

# INSTRUCTIVO TÉCNICO PARA ESTABLECER EL PROCEDIMIENTO DE INTERCAMBIO DE INFORMACION ENTRE LAS EMPRESAS OPERADORAS Y EL OSIPTEL, RESPECTO DE LOS REPORTES REALIZADOS POR LOS USUARIOS SOBRE PROBLEMAS DE CALIDAD Y AVERÍA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

## 1. OBJETIVO.

El presente instructivo tiene por objetivo establecer el procedimiento que permita al OSIPTEL y a las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones (en adelante, EO) implementar un Sistema de Intercambio de Información (en adelante, Sistema de Intercambio) de los reportes por problemas de calidad y averías realizados por los usuarios a través de los distintos canales de atención<sup>1</sup>.

## 2. DEFINICIONES.

Para efectos del presente instructivo se aplican las siguientes definiciones:

- **Accesibilidad:** Se verifica cuando la llamada se realiza al primer intento.
- **Avería:** Ocurre cuando el servicio público de telecomunicaciones no se encuentra disponible (operativo).
- **Cobertura:** Es el área específica<sup>2</sup> donde las llamadas se establecen y no se interrumpen.
- **Congestión:** Se produce cuando el tráfico que llega a un recurso (por ejemplo: memoria, ancho de banda, procesador) rebasa el nivel de diseño de la red, también puede producirse por otras razones como, por ejemplo, el fallo del equipo. Cabe señalar que la congestión de la red provoca la degradación de la calidad del servicio.
- **Disponibilidad:** Proporción de tiempo durante el cual el servicio se encuentra operativo. Las caídas y los cortes totales del servicio ocasionan la no disponibilidad del servicio.
- **Falla de equipos:** Es la que se produce en los terminales del usuario (módem/router, decodificador, otros) que ocasionan problemas de calidad o averías.
- **Inteligibilidad:** Implica que la comunicación no sea comprensible o nítida.
- **Problema de Calidad:** Son incidencias derivadas de un inadecuado funcionamiento de la red que genera insatisfacción del usuario; así como los problemas de idoneidad en la prestación del servicio público de telecomunicaciones.
- **Retenibilidad:** Se produce cuando la llamada establecida, se mantiene sin que se interrumpa.

<sup>1</sup> De acuerdo a la normativa establecida por el OSIPTEL.

<sup>2</sup> Comunicada por la EO debido a la normativa del OSIPTEL.



- Usuario: Persona natural o jurídica que, en forma eventual o permanente, tiene acceso a algún servicio público de telecomunicaciones.
- Velocidad de Internet: Es la velocidad con la que se transmiten los datos o contenidos desde la web hasta la computadora, laptop, Tablet, Smartphone u otros, la velocidad de estos datos se mide en megabits por segundo (Mbps).

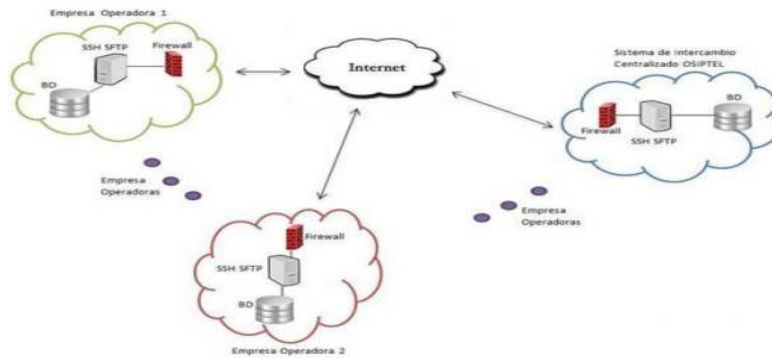
### 3. AMBITO DE ACCION.

La remisión de los reportes de problemas de calidad y avería, a través del Sistema de Intercambio, la realizarán las empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor a quinientos mil (500 000) abonados.

