

**RESOLUCIÓN-TEL-176-08-CONATEL-2013**  
**CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**CONATEL**  
**CONSIDERANDO:**

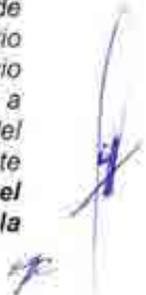
Que, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones es el organismo de administración y regulación de las telecomunicaciones en el país.

Que, la Constitución de la República del Ecuador dispone: en el artículo 261, numeral 10, ordena que: *"El Estado central tendrá competencias exclusivas sobre: ... 10. El espectro radioeléctrico y el régimen general de comunicaciones y telecomunicaciones..."* y que el artículo 313, establece: *"El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.- Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social.- Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley."*

Que, el contrato de concesión celebrado entre la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y la empresa LEVEL 3 ECUADOR LVLT S.A. (ex GLOBAL CROSSING COMUNICACIONES ECUADOR S.A.) el 14 de diciembre de 2006, en la cláusula 14 estipula: *"El Concesionario está obligado a llevar los Servicios de Telefonía Local a los niveles de calidad que se indican en las metas contenidas en los Índices de Calidad del Servicio, al cual se refiere el Anexo 3 del presente Contrato (en adelante denominados los "Índices de Calidad")."*

Que, el contrato de concesión celebrado entre la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y la empresa LEVEL 3 ECUADOR LVLT S.A. establece: **"CLÁUSULA 45 INFRACCIONES Y SANCIONES 45.1.6 Incumplimiento del Plan de Expansión y de las metas de los Índices de Calidad (sic), será considerado como infracciones de acuerdo a los siguientes criterios: d) El incumplimiento de hasta el 15% de las metas globales de calidad, establecidas según la medición de los Índices de Calidad de acuerdo a la ponderación establecida por el CONATEL o el incumplimiento de hasta el 30% de la meta de uno cualquiera de los Índices o la repetición durante dos periodos consecutivos del incumplimiento señalado en el literal d) , será considerada falta de tercera clase ...f) El incumplimiento de los Índices de Calidad en porcentajes mayores que los señalados en el literal e) o la repetición en dos periodos consecutivos del incumplimiento señalado en el literal b) serán consideradas faltas de cuarta clase."**

Que, el contrato de concesión celebrado entre la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y la empresa LEVEL 3 ECUADOR LVLT S.A. señala: **"CLÁUSULA 46: INTERVENCIÓN DE LA CONCESIÓN.- 46.1 Intervención. En los casos en los que el Concesionario incurra en quiebra, en mora que signifique la suspensión del pago de sus obligaciones, abandone la explotación del servicio o incurra en una infracción de cuarta clase conforme a la Cláusula 45, el Concesionario acepta en forma libre e invocable (sic) que el CONATEL, mediante resolución, designe un interventor a quien se le conferirán los poderes que otorga el Artículo 110 del Reglamento de Modernización, así como las facultades de administración y operación otorgadas al Concesionario en virtud de este contrato. El interventor será una firma especializada de reconocido prestigio internacional. Los honorarios del interventor y los gastos asociados a la intervención estarán a cargo del Concesionario. La intervención deberá ajustarse a lo establecido en la normativa del servicio correspondiente. A falta de dicha normativa, prevalecerá lo establecido en la presente cláusula. 46.2 Resolución del CONATEL. En la resolución que dicte el CONATEL se fijará el régimen al que se someterá el Concesionario para que, en el más corto plazo, concluya la**



*intervención y se coordinen con la Secretaría las acciones a tomar. 46.3 Informes del Interventor. El interventor presentará cuantos informes le requiera el CONATEL y deberá rendir cuenta de su gestión a este organismo, a los representantes del Concesionario o a quien le suceda en la concesión.*

Que, el CONATEL estableció en la Resolución 534-17-CONATEL-2010 de 17 de septiembre de 2010, los índices de calidad aplicables a LEVEL 3 ECUADOR LVLT S.A.), antes GLOBAL CROSSING COMUNICACIONES ECUADOR S.A. y en relación al índice Porcentaje de llamadas completadas parámetro Local- Nacional dispuso que el valor objetivo sea  $\geq 62\%$ .

