RESOLUCIÓN-TEL-533-17-CONATEL-2010

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 el Contrato de Concesión del Servicio de Telefonía Fija Local suscrito por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y GRUPOCORIPAR S.A. el 25 de enero de 2007, establece:

> Cláusula 14.2 del Contrato de Concesión de GRUPOCORIPAR S.A., determina que: *"...el Consejo establecerá la valoración relativa (ponderación) de los diferentes índices de calidad a efectos de permitir la aplicación de sanciones...."*
>
> Cláusula 24.3 determina: *"Informes.- Sin perjuicio a lo estipulado en las cláusulas veinte y cuatro punto uno y veinte y cuatro punto dos, el concesionario deberá presentar a la Superintendencia y a la Secretaría, dentro de los cuatro primeros meses de cada año calendario, por lo menos, los siguientes informes respecto del año calendario anterior: Veinte y cuatro punto tres punto uno.- La situación de los diversos Servicios Concedidos, con especial énfasis al cumplimiento del Plan de Expansión y de los Índices de Calidad, que serán revisados y evaluados por la Superintendencia.-".*

Que la cláusula 45.1.6 del Contrato de Concesión del Servicio Final de Telefonía Fija Local que otorgó el Estado Ecuatoriano a través de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones a favor de GRUPOCORIPAR S.A. establece los criterios a considerar para establecer las infracciones por incumplimiento del Plan de Expansión y de las metas de los índices de Calidad.

Que mediante Resolución 187-09-CONATEL-2010 de 20 de mayo de 2010 el CONATEL aprueba la ponderación de los Índices de Calidad para determinar el cumplimiento de las metas globales anuales de calidad del servicio de telefonía fija a aplicarse en los años 2009 y 2010.

Que la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones mediante oficio SNT-2010-0770 del 28 de julio de 2010 remitió al Consejo Nacional de Telecomunicaciones, para conocimiento y aprobación, el informe sobre las Ponderaciones a los Índices de Calidad aplicable a GRUPOCORIPAR S.A. para el año 2009 y 2010.

En uso de las facultades que le confiere la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada y su Reglamento:

RESUELVE:

ARTÍCULO UNO. Expedir la ponderación de los Índices de Calidad para determinar el cumplimiento de las metas globales de calidad del servicio de GRUPOCORIPAR S.A. para el año 2009.

ARTÍCULO DOS. La ponderación de los índices de calidad para el servicio de telefonía fija local aplicable a GRUPOCORIPAR S.A., según el nivel de importancia, se clasifica en:

NIVELES DE IMPORTANCIA	PONDERACIÓN
ALTO	9%
MEDIO	7%
BAJO	2%

ARTICULO TRES. La Superintendencia de Telecomunicaciones determinará el cumplimiento o no de las metas globales de calidad, de conformidad con los valores que constan en la siguiente tabla:

TABLA DE PONDERACION DE ÍNDICES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA PARA GRUPOCORIPAR S.A.

No	PARÁMETRO	UNIDAD	PONDERACIÓN PROPUESTA
1	TASA DE LLAMADAS COMPLETADAS LOCALES	% promedio anual	9,00
2	TASA DE LLAMADAS COMPLETADAS LARGA DISTANCIA NACIONAL	% promedio anual	9,00
3	TASA DE LLAMADAS COMPLETADAS LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	% promedio anual	9,00
4	TASA DE LLAMADAS COMPLETADAS A SERVICIOS ESPECIALES	% promedio anual	7,00
5	TIEMPO EN EL TONO DE MARCAR	segundos	2,00
6	ACCESIBILIDAD CON SERVICIOS DE OPERADOR	segundos	7,00
7	PORCENTAJE DE AVERÍAS REPARADAS EN 24 HORAS	%	9,00
8	PORCENTAJE DE AVERÍAS REPARADAS EN 48 HORAS	%	9,00
9	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE VISITAS DE REPARACIÓN	%	7,00
10	TIEMPO MEDIO DE ESPERA PARA OBTENER EL SERVICIO	días	7,00
11	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	%	9,00
12	RECLAMOS DE FACTURACIÓN	%	9,00
13	OPORTUNIDAD DE FACTURACIÓN	días	7,00
		TOTAL	**100,00**

La presente Resolución es de ejecución inmediata.

Dado en Quito, a 17 de septiembre de 2010.

Ing. Jaime Guerrero Ruiz
PRESIDENTE DEL CONATEL

Dr. Eduardo Aguirre Valladares
SECRETARIO DEL CONATEL