### 4. INFORMACIÓN A SER ENTREGADA POR LAS EMPRESAS OPERADORAS Y OTROS ASPECTOS.

#### 4.1 ENVIO DE INFORMACIÓN.

El envío de información se realizará exclusivamente por medios electrónicos, a través del Sistema de Intercambio mediante el protocolo SFTP<sup>3</sup>, cuya arquitectura se muestra a continuación:



La transmisión de la información se realizará a través de Internet. Cada EO será responsable de:

- La seguridad física y lógica de sus sistemas empleados para el envío de información. La seguridad de las comunicaciones se implementará a través de los protocolos de comunicaciones definidos y en los componentes de las aplicaciones utilizadas.
- La confidencialidad y el uso adecuado de las contraseñas y nombre de usuario que el OSIPTEL le haya otorgado para el acceso al Sistema de Intercambio (ver numeral 4.2).
- La confidencialidad de la información enviada y el acceso restringido de su personal a ésta.
- La instalación, configuración y administración de sus respectivos equipos de cómputo, los clientes / servidores requeridos y de la cuenta de acceso al Sistema de Intercambio asignada.
- Verificar la consistencia, coherencia y validez de la información reportada, de tal forma que los campos enviados no se encuentren vacíos, correspondan a la

<sup>3</sup> SSH File Transfer Protocol.



información requerida, no comprendan datos inexactos y se encuentren contenidos en el formato solicitado.

- Garantizar el no repudio de la información enviada.
- La disponibilidad de sus sistemas usados para el envío a través del Sistema de Intercambio.

#### 4.2 ACCESO AL SISTEMA DE INTERCAMBIO Y PROTOCOLOS DE COMUNICACIONES.

El OSIPTEL proveerá una cuenta de acceso (usuario y contraseña), con permisos de lectura y escritura para cada EO, para que realice la carga de la información en los horarios establecidos por el regulador (ver numeral 4.3).

Se emplearán protocolos de comunicaciones seguros SFTP implementado conjuntamente con el protocolo SSH (Secure Shell). Las comunicaciones se realizarán a través de conexión segura mediante certificado SSL generado por el mismo servidor SSH.

El software base a utilizar es:

- a. Sistema operativo totalmente compatible con OpenSSH.
- b. Software OpenSSH v5.5 estable o superior.

#### 4.3 PERIODICIDAD Y HORARIOS.

El intercambio de información del acumulado de los reportes por problemas de calidad y averías, a través del Sistema de Intercambio, se realizará los siete (7) días de la semana con una periodicidad de una (1) hora empezando desde las 00:00:00 horas.

#### 4.4 FORMATOS A USARSE PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN POR PARTE DE LA EO.

La EO remitirá dos (2) archivos a través del Sistema de Intercambio y tendrán la siguiente nomenclatura:

CONCESIONARIO\_RI\_YYYYMMDDHHMISS.CSV  
CONCESIONARIO\_RF\_YYYYMMDDHHMISS.CSV

Donde:

- **CONCESIONARIO:** Identifica a la EO del servicio público que creó el archivo, para el caso de concesionario del servicio de telefonía móvil se utilizará el código usado para la portabilidad numérica.
- **RI:** Identifica el reporte de inicio del problema de calidad o avería.
- **RF:** Identifica el reporte del fin del problema de calidad o avería.
- **YYYYMMDDHHMISS:** Donde YYYY = representa el año, MM = representa el mes, DD = representa al día, HH es la hora (0 a 23), MI = minutos y SS = corresponde a los segundos de la carga de la información.

En los casos que corresponda, la EO remitirá a través del Sistema de Intercambio un (1) reporte de subsanación de información, de acuerdo a lo siguiente:

**NOMBREDEARCHIVO EVALUADO\_YYYYMMDDHHMISS\_SUB.CSV**



Donde:

- **NOMBREDEARCHIVO EVALUADO:** Nombre del archivo fuente reportado por la EO.
- **YYYYMMDDHHMISS:** Donde YYYY = representa el año, MM = representa el mes, DD = representa al día, HH es la hora (0 a 23), MI = minutos y SS = corresponde a los segundos de la carga de la información del archivo subsanado.
- **SUB:** Identifica el reporte de subsanación.

De otro lado, los archivos a remitir estarán en formato .CSV y tendrán la siguiente estructura:

A) CONCESIONARIO\_RI\_YYYYMMDDHHMISS.CSV:

A través de este archivo, la EO remitirá al OSIPTEL en el periodo definido en el numeral 4.3, la información acumulada de los reportes de problemas de calidad y avería realizados por sus usuarios a través de sus diferentes canales de atención. De no contar con ningún reporte, la EO deberá indicarlo en el archivo.

