

Instructivo Servicios No. 217 y 222

SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES VÍA SATÉLITES: DE BAJA ORBITA (No Geoestacionario) Y EN POSICIÓN ORBITAL FIJA (Geoestacionario) (217, 222).

(Todos los espacios deben ser completados de forma limpia y clara, si no aplica una respuesta debe invalidar o colocar 0).

1. **Fecha en la cual inició la operación del servicio:** se debe colocar día, mes y año de inicio de operación, según el servicio que mantiene, (la fecha de inicio de operación debe ser informada mediante nota a la ASEP).
2. **Tráfico de telefonía satelital:** Indicar la cantidad de minutos y llamadas internacionales y nacionales.
 - **Minutos de Salida:** tráfico de voz efectivo en minutos originados por telefonía satelital.
 - **Minutos de Entrada:** tráfico de voz efectivo en minutos entrantes por telefonía satelital.
 - **Llamadas de Salida:** tráfico de voz completado originado por telefonía satelital.
 - **Llamadas de Entrada:** tráfico de voz completado entrante por telefonía satelital.
3. **Cantidad de clientes para este servicio:** indicar la cantidad de clientes que mantienen para este servicio.
4. **Posee oficinas para atención al cliente:** Señale con un gancho o una cruz si mantiene oficinas Sí o No. (si la respuesta es negativa pasar a la pregunta 6).
5. **“Si la respuesta 4 es Si”** Información concerniente a reclamos de los clientes para este servicio: Indicar la cantidad de reclamos anuales.
 - **Reclamos recibidos:** indicar la cantidad de reclamos recibidos por parte de sus clientes.
 - **Reclamos resueltos a favor del cliente:** indicar de los reclamos recibidos, la cantidad que han sido resueltos a favor de su cliente.
 - **Reclamos resueltos a favor de la empresa:** indicar de los reclamos recibidos, la cantidad que han sido resueltos a favor de su empresa.
6. **Tiempo promedio de activación para este servicio:** indique la cantidad de días y/o horas promedio en las que se instala el servicio.
7. **Tiempo promedio para la reparación de averías del servicio:** indique la cantidad de días y/o horas promedio en las que se reparan las averías del servicio.
8. **Inversión realizada:** Es la inversión anual donde adquieren bienes para la prestación del servicio, entiéndase con la adquisición de bienes, incluidos los bienes intelectuales y no tangibles.
 - **Infraestructura (OSS):** son los sistemas para monitorear, controlar, analizar y gestionar la red de telecomunicaciones. Incluyen funciones como la gestión de fallos, la configuración de la red, la administración del rendimiento y la seguridad.
 - **Sistemas de soporte empresarial (BSS):** son el conjunto de programas de software que permiten a las organizaciones de telecomunicaciones gestionar y agilizar todas las actividades de cara al cliente, desde solicitar servicios hasta resolver problemas de facturación.
 - **Otros:** indicar la inversión que no esté incluida en OSS y BSS.

9. **Proyecciones:** indicar las proyecciones de inversiones durante los próximos 3 años de la siguiente forma, (el año 1 corresponde al año siguiente al de la información presentada).
- **Inversión en B/. (monetaria):** indicar en dólares cuanto será la inversión para los siguientes 3 años.
 - **Cantidad de clientes:** indicar la cantidad de clientes que proyectan en los siguientes 3 años.