

RESOLUCIÓN 338-15-CONATEL-2008

CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

CONSIDERANDO:

Que el Art. 38 de la Ley Especial de Telecomunicaciones dispone que todos los servicios de telecomunicaciones se brindarán en régimen de libre competencia, evitando los monopolios, prácticas restrictivas o de abuso de posición dominante, y la competencia desleal, garantizando la seguridad nacional, y promoviendo la eficiencia, universalidad, accesibilidad, continuidad y la calidad del servicio.

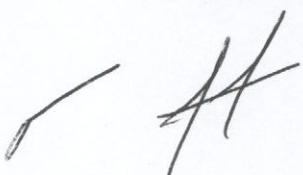
Que de conformidad con lo preceptuado por los literales a) y f) del tercer innumerado del Título I de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, agregado por el artículo 10 de la Ley 94 publicada en el Registro Oficial 770 de 30 de agosto de 1995, en concordancia con lo determinado por el literal c) del artículo 87 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, compete al Consejo Nacional de Telecomunicaciones dictar las políticas del Estado con relación a las telecomunicaciones y dictar las medidas necesarias para que los servicios de telecomunicaciones se presten con niveles apropiados de calidad y eficiencia.

Que mediante Resolución 448-28-CONATEL-2007 de 11 de octubre de 2007, se aprueba el Plan de Expansión y con Resolución 042-04 CONATEL-2007 de 9 de febrero de 2007, los índices de Calidad de la operadora ANDINATEL S.A., a aplicarse en el año 2007.

Que con Resoluciones 041-04-CONATEL-2007 y 040-04-CONATEL-2007 de 9 de febrero de 2007, se aprueban los Planes Anuales de Expansión e índices de Calidad para el 2007 de las operadoras PACIFICTEL S.A. y LINKOTEL S.A., respectivamente.

Que mediante Resolución 446-27-CONATEL-2007 de 27 de septiembre de 2007, el CONATEL resolvió en su artículo uno, que. "... se ratifica la aplicación de la resolución 05-04-CONATEL-2003 como índices de Calidad para los últimos trimestres del año 2005, y los cuatro trimestres de los años 2006 y 2007 para ETAPATELECOMS.A."

Que la cláusula 24.3 común en los contratos de concesión de ANDINATEL S.A., PACIFICTEL S.A., LINKOTEL S.A. y ETAPATELECOM S.A. determina: "Informes. Sin perjuicio a lo estipulado en las cláusulas 24.1 y 24.2, 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: (i) La situación de los diversos Servicios Concedidos, con especial referencia al cumplimiento del Plan de Expansión y de los índices de Calidad, que serán revisados y evaluados por la Superintendencia (ii) Los estados financieros auditados por auditores externos de prestigio internacional, así como



los de cada una de sus subsidiarias (si las hubiere) en las cuales el Concesionario tenga más del cincuenta por ciento (50%) del capital social".

Que la cláusula 25.3, común en los contratos de concesión de ECUADORTELECOM S.A. y SETEL S.A. determina: "Informes. Sin perjuicio a lo estipulado en las cláusulas 5.1 y 25.2, la Sociedad Concesionaria deberá presentar a la Superintendencia y a la Secretaría, dentro de los cuatro (4) primeros meses de cada año calendario, por lo menos, los siguientes informes respecto del año calendario anterior: (i) La situación de los diversos Servicios Concedidos, con especial referencia al cumplimiento del Plan de Expansión y de los índices de Calidad, que serán revisados y evaluados por la Superintendencia (ii) Los estados financieros auditados por auditores externos de prestigio internacional, así como los de cada una de sus subsidiarias (si las hubiere) en las cuales la Sociedad Concesionaria tenga más del cincuenta por ciento (50%) del capital social".

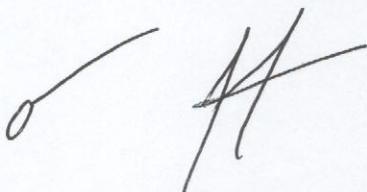
Que la cláusula 45.1.6 del Contrato de Concesión del Servicio Final de Telefonía Fija Local que otorgó el Estado Ecuatoriano a través de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones a favor de la empresa LINKOTEL S.A. establece los criterios a considerar para establecer las infracciones por incumplimiento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

Que la cláusula 50.1.6 de los Contratos Modificatorios, Ratificatorios y Codificatorios de la Concesión de Servicios Finales y Portadores de Telecomunicaciones que otorgó el Estado Ecuatoriano a través de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones a favor de las compañías ANDINATEL S.A. YPACIFICTEL S.A., establecen los criterios a considerar para determinar las infracciones por incumplimiento del Plan de Expansión y de las metas de los índices de Calidad.