Asimismo, la EO debe considerar lo siguiente:

- o Cada reporte por problema de calidad o avería se hará por cada servicio, es decir, si el usuario reporta que tiene problemas con más de un servicio (ejemplo: servicios en paquete como los dúos, tríos, etc.), la EO le asignará un identificador denominado "CODIGOPORSERVICIO", el cual estará formado por los campos "CODIGOREPORTE" y "SERVICIOAFECTADO" unidos por un punto (.)<sup>4</sup>
- o En los casos donde aún no se restablezca el servicio o solucione el problema de calidad y/ avería, la EO continuará reportando y actualizar el campo SEGUIMIENTO<sup>5</sup>.
- o Todos los campos son obligatorios y deberán cumplir con lo establecido en la "Descripción".

Los campos son los siguientes:

**CODIGOREPORTE|SERVICIOAFECTADO|CODIGOPORSERVICIO|TIPODE USUARIO|TIPODEDOCUMENTOLEGAL1|NUMERODEDOCUMENTOLEGAL1|NOMBREDELUSUARIO|APELLIDOPATERNODELUSUARIO|APELLIDOMATERNODELUSUARIO|RAZONSOCIAL|NUMERODEDOCUMENTOLEGAL2|TIPODEDOCUMENTOLEGALRL|NUMERODEDOCUMENTOLEGALRL|NOMBREDELUSUARIO|APELLIDOPATERNODELUSUARIO|APELLIDOMATERNODELUSUARIO|NUMEROTELEFONICODECONTACTO|CORREOELECTRONICO|UBIGEO|DEPARTAMENTO|PROVINCIA|DISTRITO|C CPP|DIRECCIONDELPROBLEMA|LONGITUDDELAUBICACIONDELPROBLEMA|LATITUDDELAUBICACIONDELPROBLEMA|CAUSADELPROBLEMA|DETALLEDELPROBLEMA|FECHAYHORADEINICIODEPROBLEMA|FECHAYHORADEL REPORTE|REPORTEOSIPTEL|SEGUIMIENTO|**

<sup>4</sup> Por ejemplo: si el código de reporte asignado al usuario es "45BA64" y corresponde a problemas con sus servicios de Telefonía Fija, Internet Fijo y Radio Difusión por Cable, entonces la EO reportará 3 veces la misma información, sin embargo, se diferencian por un código denominado "CODIGOPORSERVICIO" creado para identificar el tipo de servicio afectado: para telefonía fija sería 45BA64.1 (Telefonía Fija), 45BA64.2 (Internet Fijo), 45BA64.5 (Radio Difusión por Cable).

<sup>5</sup> En los casos que, la empresa operadora envíe al servicio técnico al domicilio del usuario a solucionar la avería o el problema de calidad y el problema persista, el reporte continuará abierto.



A continuación, se describe cada uno de los campos:

N°	CAMPO	DESCRIPCIÓN												
1	CODIGOREPORTE	<p>Es el código de pedido asignado por la EO a los usuarios por los reportes de problemas de calidad o avería, este código será único y no variará hasta el restablecimiento o mejora del servicio.</p> <p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud máxima: 60.</li> <li>• Tipo: carácter.</li> </ul>												
2	SERVICIOAFECTADO	<p>Indica el servicio público de telecomunicaciones afectado por el problema de calidad y/o avería.</p> <p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 2.</li> <li>• Tipo: numérico.</li> <li>• Valores:</li> </ul> <table border="1"> <tr> <td>26</td> <td>Telefonía Fija Local</td> </tr> <tr> <td>13</td> <td>Conmutación de datos por paquete (Acceso a Internet) – Internet Fijo</td> </tr> <tr> <td>24</td> <td>Telefonía Móvil</td> </tr> <tr> <td>32</td> <td>Portador LDN</td> </tr> <tr> <td>19</td> <td>Radio Difusión por cable</td> </tr> <tr> <td>35</td> <td>Conmutación de datos por paquete (Acceso a Internet - Móvil)</td> </tr> </table>	26	Telefonía Fija Local	13	Conmutación de datos por paquete (Acceso a Internet) – Internet Fijo	24	Telefonía Móvil	32	Portador LDN	19	Radio Difusión por cable	35	Conmutación de datos por paquete (Acceso a Internet - Móvil)
26	Telefonía Fija Local													
13	Conmutación de datos por paquete (Acceso a Internet) – Internet Fijo													
24	Telefonía Móvil													
32	Portador LDN													
19	Radio Difusión por cable													
35	Conmutación de datos por paquete (Acceso a Internet - Móvil)													
3	CODIGOPORSERVICIO	<p>Código creado por la EO para reportar al OSIPTEL, está compuesto por el "CODIGOREPORTE" y "SERVICIOAFECTADO" unidos por un (.)</p> <p>"CODIGOREPORTE.SERVICIOAFECTADO"</p>												
4	TIPODEUSUARIO	<p>Tipo de usuario del servicio público de telecomunicaciones.</p> <p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 1.</li> <li>• Tipo: numérico.</li> </ul> <p>Valores:</p> <table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>Persona natural.</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Persona jurídica.</td> </tr> </table>	1	Persona natural.	2	Persona jurídica.								
1	Persona natural.													
2	Persona jurídica.													



