

## RESOLUCIÓN 262-08-CONATEL-2008

### 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 contrato de Concesión del Servicio Final de Telefonía Fija Local, Servicio de Telefonía Pública a través de su propia infraestructura, Servicio de 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 entre ECUADORTELECOM S.A. y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones el 26 de agosto del 2002, en su cláusula quince punto dos, establece el procedimiento para la revisión y aprobación de los Índices de Calidad de los Servicios Concedidos.

Que ECUADORTELECOM S.A., mediante comunicación ET-GG-217-007 de 9 de noviembre de 2007, remite a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones la propuesta de los Índices de Calidad del Servicio para el año 2008.

Que la Superintendencia de Telecomunicaciones con oficio STL.2007.0877 de 22 de noviembre de 2007, remite a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones el informe Técnico de Cumplimiento de los Índices de Calidad de Telefonía Fija correspondientes al primer semestre del 2007, de las operadoras ETAPATELECOM S.A., SETEL S.A. y ECUADORTELECOM S.A.

Que la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones mediante oficio SNT- 2007-2010 de 5 de diciembre de 2007, remitió al Consejo Nacional de Telecomunicaciones, para conocimiento y aprobación, los Índices de Calidad para 2008 aplicable a la operadora ECUADORTELECOM S.A.

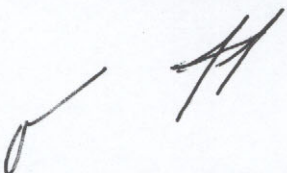
Que mediante disposición 02-01-CONATEL-2008, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones conformó una Comisión Interinstitucional integrada por delegados de la SENATEL, SUPTEL y Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, para presentar, en el plazo de 30 días, un informe que contenga una propuesta de Plan de Expansión e Índices de Calidad con los operadores de telefonía fija y un estudio de la base legal para su cumplimiento, tomando en cuenta los criterios vertidos por lo señores Miembros de Consejo, en la sesión 01-CONATEL-2008.

Que mediante oficio SNT-2008-0344 de 13 de marzo de 2008, el Secretario Nacional de Telecomunicaciones adjuntó para conocimiento del Consejo el informe de la Comisión Interinstitucional creada mediante Disposición 02-01-CONATEL-2008, de 21 de enero de 2008, para presentar un Plan de Expansión e Índices de Calidad con los operadores de telefonía fija y un estudio de la base legal para su cumplimiento.

En ejercicio de sus atribuciones legales,

#### RESUELVE:

**ARTICULO UNO.** Aprobar los Índices de Calidad para 2008, aplicable a la operadora ECUADORTELECOM S.A., de conformidad con el siguiente detalle:



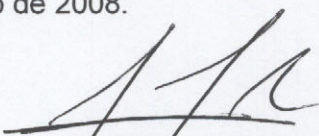


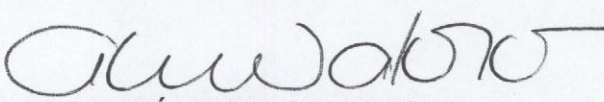
No	PARÁMETROS	UNIDAD	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
	<b>INDICES DE CALIDAD</b>					
4	LLAMADAS COMPLETADAS LOCALES	%	56,10	56,10	60,10	60,10
5	LLAMADAS COMPLETADAS LARGA DISTANCIA NACIONAL	%	55,10	55,10	59,10	59,10
6	LLAMADAS COMPLETADAS LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	%	48,00	48,00	52,00	52,00
7	LLAMADAS COMPLETADAS SERVICIO DE OPERADORAS (SERVICIOS ESPECIALES)	%	68,00	68,00	72,00	72,00
8	TONO DE DISCAR (MENORES A 3 SEGUNDOS)	%	99,50	99,50	99,50	99,50
9	TIEMPO DE RESPUESTA DE OPERADORAS	Segundos	15,80	15,80	13,80	13,80
10	ESPERA MAYOR DE 15 SEG. EN SERVICIO DE OPERADORA	%	26,00	26,00	24,00	24,00
11	AVERIAS POR CADA 100 LINEAS POR MES	Averías/100* mes	2,60	2,60	2,40	2,40
12	AVERIAS REPARADAS EN MENOS DE 24 HORAS	%	63,20	63,20	67,20	67,20
13	AVERIAS REPARADAS EN MENOS DE 48 HORAS	%	73,00	73,00	77,00	77,00
14	AVERIAS REPARADAS EN MENOS DE 7 DIAS	%	88,00	88,00	92,00	92,00
15	CUMPLIMIENTO DE VISITAS DE REPARACIÓN	%	74,00	74,00	78,00	78,00
16	PETICIONES DE SERVICIOS SATISFECHAS EN MENOS DE 5 DIAS	%	48,00	48,00	52,00	52,00
17	SATISFACCION DE LOS USUARIOS	%		68,00		72,00
18	RECLAMOS DE FACTURACION POR CADA 100 FACTURAS	%	0,35	0,35	0,33	0,33
19	OPORTUNIDAD DE FACTURACIÓN	DIAS	8,50	8,50	7,50	7,50

**ARTICULO DOS.** Comunicar a la operadora ECUADORTELECOM S.A., para su conocimiento, y a la Superintendencia de Telecomunicaciones, para que realice el seguimiento y control de los Índices de Calidad aprobados para ECUADORTELECOM S.A.

La presente Resolución es de ejecución inmediata.

Dado en Quito, 13 de mayo de 2008.

  
 ING/ JAIME GUERRERO RUIZ  
 PRESIDENTE DEL CONATEL (E)

  
 AB. ANA MARÍA HIDALGO CONCHA  
 SECRETARIA DEL CONATEL