfecho), este informe será entregado a CONATEL semestralmente por el Operador, firmado y sellado por parte de la empresa encuestadora.

CAPÍTULO III

CONDICIONES MÍNIMAS PARA LA ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA TELEFÓNICA

Artículo 19.- Sistema de Registro de Atenciones en los Servicios de Información y Asistencia Telefónica

Los Operadores deberán contar con un sistema que permita el registro atención de llamadas de las atenciones telefónicas, el cual será auditable, debiendo conservarse la información de las atenciones telefónicas por un período mínimo de doce (12) meses para los casos resueltos, para los demás casos, se sujetará a lo indicado en el Artículo 8 del presente Reglamento.

Este registro deberá encontrarse a disposición de CONATEL cuando éste lo requiera, debiendo contener, como mínimo:

1. El número telefónico del Usuario y/o Suscriptor que realiza el trámite.
2. La fecha y hora (a nivel de minutos) del inicio de la atención telefónica.

3. Identificación del tipo de Trámite, especificándose el tipo de Trámite, consulta o reclamo que se realiza y cuando corresponda, indicar si se resolvió en el momento que el Usuario y/o fue atendido o si se escaló a otra área para dar solución.

Artículo 20.- Publicidad en los Servicios de Información y Asistencia Telefónica

En caso de que los Operadores decidan incluir publicidad comercial en los servicios de información y asistencia telefónica, el tiempo utilizado para estos efectos será contabilizado como parte del cálculo del Indicador de Rapidez en Atención por Voz Humana. Cualquier información deberá permitir que las personas con capacidades especiales también puedan permanecer informados. En aquellos casos que el sistema de atención no genere voz, ya que existe una pausa antes de que contesten, se contabilizará como tiempo de llamada.

Artículo 21.- Indicadores de Calidad de Atención Telefónica

Todo tipo de Atención debe de realizar de la manera más eficiente posible, sea atención vía telefónica, por mensajería, WEB o

aplicaciones informáticas; para lo cual, el personal de atención debe de tener la preparación práctica y/o formación básica para ayudar a resolver y llevar a cabo la mejor atención posible y estar dispuesto a brindar respuesta para solucionar cualquier tipo de Trámite por inconvenientes, problemas, requerimiento o responder preguntas complejas, con simplicidad y eficacia. Para lo cual, se establece el siguiente Indicador:

21.1. Indicador de Corte de la Atención Telefónica (CAT)

Este indicador, es medido como el porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el Usuario, como por ejemplo, cuando el asistente del Operador finalizó la llamada, y el Suscriptor y/o Usuario final, se quedó sin una respuesta de registro en el sistema; el objetivo del mismo, es motivar a la mejora en el servicio de información y asistencia telefónica, y crear responsabilidad en el personal de los Operadores para que se involucre responsablemente en propiciar respuestas y soluciones que satisfagan los trámites y problemas de los Usuarios y/o Suscriptores, así como el cierre o culminación apropiada de los trámites realizados por esta vía.

Cálculo del indicador CAT, de manera general:

$$\text{CAT} = \frac{\text{Número de llamadas no finalizadas por el usuario, por mes}}{\text{Número total de llamadas atendidas por mes por canal de atención telefónico}} \times 100$$

Donde:

- **Canal de Atención Telefónico** = distintos números establecidos por la empresa operadora para la atención telefónica.

Nota: Se incluyen todas las llamadas que han sido atendidas independientemente del trámite.

Meta del Indicador CAT:

Indicador/ Semestre	Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4 en adelante
CAT	10%	8%	6%	5%

Unidad de Medida del Indicador CAT: En Porcentaje (%)

Este indicador deberá ser recopilado trimestralmente.

21.2. Indicador de Rapidez en Atención por Voz Humana (AVH): Este indicador tiene el propósito de medir el porcentaje de llamadas atendidas: (i) AVH1= dentro de los primeros (cuarenta) 40 segundos contados a partir de iniciada la llamada por parte del Usuario hasta acceder a la opción que le permita comunicarse con un agente humano. (ii) para el caso del Servicio de Telefonía Móvil (Telefonía Móvil Celular y Servicios de Comunicaciones Personales (PCS)) AVH2 = dentro de los primeros (veinte) 20 segundos contados a partir de iniciada la llamada por parte del Usuario hasta acceder a la opción que le permita comunicarse con un agente humano.

$$AVH1 = \frac{\text{Número de llamadas mensuales, por canal de atención telefónico, donde la opción de comunicación con el operador humano se presenta dentro de los primeros 40 segundos después de establecida la llamada}}{\text{Número total de llamadas mensuales realizadas al canal de atención telefónico}} \times 100$$

$$AVH2 = \frac{\text{Número de llamadas mensuales, por canal de atención telefónico, atendidas por un operador humano dentro de los primeros 20 segundos después que el usuario opta por esta opción}}{\text{Número total de llamadas mensuales atendidas por un operador, por canal de atención telefónico}} \times 100$$

El Objetivo de este indicador es propiciar la mejora en el servicio de información y asistencia telefónica a través de una rápida atención de las llamadas de los Usuarios y Suscriptores.

