

**RESOLUCIÓN TEL-458-16-CONATEL-2014**  
**CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**

**CONATEL**

**CONSIDERANDO:**

Que, la Constitución de la República del Ecuador, dentro de los derechos de las personas en forma individual o colectiva, establece en el artículo 16, número 2, el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación; así como en su artículo 66, reconoce y garantiza a las personas: "25. *El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características*".

Que, la Carta Fundamental, con relación a las personas usuarias y consumidoras, dispone: "Art. 52.- *Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características*".

Que, la Constitución de la República del Ecuador, señala en los artículos 313, 314, 315 y 316 que las telecomunicaciones y el espectro radioeléctrico, se considerarán sectores estratégicos, respecto de los cuales el Estado se ha reservado las potestades de administración, regulación, control y gestión, siendo su responsabilidad, la provisión de servicios públicos de telecomunicaciones, en forma directa a través de empresas públicas y por excepción, mediante delegación. Es potestad del Estado, disponer que los precios y tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones, sean equitativos, para lo cual establecerá su regulación y control.

Que, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones es el ente de administración y regulación de las telecomunicaciones en el país.

Que, de conformidad con el Capítulo VI, Título 1, artículos innumerados, agregados por la Ley No. 94 reformativa a la Ley Especial de Telecomunicaciones, publicada en el Registro Oficial 770 de 30 de agosto de 1995, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones tendrá la representación del Estado para ejercer, a su nombre, las funciones de administración y regulación de los servicios de telecomunicaciones.

Que, la obligación de prestar los servicios de telecomunicaciones con altos parámetros de calidad, es una obligación de los poseedores de títulos habilitantes de telecomunicaciones, conforme lo señala el artículo 38 de la Ley Especial de Telecomunicaciones reformada, promoviendo la eficiencia, universalidad, accesibilidad, continuidad y la calidad del servicio, en función de lo cual, el artículo 88, letra c) del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones, establece como competencia del CONATEL dictar las medidas necesarias para que los servicios de telecomunicaciones se presten con niveles apropiados de calidad y eficiencia.

Que, el REGLAMENTO PARA LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO, emitido por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones mediante Resolución No. TEL-477-16-CONATEL-2012, publicado en el Registro Oficial (S) No. 750, de 20 de julio de 2012, señala, en el artículo 2, entre otros aspectos, como parte de los principios aplicables, el que los prestadores deberán proveer los servicios con calidad, eficiencia, eficacia y buen trato.

Que, el Reglamento para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado, emitido por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, mediante Resolución No. 498-25-CONATEL-2002 de 19 de septiembre de 2002 y publicado en el registro oficial 687 de 21 de octubre de 2002, establece lo siguiente:

"Art. 21.- *Constituyen obligaciones de los prestadores del SMA:*

#  
7  
#  
7  
#



1. Instalar, prestar y explotar el SMA conforme a lo establecido en su título habilitante e inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones cualquier modificación realizada;

(...) 3. Prestar el SMA en forma continua y eficiente de acuerdo con este reglamento y con los parámetros y metas de calidad del servicio establecidos en el título habilitante;

(...) 5. Establecer y mantener un sistema de medición y control de la calidad del servicio, cuyos registros de mediciones deberán ser confiables y de fácil verificación. Estos sistemas y registros estarán a disposición de la Superintendencia de Telecomunicaciones, cuando ésta lo requiera; (...)"

"Art. 25.- Los parámetros técnicos y metas de calidad de la prestación del servicio deberán estar relacionados al menos a:

- Calidad de servicio.
- Atención al usuario.
- Emisión de facturas de cobro.
- Plazos máximos para reparación e interrupción del servicio.

La información del cumplimiento de estas obligaciones deberá ser entregada conforme se haya acordado en el título habilitante del SMA a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y a la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Los parámetros y metas de calidad del servicio iniciales constarán en el título habilitante y serán establecidas anualmente por el CONATEL teniendo en cuenta el punto de vista del prestador del SMA.

Todos los costos relacionados con el cumplimiento de los parámetros y metas de calidad del servicio serán asumidos exclusivamente por los prestadores del SMA."