N°	CAMPO	DESCRIPCIÓN										
5	TIPODEDOCUMENTOLEGAL 1	<p>Tipo de documento legal de identificación del usuario del servicio público de telecomunicaciones.</p> <p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 1.</li> <li>• Tipo: numérico.</li> <li>• Valores:</li> </ul> <table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>DNI</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>RUC</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Carné de Extranjería</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Pasaporte</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Documento Legal de Identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones</td> </tr> </table> <p>Este campo se llena cuando el campo "TIPODEUSUARIO" es "1": persona natural.</p>	1	DNI	2	RUC	3	Carné de Extranjería	4	Pasaporte	5	Documento Legal de Identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones
1	DNI											
2	RUC											
3	Carné de Extranjería											
4	Pasaporte											
5	Documento Legal de Identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones											
6	NUMERODEDOCUMENTOLEGAL1	<p>Número de documento legal de identificación del usuario del servicio público de telecomunicaciones.</p> <p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud máxima: 20.</li> </ul> <p>Tipo: carácter.</p> <p>Este campo se llena cuando el campo "TIPODEUSUARIO" es "1": persona natural.</p>										
7	NOMBRESDELUSUARIO	<p>Nombres del usuario del servicio público de telecomunicaciones.</p> <p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud máxima: 100.</li> <li>• Tipo: carácter.</li> </ul> <p>Este campo se llena cuando el campo "TIPODEUSUARIO" es "1": persona natural.</p>										
8	APELLIDOPATERNODELUSUARIO	<p>Primer apellido del usuario del servicio público de telecomunicaciones.</p> <p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud máxima: 60.</li> <li>• Tipo: carácter.</li> </ul> <p>Este campo se llena cuando el campo "TIPODEUSUARIO" es "1": persona natural.</p>										
9	APELLIDOMATERNODELUSUARIO	<p>Segundo apellido del usuario del servicio público de telecomunicaciones.</p> <p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud máxima: 60.</li> <li>• Tipo: carácter.</li> </ul> <p>Este campo se llena cuando el campo "TIPODEUSUARIO" es "1": persona natural.</p>										
10	RAZONSOCIAL	<p>Razón social de la persona jurídica.</p> <p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud máxima: 100.</li> <li>• Tipo: carácter.</li> </ul> <p>Este campo se llena cuando el campo "TIPODEUSUARIO" es "2": persona jurídica.</p>										



