

RESOLUCIÓN TEL-043-01-CONATEL-2014
CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

CONATEL

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución de la República del Estado, dentro de los derechos de las personas en forma individual o colectiva, establece en el artículo 16, número 2, el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación; y, el artículo 66, reconoce y garantiza a las personas: "25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características".

Que, la Carta Fundamental del Estado, con relación a las personas usuarias y consumidoras, dispone: "Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características".

Que, la Constitución de la República, en su artículo 313 dispone que las telecomunicaciones y el espectro radioeléctrico, se consideraran sectores estratégicos, respecto de los cuales el Estado se ha reservado las potestades de administración, regulación, control y gestión, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.

Que, la Constitución de la República, en su artículo 315 determina que el Estado constituirá empresas públicas para la prestación de servicios públicos, entre los que se encuentran las telecomunicaciones, y que las empresas públicas estarán bajo la regulación y el control específico de los organismos pertinentes, de acuerdo con la ley.

Que, es la obligación de los operadores prestar los servicios de telecomunicaciones con eficiencia, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, conforme lo señala el artículo 38 de la Ley Especial de Telecomunicaciones reformada, en función de lo cual, el artículo 88, letra c) del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones, establece como competencia del CONATEL dictar las medidas necesarias para que los servicios de telecomunicaciones se presten con niveles apropiados de calidad y eficiencia.

Que, de conformidad con el Capítulo VI, Título 1, artículo innumerado 1, agregado a continuación del artículo 33 de la Ley No. 94 reformativa a la Ley Especial de Telecomunicaciones, publicada en el Registro Oficial 770 de 30 de agosto de 1995, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones tiene la representación del Estado para ejercer, a su nombre, las funciones de administración y regulación de los servicios de telecomunicaciones.

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.

44 

RESOLUCIÓN-TEL-043-01-CONATEL-2014

Que, la cláusula 15.2 del Contrato de Concesión del Servicio Final 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 Final 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 No. 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 No. 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 No. 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 No. 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 No. 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 No. 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, mediante oficio No. ITC-2013-3137 de 30 de julio de 2013, Superintendencia de Telecomunicaciones remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, el informe técnico No. IT-DPS-2013-0108 de 26 de julio de 2013, correspondiente al cumplimiento de índices de calidad del servicio de Telefonía Fija del año 2012 de ETAPA E.P.

Que, mediante oficio No. ITC-2013-3140 de 30 de julio de 2013, Superintendencia de Telecomunicaciones remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, el informe técnico No. IT-DPS-2013-0107 de 25 de julio de 2013, correspondiente al cumplimiento de índices de calidad del servicio de Telefonía Fija del año 2012 de SETEL S.A.

AA d 3 7

Que, mediante oficio No. ITC-2013-3139 de 30 de julio de 2013, la Superintendencia de Telecomunicaciones remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, el informe técnico No. IT-DPS-2013-0103 de 23 de julio de 2013, correspondiente al cumplimiento de índices de calidad del servicio de Telefonía Fija del año 2012 de GRUPOCORIPAR S.A.

Que, mediante oficio No. ITC-2013-3138 de 30 de julio de 2013, la Superintendencia de Telecomunicaciones remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, el informe técnico No. IT-DPS-2013-0102 de 23 de julio de 2013, correspondiente al cumplimiento de índices de calidad del servicio de Telefonía Fija del año 2012 de LEVEL 3 S.A.

Que, mediante oficio No. ITC-2013-3136 de 30 de julio de 2013, la Superintendencia de Telecomunicaciones remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, el informe técnico IT-DPS-2013-0104 de 24 de julio de 2013, correspondiente al cumplimiento de índices de calidad del servicio de Telefonía Fija del año 2012 de ECUADORTELECOM S.A.

Que, mediante oficio No. ITC-2013-3170 de 02 de agosto de 2013, la Superintendencia de Telecomunicaciones remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, el informe técnico No. IT-DPS-2013-0109 de 30 de julio de 2013, correspondiente al cumplimiento de índices de calidad del servicio de telefonía fija del año 2012 de LINKOTEL S.A.

