

RESOLUCIÓN TEL-003-001-CONATEL-2011
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, los Contratos Modificatorios, Ratificatorios y Codificatorios de la Concesión de los Servicios Finales y Portadores de Telecomunicaciones suscrito por ANDINATEL S.A. y PACIFICTEL S.A. el 11 abril de 2001, el Contrato de Concesión del Servicio Final de Telefonía Fija suscrito por LINKOTEL S.A. el 30 de diciembre de 2002, el Contrato de Concesión de Servicios Finales: Servicios de Telefonía Fija Local, Nacional, Internacional y Servicios de Telefonía Pública; y, Servicios Portadores suscrito por ETAPATELECOM S.A. el 3 de noviembre de 2003, 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, 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, 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, el Contrato de Concesión del Servicio Final de Telefonía Fija Local suscrito por IMPSATEL DEL ECUADOR S.A. (actualmente GLOBAL CROSSING S.A.) el 14 de diciembre de 200 y el Contrato de Concesión del Servicio de Telefonía Fija Local suscrito por GRUPOCORIPAR S.A. el 25 de enero de 2007, estipulan:

- Las cláusulas 14.2 de los Contratos de Concesión de ANDINATEL S.A., PACIFICTEL S.A., LINKOTEL S.A., ETAPATELECOM S.A., IMPSATEL S.A. y GRUPOCORIPAR S.A., 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.
- La cláusula 15.2 del contrato de concesión de SETEL S.A. y ECUADORTELECOM S.A., 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.

Que, mediante Resolución 606-23-CONATEL-2008 de 25 de noviembre de 2008, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) aprueba los nuevos índices de calidad aplicables a los operadores de telefonía fija en el año 2009.

Que, mediante Resolución TEL-534-17-CONATEL-2010 de 17 de septiembre del 2010, el CONATEL aprueba los Índices de Calidad aplicables a los prestadores de servicio de telefonía fija local para el año 2010, los que constan en la Resolución 606-23-CONATEL-2008 de 25 de noviembre del 2008.

Que, con Resolución 187-09-CONATEL-2010 de 20 de mayo de 2010, el CONATEL aprobó la ponderación de los índices de calidad para la prestación del servicio de telefonía fija para los años 2009 y 2010.

Que, mediante oficio ITC-2010-3049 de 21 de octubre de 2010, la Superintendencia de Telecomunicaciones, solicita al CONATEL apruebe la ponderación para los índices de calidad establecidos en la Resolución 606-23-CONATEL-2008.

Que, con oficio 20101794 de 4 de noviembre de 2010, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP, por los derechos que mantiene de las concesiones de las extinguidas ANDINATEL S.A. y PACIFICEL S.A., remite la propuesta de Metas de Expansión e Índices de Calidad para el año 2011, en cumplimiento de las cláusulas Décimo Segunda y Décimo Cuarta del Contrato de Concesión.

Que, mediante oficio N0. 102610-1 de 26 de octubre de 2010, GRUPOCORIPAR S.A. remite la propuesta de índices de calidad para el año 2011.

Que, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones mediante Oficio No. SNT-2010-1496 de 29 de diciembre de 2010, remitió al Consejo Nacional de Telecomunicaciones, para conocimiento y aprobación de las ponderaciones e Índices de Calidad aplicables a las operadoras de telefonía fija para el año 2011.

En uso de sus atribuciones legales:

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. Acoger el informe contenido en el Oficio No. SNT-2010-1496 de 29 de diciembre de 2010 de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y aprobar los Índices de Calidad aplicables a los prestadores de servicios de telefonía fija: CNT EP, ETAPA EP (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 de 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 concesionario deberá notificar en los primeros cinco 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 aceptada por ésta. Para el caso de interrupciones, se aplicará lo indicado en el "Manual de Procedimiento de Notificación de Interrupciones" aprobado por el CONATEL mediante Resolución 236-10-CONATEL-2004 de fecha 20 de mayo de 2004

ARTÍCULO 3. 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 y 2011. 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 ÍNDICES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

#	Código	PARÁMETRO	VALOR OBJETIVO	PONDERACIÓN PROPUESTA
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

A *R*

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. Dejar sin efecto el artículo segundo y quinto de la resolución 187-09-CONATEL-2010 de 20 de mayo de 2010.

ARTÍCULO 5. Notificar a través de la Secretaría del CONATEL con la presente Resolución a las operadoras de telefonía fija para su conocimiento y ejecución, y a la Superintendencia de Telecomunicaciones, para que realice el seguimiento y control de la ejecución de los Índices de Calidad aprobados.

La presente resolución es de ejecución inmediata.

Dado en Quito, el 14 de enero de 2011


ING. JAIME GUERRERO RUIZ
PRESIDENTE DEL CONATEL


LIC. VICENTE FREIRE RAMIREZ
SECRETARIO DEL CONATEL