N°	CAMPO	DESCRIPCIÓN										
11	NUMERODEDOCUMENTOLEGAL2	Se coloca el número de Ruc de la razón social colocado anteriormente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Longitud máxima: 11.</li> <li>Tipo: numérico.</li> </ul> Este campo se llena cuando el campo "TIPODEUSUARIO" es "2": persona jurídica.										
12	TIPODEDOCUMENTOLEGALRL	Tipo de documento legal de identificación del representante legal de la persona jurídica, usuario del servicio público de telecomunicaciones. <p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Longitud: 1.</li> <li>Tipo: numérico.</li> <li>Valores:</li> </ul> <table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>DNI</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>RUC</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Carné de Extranjería</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Pasaporte</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Documento Legal de Identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones</td> </tr> </table> Este campo se llena cuando el campo "TIPODEUSUARIO" es "2": persona jurídica.	1	DNI	2	RUC	3	Carné de Extranjería	4	Pasaporte	5	Documento Legal de Identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones
1	DNI											
2	RUC											
3	Carné de Extranjería											
4	Pasaporte											
5	Documento Legal de Identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones											
13	NUMERODEDOCUMENTOLEGALRL	Número de documento legal de identificación del representante legal de la persona jurídica, usuario del servicio público de telecomunicaciones. <p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Longitud máxima: 20.</li> <li>Tipo: carácter.</li> </ul> Este campo se llena cuando el campo "TIPODEUSUARIO" es "2": persona jurídica.										
14	NOMBRESDELUSUARIOORL	Nombres del representante legal de la persona jurídica, usuario del servicio público de telecomunicaciones. <p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Longitud máxima: 100.</li> <li>Tipo: carácter.</li> </ul> Este campo se llena cuando el campo "TIPODEUSUARIO" es "2": persona jurídica.										
15	APELLIDOPATERNODELUSUARIOORL	Primer apellido del representante legal de la persona jurídica, usuario del servicio público de telecomunicaciones. <p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Longitud máxima: 60.</li> <li>Tipo: carácter.</li> </ul> Este campo se llena cuando el campo "TIPODEUSUARIO" es "2": persona jurídica.										
16	APELLIDOMATERNODELUSUARIOORL	Segundo apellido del representante legal de la persona jurídica, usuario del servicio público de telecomunicaciones. <p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Longitud máxima: 60.</li> </ul>										



N°	CAMPO	DESCRIPCIÓN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Tipo: carácter.</li> </ul> Este campo se llena cuando el campo "TIPODEUSUARIO" es "2": persona jurídica.
17	NUMEROTELEFONICOCODIGO DE CONTACTO	Número telefónico para contactar al usuario. Características: <ul style="list-style-type: none"> <li>Longitud máxima: 20.</li> <li>Tipo: numérico.</li> </ul> Este campo se llena cuando el campo "TIPODEUSUARIO" sea "1" o "2".
18	CORREOELECTRONICO	Correo electrónico para contactar al usuario. Características: <ul style="list-style-type: none"> <li>Longitud máxima: 80.</li> <li>Tipo: carácter.</li> <li>De no contar con la información colocar "NO PRECISA"</li> </ul> Este campo se llena cuando el campo "TIPODEUSUARIO" sea "1" o "2".
19	UBIGEO	Código de ubigeo del CCPP donde ocurre el problema de calidad o avería, de acuerdo al Directorio Institucional de Centros Poblados (Resolución N°326-2020-GG/OSIPTEL).
20	DEPARTAMENTO	Nombre del Departamento en donde ocurre el problema de calidad o avería, de acuerdo al Directorio Institucional de Centros Poblados (Resolución N°326-2020-GG/OSIPTEL).
21	PROVINCIA	Nombre de la Provincia donde ocurre el problema de calidad o avería, de acuerdo al Directorio Institucional de Centros Poblados (Resolución N°326-2020-GG/OSIPTEL).
22	DISTRITO	Nombre del CCPP donde ocurre el problema de calidad o avería, de acuerdo al Directorio Institucional de Centros Poblados (Resolución N°326-2020-GG/OSIPTEL).
23	CCPP	Nombre del CCPP donde ocurre el problema de calidad o avería, de acuerdo al Directorio Institucional de Centros Poblados (Resolución N°326-2020-GG/OSIPTEL).
24	DIRECCIONDELPROBLEMA	Dirección donde se ubica el problema de calidad o avería, poner referencia. Características: <ul style="list-style-type: none"> <li>Longitud: 120.</li> <li>Tipo: carácter.</li> <li>De no tener esta información colocar "NO PRECISA"</li> </ul>
25	LONGITUDDELAUBICACION DELPROBLEMA	Coordenada geográfica de la <u>longitud de la ubicación del problema de calidad o avería</u> , reportado con al menos 8 decimales de precisión y el símbolo negativo antepuesto. <ul style="list-style-type: none"> <li>Longitud: 12.</li> <li>Tipo: numérico negativo con 8 decimales.</li> </ul>
26	LATITUDDELAUBICACIONDE LPROBLEMA	Coordenada geográfica de la <u>latitud de la ubicación del problema de calidad o avería</u> , reportado con al menos 8 decimales de precisión y el símbolo negativo antepuesto. <ul style="list-style-type: none"> <li>Longitud: 12.</li> </ul>



