

RESOLUCIÓN 283-10-CONATEL-2005

CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL

CONSIDERANDO:

Que el artículo 10 innumerado tercero, literal f) de la Ley Reformatoria a la Ley Especial de Telecomunicaciones determina que le corresponde al CONATEL: “Establecer términos, condiciones y plazos para otorgar las concesiones y autorizaciones del uso de frecuencias así como la autorización de la explotación de los servicios finales y portadores de telecomunicaciones”.

Que de conformidad con lo estipulado en los contratos de concesión de servicios finales y portadores de telecomunicaciones, suscritos con las empresas operadoras, la Superintendencia de Telecomunicaciones y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, podrán solicitar en cualquier momento a los concesionarios, información detallada de la operación de los servicios concedidos que se considere necesaria para evaluar el comportamiento y desempeño del concesionario, así como otros datos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones asumidas en sus respectivos títulos habilitantes.

Que mediante oficio STL- 00032 de 7 de enero de 2005, la Superintendencia de Telecomunicaciones remitió el documento “Procedimiento de solicitudes de Información”, mismo que fue conocido por el CONATEL en su décima quinta sesión llevada a cabo el 13 de julio de 2004.

En ejercicio de sus atribuciones,

RESUELVE:

EXPEDIR EL PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

1.	ANTECEDENTES	2
2.	PROCEDIMIENTO	2
3.	INFORMACIÓN REGULAR.....	2
3.1	INSPECCIONES.....	2
3.2	INFORMACIÓN DE RESPALDOS DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE ADQUISICIÓN DE DATOS (SAAD).....	3
3.3	LISTAS DE ESPERA Y REGISTRO DE SOLICITUDES.....	4
3.4	AUDITORÍAS TÉCNICAS.....	5
3.5	ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS	6
3.6	ATENCIÓN AL USUARIO.....	6

Resolución 283-10-CONATEL-2005

3.6.1	RECLAMOS DE FACTURACIÓN	6
3.6.2	REPARACIÓN DE FALLAS	6
3.7	PLANES DE EXPANSIÓN	7
4.	INFORMACIÓN NO REGULAR	7
4.1	INSPECCIONES	7
4.2	INFORMACIÓN DE FACTURACIÓN.....	7
4.3	INFORMACIÓN DE TRÁFICO.....	9
4.3.1	TRÁFICO NACIONAL	9
4.3.2	TRÁFICO INTERNACIONAL	9
4.4	INFORMACIÓN DE SERVICIOS PORTADORES.....	10
4.5	CAPACIDAD de INSTALACIÓN	10
5.	INFORMACIÓN ADICIONAL PARA CONTROL	10
6.	DISPOSICIONES GENERALES	11
6.1	REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	11
6.2	CANALES DE INFORMACIÓN.....	11

1. ANTECEDENTES

De conformidad con lo estipulado en los contratos de concesión de servicios finales y portadores de telecomunicaciones, suscritos con las empresas operadoras, la Superintendencia de Telecomunicaciones y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, podrán solicitar en cualquier momento a los concesionarios, información detallada de la operación de los servicios concedidos que se considere necesaria para evaluar el comportamiento y desempeño del concesionario, así como otros datos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones asumidas en sus respectivos títulos habilitantes.

2. PROCEDIMIENTO

El presente documento de trabajo clasifica la información que se requiera en Regular y No Regular.

3. INFORMACIÓN REGULAR

Son los datos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

3.1 INSPECCIONES

3.1.1 La Superintendencia de Telecomunicaciones pondrá en conocimiento de las operadoras mediante oficio, la realización de inspecciones sobre los índices de calidad y parámetros de expansión en las que se necesite la participación y/o apoyo logístico de la operadora. Para los demás casos la Superintendencia realizará las inspecciones que requiera, sin previo aviso y

Resolución 283-10-CONATEL-2005

con la obligatoriedad de las operadoras para brindar todas las facilidades que este Organismo de Control necesite. En el oficio que se presente se establecerá:

- 3.1.1.1 Fecha de la inspección conjunta
- 3.1.1.2 Lugar(es) o segmento(s) de red de inspección
- 3.1.1.3 Objetivo de la inspección
- 3.1.1.4 Índice o parámetro a comprobar
- 3.1.1.5 Días de inspección (se optimizarán las actividades de común acuerdo entre la Unidad Regional de la Superintendencia y la Unidad de la operadora que tenga ingerencia directa en la inspección a realizar, según los medios y canales que se acuerden, referidos en el punto 5) .