Que la cláusula 47.1.7 del Contrato de Concesión de Servicios Finales: Telefonía Fija Local Nacional, Internacional y Servicios de Telefonía Pública; y, Servicios Portadores que otorgó el Estado ecuatoriano a favor de ETAPATELECOM S.A., a través de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, determinan los criterios a considerar para establecer las infracciones por incumplimiento del Plan de Expansión y las metas de los índices de Calidad.

Que la cláusula 46.1.7 del Contrato de Concesión del Servicio Final 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) que otorgó el Estado Ecuatoriano a través de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones a favor de las compañías ECUADORTELECOM S.A., establece los criterios a considerar para determinar las infracciones por incumplimiento del Plan de Expansión y de las metas de los índices de Calidad.

Que la cláusula 46.1.7 del Contrato de Concesión del Servicio Final de Telefonía Fija Local, Servicios de Telefonía Pública a través de su propia infraestructura,



Servicio de Portador y Servicio de Telefonía de Larga Distancia Nacional, así como la Concesión del Bloque B-B' de frecuencias de Acceso Fijo Inalámbrico (WLL) que otorgó el Estado ecuatoriano a favor de SETEL S.A., a través de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, establece los criterios a considerar para determinar las infracciones por incumplimiento del Plan de Expansión y de las metas de los índices de Calidad.

En ejercicio 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 telefonía fija para 2007 y 2008.

ARTÍCULO DOS. La ponderación de los Índices de Calidad para el servicio de telefonía fija, según el nivel de importancia, se clasifican en:

Niveles de Importancia	Ponderación
Alto	8%
Medio	6%
Bajo	2%

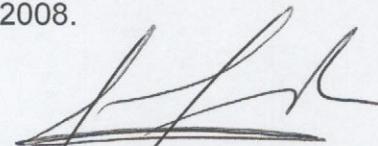
ARTÍCULO TRES. La Superintendencia de Telecomunicaciones determinará el cumplimiento o no de las metas globales de calidad, de conformidad con los valores que constan en la siguiente tabla:

Nº	PARÁMETRO	UNIDAD	PROPUESTO
1	LLAMADAS COMPLETADAS LOCALES	%	8,00
2	LLAMADAS COMPLETADAS NACIONALES	%	8,00
3	LLAMADAS COMPLETADAS INTERNACIONALES	%	8,00
4	LLAMADAS COMPLETADAS A SERVICIOS DE OPERADORA	%	6,00
5	TONO DE DISCAR EN MENOS DE 3 SEGUNDOS	%	2,00
6	TIEMPO DE RESPUESTA DE OPERADORAS	Segundos	6,00
7	ESPERA MAYOR DE 15 SEG. EN SERVICIO DE OPERADORAS	%	2,00
8	AVERÍAS POR CADA 100 LÍNEAS POR MES	Averías/100*mes	8,00
9	AVERÍAS REPARADAS EN 24 HORAS	%	8,00
10	AVERÍAS REPARADAS EN 48 HORAS	%	8,00
11	AVERÍAS REPARADAS EN 7 DÍAS	%	2,00
12	CUMPLIMIENTO DE VISITAS DE REPARACIÓN	%	6,00
13	PETICIONES DE SERVICIO SATISFECHAS EN 5 DÍAS	%	6,00
14	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	%	8,00
15	RECLAMOS DE FACTURACIÓN	%	8,00
16	OPORTUNIDADES DE FACTURACIÓN	Días	6,00
		Total	100

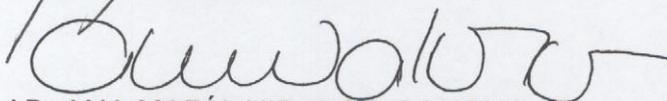
ARTÍCULO CUATRO. El contenido de la presente Resolución deberá aplicarse a las Metas Globales establecidas en las Resoluciones de aprobación de los Índices de Calidad de las operadoras que prestan servicios de telefonía fija.

La presente Resolución es de ejecución inmediata.

Guayaquil, 21 de julio de 2008.



ING. JAIME GUERRERO RUIZ
PRESIDENTE DEL CONATEL



AB. ANA MARÍA HIDALGO CONCHA
SECRETARIA DEL CONATEL