Nota: Los Operadores pueden contar con uno o más canales de atención telefónica, por lo que entregarán el indicador por cada canal, tipo o medio de atención.

Meta del Indicador AVH1

Indicador / Semestre	Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4 en adelante
AVH1	65%	75%	80%	85%

Unidad de Medida del Indicador AVH1: Porcentajes

Meta del Indicador AVH2

Indicador/ Semestre	Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4 en adelante
AVH2	50%	60%	70%	80%

Unidad de Medida del Indicador AVH2: Porcentajes

Este indicador deberá ser recopilado trimestralmente.

CAPÍTULO IV

DISPOCISIONES PARA LA MEJORA EN LA ATENCIÓN

Artículo 22.- Entrega de Información

Los Operadores están sujetos a la obligación de recopilar los indicadores del presente Reglamento, debiendo presentar los mismos en el Informe Periódico Semestral, que se entrega a CONATEL. Esta información debe ser desagregada de manera trimestral, para cada Servicio Público de Telecomunicaciones, mediante los sistemas digitales que CONATEL disponga para su entrega.

Artículo 23.- Información sobre la Gestión de Reclamos

Después de realizar un reclamo por parte un Usuario y/o Suscriptor, en caso de que este no sea inmediatamente resuelto, el Operador deberá remitir al Usuario y/o Suscriptor el formulario registrado a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el Usuario y/o Suscriptor o en su defecto, enviar por mensaje SMS al número del Servicio de Telefonía Móvil indicado por el Usuario y/o Suscriptor, la información de la materia de reclamo, tipo de reclamo, la fecha máxima para dar respuesta y la indicación que revise el expediente virtual, con el detalle del enlace web respectivo.

En los casos de reclamos realizados vía telefónica, el Operador deberá grabar la comunicación, informando de ello al Usuario y/o Suscriptor. El Operador debe almacenar la grabación de audio en la que conste el mensaje íntegro de la petición del Usuario y/o Suscriptor.

Artículo 24.- Acceso al Expediente de Atención y Estado del Trámite

En cualquier momento del procedimiento de reclamo, si este no fue resuelto inmediatamente por el Operador, el Usuario y/o Suscriptor tiene derecho a conocer el estado de su Trámite, así como a tener acceso al expediente correspondiente.

El pedido de acceso al expediente puede hacerse verbalmente, mediante consulta telefónica o vía canales soportados en el internet.

El acceso al expediente en Trámite se concede de manera inmediata a la solicitud efectuada, en la oficina en la que éste se encuentre. El acceso al expediente concluido se concede en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles contados a partir del día siguiente de la solicitud; debiéndose informar al Usuario y/o Suscriptor, el día, la hora en el que podrá consultar el mismo.

El acceso al expediente, no debe vulnerar el secreto a las telecomunicaciones u otros derechos reconocidos por la legislación aplicable.

Artículo 25.- Mecanismos Adicionales de Acceso e Información Contendida en el Expediente

Adicionalmente a lo previsto en el artículo anterior, los Operadores, deben implementar mecanismos que permitan a los Usuarios y/o Suscriptores acceder al expediente asociado a su reclamo, en formato digital; así como conocer el estado de su tramitación y el plazo para obtener una respuesta al mismo, a través de:

1. Soportes o medios informáticos ubicados en las oficinas o Centros de Atención de los Operadores.
2. Mecanismos en línea en sitio o página WEB del Operador en el vínculo denominado "Información para Usuarios y/o Suscriptores" de su página web, previa validación, mediante una cuenta o clave secreta. El Operador, debe proporcionar al Usuario y/o Suscriptor al momento de la presentación del reclamo la información para obtener su cuenta o clave secreta.

La información contenida en los expedientes, en formato digital, debe actualizarse en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles

contados a partir del día siguiente hábil de la realización de cualquier actuación y debe conservarse por un período mínimo de un (1) año, contado desde la fecha en la cual la solución que puso fin al procedimiento quedó firme.

Asimismo, el Operador deberá enviar al Usuario y/o Suscriptor, mediante mensajes o notificaciones, a través de cualquier medio que permita su acreditación, como: SMS, USSD, aviso a través del aplicativo móvil instalado o correo electrónico, la siguiente información:

- a. La emisión de la respuesta de primera instancia ante el Operador, la cual puede ser consultada en el expediente en formato digital.
- b. Así como dar a conocer el plazo máximo para la presentación de una Denuncia ante CONATEL, como segunda instancia, si la respuesta otorgada en primera instancia, violenta sus derechos e intereses, quedando insatisfecho respecto al Trámite realizado.

Dicha información se debe enviar al teléfono móvil vía SMS o dirección electrónica indicada por el Usuario y/o Suscriptor, en la fecha consignada, ya sea de manera electrónica en el sistema o en la documentación que se encuentra almacenada en el expediente en formato digital, según el plazo máximo establecido, brindando el enlace o link de acceso a dicho expediente, bajo las medidas de seguridad para el acceso correspondiente.