"Art. 26.- La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, teniendo en cuenta los avances tecnológicos y de crecimiento de las necesidades del servicio por parte de la sociedad, podrá de común acuerdo con los prestadores del SMA revisar en cualquier momento los parámetros y metas de calidad del servicio, observando lo dispuesto en la reglamentación pertinente y en el título habilitante del SMA, y tomando en cuenta las recomendaciones de la UIT."

Que, los Contratos de Concesión para la prestación del Servicio Móvil Avanzado, del Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional, los que podrán prestarse a través de Terminales de Telecomunicaciones de uso público y Concesión de las bandas de Frecuencias Esenciales, celebrados entre la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y las operadoras CONECEL S.A. y OTECEL S.A. el 26 de agosto de 2008 y 20 de noviembre de 2008 respectivamente, establecen lo siguiente:

"CUARENTA PUNTO UNO (40.1): Los Servicios Concesionados serán prestados sobre la base de los Parámetros Mínimos de Calidad establecidos en el Anexo Cinco. Los Parámetros de Calidad del Servicio constan en el Anexo Cinco del presente Contrato y posteriormente serán establecidos anualmente por el CONATEL, teniendo en cuenta el punto de vista de la Sociedad Concesionaria."

Que, en las Definiciones contenidas en el Anexo I de los títulos habilitantes en mención, consta la de "Parámetros mínimos de calidad", estableciendo que "Son aquellos valores que fijan las condiciones mínimas de calidad para la Prestación de los Servicios Concesionados y que constan en el Anexo 5, así como sus futuras modificaciones, de conformidad con lo estipulado en el presente Contrato."

Que, en el Anexo D, "Condiciones para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado", aprobado por el CONATEL mediante la Resolución No. 267-11-CONATEL-2012 de 15 de mayo de 2012 y vigente desde 13 de junio de 2012 para la Empresa Pública CNT E.P., se establece en el Artículo 6 (ÍNDICES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO):

Handwritten marks: a large '7' at the top right, and a cluster of '9', 'H', '7', and '5' at the bottom right.



"6.1 La Empresa Pública tendrá la obligación de efectuar la medición de los Índices de Calidad que constan en el Apéndice 1 y las resoluciones que en lo posterior, sobre parámetros de calidad de servicio dicte el CONATEL. (...)"

6.3 La Resolución que dicte el CONATEL modificando o reformado los Índices de Calidad, entrará a formar parte del presente Anexo, una vez efectuado el registro y notificación, en forma automática, sin necesidad de otra formalidad o requisito. (...)"

Que, en el APÉNDICE 1 (ÍNDICES DE CALIDAD DEL SERVICIO, METODOLOGÍA DE MEDICIÓN Y PLAN DE IMPLEMENTACIÓN) del Anexo D "Condiciones para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado", aplicable para la Empresa Pública CNT E.P. se estipula:

"1. La Empresa Pública estará obligada a llevar los servicios autorizados en este Anexo de acuerdo a los parámetros y especificaciones que constan en este Apéndice. De existir reformas o de emitirse nueva resolución al respecto; tanto las reformas como el nuevo acto administrativo que regule los índices de calidad, la metodología de medición y el plan de implementación respectivo, se entenderán incorporados al presente instrumento. (...)"

Que, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones en ejercicio de sus competencias, emitió la Resolución No. TEL-042-01-CONATEL-2014 de 10 de enero de 2014, en la cual se establece lo siguiente:

**"ARTÍCULO 1.-** Avocar conocimiento y aprobar el INFORME AMPLIATORIO RELACIONADO CON LA REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO, elaborado conjuntamente entre la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y la Superintendencia de Telecomunicaciones y remitido a consideración del Consejo Nacional de Telecomunicaciones mediante oficio SNT-2014-0037 de 08 de enero de 2014.

**ARTÍCULO 2.-** Se aprueban los parámetros 5.1 (1.1); 5.2 (1.2); 5.3 (1.3); 5.4 (1.4); 5.5 (1.5); 5.6 (1.6); 5.7 (1.7); 5.8 (1.8); 5.9 (1.9); 5.10 (1.10); 5.11 (1.11); y 5.12 (1.12) y sus especificaciones constantes en el Anexo del INFORME AMPLIATORIO RELACIONADO CON LA REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO, remitido con oficio No. SNT-2014-0037 de 08 de enero de 2014; los operadores del Servicio Móvil Avanzado deberán aplicar los parámetros de calidad que se establecen por medio de la presente Resolución para dicho servicio, conforme las definiciones, valores objetivos y demás especificaciones constantes en el Anexo de la presente Resolución, y que forma parte integrante de la misma.