3.2 INFORMACIÓN DE RESPALDOS DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE ADQUISICIÓN DE DATOS (SAAD)

- 3.2.1 Los índices de calidad y los parámetros de expansión deben ser respaldados con la información correspondiente y serán entregados a la Superintendencia en los formatos que se acuerden con el operador, sobre la base de los requerimientos de control de la Superintendencia. Estos datos deberán estar publicados en el SAAD, de conformidad con los plazos que se señalan en el contrato de concesión y/o adendums.
- 3.2.2 La información de los archivos de respaldo de los Índices de Calidad y Parámetros de Expansión que actualmente se presentan en el SAAD, así como los formatos de presentación de los datos en el SAAD, serán revisados de conformidad con el siguiente proceso:
 - 3.2.2.1 La Superintendencia analizará los formatos de presentación de los archivos de respaldo y de los datos que se presentan para cada uno de los índices y parámetros, con el propósito de modificarlos cuando sea necesario
 - 3.2.2.2 A partir de la aprobación del presente documento, la Superintendencia presentará en forma mensual (1 índice diferente cada mes), las modificaciones que puedan ser implementadas en los archivos de respaldo y los datos de presentación de los Índices de Calidad y Parámetros de Expansión para que sean publicados en el SAAD.

Resolución 283-10-CONATEL-2005

- 3.2.2.3 La Superintendencia indicará con por lo menos ocho (8) días de anticipación al Concesionario el índice y parámetro que requiere evaluar.
 - 3.2.2.4 La Superintendencia acordará con la operadora los formatos con los cambios que se requieran implementar.
 - 3.2.2.5 La Operadora tendrá la obligación de implementar las modificaciones solicitadas por la Superintendencia de manera inmediata, máximo hasta 60 días después de la notificación.
- 3.2.3 Adicionalmente, la Superintendencia remitirá a la operadora los formatos de presentación de los archivos de respaldo y de los datos que deba entregar para algún índice o parámetro; cuando éstos presenten alguna desviación debido a un nuevo segmento de red o aplicación de un cambio tecnológico. Para esto:
- 3.2.3.1 Se comunicará a la operadora el objetivo de modificar el formato de un indicador o parámetro de expansión.
 - 3.2.3.2 Se evaluará el formato presentado.
- 3.2.4 En forma cuatrimestral la Superintendencia sugerirá los cambios o mejoras que puedan aplicarse al SAAD para su optimización.

3.3 LISTAS DE ESPERA Y REGISTRO DE SOLICITUDES

Registro de solicitudes son todas las peticiones que se ingresan al sistema informático de la operadora para la instalación y traslado de líneas telefónicas.

Lista de espera son todas las solicitudes de instalación y traslado de líneas telefónicas ingresados por la operadora y que están en proceso de atención, y serán entregados en función de períodos de tiempo de hasta 5 días y más.

Mecanismo de Implementación:

- 3.3.1 La Operadora entregará en forma semestral y formato de hoja electrónica Excel o compatible, la información relacionada con las Listas de Espera y Registro de Solicitudes, de conformidad con el Contrato de Concesión.
- 3.3.2 Estos archivos se entregarán en el formato que se indica a continuación
- 3.3.3 La Superintendencia verificará con la operadora la correcta atención de la lista de espera.

Resolución 283-10-CONATEL-2005

3.3.4 Los formatos para la presentación de los datos de las Listas de Espera y Registro de Solicitudes, se presentan en el Anexo 1.

3.4 AUDITORÍAS TÉCNICAS

3.4.1 La Superintendencia podrá realizar de manera regular hasta 2 auditorías al año; y de manera extraordinaria las que requiera la Superintendencia, las mismas que deberán ser notificadas previamente a la operadora. En este caso se indicará:

- 3.4.1.1 Indicador o parámetro que va a ser analizado en el año.
- 3.4.1.2 Objetivo y alcance de la auditoría.
- 3.4.1.3 Información y recursos que debe entregar el operador.
- 3.4.1.4 Designación de Responsables por parte de la operadora, para atender las solicitudes del Grupo Auditor.

3.4.2 La operadora, preparará el cronograma de auditorías en función del requerimiento de la Superintendencia, programando la realización de una por semestre.

