

RESOLUCIÓN-TEL-132-07-CONATEL-2013

**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 artículo 6, del Anexo A, de las Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones suscritos a favor de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CNT E.P., y la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca – ETAPA E.P el 1 de junio de 2011 y 3 de noviembre de 2011 respectivamente, establecen los mecanismos de medición, modificación y control de los Índices de Calidad de los servicios autorizados.

Que, las cláusulas 14.2 de los Contratos de Concesión de LINKOTEL S.A., GLOBAL CROSSING COMUNICACIONES ECUADOR S.A. y GRUPOCORIPAR S.A. suscritos el 30 de diciembre de 2002, 15 de julio de 2005, 14 de diciembre de 2006, y 25 de enero de 2007 respectivamente, establecen los mecanismos de presentación, revisión y aprobación de los Índices de Calidad de los servicios concedidos; y, que el Consejo establecerá la valoración relativa (ponderación) de los diferentes índices de calidad a efectos de permitir la aplicación de sanciones en caso de incumplimientos.

Que, la cláusula 15.2 del Contrato de Concesión del Servicio Fijo de Telefonía Fija Local, Servicio de Telefonía Pública a través de su propia infraestructura, Servicio Portador y Servicio de Telefonía de Larga Distancia Nacional, así como la concesión del Bloque B-B' de frecuencias para operar sistemas de acceso fijo inalámbrico (WLL) suscrito por SETEL S.A. el 26 de agosto de 2002; y el Contrato de Concesión del Servicio Fijo de Telefonía Fija Local, Servicio de Telefonía Pública a través de su propia infraestructura, Servicio 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 por ECUADORTELECOM S.A. el 26 de agosto de 2002; de igual forma establecen los mecanismos de presentación, revisión y aprobación de los Índices de Calidad de los servicios concedidos; y, que el Consejo establecerá la valoración relativa (ponderación) de los diferentes índices de calidad a efectos de permitir la aplicación de sanciones en caso de incumplimientos.

Que, mediante Resolución 606-23-CONATEL-2008, de 25 de noviembre de 2008, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, aprobó los nuevos índices de calidad aplicables a los operadores de Telefonía Fija en el año 2009.

Que, con Resolución TEL-534-17-CONATEL-2010, de 17 de septiembre de 2010, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, aprobó los Índices de Calidad aplicables a los prestadores de servicio de Telefonía Fija: CNT E.P., ETAPA E.P., ECUADORTELECOM S.A., SETEL S.A., LINKOTEL S.A., GLOBALCROSSING COMUNICACIONES ECUADOR S.A. y GRUPOCORIPAR S.A., para el año 2010, los que constan en la Resolución 606-23-CONATEL-2008, de 25 de noviembre del 2008.

Que, mediante Resolución TEL-003-001-CONATEL-2011, de 14 de enero de 2011, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, aprobó los Índices de Calidad aplicables a los prestadores de servicio de Telefonía Fija: CNT E.P., ETAPA E.P. (Ex ETAPATELECOM S.A.), ECUADORTELECOM S.A., SETEL S.A., LINKOTEL S.A., GLOBAL CROSSING COMUNICACIONES ECUADOR S.A. y GRUPOCORIPAR S.A., para el año 2011, los que constan en la Resolución 606-23-CONATEL-2008, de 25 de noviembre del 2008.

Que, en el artículo 3 de la Resolución TEL-003-001-CONATEL-2011, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones expidió 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 y 2011.

Que, mediante Resolución TEL-031-02-CONATEL-2012, de 25 de enero de 2012, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, aprobó los Índices de Calidad aplicables a los prestadores del servicio de Telefonía Fija: CNT E.P., ETAPA E.P, ECUADORTELECOM S.A., SETEL S.A., LINKOTEL S.A., GLOBAL CROSSING COMUNICACIONES ECUADOR S.A. y GRUPOCORIPAR S.A., para el año 2012, los que constan en la Resolución 606-23-CONATEL-2008, de 25 de noviembre del 2008.

Que, en el artículo 3 de la Resolución TEL-031-02-CONATEL-2012, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, estableció 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 2012.

Que, la Superintendencia de Telecomunicaciones, con oficio ITC-2012-2254, de 13 de julio de 2012, remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, el Informe Técnico IT-DPS-2012-0085, correspondiente al cumplimiento de índices de calidad del servicio de Telefonía Fija del año 2011, de la CNT E.P.

Que, la Superintendencia de Telecomunicaciones, con oficio ITC-2012-2408, de 25 de julio de 2012, remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones el Informe Técnico IT-DPS-2012-0086, correspondiente al cumplimiento de índices de calidad del servicio de Telefonía Fija del año 2011, de ETAPA E.P. (Ex ETAPATELECOM).