Que, mediante oficio No. ITC-2013-3174 de 02 de agosto de 2013, la Superintendencia de Telecomunicaciones remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, el informe técnico No. IT-DPS-2013-0110 de 31 de julio de 2013, correspondiente al cumplimiento de índices de calidad del servicio de Telefonía Fija del año 2012 de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES E.P.

Que, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, con oficio No. DGGST-2013-2212 de 4 de octubre de 2013, solicitó a la Superintendencia de Telecomunicaciones, remita el informe de cumplimiento de los índices de calidad del año 2013, de las operadoras de telefonía fija.

Que, la Superintendencia de Telecomunicaciones, con oficio No. ITC-2013-3654 de 18 de octubre de 2013 en respuesta al oficio DGGST-2013-2212 de 4 de octubre de 2013, comunicó a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones que como insumo de análisis del año 2013 se pueden considerar los informes que presentaron las operadoras de Servicio de Telefonía Fija Local.

Que, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, con oficio No. DGGST-2013-2200-OF de 03 de octubre de 2013 solicitó a la empresa LINKOTEL S.A. presentar la propuesta de índices de calidad para el servicio de Telefonía Fija Local para el año 2014.

Que, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, con oficio No. DGGST-2013-2201-OF de 03 de octubre de 2013 solicitó a la empresa SETEL S.A. presente la propuesta de índices de calidad para el servicio de Telefonía Fija Local para el año 2014.

Que, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, con oficio No. DGGST-2013-2209-OF de 03 de octubre de 2013, solicitó a la empresa ECUADORTELECOM S.A. presente la propuesta de índices de calidad para el servicio de Telefonía Fija Local para el año 2014.

Que, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, con oficio No. DGGST-2013-2226-OF de 09 de octubre de 2013 solicitó a la empresa LEVEL 3 S.A. presente la propuesta de índices de calidad para el servicio de Telefonía Fija Local para el año 2014.

Que, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, con oficio No. DGGST-2013-2234-OF de 10 de octubre de 2013 solicitó a la empresa GRUPOCORIPAR S.A. presente la propuesta de índices de calidad para el servicio de Telefonía Fija Local para el año 2014.

Que, mediante oficio No. DGGST-2013-2309-OF de 22 de octubre de 2013 la Dirección General de Gestión de los Servicios de Telecomunicaciones solicitó a Superintendencia de Telecomunicaciones remitir los cuestionarios aprobados y que usaron las prestadoras del servicio de telefonía fija local para determinar el Índice de calidad "Relación con el cliente"

Que, mediante oficio No. 20131340 de 04 de octubre de 2013 la Corporación Nacional de Telecomunicaciones E.P., presentó a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones la propuesta de Índices de calidad de calidad para el año 2014

Que, mediante oficios No. GG-028-07-2013 Gnt.028 de 02 de julio de 2013 y GG-045-10-2013 Gnt.045 de 18 de octubre de 2013 LEVEL 3 S.A., presentó a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones la propuesta de índices de calidad de calidad para el año 2014.

Que, mediante oficio No. 102213-1 de 22 de octubre de 2013 GRUPOCORIPAR S.A., presentó a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones la propuesta de Índices de calidad de calidad para el año 2014.

Que, mediante oficio No. S.11.o.3 de 28 de octubre de 2013, SETEL S.A. presentó a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones la propuesta de índices de calidad de calidad para el año 2014.

Que, mediante oficio No. LINKO-342-2013 de 31 de octubre de 2013 LINKOTEL S.A., presentó a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones la propuesta de Índices de calidad de calidad para el año 2014

Que, mediante Oficio No. GG-2013-No 817 de 31 de octubre de 2013 ECUADORTELECOM S.A., presentó a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones la propuesta de índices de calidad para el año 2014

Que, mediante oficio No. SENATEL-DGGST-2013-2349-OF de 31 de octubre de 2013 la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones convocó a los representantes de ETAPA E.P. a la reunión de trabajo para la revisión de fijación de los Índices de calidad del año 2014

Que, mediante oficio No. SENATEL-DGGST-2013-2350-OF de 31 de octubre de 2013 la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones convocó a representantes de SETEL S.A. a la reunión de trabajo para la revisión de fijación los índices de calidad del año 2014.