3.4.3 Si de conformidad con los controles mensuales a los indicadores de índices de calidad y parámetros de expansión, se presenta un indicador o parámetro con alguna desviación que supere los márgenes previstos contractualmente, por causa de un nuevo segmento de red o aplicación de un cambio tecnológico, debidamente comprobado, o un problema que se presente por eventos de fuerza mayor; la Superintendencia se reserva el derecho de solicitar auditorías adicionales, sobre el índice o parámetro que presentó anomalías, de acuerdo al siguiente proceso:

- 3.4.3.1 La Superintendencia solicitará con quince (15) días de anticipación a la operadora el índice o parámetro al que requiere realizar una auditoría técnica.
- 3.4.3.2 Las variables y aspectos a controlar.
- 3.4.3.3 El procedimiento y cronograma de ejecución.

3.4.4 La operadora responderá hasta ocho (8) días luego de la notificación de la Superintendencia, indicando los recursos que asignará (personal, transporte, equipo de medida, formatos, medio de entrega de la información, etc.).

3.4.5 De conformidad con lo estipulado con el Contrato de Concesión, la Superintendencia de Telecomunicaciones, se reserva el derecho de contratar auditorías externas.

Resolución 283-10-CONATEL-2005

- 3.4.6 Durante la ejecución de las auditorías técnicas, el operador pondrá a disposición de la Superintendencia, un acceso en línea de todos los Sistemas Informáticos que sean requeridos, OPENFLEXIS, SAPE, SAAD, etc. (ANDINATEL, PACIFICTEL), o su equivalente (Otras Operadoras), con un perfil completo de las opciones del sistema y que hagan referencia a los parámetros que motivan la auditoría. El perfil de acceso será previamente acordado por funcionarios de la Superintendencia y la Operadora.
- 3.4.7 Luego de concluida la auditoría Técnica, la Superintendencia preparará un "Informe Final" de auditoría Técnica y comunicará al Concesionario los resultados y los cambios o mejoras que deban aplicarse

3.5 ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS

La operadora deberá entregar a la SENATEL y a la Superintendencia de Telecomunicaciones los Estados Financieros Auditados de la situación de la empresa, en forma anual, máximo hasta el mes de abril de cada año.

3.6 ATENCIÓN AL USUARIO

3.6.1 RECLAMOS DE FACTURACIÓN

La operadora presentará a la Superintendencia de Telecomunicaciones, en el SAAD (Sistema Automático de Adquisición de Datos), la información de reclamos de facturación previstos en su índice y de acuerdo al procedimiento contemplado en el ANEXO 1 del contrato de concesión y reportados de conformidad con los plazos establecidos contractualmente.

3.6.2 REPARACIÓN DE FALLAS

La operadora presentará a la Superintendencia de Telecomunicaciones, en el SAAD (Sistema Automático de Adquisición de Datos), la información de reparación de fallas previstos en sus índices (averías reparadas por cada 100 líneas por mes, averías reparadas en menos de 24 h, averías reparadas en menos de 48 h, averías reparadas en menos de 7 días, cumplimiento de visitas de reparación), de acuerdo al procedimiento contemplado en el ANEXO 1 del contrato de concesión y reportados de conformidad con los plazos establecidos contractualmente.

Los formatos de los numerales 3.6.1 y 3.6.2 serán acordados considerando el numeral 3.2 del presente procedimiento.

Resolución 283-10-CONATEL-2005

3.7 PLANES DE EXPANSIÓN

Máximo hasta el 31 de octubre de cada año, la operadora presentará a la SNT y a la SUPTEL, la información relacionada con los Planes de Expansión para el año siguiente, de conformidad con el formato que se presenta en el Anexo 2.

4. INFORMACIÓN NO REGULAR

Es la información detallada en relación con la operación de los servicios concedidos que se considere necesario para evaluar el comportamiento operación y desempeño del Concesionario.

4.1 INSPECCIONES

4.1.1 La Superintendencia de Telecomunicaciones pondrá en conocimiento de las operadoras mediante oficio, la realización de inspecciones no regulares, en las que se necesite la participación y/o apoyo logístico de la operadora. Para los demás casos la Superintendencia de Telecomunicaciones realizará las inspecciones que requiera, sin previo aviso y con la obligatoriedad de las operadoras para brindar todas las facilidades que este Organismo de Control necesite. En el oficio que se presente se establecerá:

- 4.1.1.1 Fecha de la inspección conjunta
- 4.1.1.2 Lugar(es) o segmento(s) de red de Inspección
- 4.1.1.3 Objetivo de la inspección
- 4.1.1.4 Índice o parámetro a comprobar
- 4.1.1.4.1 Días de inspección (se optimizarán las actividades de común acuerdo entre la Unidad Regional de la Superintendencia y la Unidad de la operadora que tenga injerencia directa en la inspección a realizar, según los medios y canales que se acuerden, referidos en el punto 5) .