N°	CAMPO	DESCRIPCIÓN																				
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Tipo: numérico negativo con 8 decimales.</li> </ul>																				
27	CAUSADELPROBLEMA	<p>Identifica la causa que originó el problema de calidad o avería del servicio público de telecomunicaciones.</p> <p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Longitud: 2.</li> <li>Tipo: numérico.</li> </ul> <p>Valores:</p> <table border="1" data-bbox="807 555 1241 1375"> <tr> <td>01</td> <td>Sin servicio (sin disponibilidad)</td> </tr> <tr> <td>02</td> <td>La llamada no se puede realizar al primer intento o en espera. (Problemas de Accesibilidad)</td> </tr> <tr> <td>03</td> <td>La llamada no se puede mantener se interrumpe, comunicaciones entrecortadas (Problemas de Retenibilidad).</td> </tr> <tr> <td>04</td> <td>Red lenta, no se puede acceder al servicio, o no se puede navegar en la web se cuelga (Problemas de Congestión).</td> </tr> <tr> <td>05</td> <td>Las comunicaciones no son nítidas, llamadas robotizadas, llamadas con eco, con interferencias (Problemas de Inteligibilidad).</td> </tr> <tr> <td>06</td> <td>Velocidad de internet lento (Problemas de Velocidad de Internet)</td> </tr> <tr> <td>07</td> <td>Problema con el equipo</td> </tr> <tr> <td>08</td> <td>Servicio móvil (voz y/o datos) solo en algunos lugares, problemas de cobertura.</td> </tr> <tr> <td>09</td> <td>No existe cobertura móvil.</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>Otra Causa</td> </tr> </table> <p>El detalle o descripción de la causa del problema se coloca en el campo "DETALLEDELPROBLEMA"</p>	01	Sin servicio (sin disponibilidad)	02	La llamada no se puede realizar al primer intento o en espera. (Problemas de Accesibilidad)	03	La llamada no se puede mantener se interrumpe, comunicaciones entrecortadas (Problemas de Retenibilidad).	04	Red lenta, no se puede acceder al servicio, o no se puede navegar en la web se cuelga (Problemas de Congestión).	05	Las comunicaciones no son nítidas, llamadas robotizadas, llamadas con eco, con interferencias (Problemas de Inteligibilidad).	06	Velocidad de internet lento (Problemas de Velocidad de Internet)	07	Problema con el equipo	08	Servicio móvil (voz y/o datos) solo en algunos lugares, problemas de cobertura.	09	No existe cobertura móvil.	10	Otra Causa
01	Sin servicio (sin disponibilidad)																					
02	La llamada no se puede realizar al primer intento o en espera. (Problemas de Accesibilidad)																					
03	La llamada no se puede mantener se interrumpe, comunicaciones entrecortadas (Problemas de Retenibilidad).																					
04	Red lenta, no se puede acceder al servicio, o no se puede navegar en la web se cuelga (Problemas de Congestión).																					
05	Las comunicaciones no son nítidas, llamadas robotizadas, llamadas con eco, con interferencias (Problemas de Inteligibilidad).																					
06	Velocidad de internet lento (Problemas de Velocidad de Internet)																					
07	Problema con el equipo																					
08	Servicio móvil (voz y/o datos) solo en algunos lugares, problemas de cobertura.																					
09	No existe cobertura móvil.																					
10	Otra Causa																					
28	DETALLEDELPROBLEMA	<p>Descripción del problema de calidad o avería del servicio público de telecomunicaciones, de acuerdo al campo "CAUSADELPROBLEMA".</p> <p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Longitud: 200.</li> <li>Tipo: carácter.</li> </ul>																				
29	FECHAYHORADEINICIODE PROBLEMA	<p>Indica la fecha y la hora del inicio del problema de calidad o avería del servicio de telecomunicaciones reportado.</p> <p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura: YYYYMMDDHHMISS.</li> </ul> <p>Donde: YYYY = representa el año, MM = representa el mes, DD = representa al día, HH = representa la hora en formato 00 hasta 23, MI =</p>																				