Que, el CONATEL con Resolución TEL-054-02-CONATEL-2012, de 25 de enero de 2012, cuyos artículos uno, dos y tres establecen que: ARTICULO UNO. La Superintendencia de Telecomunicaciones en uso de sus facultades, ejecutará directamente la intervención en los procedimientos contractuales de juzgamiento de infracciones de Cuarta clase, quiebra, casos de mora que signifiquen suspensión de pago de obligaciones, o abandono de la explotación del servicio.; ARTICULO DOS: Delegar a la Superintendencia de Telecomunicaciones para que mediante resolución establezca el régimen al que se someterá la Sociedad Concesionaria, en la intervención; así como también para que ejecute el procedimiento previo a la declaratoria de intervención; lo cual incluye el otorgamiento de un plazo para la subsanación y, de ser procedente, disponer de manera directa la aplicación de la sanción de intervención. ARTICULO TRES: La Superintendencia de Telecomunicaciones informará oportunamente al CONATEL y a la SENATEL sobre el estado de los procesos en los cuales haya ejecutado la intervención, a fin de que el CONATEL resuelva lo que en derecho corresponda, en el caso de cancelación anticipada de la concesión.

Que, la Superintendencia de Telecomunicaciones con Oficio SGN-2012-279, de 7 de marzo de 2012, notificó al CONATEL el contenido de la Resolución No. ST-2012-0087 de 5 de marzo de 2012, declarando que la empresa GLOBAL CROSSING COMUNICACIONES ECUADOR S.A., al incumplir en un 40.15% la meta del Índice de Calidad denominado "Porcentaje de llamadas completadas" en el parámetro "llamadas local-nacional", aprobada para el año 2010, incurrió en una infracción de cuarta clase prevista en la letra f) de la Cláusula CUARENTA y CINCO "INFRACCIONES Y SANCIONES", número Cuarenta y Cinco punto Uno punto seis del contrato de concesión.

Que, el Informe técnico No. IT-DPS-2012-0075, de 20 de junio de 2012, emitido por la Superintendencia de Telecomunicaciones, concluye que durante el periodo de subsanación (abril a mayo de 2012), GLOBAL CROSSING S.A. en cumplimiento del índice de calidad "Porcentaje de llamadas completadas" parámetro "local-nacional", alcanzó el valor de 52.75% cuando el valor objetivo determinado en la Resolución 534-017-CONATEL-2010 es  $\geq 62\%$  (mayor o igual a 62), por lo que la operadora no habría subsanado la infracción declarada en la Resolución No. ST-2012-0087; disponiendo la intervención de la empresa GLOBAL CROSSING COMUNICACIONES ECUADOR S.A.

Que, mediante Oficio AA-2012-057 de 04 de julio de 2012, se notificó a SENATEL el cambio de la Denominación Social de GLOBAL CROSSING COMUNICACIONES ECUADOR S.A. a LEVEL 3 ECUADOR LVTL S.A. cambio que fue inscrito en el Registro Público de Telecomunicaciones el 23 de noviembre de 2012, en el Tomo 66, a Fojas 6636-B.

Que, la Superintendencia de Telecomunicaciones conforme las atribuciones otorgadas en la Resolución TEL-054-02-CONATEL-2012, emitió la Resolución ST-2012-0270, de 13 de julio de 2012, con la cual designó al Ingeniero Carlos Miguel Romero Loaiza como interventor de la concesión de GLOBAL CROSSING COMUNICACIONES ECUADOR S.A. con una duración máxima de 4 meses, por haber incurrido en una infracción de cuarta clase por incumpliendo del

Índice de calidad "Porcentaje de llamadas completadas" parámetro Local-Nacional, cuya acta de posesión fue suscrita el 19 de julio de 2012.

