

Consulta sobre mejores prácticas en materia de monitoreo y control de calidad de servicios desde el regulador o ministerio

1. Indique la normativa vinculante (Resoluciones, Decretos, Manuales, Recomendaciones aplicadas):	
ANATEL Brasil	Resoluciones nº 574/2011, 575/2011, 605/2012 e 411/2005.
CRC Colombia	<p>Ley 1341 de 2009, Resolución CRC 5050 de 2016 (esta última puede ser consultada en https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm. Sugerimos revisar especialmente el capítulo 1 del Título V).</p> <p>Régimen de Calidad Telecomunicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución CRC 5078 de 2017 https://www.crcom.gov.co/resoluciones/00005078.pdf. • Reportes de Calidad • Resolución CRC 5078 de 2017 https://www.crcom.gov.co/resoluciones/00005079.pdf. Calidad TV • Resolución 4735 de 2015 https://www.crcom.gov.co/resoluciones/00004735.pdf.
ANACOM Portugal	<p>ANACOM published a Regulation on Quality of Service (Regulation no. 46/2005, of 14 June, amended by the Regulation no. 372/2009)</p> <ul style="list-style-type: none"> • https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=940179&languageId=1 • https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=983509&languageId=1. <p>This regulation is only applicable to the services of access to the public telephone network at a fixed location and the publicly available telephone service at a fixed location and it is only applicable to standardized offers.</p> <p>According to the referred Regulation all fixed telephone service providers shall:</p> <ol style="list-style-type: none"> Measure and submit quality service indicators to ANACOM on a quarterly basis (article 6). Publish and make available, at their headquarters and at all their establishments, quality of service indicators, containing their definition and the measuring methods, as well as defined performance objectives and quality levels reached, where applicable. The referred information shall also be disclosed in the undertakings website, when it exists, in a clearly identifiable advertisement (article 7). <p>ANACOM also makes available, quarterly, comparable quality of service reports based on the information gathered by the undertakings that</p>

	<p>provide fixed telephone service. The most recent versions of these reports on quality of service (which include several maps) for fixed telephone services are available at https://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=520&tab=337754&year=2018&a=367557&b=380196&c.</p>
CONATEL Paraguay	<p>La normativa vinculante se encuentra en la página web de la CONATEL https://www.conatel.gov.py/.</p>
CNMC España	<p>La CNMC no es competente en la materia.</p>
SUTEL Costa Rica	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento de prestación y calidad de servicios https://sutel.go.cr/sites/default/files/normativas/reglamento_prestacion_y_calidad_de_servicios.pdf • RCS-152-2017 https://sutel.go.cr/sites/default/files/racs-152-2017_umbrales_rpcs.pdf • RCS-019-2018 https://sutel.go.cr/sites/default/files/racs-019-2018_sobre_metodologia_reglamento_prestacion_y_calidad_de_los_servicios.pdf. •
2. Herramientas de Software para procesamiento de información de indicadores de calidad de servicios in house, proveedores):	
ANATEL Brasil	<p>Para procesamiento dos resultados dos indicadores enviados por las operadoras a ANATEL desenvuelve un software propio. Es importante informar que ANATEL está discutiendo una evolución del modelo de regulación de la calidad de los servicios, y deberá tener un nuevo reglamento al año siguiente.</p>
CRC Colombia	<p>Dentro de la contratación que se realiza cada año, la empresa seleccionada debe realizar el procesamiento de la información. De todos modos, internamente se hace uso de <i>Power BI</i> (software de Microsoft) para presentar los datos de manera amigable.</p> <p>Proveedor: Sistema basado en dispositivos que simulan el comportamiento del usuario y realiza pruebas para medir el rendimiento de las comunicaciones. Para los servicios móviles se han utilizado vehículos que, en movimiento durante periodos de dos meses seguidos, han realizado pruebas simulando el comportamiento de un usuario desde su móvil en cinco ciudades colombianas (Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Medellín y Quibdó). Para la medición de la experiencia de comunicaciones fijas, en cambio, se han instalado equipos de medición (<i>MedUX HOME</i>) en más de 385 hogares de cada ciudad, que han simulado condiciones reales para medir la calidad del servicio.</p>
ANACOM Portugal	<p>ANACOM provides aggregated statistics on NET.mede tests (simple test and traffic shaping test) realized by NET.mede users</p>

	<p>(https://netmede.pt/estatisticas). ANACOM also carries out internal reports on the data collected, including information more detailed. At the universal service context, collecting, processing and reporting of information is done by the US provider.</p>
CONATEL Paraguay	La CONATEL cuenta con una dependencia que realiza mediciones de Calidad de Servicio.
CNMC España	La CNMC no es competente en la materia.
SUTEL Costa Rica	NQDI, Mapinfo, Medux.
3.Mapas de calidad publicado	
ANATEL Brasil	http://www.anatel.gov.br/dados/controle-de-qualidade .
CRC Colombia	Aunque no se publican "mapas" de calidad, sí se efectúan publicaciones periódicas de los resultados de las mediciones de experiencia del usuario. Link: http://www.calidadserviciostic.gov.co/ .
	Los resultados de la medición se muestran a través de un informe https://www.crcom.gov.co/recursos_user/2017/calidad2017/MEDICIONES-DESCARGABLE.pdf .
ANACOM Portugal	<ul style="list-style-type: none"> • NET.mede - https://netmede.pt/estatisticas • QoS reports on GSM/UMTS/LTE mobile communication Systems - https://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=293535&languageId=1 <p>At the universal service (US) context US providers publish information with geographic disaggregation. This info is available at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • https://www.nos.pt/particulares/outros/condicoes-da-oferta-de-servicos/documents/PQS-su-ano-4-29062018.pdf • https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Qualidade-Servico/Qualidade-Servico-Telefonico.pdf. <p>See also the previous answers.</p>
CONATEL Paraguay	Todo lo referente a Calidad de Servicio lo podrán encontrar en la página web de la CONATEL https://www.conatel.gov.py/
CNMC España	La CNMC no es competente en la materia.
SUTEL Costa Rica	https://mapas.sutel.go.cr/ y https://visorcalidad.sutel.go.cr/ .