Todos los parámetros de calidad, valores objetivos y demás especificaciones establecidas son de obligatorio cumplimiento de parte de cada prestador del SMA, independientemente de que el servicio se sustente en acuerdos o contratos suscritos con terceros, conforme la legislación aplicable.

**ARTÍCULO 3.-** Los parámetros de calidad establecidos por medio del artículo 2 de la presente Resolución, se aplicarán a partir del tercer trimestre del año 2014, para lo cual los operadores del Servicio Móvil Avanzado deberán realizar los ajustes en sus plataformas y demás aspectos de gestión técnica y operativa que se requieran, hasta el 30 de junio de 2014."

Que, mediante oficio VPR-6096-2014, de 11 de febrero de 2014, la empresa OTECEL S.A. en relación a la Resolución TEL-042-01-CONATEL-2014 de 10 de enero de 2014, dicho operador indica respecto de una aparente inconsistencia técnica, en relación con el indicador 5.7 (Tiempo de Establecimiento de Llamadas).

Que, con oficio VPR-6289-2014, de 2 de abril de 2014, la empresa OTECEL S.A. en relación a la Resolución TEL-042-01-CONATEL-2014, solicita en aplicación de lo dispuesto en el numeral 2, del Art. 170 del ERJAFE, se proceda de oficio a la rectificación de errores aparentes incurridos en la especificación del parámetro de calidad 5.9 (1.9) denominado "NIVEL MINIMO DE SEÑAL

1 4 7 6



EN COBERTURA (ZONA DE COBERTURA)", conforme lo especificado en la Resolución TEL-042-01-CONATEL-2014 de 10 de enero de 2014.

Que, mediante oficio s/n ingresado en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones el 14 de mayo de 2014, la empresa CONECEL S.A. en relación a la Resolución TEL-042-01-CONATEL-2014, de 10 de enero de 2014, manifiesta algunas observaciones respecto de las especificaciones de los indicadores 5.6 (Porcentaje de llamadas establecidas), 5.7 (Tiempo de establecimiento de llamadas), 5.10 (Calidad de conversación), solicitando que con base en el literal c, del artículo 172 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, el CONATEL derogue el Acto Impugnado, así como solicita que se suspenda su ejecución, conforme a lo determinado en el artículo 189 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva.

Que, la Superintendencia de Telecomunicaciones con oficio No. ITC-2014-1134 de 17 de junio de 2014, analiza técnicamente la comunicación de la empresa OTECEL S.A., contenida en el oficio VPR-6289-2014, de 2 de abril de 2014, conforme lo solicitado por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

Que, mediante oficio No. SNT-2014-1307 de 25 de junio de 2014, en atención a los antecedentes mencionados, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones remitió el INFORME TÉCNICO-JURÍDICO de REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. TEL-042-01-CONATEL-2014.

Que, mediante oficio No. SNT-2014-1312 de 26 de junio de 2014, se remitió el Informe elaborado por la Superintendencia de Telecomunicaciones y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, de Alcance al INFORME TÉCNICO-JURÍDICO de REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. TEL-042-01-CONATEL-2014.

En ejercicio de sus atribuciones,

#### RESUELVE:

**ARTÍCULO 1.-** Avocar conocimiento y aprobar el INFORME TÉCNICO-JURÍDICO de REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA RESOLUCIÓN TEL-042-01-CONATEL-2014, elaborado por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y remitido a consideración del Consejo Nacional de Telecomunicaciones mediante oficio No. SNT-2014-1307 de 25 de junio de 2014, así como el ALCANCE AL INFORME TÉCNICO-JURÍDICO DE REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA RESOLUCIÓN TEL-042-01-CONATEL-2014, elaborado conjuntamente por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y la Superintendencia de Telecomunicaciones, y remitido mediante oficio SNT-2014-1312 de 26 de junio de 2014.