Que, mediante oficio No. SENATEL-DGGST-2013-2351-OF de 31 de octubre de 2013 la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones convocó a representantes de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones E.P. a la reunión de trabajo para para la revisión de fijación de los índices de calidad del año 2014.

Que, mediante oficio No. SENATEL-DGGST-2013-2354-OF de 31 de octubre de 2013 la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones convocó a representantes de LEVEL 3 S.A. a la reunión de trabajo para la revisión de fijación los índices de calidad del año 2014.

Que, mediante oficio No. SENATEL-DGGST-2013-2353-OF de 31 de octubre de 2013 la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones convocó a representantes de GRUPOCORIPAR S.A. a la reunión de trabajo para la revisión de fijación de los Índices de calidad del año 2014.

Que, mediante oficio No. SENATEL-DGGST-2013-2355-OF de 31 de octubre de 2013 la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones convocó a representantes de LINKOTEL S.A. a la reunión de trabajo para la revisión de fijación de los índices de calidad del año 2014.

Que, mediante oficio No. SENATEL-DGGST-2013-2352-OF de 31 de octubre de 2013 la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones convocó a representantes de ECUADORTELECOM S.A. a la reunión de trabajo para la revisión de fijación de los Índices de calidad del año 2014.

H
J
P

Que, mediante oficio No. ITC-2013-3739 de 04 de noviembre de 2013, Superintendencia de Telecomunicaciones remite los cuestionarios aprobados y que usaron las prestadoras del servicio de telefonía fija local para determinar el índice de calidad "Relación con el cliente"

Que, la Dirección General Jurídica y General de Planificación de las Telecomunicaciones, mediante Memorandos Nro. DGJ-2013-2297-M y DGPT-2013-0522-M de 05 de noviembre de 2013 respectivamente, informaron sobre los delegados de dichas Direcciones.

Que, mediante oficio No. GG-048-11-2013 Gnt.048 de 15 de noviembre de 2013, ingresado a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones con trámite No. SENATEL-2013-114505 de 27 de noviembre de 2013 la empresa LEVEL 3 S.A. remitió las observaciones a la reunión de trabajo realizada el viernes de 08 de noviembre de 2013.

Que, con correo electrónico de 20 de noviembre de 2013 la empresa GRUPOCORIPAR S.A. luego de la reunión mantenida el 11 de noviembre de 2013 manifiesta que está de acuerdo con los índices de calidad propuestos para el año 2014.

Que, mediante oficio LINKO-374-2013 de 25 de noviembre de 2013, ingresado a esta Secretaría con trámite No. SENATEL-2013-115007 de 27 de noviembre de 2013 la empresa LINKOTEL S.A. remitió las observaciones a la reunión de trabajo realizada el martes de 12 de noviembre de 2013.

Que, en oficio S.11.o.3 de 26 de noviembre de 2013, ingresado a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones con trámite No. SENATEL-2013-115000 de 27 de noviembre de 2013 la empresa SETEL S.A. remitió las observaciones a la reunión de trabajo realizada el miércoles 6 de noviembre de 2013.

Que, mediante oficio GNRI-GREG-03-2056-2013 de 27 de noviembre de 2013, ingresado a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones con trámite No. SENATEL-2013-115104 de 28 de noviembre de 2013 la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones E.P. remitió las observaciones a los índices planteados en las reuniones de trabajo de los días jueves 07 y lunes 25 de noviembre de 2013.

Que, mediante memorando No. DGGST-2013-1225-M de 27 de noviembre de 2013 se presentó al Secretario Nacional de Telecomunicaciones, la propuesta de Índices de Calidad del Servicio de Telefonía Fija Local para el año 2014 cuya aprobación corresponde a CONATEL, en cumplimiento de las obligaciones contractuales relacionadas con la revisión anual de los índices de calidad.

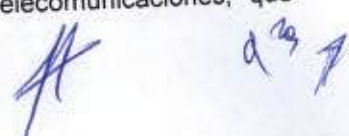
Que, mediante oficio No. GG-2013-No 0887 de 29 de noviembre de 2013, ingresado a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones con trámite No. SENATEL-2013-115188 de 29 de noviembre de 2013, la empresa ECUADORTELECOM S.A. remitió las observaciones a los índices planteados en la reunión de trabajo realizada el jueves 07 de noviembre de 2013.

