

FORMATO SMA-C-QoS  
PARAMETROS DE CALIDAD - GENERAL

| PRESTADOR:                     |  | OTECEL S.A.   |                         |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|--------------------------------|--|---|-------------------------|---------|---------------|--------------|------|-------|---------------|--------|------------|--------------|-----------|-----------|--|--|--|--|--|--|
| AÑO:                           |  | 2021  |                         |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
| CÓDIGO                         | PARÁMETRO  | CIÓN PARA DETERMINAR EL VALOR OBJETIVO DEL PARÁMETRO (ZONA DE MEDICIÓN, TECNOLOGÍA, | VALOR ALCANZADO         |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  |   | I Trimestre             |         |               | II Trimestre |      |       | III Trimestre |        |            | IV Trimestre |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  |   | Enero                   | Febrero | Marzo         | Abril        | Mayo | Junio | Julio         | Agosto | Septiembre | Octubre      | Noviembre | Diciembre |  |  |  |  |  |  |
| SMA-QoS-1                      | Encuesta de Percepción del Usuario (Relación con el cliente) | AZUAY   |                         |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | BOLIVAR   |                         |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | CAÑAR   |                         |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | CARCHI  |                         |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | CHIMBORAZO  |                         |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | COTOPAXI  |                         |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | EL ORO  |                         |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | ESMERALDAS  |                         |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | GALAPAGOS   |                         |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | GUAYAS  |                         |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | IMBABURA  |                         |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | LOJA  |                         |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | LOS RIOS  |                         |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | MANABI  |                         |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | MORONA SANTIAGO   |                         |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | NAPO  |                         |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | ORELLANA  |                         |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | PASTAZA   |                         |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
| PICHINCHA                      |  |   |                         |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
| SANTA ELENA                    |  |   |                         |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
| SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS |  |   |                         |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
| SUCUMBOS                       |  |   |                         |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
| TUNGURAHUA                     |  |   |                         |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
| ZAMORA CHINCHIPE               |  |   |                         |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
| SMA-QoS-2                      | Porcentaje de reclamos generales                             | NIVEL NACIONAL  |                         | 0,15%   |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
| SMA-QoS-3                      | Tiempo de resolución de reclamos                             | Ctrl1   |                         | 94%     |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | Ctrl2   |                         | 100%    |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
| SMA-QoS-4                      | Tiempo promedio espera por respuesta de operador humano      | NIVEL NACIONAL  |                         |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
| SMA-QoS-5                      | Porcentaje de reclamos facturación y débito                  | NIVEL NACIONAL  |                         | 0,04%   |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
| 5.6(1.6)                       | Porcentaje de llamadas establecidas                          | ZONA 1  | 98,78                   | 98,58   | 98,96         |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | ZONA 2  | 98,71                   | 98,69   | 98,77         |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | ZONA 3  | 98,76                   | 98,78   | 98,83         |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | ZONA 4  | 98,18                   | 98,13   | 98,31         |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | ZONA 5  | 97,38                   | 98,03   | 97,63         |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | ZONA 6  | 98,62                   | 98,53   | 98,69         |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | ZONA 7  | 97,99                   | 98,25   | 98,49         |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | ZONA 8  | 98,44                   | 98,57   | 98,36         |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
| 5.7-1.7                        | Tiempo de establecimiento de llamadas                        | NIVEL NACIONAL  | 98,28%                  | 98,36%  | 98,44%        |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
| 5.8 (1.8)                      | Porcentaje de Llamadas Caídas                                | ZONA 1  | Tecnología 2G           | 0,52    | 0,61          | 0,50         |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  |   | Tecnología 3G           |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | ZONA 2  | Tecnología 2G           | 0,81    | 0,76          | 0,76         |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  |   | Tecnología 3G           |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | ZONA 3  | Tecnología 2G           | 0,69    | 0,61          | 0,63         |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  |   | Tecnología 3G           |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | ZONA 4  | Tecnología 2G           | 0,73    | 0,74          | 0,70         |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  |   | Tecnología 3G           |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | ZONA 5  | Tecnología 2G           | 0,82    | 0,67          | 0,76         |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  |   | Tecnología 3G           |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | ZONA 6  | Tecnología 2G           | 0,37    | 0,33          | 0,35         |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  |   | Tecnología 3G           |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | ZONA 7  | Tecnología 2G           | 0,87    | 0,76          | 0,54         |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  |   | Tecnología 3G           |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | ZONA 8  | Tecnología 2G           | 0,63    | 0,60          | 0,49         |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  |   | Tecnología 3G           |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
| 5.9 (1.9)                      | Nivel mínimo de señal en cobertura (Zona de cobertura)       | XXXXX1  | Tecnología 2G           | Voz     |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  |   |                         | Datos   |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | XXXXX2  | Tecnología 2G           | Voz     |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  |   |                         | Datos   |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | XXXXXn  | Tecnología 2G           | Voz     |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  |   |                         | Datos   |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | XXXXXn  | Tecnología 3G           | Voz     |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  |   |                         | Datos   |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | 5.10 (1.10)   | Calidad de conversación | XXXXX1  | Tecnología 2G |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  |   |                         |         | Tecnología 3G |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  |   |                         | XXXXX2  | Tecnología 2G |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  |   |                         |         | Tecnología 3G |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
| XXXXXn                         | Tecnología 2G  |   |                         |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                | Tecnología 3G  |   |                         |         |               |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
| 5.11 (1.11)                    | Porcentaje de mensajes cortos con éxito                      | SMSC 1 - UIO  | 99,77                   | 98,95   | 96,89         |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | SMSC 2 - GYE  | 99,44                   | 99,37   | 99,54         |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
| 5.12 (1.12)                    | Tiempo promedio de entrega de SMSs                           | SMSC 1 - UIO  | 11                      | 7       | 9             |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |
|                                |  | SMSC - GYE  | 12                      | 19      | 10            |              |      |       |               |        |            |              |           |           |  |  |  |  |  |  |

Nota 1: Las zonas de medición de los parámetros 5.6-1.6 y 5.8-1.8 serán establecidas por la SUPERTEL de acuerdo a la Resolución TEL-042-01-CONATEL-2014.  
 Nota 2: Las zonas de medición de los parámetros 5.9-1.9 y 5.10-1.10 serán establecidos por la SUPERTEL de acuerdo a la Resolución TEL-042-01-CONATEL-2014, en la notificación que la SUPERTEL remitirá a los Prestadores del SMA constará adicionalmente la codificación para cada zona, las mismas que reemplazarán a los valores XXXXXn