

RESOLUCIÓN-187-09-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 con Resoluciones 001-01-CONATEL-2009, 002-01-CONATEL-2009, 003-01-CONATEL-2009 de 15 de enero de 2009 y 441-16-CONATEL-2009 de 17 de diciembre de 2009, se aprueban los Índices de Calidad para el año 2009 de las operadoras ECUADORTELECOM S.A., ETAPATELECOM S.A. LINKOTEL S.A. y CNT S.A. respectivamente.

Que la cláusula 24.3, común en los contratos de concesión de ANDINATEL S.A., PACIFICTEL S.A., LINKOTEL S.A., ETAPATELECOM S.A., IMPSATEL DEL ECUADOR S.A. (actualmente GLOBALCROSSING S.A.) y GRUPOCORIPAR 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: 24.3.1 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.

Que la cláusula 25.3 del contrato de concesión de ECUADORTELECOM S.A. y SETEL S.A., determina: Informes. Sin perjuicio a lo estipulado en las cláusulas 25.1 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: 25.3.1 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.

Que la cláusula 45.1.6 del Contrato de Concesión del Servicio Fija Local que otorgó el Estado Ecuatoriano a través de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones a favor de LINKOTEL S.A., GLOBALCROSSING S.A. y GRUPOCORIPAR S.A. establecen 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. y PACIFICTEL S.A., determinan 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 través de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones a favor ETAPATELECOM S.A. 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 la compañía 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, Servicio de Telefonía Pública a través de su propia infraestructura, Servicio de Portador y Servicio de Telefonía de Larga Distancia Nacional, Concesión del Bloque B-B' 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 la compañía SETEL 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 Secretaría Nacional de Telecomunicaciones mediante oficio SNT- 2010-0488 remitió al Consejo Nacional de Telecomunicaciones, para conocimiento y aprobación, las ponderaciones aplicables a los Índices de Calidad del año 2009 para el servicio de telefonía fija.

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

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Disponer a la Superintendencia de Telecomunicaciones que para la evaluación de los Índices de Calidad correspondientes al año 2009 aplique la ponderación vigente para el año 2008.

ARTÍCULO SEGUNDO. Expedir la ponderación de los Índices de Calidad para determinar el cumplimiento de las metas globales de calidad del servicio de telefonía fija para el año 2010.

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

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

ARTICULO CUARTO.- 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:

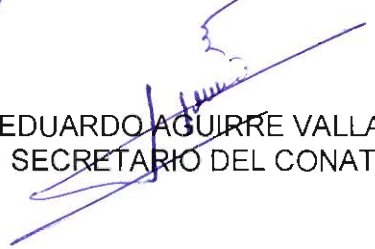
**TABLA DE PONDERACION DE INDICES DE CALIDAD
DEL SERVICIO DE TELEFONIA FIJA**

No	PARÁMETRO	UNIDAD	PONDERACIÓN PROPUESTA
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	Segundo	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	OPORTUNIDAD DE FACTURACIÓN	Días	6,00
	TOTAL		100,00

ARTÍCULO QUINTO.- El contenido de la presente Resolución deberá aplicarse a las Metas Globales establecidas en las Resoluciones de aprobación de los Índices de Calidad de 2010 de todas las operadoras de los servicios de telefonía fija.

Dado en Quito, 20 de mayo de 2010


ING. JAIME GUERRERO RUIZ
PRESIDENTE DEL CONATEL


DR. EDUARDO AGUIRRE VALLADARES
SECRETARIO DEL CONATEL