N°	CAMPO	DESCRIPCIÓN
		<p>minutos y SS = corresponde a los segundos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 14</li> <li>• Tipo: carácter.</li> </ul>
30	FECHAYHORADELREPORTE	<p>Indica la fecha y la hora de la <u>creación del reporte</u> y su respectivo código.</p> <p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura: YYYYMMDDHHMISS. Donde: YYYY = representa el año, MM = representa el mes, DD = representa al día, HH = representa la hora en formato 00 hasta 23, MI = minutos y SS = corresponde a los segundos.</li> <li>• Longitud: 14</li> <li>• Tipo: carácter.</li> </ul>
31	REPORTEOSIPTEL	<p>Es el código creado por el OSIPTEL para remitir a la EO algún reporte de avería o problema de calidad realizado por usuarios a través del OSIPTEL. (ver numeral 4.5)</p> <p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud máxima: 60.</li> <li>• Tipo: carácter.</li> </ul> <p>En el caso que no exista información reportada por OSIPTEL colocar "NO CORRESPONDE"</p>
32	SEGUIMIENTO	<p>Detalle del seguimiento realizado por la EO al problema de calidad o avería del servicio público de telecomunicaciones reportado por el usuario "CODIGORECLAMO" hasta el restablecimiento o mejora del servicio. En el campo reportado en el archivo "CONCESIONARIO_RF_YYYYMMDDHHMISS.CSV."</p> <p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 200.</li> <li>• Tipo: caracter.</li> </ul>

Notas: Se utiliza como separador el símbolo PIPE (|) para cada dato contenido en el registro. Se inserta al final de cada registro un salto de línea.

#### B) CONCESIONARIO\_RF\_YYYYMMDDHHMISS.CSV:

Este archivo es para informar al OSIPTEL sobre la finalización del problema de calidad o avería reportado mediante el archivo denominado "CONCESIONARIO\_RI\_YYYYMMDDHHMISS.CSV."

Asimismo, la EO debe considerar lo siguiente:

- El reporte es por "CODIGOREPORTE", es decir, si el usuario reportó más de un servicio con un mismo código de reporte, recién se cierra el reporte cuando todos sus servicios se encuentran restablecidos.



- Todos los campos son obligatorios y deberán cumplir con lo establecido en la “Descripción”.

Los campos son los siguientes:

**CODIGOREPORTE|FECHAYHORADEFINDEPROBLEMA|ACTCAUSAPROBLEMA|ACTDETALLEPROBLEMA|GRADOSATISFACCIONUSUARIO|**

A continuación, se describe cada uno de los campos:

N°	CAMPO	DESCRIPCIÓN								
1	CODIGOREPORTE	Es el código de pedido asignado por la empresa operadora a los usuarios ante los reportes de problemas de calidad o avería, este código será único y no variará hasta el restablecimiento o mejora del servicio. (Corresponde al código reportado en el campo CODIGOREPORTE del archivo: CONCESIONARIO_RI_DMMYYYYHHMISS.C SV) Características: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud máxima: 60.</li> <li>• Tipo: caracter.</li> </ul>								
2	FECHAYHORADEFINDEPROBLEMA	Indica la fecha y la hora del fin del problema de calidad o avería del servicio de telecomunicaciones reportado. Características: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura: YYYYMMDDHHMISS. Donde: YYYY = representa el año, MM = representa el mes, DD = representa al día, HH = representa la hora en formato 00 hasta 23, MI = minutos y SS = corresponde a los segundos.</li> <li>• Longitud: 14</li> <li>• Tipo: caracter.</li> </ul>								
3	ACTCAUSAPROBLEMA	En este campo se realiza la actualización de la causa que originó el problema de calidad o avería reportado originalmente en el campo CAUSAPROBLEMA del reporte: CONCESIONARIO_RI_DMMYYYYHHMISS.C SV. Características: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 2.</li> <li>• Tipo: numérico.</li> </ul> Valores: <table border="1" data-bbox="794 1742 1257 2024"> <tbody> <tr> <td>01</td> <td>Sin servicio (sin disponibilidad)</td> </tr> <tr> <td>02</td> <td>La llamada no se puede realizar al primer intento o en espera. (Problemas de Accesibilidad)</td> </tr> <tr> <td>03</td> <td>La llamada no se puede mantener se interrumpe, comunicaciones entrecortadas (Problemas de Retenibilidad).</td> </tr> <tr> <td>04</td> <td>Red lenta, no se puede acceder al servicio, o no se puede</td> </tr> </tbody> </table>	01	Sin servicio (sin disponibilidad)	02	La llamada no se puede realizar al primer intento o en espera. (Problemas de Accesibilidad)	03	La llamada no se puede mantener se interrumpe, comunicaciones entrecortadas (Problemas de Retenibilidad).	04	Red lenta, no se puede acceder al servicio, o no se puede
01	Sin servicio (sin disponibilidad)									
02	La llamada no se puede realizar al primer intento o en espera. (Problemas de Accesibilidad)									
03	La llamada no se puede mantener se interrumpe, comunicaciones entrecortadas (Problemas de Retenibilidad).									
04	Red lenta, no se puede acceder al servicio, o no se puede									