Que, la Superintendencia de Telecomunicaciones con oficio ITC-2012-1829, de 2 de julio de 2012, remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, el Informe Técnico IT-DPS-2012-0079, correspondiente al cumplimiento de índices de calidad del servicio de Telefonía Fija del año 2011, de ECUADORTELECOM S.A.

Que, la Superintendencia de Telecomunicaciones, con oficio ITC-2012-1762, de 25 de junio de 2012, remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, el Informe Técnico IT-DPS-2012-0072, correspondiente al cumplimiento de índices de calidad del servicio de Telefonía Fija del año 2011, de LINKOTEL S.A.

Que, la Superintendencia de Telecomunicaciones, con oficio ITC-2012-2144, de 6 de julio de 2012, remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, el Informe Técnico IT-DPS-2012-0082, correspondiente al cumplimiento de índices de calidad del servicio de Telefonía Fija del año 2011, de SETEL S.A.

Que, la Superintendencia de Telecomunicaciones, con oficio ITC-2012-1833 de 3 de julio de 2012, remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, el Informe Técnico IT-DPS-2012-0080, correspondiente al cumplimiento de índices de calidad del servicio de Telefonía Fija del año 2011, de LEVEL 3 ECUADOR LVL T S.A. (extinta GLOBAL CROSSING COMUNICACIONES ECUADOR S.A.

Que, la Superintendencia de Telecomunicaciones, con oficio ITC-2012-1782, de 29 de junio de 2012, remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, el Informe Técnico IT-DPS-2012-0077, correspondiente al cumplimiento de índices de calidad del servicio de Telefonía Fija del año 2011, de GRUPOCORIPAR S.A.

Que, con oficio No. Nbr 102212-2 de 22 de octubre de 2012, la operadora GRUPOCORIPAR S.A. remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones su propuesta respecto a los Índices de Calidad a ser aplicados en el año 2013.

Que, con oficio No. LINKO-259-2012 de 25 de octubre de 2012, la operadora LINKOTEL S.A. remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones su propuesta respecto a los Índices de Calidad a ser aplicados en el año 2013.

Que, con oficio de referencia interna No. S.11.o.3 de 29 de octubre de 2012, la empresa SETEL S.A. remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones su propuesta respecto a los Índices de Calidad a aplicarse en el año 2013.

Que, con oficio No. TLF-173-2012 / GCTlf.173 de 30 de octubre de 2012, la operadora LEVEL 3 ECUADOR LVLTL S.A. (Extinta GLOBAL CROSSING COMUNICACIONES ECUADOR S.A.) remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones su propuesta respecto a los Índices de Calidad a ser aplicados en el año 2013.

Que, con oficio GG-2012-No. 648 de 31 de octubre de 2012, la empresa ECUADORTELECOM S.A., remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones su propuesta respecto a los Índices de Calidad a aplicarse en el año 2013.

Que, con oficios No. 20121285 de 12 de noviembre de 2012 y No. GNRI-GREG-03-2014-2012 de 23 de noviembre de 2012, la operadora CNT E.P., remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones su propuesta respecto a los Índices de calidad a ser aplicados en el año 2013.

Que, con oficio ITC-2012-4128 de 14 de diciembre de 2012, la Superintendencia de Telecomunicaciones remitió la propuesta de valor objetivo del índice de calidad Porcentaje de llamadas completadas con la aplicación de una nueva metodología de cálculo y su consiguiente definición.

Que, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones mediante oficio SNT-2013-0010, de 3 de enero de 2013, remitió al Consejo Nacional de Telecomunicaciones, para conocimiento y aprobación de los Índices de Calidad y Ponderaciones aplicables a los prestadores de servicios de telefonía fija para el año 2013.

Que, el CONATEL en la sesión 01-CONATEL-2013 de 11 de enero de 2013, dispuso que se revise con las operadoras de telefonía fija la fijación de los Índices de calidad para el año 2013.

Que, con oficios DGGST-2013-480, 481, 482, 483, 484, 485, 486, 487, 488, de 28 de enero de 2013 y DGGST-2013-767 de 31 de enero de 2013, la SENATEL a través de la Dirección de Gestión de los Servicios de Telecomunicaciones convocó a la primera reunión de trabajo efectuada el 30 de enero de 2013 y la segunda reunión se efectuó el 6 de febrero de 2013.

Que con oficio DGGST-2013-789 de 6 de febrero de 2013, se solicitó a la Superintendencia de Telecomunicaciones remita el cumplimiento de los índices de calidad de las operadoras de telefonía fija correspondientes al año 2012, así como si considera modificar los valores objetivos de los índices de calidad.