Que, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y Superintendencia de Telecomunicaciones mediante oficio No. SNT-2013-1223, de 17 de diciembre de 2013, remitieron al Consejo Nacional de Telecomunicaciones, para conocimiento y aprobación de los Miembros, el informe técnico legal de los Índices de Calidad y Ponderaciones aplicables a los prestadores de servicios de telefonía fija para el año 2014, presentado con memorando No. DGGST-2013-1289-M de 16 de diciembre de 2013.

En uso de sus atribuciones legales:

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. Avocar conocimiento del informe contenido en el Oficio No. SNT-2013-1223, de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y Superintendencia de Telecomunicaciones, que



contiene el informe técnico legal para fijación de los índices de calidad de las prestadoras del Servicio de Telefonía Fija.

ARTICULO 2. Aprobar los Índices de Calidad y valores objetivo aplicables al año 2014 y disponer su cumplimiento a los prestadores de servicios de telefonía fija: CNT E.P., ETAPA E.P., ECUADORTELECOM S.A., SETEL S.A., LINKOTEL S.A., LEVEL 3 ECUADOR LVLT S.A. y GRUPOCORIPAR S.A conforme el Anexo de esta Resolución, así como 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 2014. La Superintendencia de Telecomunicaciones determinará el cumplimiento o no de las metas globales de calidad, de conformidad con los valores que constan en la tabla siguiente.

#	CÓD.	PARÁMETRO	VALOR OBJETIVO	PONDERACIÓN
1	1.1	Relación con el cliente	≥ 4	10%
2	1.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	$\leq 1 \%$	10%
3	1.3	Tiempo promedio de resolución de reclamos generales	≤ 4 días (96 h continuas)	10%
4	1.4	Porcentaje de reclamos de facturación	$\leq 1\%$	10%
5	1.5	Oportunidad de facturación	≤ 10 días calendario	10%
6	1.6	Porcentaje de averías efectivas reparadas	$\geq 72\%$ de averías reparadas hasta en 24 horas	3,33%
			$\geq 80\%$ de averías reparadas hasta en 48 horas	3,33%
			$\geq 90\%$ de averías reparadas hasta en 5 días	3,33%
7	1.7	Porcentaje de averías reportadas	Valor objetivo mensual $\leq 2\%$	10%
8	1.8	Porcentaje de llamadas completadas (respondidas)	Valor objetivo (Local-Nacional) $\geq 62\%$	2,5 %
			Valor objetivo (Internacional) $\geq 52\%$	2,5 %
			Valor objetivo (Telefonía móvil) $\geq 60\%$	2,5 %
			Valor objetivo (Servicios especiales) $\geq 65\%$	2,5 %
		Gestión de Red *	-----	0%
9	1.9	Tiempo promedio de espera por respuesta de operador humano	≤ 18 segundos	10%

10	1.10	Tiempo promedio de instalación de líneas nuevas	Valor objetivo mensual $\leq$ 10 días	10%
----	------	---	---------------------------------------	-----

(*) Descrito en el Artículo 3

ARTICULO 3. Para el Índice de calidad "Gestión de red", que medirá la eficacia de la red del operador, se dispone a la Superintendencia de Telecomunicaciones y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, presenten en el plazo de 180 días, un informe conjunto con la ficha completa del parámetro, plazo en el cual las prestadoras del Servicio de Telefonía Fija, ajustarán y acondicionarán sus sistemas para efectuar las mediciones y generación de reportes a partir de septiembre de 2014 contando con la definición presentada por la Superintendencia de Telecomunicaciones y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, razón por la cual el indicador no será evaluado como parte del cumplimiento global de los Índices de calidad del 2014.

ARTICULO 4. 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 presentados 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, sea calificado y 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.

ARTÍCULO 5. 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 y Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

La presente resolución es de ejecución inmediata.

Dado en Quito, el 10 de enero de 2014.



ING. JAIME GUERRERO RUIZ
PRESIDENTE DEL CONATEL



LCDO. VICENTE FREIRE RAMIREZ
SECRETARIO DEL CONATEL