Artículo 26.- Monitoreo de CONATEL sobre la Satisfacción del Usuario

CONATEL realizará el monitoreo de la calidad de la atención a los Usuarios y/o Suscriptores por parte de los Operadores, con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción de los Usuarios y/o Suscriptores respecto a las atenciones brindadas en los canales de atención presencial, telefónico y medios digitales; lo anterior, mediante la aplicación de encuestas de opinión de manera física o por medios digitales; para esto el personal de CONATEL realizará visitas a los Centros de Atención y Oficinas Comerciales de los Operadores, con el objetivo de entrevistar a personas atendidas y levantar encuestas; así mismo las encuestas realizadas se utilizarán para la verificación del cumplimiento de la presente normativa y el marco regulatorio aplicable. Los Operadores deberán colaborar promoviendo en sus sitios web y a través de sus redes sociales las encuestas que CONATEL diseñe para que sean completadas por sus Usuarios y/o Suscriptores. Los resultados de dichas encuestas serán publicados en el sitio web de CONATEL, así como en sus redes sociales para conocimiento de Usuarios, Suscriptores y del público en general.

Además, CONATEL creará un indicador sobre el Índice de la Calidad del Servicio de Telecomunicaciones, (IQST) compuesto con la información de los indicadores sobre la satisfacción del Usuario y/o Suscriptor del presente reglamento y los indicadores técnicos de la calidad de las redes, establecidos en las normativas correspondientes, a fin de poder establecer, cuál es el Operador que ofrece la mejor calidad de servicio a sus Usuarios, en un determinado servicio de telecomunicaciones. La información de este indicador será publicada en el sitio web de CONATEL, así como en redes sociales de la institución, con el propósito de crear un ranking de calidad y así ayudar a los Usuarios y/o Suscriptores a conocer cuáles son los Operadores que prestan su servicio con la mejor calidad.

Artículo 27.- Verificación de la Información sobre Parámetros de Calidad

Conforme a lo indicado en el Artículo 26, del presente Reglamento, CONATEL podrá realizar sus propias verificaciones sobre la información suministrada por los Operadores, ya sea mediante con sus propios equipos y medios, así como las auditorías que considere pertinentes o por medio de la evaluación in situ de los procedimientos, procesos, constancias e instancias que sustenten la información brindada. Los Operadores estarán obligados a permitir el libre acceso del personal de CONATEL a sus instalaciones, equipos y registros, así como brindar toda la información soporte, logística y medios de pruebas que les sea requerida por parte de CONATEL para tal fin.

Artículo 28.- Obligación para los Operadores con menos de cuatro mil (4,000) Suscriptores

Los Operadores, Comercializadores Tipo Sub-Operadores y otros Comercializadores con menos de cuatro mil (4,000) Suscriptores deberán cumplir con lo establecido en los artículos 5, 10, 16, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 29 y 30 del presente reglamento, en consideración de que la cantidad de Suscriptores, le permite tener una atención más personalizada y resolver de forma satisfactoria los requerimientos de sus Suscriptores y/o Usuarios.

Artículo 29.- Costos para los Usuarios y Suscriptores

En ningún caso los costos incurridos por parte de los Operadores serán trasladados a los Usuarios y/o Suscriptores, así mismo todas las gestiones de consultas o trámites que sean realizados por parte de los Usuarios y/o Suscriptores ante sus Operadores y Comercializadores serán gratuitos.

Artículo 30.- Régimen Sancionador por Incumplimiento al Presente Reglamento

El incumplimiento de las obligaciones, procedimientos y demás disposiciones del presente Reglamento, constituyen

infracciones según sea el precepto infringido, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 42 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, así como el Artículo 249 de su Reglamento General. En consecuencia, tales infracciones se sancionarán de conformidad a la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Reglamento de Multas y demás normativas aplicables.

Artículo 31.- Disposición Transitoria

A partir de la publicación del presente Reglamento en el Diario Oficial La Gaceta, los Operadores de Servicios de Telecomunicaciones cuentan con seis (6) meses para implementar lo normado y para posteriormente, comenzar a recopilar la información solicitada en el presente Reglamento, para ser remitida la información correspondiente a este Ente Regulador.

SEGUNDO: Establecer que toda disposición en contrario a lo dispuesto en la presente Resolución, queda sin valor y efecto, lo anterior, salvo se violente un derecho o el interés de los usuarios y/o suscriptores, que sin perjuicio alguno deben prevalecer para garantizar su satisfacción dentro del marco de la legalidad de la jurisprudencia nacional y marco regulatorio establecido por CONATEL.

TERCERO: La presente Resolución entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "La Gaceta".

Firmaron La Presente Acta: Licenciado Lorenzo Saucedo Calix, Comisionado Presidente; Licenciado Ramón Efraín Figueroa, Comisionado Propietario; Abogada Sinia Carolina Díaz Meléndez, quien funge como Comisionada Propietaria por Ley;

Extendida en la ciudad de Comayagüela, Municipio del Distrito Central, a los 28 días del mes de julio del año dos mil veintitrés.

Abg. Epril Hernández Palmer

Secretaria General

CONATEL

EHP/Nelly

12 A. 2023