4.2 INFORMACIÓN DE FACTURACIÓN

4.2.1 Las operadoras entregarán una muestra aleatoria del 0,5% del total de las planillas generadas en un mes, pudiendo ser uno de los siguientes: febrero o marzo y agosto o septiembre que incluya usuarios de categorías A; B; y C, desglosados por provincia. Esta información debe ser entregada por la operadora hasta el 15 de abril (febrero o marzo) y hasta el 15 de octubre (agosto o septiembre) de cada año.

Resolución 283-10-CONATEL-2005

- 4.2.2 La Operadora, entregará una muestra del 0,5% de las planillas telefónicas, generadas por las líneas nuevas instaladas. Este requerimiento puede referirse a uno cualquiera de los siguientes meses: abril o mayo; y octubre o noviembre. Esta información debe ser entregada por la operadora hasta el 15 de junio (abril o mayo) y hasta el 15 de diciembre (octubre o noviembre) de cada año.
- 4.2.3 La operadora entregará siempre y cuando exista algún cambio, un modelo del Contrato de Servicio y Reglamento de Cliente que se ofrezca a los usuarios; en los 15 días siguientes a las modificaciones que se realicen.
- 4.2.3.1 Inmediatamente luego de la aprobación del presente manual, las operadoras deberán entregar a la Superintendencia, una copia del Contrato de Servicio y Reglamento de Cliente, que se encuentre vigente a la fecha.
- 4.2.4 Con la finalidad de realizar un control referente a la recategorización del servicio telefónico, la operadora entregará una muestra del 3% de las planillas telefónicas generadas por este proceso. Considerando que las recategorizaciones se deben realizar en los meses de enero y julio de cada año; la operadora entregará la información de enero hasta el 28 de febrero y de julio hasta el 31 de agosto de cada año, respectivamente.
- 4.2.5 Toda la información será entregada en medio magnético y en formato de hoja electrónica. Adicionalmente, se deberá entregar de forma aleatoria el 0.5% de la información indicada con su respectivo respaldo en copias(duplicados) de facturas.
- 4.2.6 Los problemas puntuales que se relacionan con facturación y los cambios de los pliegos tarifarios que no han sido atendidos por la operadora, serán atendidos en segunda instancia por la Superintendencia de Telecomunicaciones, a través de la Unidad que disponga, en concordancia con la unidad respectiva de la operadora.
- 4.2.7 De existir errores globales de facturación que afecten a varios usuarios, la operadora deberá entregar información detallada relacionada con la facturación de los sectores afectados, sin perjuicio de lo manifestado en cualquiera de los numerales anteriores relacionados con "Información de Facturación". Esta información será entregada en los plazos que defina la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Resolución 283-10-CONATEL-2005

4.3 INFORMACIÓN DE TRÁFICO

4.3.1 TRÁFICO NACIONAL

- 4.3.1.1 La Operadora, entregará semestralmente a la SENATEL y a la Superintendencia, información mensual actualizada de la facturación identificada por categorías (A, B, C), volumen de tráfico en uso Local, Regional, Nacional y Celulares, en minutos y dólares, de conformidad con el cuadro que se presenta en el Anexo 3 Sin embargo, en casos emergentes definidos por la Superintendencia de Telecomunicaciones, la operadora deberá proporcionar la información que requiera este organismo en los plazos que para el efecto defina la Superintendencia.
- 4.3.1.2 La Información que se solicita deberá ser entregada en medio magnético y formato compatible con Excel.

4.3.2 TRÁFICO INTERNACIONAL

- 4.3.2.1 La operadora deberá remitir a la Superintendencia un informe de las estadísticas de tráfico telefónico internacional que se cursa a través de su red, con la siguiente información:
- 4.3.2.1.1 Listado de carrier internacionales con los que mantiene convenios.
 - 4.3.2.1.2 Procedimientos de liquidación con operadores internacionales.
 - 4.3.2.1.3 Procedimientos utilizados para el análisis de los procesos de mediación y tasación.
 - 4.3.2.1.4 Rutas asignadas a cada uno de los carrier internacionales del punto anterior.
 - 4.3.2.1.5 Rutas entrantes y/o salientes que mantiene en operación, ya sea con corresponsales internacionales o con otras operadoras de telecomunicaciones en el Ecuador, para cursar tráfico internacional.
 - 4.3.2.1.6 Volumen de tráfico (en minutos) internacional entrante, desglosado por carrier y por ruta.
 - 4.3.2.1.7 Volumen de tráfico (en minutos) internacional saliente, desglosado por carrier y por ruta.
 - 4.3.2.1.8 Total de ingresos mensuales que percibe, producto del tráfico internacional entrante, desglosado por carrier y por ruta.
 - 4.3.2.1.9 Total de ingresos mensuales que percibe producto del tráfico internacional saliente, desglosado por carrier y por ruta.

