

## RESOLUCIÓN 164-08-CONATEL-2005

### 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 de acuerdo a los literales a) y d) del tercer innumerado del título I, del Capítulo VI de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada y el literal c) del artículo 41 del Reglamento General a la Ley, compete al Consejo dictar las políticas y regular los servicios de telecomunicaciones.

Que mediante Resoluciones 095-06 y 096-06-CONATEL-2004 de 6 de abril de 2004, se aprobaron los Planes Anuales de Expansión e Índices de Calidad para el 2004, aplicables para las operadoras ANDINATEL S.A. y PACIFICTEL S.A.

Que de conformidad con la cláusula cincuenta punto uno punto seis literales a), b) y c) de los contratos modificatorios, ratificatorios y codificatorios de la concesión de los servicios finales y portadores de telecomunicaciones otorgados por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones a favor de las operadoras ANDINATEL S.A. y PACIFICTEL S.A., se establecen las infracciones considerando la ponderación ( valoración relativa de importancia de unos y otros índices), los que deben ser establecidos por el CONATEL.

En ejercicio de las facultades que le confiere la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada y su Reglamento.

#### RESUELVE:

**ARTÍCULO UNO.** Expedir la ponderación de los índices de calidad, con el objeto de determinar el cumplimiento de las metas globales de calidad del servicio de telefonía fija.

**ARTÍCULO DOS.** La ponderación de los índices de calidad para el servicio de telefonía fija se clasifican en:

CALIFICACION	VALOR
Muy Importantes	8%
Importantes	6%
Medianamente importantes	5%

**ARTÍCULO TRES.** La Superintendencia de Telecomunicaciones determinará el cumplimiento o no de las metas globales de calidad, de acuerdo a los valores establecidos en la siguiente tabla de ponderación de los índices de calidad.

**TABLA DE PONDERACIÓN DE ÍNDICES DE CALIDAD  
DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA**

No	INDICE	UNIDAD	PONDERACION
	<b>EXPANSION DE LA RED</b>		
1	LLAMADAS COMPLETADAS LOCALES	%	8
2	LLAMADAS COMPLETADAS NACIONALES	%	8
3	LLAMADAS COMPLETADAS INTERNACIONALES	%	8
4	LLAMADAS COMPLETADAS SERVICIO DE OPERADORAS (SERVICIOS ESPECIALES)	%	8
5	TONO DE DISCAR EN MENOS DE TRES SEGUNDOS	%	5
6	TIEMPO DE RESPUESTA DE OPERADORA	Segundos	6
7	ESPERA MAYOR DE 15 SEGUNDOS EN SERVICIO DE OPERADORA	%	5
8	AVERIAS POR CADA 100 LINEAS POR MES	Averias/ 100* Mes	6
9	AVERIAS REPARADAS EN 24 HORAS	%	6
10	AVERIAS REPARADAS EN 48 HORAS	%	6
11	AVERIAS REPARADAS EN 7 DIAS	%	6
12	CUMPLIMIENTO DE VISITAS DE REPARACION	%	5
13	PETICIONES DE SERVICIOS SATISFECHAS EN 5 DIAS	%	6
14	SATISFACCION DE LOS USUARIOS	%	6
15	RECLAMOS DE FACTURACIÓN	%	5
16	OPORTUNIDAD DE FACTURACIÓN	Días	6
	<b>TOTAL</b>		<b>100</b>

**ARTÍCULO CUATRO.** La presente Resolución se aplicará a las Metas Globales establecidas en las Resoluciones 095-06 y 096-06-CONATEL-2004 de 6 de abril de 2004.

La presente Resolución es de notificación y ejecución inmediatas.

Dado en Quito a 7 de abril de 2005.

  
**ING. FREDDY RODRÍGUEZ FLORES**  
 PRESIDENTE DEL CONATEL

  
**DR. JULIO MARTÍNEZ ACOSTA**  
 SECRETARIO DEL CONATEL