N°	CAMPO	DESCRIPCIÓN																
		<table border="1"> <tr> <td></td> <td>navegar en la web se cuelga (Problemas de Congestión).</td> </tr> <tr> <td>05</td> <td>Las comunicaciones no son nítidas, llamadas robotizadas, llamadas con eco, con interferencias (Problemas de Inteligibilidad).</td> </tr> <tr> <td>06</td> <td>Velocidad de internet lento (problemas de Velocidad de Internet)</td> </tr> <tr> <td>07</td> <td>Problema con el equipo</td> </tr> <tr> <td>08</td> <td>Servicio móvil (voz y/o datos) solo en algunos lugares, problemas de cobertura.</td> </tr> <tr> <td>09</td> <td>No existe cobertura móvil.</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>Otra Causa</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>No existe actualización</td> </tr> </table> <p>El detalle o descripción de la causa del problema se coloca en el campo "ACTDETALLEDELPROBLEMA"</p>		navegar en la web se cuelga (Problemas de Congestión).	05	Las comunicaciones no son nítidas, llamadas robotizadas, llamadas con eco, con interferencias (Problemas de Inteligibilidad).	06	Velocidad de internet lento (problemas de Velocidad de Internet)	07	Problema con el equipo	08	Servicio móvil (voz y/o datos) solo en algunos lugares, problemas de cobertura.	09	No existe cobertura móvil.	10	Otra Causa	11	No existe actualización
	navegar en la web se cuelga (Problemas de Congestión).																	
05	Las comunicaciones no son nítidas, llamadas robotizadas, llamadas con eco, con interferencias (Problemas de Inteligibilidad).																	
06	Velocidad de internet lento (problemas de Velocidad de Internet)																	
07	Problema con el equipo																	
08	Servicio móvil (voz y/o datos) solo en algunos lugares, problemas de cobertura.																	
09	No existe cobertura móvil.																	
10	Otra Causa																	
11	No existe actualización																	
4	ACTDETALLEPROBLEMA	<p>De existir actualización en el campo "ACTCAUSAPROBLEMA" describir el problema de calidad o avería del servicio público de telecomunicaciones.</p> <p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 200.</li> <li>• Tipo: caracter.</li> </ul> <p>De colocar 11 en el campo "ACTCAUSAPROBLEMA", colocar "NO CORRESPONDE"</p>																
5	GRADOSATISFACCIONUSUARIO	<p>Grado de satisfacción del usuario respecto de la atención y/o solución del problema de calidad o avería por parte de la EO.</p> <p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 1.</li> <li>• Tipo: numérico.</li> <li>• Valores:</li> </ul> <table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>Muy insatisfecho</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Poco insatisfecho</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Neutro</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Poco satisfecho</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Muy satisfecho</td> </tr> </table>	1	Muy insatisfecho	2	Poco insatisfecho	3	Neutro	4	Poco satisfecho	5	Muy satisfecho						
1	Muy insatisfecho																	
2	Poco insatisfecho																	
3	Neutro																	
4	Poco satisfecho																	
5	Muy satisfecho																	

Notas: Se utiliza como separador el símbolo PIPE (|) para cada dato contenido en el registro. Se inserta al final de cada registro un salto de línea.

C) NOMBREDEARCHIVOEVALUADO\_YYYYMMDDHHMISS\_SUB.CSV

Se reportarán todos los campos del registro observado ("CONCESIONARIO\_RI\_YYYYMMDDHHMISS.CSV", o "CONCESIONARIO\_RF\_YYYYMMDDHHMISS.CSV"), subsanando el/los campos rechazados por contener algún tipo de error.



Cabe mencionar que la información subsanada también será validada por este regulador, a fin de verificar si ha sido remitida conforme las características y formatos establecidos.