**ARTÍCULO 2.-** Se aprueba y reemplaza la ficha de especificaciones correspondientes al parámetro 5.7 (1.7) - TIEMPO DE ESTABLECIMIENTO DE LLAMADA constante en la Resolución TEL-042-01-CONATEL-2014 de 10 de enero de 2014, de conformidad con lo establecido en el Anexo de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 3.-** Modificar las especificaciones del parámetro codificado 5.1 (1.1), denominado ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO (RELACIÓN CON EL CLIENTE), de la siguiente forma:

3.1 Modifíquese el primer párrafo de la sección "*Tamaño de la muestra*", por el siguiente:

*"Se toma una muestra de diferentes abonados/clientes del SMA de voz y de datos, quienes al menos hayan usado el servicio en el trimestre anterior al de evaluación; la encuesta deberá ser realizada en el último mes del trimestre objeto de evaluación."*

3.2 Modifíquese la letra a) de la sección "*Reportes*", por el siguiente texto:



"a) Informe de la empresa encuestadora entregado 15 días calendario después de concluido el trimestre, discriminados por provincia en las que se aplicó la encuesta y por cada uno de los aspectos señalados en la definición."

3.3 Añádase en la sección "Observaciones", el siguiente párrafo:

"Para el cumplimiento de la obligación de reporte de información semestral constante en la Cláusula 22, numeral 22.2 (Informes), letra c) (Información semestral, a presentarse hasta el 31 de julio y 31 de enero de cada año), número Dos, de los títulos habilitantes de los prestadores OTECEL S.A. y CONECEL S.A. que especifica que se remitan las "Encuestas definidas en el Anexo Cinco", dicho reporte deberá reunir los reportes de los dos (2) trimestres que se encuentren comprendidos en el semestre objeto del reporte; este criterio debe también aplicarse al operador CNT E.P., en relación con el cumplimiento del punto 5.1.3.2 del número 5.1.3 (Información semestral) del Artículo 5 (Registros e Informes) del Anexo D (Condiciones para la prestación del Servicio Móvil Avanzado), parte integrante de las Condiciones Generales de dicha empresa."

**ARTÍCULO 4.-** Modificar el texto de la sección "VALOR OBJETIVO", de las especificaciones del parámetro codificado 5.8 (1.8), denominado PORCENTAJE DE LLAMADAS CAÍDAS, de la siguiente forma:

*%llc* : ≤ 2% (2G)

*%llc* : ≤ 2% (3G)

Nota 1: Valor objetivo en la cuarta mayor hora cargada del mes, por zona de medición y por tecnología."

**ARTÍCULO 5.-** Modificar las especificaciones del parámetro codificado 5.9 (1.9), denominado NIVEL MÍNIMO DE SEÑAL EN COBERTURA (ZONA DE COBERTURA), de la siguiente forma:

5.1 Modificar la descripción constante en la sección *Reportes*, con el siguiente texto:

"El reporte de información, en el caso de mediciones realizadas por el operador, deberá ser remitido de conformidad con los formatos que establezcan para tal fin la Superintendencia de Telecomunicaciones, conjuntamente con la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones."

5.2 Eliminar del texto de la sección *Observaciones*, la frase "El prestador del servicio podrá realizar mediciones comparativas y equivalentes del presente parámetro de calidad."

**ARTÍCULO 6.-** Modificar las especificaciones del parámetro codificado 5.10 (1.10), denominado CALIDAD DE CONVERSACIÓN, de la siguiente forma:

6.1 En las especificaciones del Valor objetivo, modificar la Nota, por la siguiente: "Valor objetivo semestral, por zona de medición y por tecnología."

6.2 Modificar la descripción constante en la sección *Reportes*, con el siguiente texto:

"El reporte de información, en el caso de mediciones realizadas por el operador, deberá ser remitido de conformidad con los formatos que establezcan para tal fin la Superintendencia de Telecomunicaciones, conjuntamente con la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones."