Que, mediante oficio ITC-2013-1216 de 19 de febrero de 2013, la Superintendencia de Telecomunicaciones, en respuesta a lo solicitado, remite el cumplimiento estadístico de los índices de calidad de las operadoras de telefonía fija correspondientes al año 2012.

Que, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones mediante oficio SNT-2013-0190, de 26 de febrero de 2013, remitió al Consejo Nacional de Telecomunicaciones, para conocimiento y aprobación de los Índices de Calidad y Ponderaciones aplicables a los prestadores de servicios de telefonía fija para el año 2013.

En uso de sus atribuciones legales:

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. Avocar conocimiento del informe contenido en el Oficio SNT-2013-0190, de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y aprobar los Índices de Calidad aplicables del año 2013 para los prestadores de servicios de telefonía fija: CNT E.P., ETAPA E.P., ECUADORTELECOM S.A., SETEL S.A., LINKOTEL S.A., GLOBAL CROSSING COMUNICACIONES ECUADOR S.A. y GRUPOCORIPAR S.A., los que constan en la Resolución 606-23-CONATEL-2008.

ARTICULO 2. En caso de existir situaciones de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, que no permitan el cumplimiento de todo o en parte de uno o varios de los Índices de Calidad, sea de forma mensual o anual, a nivel nacional o en una zona específica, el prestador deberá notificar en los cinco primeros días de cada mes y previo la publicación de los indicadores mensuales del mes inmediatamente anterior, los incidentes presentes con los justificativos respectivos y la petición concreta de la exclusión de los datos en el cálculo del índice donde se suscitó el inconveniente, a la Superintendencia de Telecomunicaciones para que tal evento, previa calificación, sea aceptado por ésta. Para el caso de interrupciones, se aplicará lo indicado en el "Manual de Procedimiento de Interrupciones" aprobado por el CONATEL mediante Resolución 236-10-CONATEL-2004.

ARTICULO 3. Expedir la ponderación de los Índices de Calidad para determinar el cumplimiento de las metas globales de calidad de servicio de telefonía fija para el año 2013. 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 PONDERACIÓN DE INDICES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

#	CÓDIGO	PARÁMETRO	VALOR OBJETIVO	PONDERACIÓN
1	1.1	Relación con el cliente	Valor objetivo anual ≥ 3	10,00%
2	1.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	Valor objetivo mensual $\leq 3\%$	10,00%
3	1.3	Tiempo promedio de resolución de reclamos generales	Valor objetivo mensual ≤ 5 días (120 horas continuas)	10,00%
4	1.4	Porcentaje de reclamos de facturación	Valor objetivo mensual $\leq 1\%$	10,00%
5	1.5	Oportunidad de facturación	Valor objetivo mensual ≤ 10 días calendario	10,00%
6	1.6	Porcentaje de averías efectivas reparadas *	Valor objetivo mensual 1 $\geq 70\%$ de averías reparadas hasta en 24 horas	3,33%
			Valor objetivo mensual 2 $\geq 80\%$ de averías reparadas hasta en 48 horas	3,33%
			Valor objetivo mensual 3 $\geq 90\%$ de averías reparadas hasta en 5 días	3,33%
7	1.7	Porcentaje de averías reportadas	Valor objetivo mensual $\leq 2\%$	10,00%

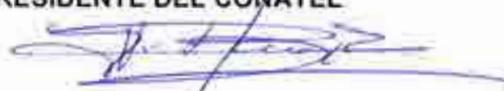
8	1.8	Porcentaje de llamadas completadas	Valor objetivo (Local-Nacional) \geq 62%	2,50%
			Valor objetivo (Internacional) \geq 52%	2,50%
			Valor objetivo (Telefonía móvil) \geq 60%	2,50%
			Valor objetivo (Servicios Especiales) \geq 65%	2,50%
9	1.9	Tiempo promedio de espera por respuesta de operador humano	Valor objetivo mensual \leq 20 segundos	10,00%
10	1.10	Tiempo promedio de instalación de líneas nuevas	Valor objetivo mensual \leq 10 días	10,00%

ARTÍCULO 4. Notificar a través de la Secretaría del Consejo Nacional de Telecomunicaciones, con la presente Resolución a las prestadoras del servicio de telefonía fija para su conocimiento y ejecución, a la Superintendencia de Telecomunicaciones, para que realice el seguimiento y control de la ejecución de los Índices de Calidad aprobados y a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

La presente resolución es de ejecución inmediata.

Dado en Guayaquil, el 07 de marzo de 2013.


ING. JAVIER VÉLIZ MADINYÁ
PRESIDENTE DEL CONATEL


LCDO. VICENTE FREIRE RAMIREZ
SECRETARIO DEL CONATEL