

RESOLUCIÓN TEL-074-04-CONATEL-2012**CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
CONATEL****CONSIDERENADO:**

Que, el 3 de noviembre de 2003, se suscribió el Contrato de Concesión de Servicios Finales: Servicios de Telefonía Fija Local, Nacional, Internacional y Servicios de Telefonía Pública; y, Servicios Portadores entre la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y la empresa ex ETAPATELECOM S.A. hoy ETAPA E.P.

Que, ETAPATELECOM E.P. con oficio 0032, de 15 de enero de 2010, informó que con fecha 14 de enero de 2010, el I. Municipio del Cantón Cuenca, emitió la Ordenanza mediante la cual se transformó la empresa ETAPATELECOM S.A. en ETAPATELECOM E.P.

Que, conforme lo previsto en el Art. 48 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, el Directorio de ETAPA EP aprobó el 10 de febrero de 2010, en cumplimiento de la Disposición Transitoria Quinta de la Ordenanza que Regula su Constitución, Organización y Funcionamiento, la fusión por absorción de la Empresa Pública Municipal ETAPATELECOM EP por parte de ETAPA EP. y el 26 de febrero de 2010, se ha procedido con la suscripción de la Escritura Pública de fusión respectiva.

Que, con Resolución 273-11-CONATEL-2010, de 25 de junio de 2010, el CONATEL dispuso: *"ARTICULO DOS.- Mantener los términos, condiciones y plazos, de los títulos habilitantes para la prestación de servicios de telefonía fija local, hasta que el CONATEL apruebe los modelos de títulos habilitantes, siguiendo el procedimiento señalado en la Resolución 069-04-CONATEL-2010 de 12 de marzo de 2010, por lo que no es posible en este momento determinar nuevas condiciones para las empresas CNT EP y ETAPA EP."*

Que, mediante Resolución 002-01-CONATEL-2009 de 15 de enero de 2009, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones aprobó los Índices de Calidad aplicables al 2009, para la empresa ETAPATELECOM hoy ETAPA EP.

Que, mediante Resolución ST-2010-577 de 29 de noviembre de 2010, la Superintendencia de Telecomunicaciones sancionó con una infracción de cuarta clase a ETAPA EP., por incumplir en un 30.06% la meta anual individual *"Averías reparadas en menos de 48 horas"* de los Índices de Calidad del año 2009.

Que, mediante Resolución ST-2010-579 de 1 de diciembre de 2010, la Superintendencia de Telecomunicaciones sancionó con una infracción de cuarta clase a la operadora, por incumplir con el 38.41% la meta anual individual *"Satisfacción de los usuarios"* de los Índices de Calidad del año 2009.

Que, mediante Resolución ST-2010-580 de 1 de diciembre de 2010, la Superintendencia de Telecomunicaciones sancionó con una infracción de cuarta clase a la operadora, por incumplir con el 46.73% la meta anual individual *"Peticiónes de servicio satisfechas en menos de 5 días"* de los Índices de Calidad del año 2009.

Que, mediante Resolución ST-2010-581 de 1 de diciembre de 2010, la Superintendencia de Telecomunicaciones sancionó con una infracción de cuarta clase a la operadora, por incumplir con el 62.48% la meta anual individual *"Llamadas"*

completadas servicio de operadora (servicios especiales)" de los Índices de Calidad del año 2009.

Que, mediante Resolución ST-2010-584 de 2 de diciembre de 2010, la Superintendencia de Telecomunicaciones sancionó con una infracción de cuarta clase a la operadora, por incumplir con el 100% la meta anual individual *"Espera mayor de 15 seg en servicio de operadora"* de los Índices de Calidad del año 2009.

Que, mediante Resolución ST-2010-585 de 2 de diciembre de 2010, la Superintendencia de Telecomunicaciones sancionó con una infracción de cuarta clase a la operadora, por incumplir con el 47.32% la meta anual individual *"Averías reparadas en menos de 24 horas"* de los Índices de Calidad del año 2009.

Que, mediante Resolución ST-2010-583 de 2 de diciembre de 2010, la Superintendencia de Telecomunicaciones sancionó con una infracción de cuarta clase a la operadora, por incumplir con el 17.95% de la meta anual global de los Índices de Calidad del año 2009.

Que, con Resolución No. TEL-510-12-CONATEL-2011 de 14 de junio de 2011, el CONATEL aprobó el plan de subsanación de los incumplimientos de cuarta clase sancionados por la Superintendencia de Telecomunicaciones y concedió un plazo de noventa días para el cumplimiento del plan de subsanación.

Que, con oficio ITC-2011-3711 de 23 de noviembre de 2011, ingresado a esta Secretaría con trámite No. 67023 de 25 de noviembre de 2011, la Superintendencia de Telecomunicaciones remite el informe IT-DPS-2011-281 de cumplimiento del plan de subsanación de los Índices de Calidad del año 2009 de ETAPA EP, donde se señala: *"ETAPA E.P. ha subsanado el incumplimiento de los índices de calidad "Averías reparadas en menos de 48 horas", "Petición de servicio satisfechas en menos de 5 días", "Satisfacción de los usuarios", "Llamadas completadas servicio de operadora (servicios especiales)", "Espera mayor de 15 seg en servicio de operadora", "Averías reparadas en menos de 24 horas", "Incumplimiento Meta Global de Calidad", correspondiente al año 2009, pues cumplió con el plan de subsanación aprobado por el CONATEL con Resolución No. TEL- 510-12-CONATEL-2011 de 14 de junio de 2011".*

Que, con Oficio SNT-2011-1901, del 29 de diciembre de 2011, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones presentó al CONATEL, el informe técnico – legal sobre la subsanación de los índices de calidad del año 2009 de ETAPA EP.

En ejercicio de sus atribuciones,

RESUELVE:

ARTÍCULO UNO. Avocar conocimiento del oficio ITC-2011-3711 de 23 de noviembre de 2011, de la Superintendencia de Telecomunicaciones y del informe técnico-legal presentado por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones mediante oficio SNT-2011-1901.

ARTÍCULO DOS. Dar por subsanado el incumplimiento de los índice de calidad: *"Averías reparadas en menos de 48 horas", "Petición de servicio satisfechas en menos de 5 días", "Satisfacción de los usuarios", "Llamadas completadas servicio de*

operadora (servicios especiales)", "Espera mayor de 15 seg en servicio de operadora", "Averías reparadas en menos de 24 horas", "Incumplimiento Meta Anual Global de Calidad" correspondiente al año 2009 de la Empresa Pública ETAPA EP. de conformidad con las condiciones dispuestas por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones mediante Resolución TEL-510-12-CONATEL-2011.

ARTÍCULO TRES. La Secretaría del CONATEL, notificará el contenido de la presente resolución a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, a la Superintendencia de Telecomunicaciones y a la operadora ETAPA EP.

La presente Resolución es de ejecución inmediata.

Dado en Guayaquil, el 17 de febrero de 2012.



**ING. JAVIER VÉLIZ MADINYÁ
PRESIDENTE DEL CONATEL**



**LCDO. VICENTE FREIRE RAMÍREZ
SECRETARIO DEL CONATEL**