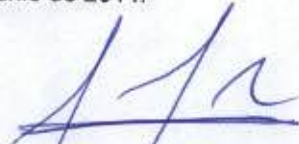
6.3 Eliminar del texto de la sección *Observaciones*, la frase "El prestador del servicio podrá realizar mediciones comparativas del presente parámetro de calidad."

Handwritten marks in blue ink, including a checkmark, a large '4', and other symbols.

**ARTÍCULO 7.-** Disponer, que por medio de la Secretaria del CONATEL, se notifique el contenido de la presente resolución a la SENATEL, SUPERTEL y a las empresas OTECEL SA, CONECEL S.A. y CNT E.P.

La presente resolución es de ejecución inmediata.

Dado en Quito, D.M., el 27 de junio de 2014.



**ING. JAIME GUERRERO RUIZ  
PRESIDENTE DEL CONATEL**



**LCDO. VICENTE FREIRE RAMIREZ  
SECRETARIO DEL CONATEL**

9 H 7 b



## ANEXO

### ESPECIFICACIONES DEL PARÁMETRO DE CALIDAD 5.7 (1.7) DE LA RESOLUCIÓN No. TEL-042-01-CONATEL-2014.

<b>NOMBRE:</b> TIEMPO DE ESTABLECIMIENTO DE LLAMADA	<b>CÓDIGO:</b> 5.7 (1.7)

#### DEFINICIÓN

Es el intervalo de tiempo medido en segundos que transcurre entre el instante en que el usuario acciona el pulsador de envío de llamada, luego de marcar el número seleccionado y, la recepción del tono de control de llamada, en la cuarta mayor hora cargada del mes (carga normal) para este servicio.

#### VALOR OBJETIVO

Valor objetivo mensual: *tell* <12 segundos, para al menos el 96% de las llamadas establecidas.

Nota 1: Valor objetivo en la cuarta mayor hora cargada del mes, a nivel nacional.

#### METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

##### Forma de medición

El prestador del servicio obtendrá las mediciones de su sistema de medición de control y calidad, en la cuarta mayor hora cargada del mes de conformidad con la Recomendación ITU-T E.492.

##### Tamaño de la muestra

Total de llamadas establecidas en la red durante el periodo de medición.

##### Área de aplicación

Área de prestación del servicio.

##### Variables que conforman el parámetro

*tell*: Tiempo de establecimiento de cada llamada en la cuarta mayor hora cargada del mes.

##### Cálculo para obtener el índice

El indicador debe ser cumplido para al menos el 96% de llamadas establecidas.

##### Frecuencia de medición

Mediciones realizadas mensualmente, todos los días durante las 24 horas, detallados por hora; la evaluación se realiza sobre la cuarta mayor hora cargada del mes.

No se considerará en la evaluación los siguientes días: uno de enero, catorce de febrero, el Día de la Madre y del Padre, y, veinticuatro, veinticinco y treinta y uno de diciembre.

##### Reportes

Valores de *tell* medidos de acuerdo a la frecuencia de medición, reportados trimestralmente y entregados hasta 15 días calendario después de concluido el trimestre, desglosados mensualmente.

## OBSERVACIONES

El prestador del servicio deberá remitir a la SUPERTEL y SENATEL la información de respaldo en archivo digital y en un formato único que determine la SENATEL y SUPERTEL

La SUPERTEL, podrá extraer de las plataformas o sistemas asociados, los archivos fuentes de la información objeto del reporte, previo requerimiento a la operadora, para validación del indicador reportado.

La SUPERTEL podrá realizar las mediciones y los procesamientos de muestras que considere necesarios para la verificación del parámetro, utilizando equipos de comprobación técnica ya sea en mediciones con equipo de colección manual de datos o mediciones con equipo de colección automática de datos, pudiendo disponer al operador la realización de acciones o medidas específicas con base en los resultados obtenidos, las cuales serán de obligatorio cumplimiento.

El parámetro de calidad y el valor objetivo, así como las demás especificaciones establecidas son de obligatorio cumplimiento de parte del prestador del SMA, independientemente de que el servicio de sustente en acuerdos o contratos suscritos con terceros, conforme la legislación aplicable.

**Carga Normal.-** Corresponde la cuarta mayor hora de tráfico, tomada de los valores máximos diarios de tráfico del mes para una zona de medición y un servicio determinados.

4