

RESOLUCIÓN 001-01-CONATEL-2009

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 Fija de Telefonía Fija Local, Servicio de Telefonía Pública a través de su propia infraestructura, Servicio de Portador y Servicio de Telefonía de Larga Distancia Nacional, Concesión del bloque C-C' de frecuencias para operar sistemas de acceso fijo inalámbrico (WLL) suscrito entre ECUADORTELECOM S.A. y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones el 26 de agosto del 2002, en su cláusula quince punto dos, establece el procedimiento para la revisión y aprobación de los Índices de Calidad de los Servicios Concedidos.

Que mediante Resolución 606-23-CONATEL-2008 de 25 de noviembre de 2008, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones concedió a los operadores de telefonía fija un plazo de 180 días para la suscripción de los contratos modificatorios a sus títulos habilitantes en los términos resueltos por el CONATEL.

Que ECUADORTELECOM S.A., mediante comunicación ET-GG-509-008 de 30 de octubre de 2008, remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones la propuesta de los Índices de Calidad del Servicio para el 2009.

Que la Superintendencia de Telecomunicaciones con oficio STL-2008-0770 de 26 de noviembre de 2008, remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones el informe Técnico de Cumplimiento de los Índices de Calidad de Telefonía Fija del período enero 2008 a septiembre 2008 de la operadora ECUADORTELECOM S.A.

Que la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones mediante oficio SNT- 2008-1109 de 31 de diciembre de 2008, remitió al Consejo Nacional de Telecomunicaciones, para su conocimiento y resolución, los Índices de Calidad para el 2009, aplicable a la operadora ECUADORTELECOM S.A.

En ejercicio de sus atribuciones legales:

RESUELVE:

ARTÍCULO UNO. Aprobar los Índices de Calidad para el 2009, aplicable a la operadora ECUADORTELECOM S.A., de conformidad con el siguiente detalle:

ÍNDICES DE CALIDAD PARA 2009

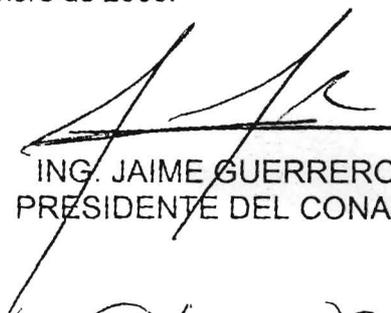
No	PARÁMETROS	UNIDAD	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
	INDICES DE CALIDAD					
4	LLAMADAS COMPLETADAS LOCALES	%	58,10	58,10	58,10	58,10
5	LLAMADAS COMPLETADAS LARGA DISTANCIA NACIONAL	%	58,00	58,00	58,00	58,00
6	LLAMADAS COMPLETADAS LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	%	51,00	51,00	51,00	51,00
7	LLAMADAS COMPLETADAS SEVICO DE OPERADORAS (SERVICIOS ESPECIALES)	%	72,00	72,00	72,00	72,00
8	TONO DE DISCAR (MENORES A 3 SEGUNDOS)	%	99,50	99,50	99,50	99,50
9	TIEMPO DE RESPUESTA DE OPERADORAS	Segundos	10,00	10,00	10,00	10,00
10	ESPERA MAYOR DE 15 SEG. EN SERVICIO DE OPERADORA	%	22,00	22,00	22,00	22,00
11	AVERIAS POR CADA 100 LINEAS POR MES	Averías/100* mes	2,40	2,40	2,40	2,40
12	AVERIAS REPARADAS EN MENOS DE 24 HORAS	%	70,00	70,00	70,00	70,00
13	AVERIAS REPARADAS EN MENOS DE 48 HORAS	%	80,00	80,00	80,00	80,00
14	AVERIAS REPARADAS EN MENOS DE 7 DIAS	%	92,00	92,00	92,00	92,00
15	CUMPLIMIENTO DE VISITAS DE REPARACIÓN	%	80,00	80,00	80,00	80,00
16	PETICIONES DE SERVICIOS SATISFECHAS EN MENOS DE 5 DIAS	%	55,00	55,00	55,00	55,00
17	SATISFACCION DE LOS USUARIOS	%	72,00	72,00	72,00	72,00
18	RECLAMOS DE FACTURACION POR CADA 100 FACTURAS	%	0,25	0,25	0,25	0,25
19	OPORTUNIDAD DE FACTURACIÓN	DIAS	7,00	7,00	7,00	7,00

ARTÍCULO DOS. Los Índices de Calidad aprobados mediante la presente resolución serán de aplicación obligatoria, hasta que la operadora suscriba el Acuerdo Modificatorio al Contrato de Concesión otorgado por la SENATEL, en cumplimiento del Artículo 3 de la resolución 606-23-CONATEL-2008 de 25 de noviembre de 2008.

ARTÍCULO TRES. Notificar con la presente resolución a la operadora ECUADORTELECOM S.A., para su conocimiento, y a la Superintendencia de Telecomunicaciones, para que realice el seguimiento y control de los Índices de Calidad aprobados para ECUADORTELECOM S.A.

La presente resolución es de ejecución inmediata.

Dado en Quito, 15 de enero de 2009.


ING. JAIME GUERRERO RUIZ
PRESIDENTE DEL CONATEL (E)


AB. ANA MARÍA HIDALGO CONCHA
SECRETARIA DEL CONATEL