

RESOLUCIÓN 260-08-CONATEL-2008

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 de Telefonía Fija Local Nacional, Internacional, Telefonía Pública y Servicios Portadores suscrito entre ETAPATELECOM S.A. y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones el 3 de noviembre de 2003, en su Cláusula 14.2 se establecen los mecanismos de presentación, revisión y aprobación de los Índices de Calidad de los servicios concedidos.

Que ETAPATELECOM S.A., mediante oficio 1135 de 29 de octubre de 2007, remitió a la SENATEL la propuesta de los Índices de Calidad del Servicio para 2008.

Que la Superintendencia de Telecomunicaciones con oficio STL.2007.0877 de 22 de noviembre de 2007, remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones el informe Técnico de Cumplimiento de los Índices de Calidad de Telefonía Fija correspondiente al primer semestre de 2007, de las operadoras ETAPATELECOM S.A., SETEL S.A. y ECUADORTELECOM S.A.

Que la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones mediante oficio SNT- 2007-2009 de 5 de diciembre de 2007, remitió al Consejo Nacional de Telecomunicaciones, para conocimiento y aprobación, los Índices de Calidad para 2008 aplicable a la operadora ETAPATELECOM S.A.

Que mediante disposición 02-01-CONATEL-2008, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones dispuso conformar una Comisión Interinstitucional integrada por delegados de la SENATEL, SUPTTEL y Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, para presentar, en el plazo de 30 días, un informe que contenga una propuesta de Plan de Expansión e Índices de Calidad con los operadores de telefonía fija y un estudio de la base legal para su cumplimiento, tomando en cuenta los criterios vertidos por lo señores Miembros de Consejo, en la sesión 01-CONATEL-2008.

Que mediante oficio SNT-2008-0344 de 13 de marzo de 2008, el Secretario Nacional de Telecomunicaciones adjuntó para conocimiento del Consejo, el informe de la Comisión Interinstitucional creada mediante Disposición 02-01-CONATEL-2008, de 21 de enero de 2008, para presentar un Plan de Expansión e Índices de Calidad con los operadores de telefonía fija y un estudio de la base legal para su cumplimiento.

En ejercicio de sus atribuciones legales,

RESUELVE:

ARTICULO UNO. Aprobar los Índices de Calidad para 2008, aplicable a la operadora ETAPATELECOM S.A., de conformidad con el siguiente detalle:

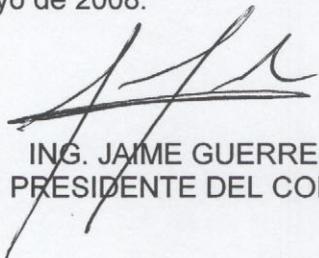


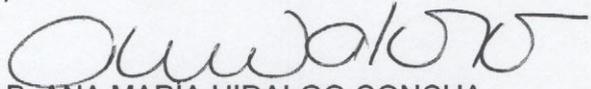
No	PARÁMETROS	UNIDAD	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
	INDICES DE CALIDAD					
4	LLAMADAS COMPLETADAS LOCALES	%	58,00	58,00	62,00	62,00
5	LLAMADAS COMPLETADAS LARGA DISTANCIA NACIONAL	%	58,00	58,00	62,00	62,00
6	LLAMADAS COMPLETADAS LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	%	48,00	48,00	52,00	52,00
7	LLAMADAS COMPLETADAS SERVICIO DE OPERADORAS (SERVICIOS ESPECIALES)	%	67,00	67,00	71,00	71,00
8	TONO DE DISCAR (MENORES A 3 SEGUNDOS)	%	99,50	99,50	99,50	99,50
9	TIEMPO DE RESPUESTA DE OPERADORAS	Segundos	11,00	11,00	9,00	9,00
10	ESPERA MAYOR DE 15 SEG. EN SERVICIO DE OPERADORA	%	24,20	24,20	26,20	26,20
11	AVERIAS POR CADA 100 LINEAS POR MES	Averías/100* mes	1,95	1,95	2,05	2,05
12	AVERIAS REPARADAS EN MENOS DE 24 HORAS	%	68,00	68,00	72,00	72,00
13	AVERIAS REPARADAS EN MENOS DE 48 HORAS	%	72,90	72,90	76,90	76,90
14	AVERIAS REPARADAS EN MENOS DE 7 DIAS	%	87,90	87,90	91,90	91,90
15	CUMPLIMIENTO DE VISITAS DE REPARACIÓN	%	74,00	74,00	78,00	78,00
16	PETICIONES DE SERVICIOS SATISFECHAS EN MENOS DE 5 DIAS	%	48,00	48,00	52,00	52,00
17	SATISFACCION DE LOS USUARIOS	%		68,00		72,00
18	RECLAMOS DE FACTURACION POR CADA 100 FACTURAS	%	0,19	0,19	0,21	0,21
19	OPORTUNIDAD DE FACTURACIÓN	DIAS	8,50	8,50	7,50	7,50

ARTICULO DOS. Notificar con la presente resolución a la operadora ETAPATELECOM S.A., para su conocimiento, y a la Superintendencia de Telecomunicaciones, para que realice el seguimiento y control de la ejecución de los Índices de Calidad aprobados para ETAPATELECOM S.A.

La presente Resolución es de ejecución inmediata.

Dado en Quito, 13 de mayo de 2008.


ING. JAIME GUERRERO RUIZ
PRESIDENTE DEL CONATEL (E)


AB. ANA MARÍA HIDALGO CONCHA
SECRETARIA DEL CONATEL