

**RESOLUCIÓN 002-01-CONATEL-2009**

**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 en el contrato de Concesión de Telefonía Fija Local Nacional, Internacional, Telefonía Pública y Servicios Portadores suscrito entre ETAPATELECOM S.A. y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones el 3 de noviembre de 2003, en su Cláusula 14.2 se establecen los mecanismos de presentación, revisión y aprobación de los Índices de Calidad de los servicios concedidos.

Que mediante Resolución 606-23-CONATEL-2008 de 25 de noviembre de 2008, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones concedió a los operadores de telefonía fija un plazo de 180 días para la suscripción de los contratos modificatorios a sus títulos habilitantes en los términos resueltos por el CONATEL.

Que ETAPATELECOM S.A., mediante oficio 0872 de 28 de octubre de 2008, remitió a la Secretaría la propuesta de los Índices de Calidad del Servicio para el 2009.

Que la Superintendencia de Telecomunicaciones con oficio STL-2008-0797 de 10 de diciembre de 2008, remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones el informe Técnico de Cumplimiento de los Índices de Calidad de Telefonía Fija del período comprendido entre enero y septiembre de 2008, de la operadora ETAPATELECOM S.A.

Que la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones mediante oficio SNT- 2008-1110 de 31 de diciembre de 2009, remitió al Consejo Nacional de Telecomunicaciones, para conocimiento y aprobación, los Índices de Calidad para el 2009, aplicables a la operadora ETAPATELECOM S.A.

## ÍNDICES DE CALIDAD PARA 2009

No	PARÁMETROS	UNIDAD	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
	<b>INDICES DE CALIDAD</b>					
4	LLAMADAS COMPLETADAS LOCALES	%	64,00	64,00	64,00	64,00
5	LLAMADAS COMPLETADAS LARGA DISTANCIA NACIONAL	%	64,00	64,00	64,00	64,00
6	LLAMADAS COMPLETADAS LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	%	54,00	54,00	54,00	54,00
7	LLAMADAS COMPLETADAS SEVICO DE OPERADORAS (SERVICIOS ESPECIALES)	%	71,00	71,00	71,00	71,00
8	TONO DE DISCAR (MENORES A 3 SEGUNDOS)	%	99,50	99,50	99,50	99,50
9	TIEMPO DE RESPUESTA DE OPERADORAS	Segundos	9,00	9,00	9,00	9,00
10	ESPERA MAYOR DE 15 SEG. EN SERVICIO DE OPERADORA	%	24,00	24,00	24,00	24,00
11	AVERIAS POR CADA 100 LINEAS POR MES	Averías/100* mes	2,00	2,00	2,00	2,00
12	AVERIAS REPARADAS EN MENOS DE 24 HORAS	%	72,00	72,00	72,00	72,00
13	AVERIAS REPARADAS EN MENOS DE 48 HORAS	%	78,00	78,00	78,00	78,00
14	AVERIAS REPARADAS EN MENOS DE 7 DIAS	%	92,00	92,00	92,00	92,00
15	CUMPLIMIENTO DE VISITAS DE REPARACIÓN	%	80,00	80,00	80,00	80,00
16	PETICIONES DE SERVICIOS SATISFECHAS EN MENOS DE 5 DIAS	%	55,00	55,00	55,00	55,00
17	SATISFACCION DE LOS USUARIOS	%	73,00	73,00	73,00	73,00
18	RECLAMOS DE FACTURACION POR CADA 100 FACTURAS	%	0,20	0,20	0,20	0,20
19	OPORTUNIDAD DE FACTURACIÓN	DIAS	7,00	7,00	7,00	7,00

**ARTÍCULO DOS.** Los Índices de Calidad aprobados mediante la presente resolución serán de aplicación obligatoria, hasta que la operadora suscriba el Acuerdo Modificadorio al Contrato de Concesión otorgado por la SENATEL, en cumplimiento del Artículo 3 de la resolución 606-23-CONATEL-2008 de 25 de noviembre de 2008.

**ARTÍCULO TRES.** Comunicar a la operadora ETAPATELECOM S.A., para su conocimiento, y a la Superintendencia de Telecomunicaciones, para que realice el seguimiento y control de la ejecución de los Índices de Calidad aprobados para ETAPATELECOM S.A.

La presente resolución es de ejecución inmediata.

Dado en Quito, 15 de enero de 2009.