Resolución 283-10-CONATEL-2005

- 4.3.2.1.10 Cargos de corresponsalías desglosados por carrier, para tráfico entrante y saliente.
 - 4.3.2.1.11 Número de circuitos y canales que mantiene en operación, desglosados por ruta.
 - 4.3.2.1.12 Intensidad de Tráfico (en Erlang), desglosada por circuito y/o canal.
- 4.3.2.2 La información que se solicita deberá ser reportada en forma mensual, máximo en los primeros 5 días de cada mes, y contendrá los datos correspondientes a los resultados de las mediciones diarias de todo el mes anterior.
- 4.3.2.3 La Información que se solicita deberá ser entregada en medio magnético y formato compatible con Excel.

4.4 INFORMACIÓN DE SERVICIOS PORTADORES

De conformidad con los plazos y formatos establecidos en el reglamento de portadores y en los contratos vigentes.

4.5 CAPACIDAD DE INSTALACIÓN

- 4.5.1 La operadora entregará a la SUPERINTENDENCIA máximo hasta el 15 de cada mes un archivo en Excel con la información de la capacidad mensual instalada (SITUACIÓN ACTUAL DE LA TELEFONÍA FIJA).
- 4.5.2 Estos archivos serán remitidos por correo electrónico a los funcionarios designados por la Superintendencia de Telecomunicaciones.
- 4.5.3 La información mínima que deben contener estos archivos, debe estar en conformidad con los cuadros que se presentan en el Anexo 4.

5. INFORMACIÓN ADICIONAL PARA CONTROL

De existir solicitudes adicionales de información, la Superintendencia y la SENATEL solicitarán en cualquier momento la información que se requiera a las operadoras, las mismas que se obligan a cumplir con este requerimiento, de acuerdo al siguiente proceso:

Resolución 283-10-CONATEL-2005

- 5.1 La Superintendencia y la SENATEL comunicarán a la operadora, respecto del requerimiento de información, con no menos de 5 días calendario de plazo para que la información sea entregada.
- 5.2 Adicionalmente, de ser el caso, la Superintendencia y la SENATEL remitirán los formatos en los cuales la información solicitada debe ser entregada.
- 5.3 La operadora tendrá hasta 3 días luego de recibir la notificación de solicitud de información, para solicitar ampliación del plazo establecido y/o sugerir modificación en los formatos solicitados y por una sola vez. Estos nuevos plazos nunca podrán exceder de 5 días adicionales.

6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Sin perjuicio de lo establecido en el presente Procedimiento, la Superintendencia de Telecomunicaciones, de conformidad con las facultades constitucionales y legales, puede en cualquier momento sin previa notificación a la Operadora, realizar el control de los servicios de telecomunicaciones, mediante la realización de inspecciones que considere pertinentes, así como disponer a la Operadora la presentación de la información y documentación que considere necesaria dentro del plazo que para el efecto establezca la Superintendencia de Telecomunicaciones.

6.2 REQUERIMIENTOS DE LA SENATEL Y EL CONATEL

Deben añadirse al presente documento, los requerimientos y disposiciones de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, así como las solicitudes de información que a través de resolución sean dispuestas por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones.

6.3 REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Se realizará una reunión de trabajo semestral entre funcionarios de la Superintendencia, SENATEL y las operadoras para evaluar los resultados de la implementación del Procedimiento de Solicitud de Información y resolver sobre la necesidad de realizar cambios o modificaciones de ser procedentes.

6.4 CANALES DE INFORMACIÓN

Los canales de información válidos para el reporte de procedimientos son:

Resolución 283-10-CONATEL-2005

- 6.4.1 Por la operadora: el responsable de asuntos regulatorios, designado por el representante legal de la empresa.
- 6.4.2 Por los organismos de control y regulación: los responsables de las unidades administrativas que designe la autoridad competente en cada caso.
- 6.4.3 Las partes notificarán oficialmente a él o los responsables, para cumplir con este procedimiento.

Notifíquese a las operadoras con la presente Resolución que entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en Quito, 5 de julio de 2005.

DR. ANTONIO ARROYO ALAVAREZ
PRESIDENTE DEL CONATEL (E)

DR. JULIO MARTÍNEZ ACOSTA
SECRETARIO DEL CONATEL