Que, la Superintendencia de Telecomunicaciones en el Informe Técnico No IT-DPS-2012-0171, de 23 de noviembre de 2012, señala que el Interventor Ing. Carlos Romero mediante comunicación s/n de 16 de noviembre de 2012, remitió a dicha entidad el informe final de intervención planteando las siguientes hipótesis, como razones por las cuales la Operadora no cumplió con el índice Porcentaje de llamadas completadas local-nacional: "Error en el cálculo del indicador 1.8; Problemas de eficiencia y /u operación de la red de telefonía; Incidencia de los clientes call center en el cumplimiento del indicador". Finalmente el Interventor de acuerdo a lo señalado por la SUPERTEL, concluyó que "...la operadora ha subsanado satisfactoriamente el Índice de calidad 10.8 "Porcentaje de llamadas completadas", valor objetivo "local - nacional"  $\geq$  62% de la Resolución 606-23-CONATEL-2008, principal objetivo de la intervención", recomendando entre lo más relevante lo siguiente: "Levantar la intervención de la operadora LEVEL 3 ECUADOR LVLT S.A. (ex GLOBAL CROSSING COMUNICACIONES ECUADOR S.A.) por haber subsanado satisfactoriamente la infracción, Mantener a la Operadora como prestadora de servicios de telecomunicaciones; Cumplir con los compromisos adquiridos respecto a los índices de calidad que consta en la Resolución 606-23-CONATEL-2008".

Que, la Superintendencia de Telecomunicaciones en el Informe Técnico No IT-DPS-2012-0171, de 23 de noviembre de 2012 concluyó respecto de la Intervención de LEVEL 3 LVLT ECUADOR S.A. lo siguiente "3. CONCLUSIONES Según señala el artículo 2 de la Resolución ST-2012-270 de 13 de julio de 2012, mediante el cual se designó al Interventor de GLOBAL CROSSING COMUNICACIONES ECUADOR S.A.: "La intervención tendrá una duración máxima de cuatro meses, al final de los cuales el interventor debería emitir un informe que determina la posibilidad o no de mantener al Concesionario como responsables de la presentación de los Servicios de Telecomunicaciones. Si el interventor estuviera en condiciones de emitir el informe antes de ese plazo, la intervención durará hasta la presentación del informe final". El interventor presentó su informe el 16 de noviembre de 2012, por lo que la intervención duró hasta esa fecha." La causa de los bajos valores de completación de llamadas "local-nacional", que alcanzaba la Operadora, se debía al comportamiento de sus clientes call-center. Una vez que GLOBAL CROSSING COMUNICACIONES ECUADOR S.A. terminó por mutuo acuerdo los contratos con la mayoría de clientes call center, el Índice de calidad 1.8 mejoró, al punto de que actualmente alcanza los valores objetivos establecidos por el CONATEL. De acuerdo a la afirmación realizada por el Interventor: "... la operadora ha subsanado satisfactoriamente el índice de calidad 1.8 "Porcentaje de llamadas completadas", valor objetivo "local-nacional"  $\geq$  62%, de la Resolución 606-23-CONATEL-2008, principal objetivo de la intervención".

Que, con Oficio STL-2012-0651, de 3 de diciembre de 2012, ingresado en la SENATEL con trámites No. 84170 y No. 96215, la Superintendencia de Telecomunicaciones remitió el informe técnico de evaluación final de intervención de GLOBAL CROSSING COMUNICACIONES ECUADOR S.A. recomendando que se levante la intervención

Que, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones mediante Oficio SNT-2013-199, de 26 de febrero de 2013, remitió al Consejo Nacional de Telecomunicaciones, para conocimiento y decisión, el Informe final de Intervención de la empresa LEVEL 3 LVLT ECUADOR S.A.

En uso de sus atribuciones constitucionales y legales:

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1.** Avocar conocimiento y acoger del informe presentado por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, mediante Oficio SNT-2013-199, relacionado con el Informe de intervención remitido por la Superintendencia de Telecomunicaciones.

**ARTICULO 2.** Declarar terminada la intervención de la concesión a la empresa LEVEL 3 LVLT ECUADOR S.A., acogiendo el informe de evaluación final y recomendación de la Superintendencia de Telecomunicaciones, según Oficio STL-2012-0651.

**ARTÍCULO 3.** Notificar a través de la Secretaría del Consejo Nacional de Telecomunicaciones con la presente Resolución a LEVEL 3 ECUADOR LVLT S.A., a la Superintendencia de Telecomunicaciones y a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

La presente resolución es de ejecución inmediata.

Dado en Quito, D.M., el 19 de marzo de 2013.



**ING. JAVIER VÉLIZ MADINYÁ  
PRESIDENTE DEL CONATEL**



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