

RESOLUCIÓN TEL-031-02-CONATEL-2012**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 artículo 6 del Anexo A de las Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones suscritos a favor de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CNT E.P. y la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca – ETAPA E.P el 1 de junio de 2011 y 3 de noviembre de 2011 respectivamente, establecen los mecanismos de medición, modificación y control de los Índices de Calidad de los servicios concedidos.

Que, las cláusulas 14.2 de los Contratos de Concesión de LINKOTEL S.A., GLOBAL CROSSING COMUNICACIONES ECUADOR S.A. y GRUPOCORIPAR S.A. suscritos el 30 de diciembre de 2002, 15 de julio de 2005, 14 de diciembre de 2006 y 25 de enero de 2007 respectivamente, 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 en caso de incumplimientos.

Que, la cláusula 15.2 del 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; y 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; de igual forma establecen los mecanismos de presentación, revisión y aprobación de los Índices de Calidad de los servicios concedidos; y que el Consejo Nacional de Telecomunicaciones establecerá la valoración relativa (ponderación) de los diferentes índices de calidad a efectos de permitir la aplicación de sanciones en caso de incumplimientos.

Que, mediante Resolución 606-23-CONATEL-2008 de 25 de noviembre de 2008, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones aprobó los Índices de calidad aplicables a los operadores de Telefonía Fija en el año 2009.

Que, con Resolución TEL-534-17-CONATEL-2010 de 17 de septiembre de 2010, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones aprobó los Índices de Calidad aplicables a los prestadores de servicio de Telefonía Fija: CNT E.P., ETAPA E.P., ECUADORTELECOM S.A., SETEL S.A., LINKOTEL S.A., GLOBALCROSSING COMUNICACIONES ECUADOR S.A. y GRUPOCORIPAR S.A., para el año 2010, los que constan en la Resolución 606-23-CONATEL-2008 de 25 de noviembre del 2008.

Que, mediante Resolución TEL-003-001-CONATEL-2011 de 14 de enero de 2011, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones aprobó los Índices de Calidad aplicables a los prestadores de servicio de Telefonía Fija: CNT E.P., ETAPA E.P (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 del 2008.

Que, en el artículo 3 de la Resolución TEL-003-001-CONATEL-2011, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones expidió 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.

Que, la Superintendencia de Telecomunicaciones con oficio ITC-2011-3862 de 8 de diciembre de 2011, remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones el Informe Técnico IT-DPS-2011-297 correspondiente al cumplimiento de índices de calidad del servicio de Telefonía Fija del año 2010 de la CNT E.P.

Que, la Superintendencia de Telecomunicaciones con oficio ITC-2012-0037 de 07 de enero de 2012, remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones el Informe Técnico IT-DPS-2011-0330 correspondiente al cumplimiento de los índices de calidad del servicio de Telefonía Fija del año 2010 de ETAPA E.P. (Ex ETAPATELECOM).

Que, la Superintendencia de Telecomunicaciones con oficio STL-2012-00012 de 10 de enero de 2012, remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones el Informe Técnico IT-DPS-2011-0307 correspondiente al cumplimiento de los índices de calidad del servicio de Telefonía Fija del año 2010 de ECUADORTELECOM S.A.

Que, la Superintendencia de Telecomunicaciones con oficio STL-2012-00013 de 10 de enero de 2012, remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones el Informe Técnico IT-DPS-2011-0306 correspondiente al cumplimiento de los índices de calidad del servicio de Telefonía Fija del año 2010 de SETEL S.A.

Que, la Superintendencia de Telecomunicaciones con oficio ITC-2011-4004 de 26 de diciembre de 2011, remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones el Informe Técnico IT-DPS-2011-0317 correspondiente al cumplimiento de los índices de calidad del servicio de Telefonía Fija del año 2010 de LINKOTEL S.A.

Que, la Superintendencia de Telecomunicaciones con oficio STL-2011-00940 de 20 de diciembre de 2011, remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones el Informe Técnico IT-DPS-2011-0303 correspondiente al cumplimiento de los índices de calidad del servicio de Telefonía Fija del año 2010 de GRUPOCORIPAR S.A.

Que, la Superintendencia de Telecomunicaciones con oficio STL-2012-00014 de 10 de enero de 2012, remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones el Informe Técnico IT-DPS-2011-0304 correspondiente al cumplimiento de los índices de calidad del servicio de Telefonía Fija del año 2010 de GLOBAL CROSSING COMUNICACIONES ECUADOR S.A.

Que, con oficio GNRI-GREG-04-1926-2011 de 22 de diciembre de 2011, la CNT E.P. remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones su criterio respecto de los índices de calidad a ser aplicados en el año 2012.

Que, con oficio Nbr 102811 – 1 de 28 de octubre de 2011, la operadora GRUPOCORIPAR S.A. remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones su criterio respecto de los índices de calidad a ser aplicados en el año 2012.

Que, mediante oficio 2011-02067-GT de 21 de diciembre de 2011, ETAPA E.P. remitió a la SENATEL la propuesta de Plan de Expansión e Índices de Calidad para el año 2012.

Que, en reuniones de trabajo efectuadas entre delegados de ECUADORTELECOM S.A., SETEL S.A. con funcionarios de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, comunicaron su propuesta de Índices de Calidad para el año 2012.

Que, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones mediante oficio SNT-2012-0097 de 20 de enero de 2012, remitió al Consejo Nacional de Telecomunicaciones, para conocimiento y aprobación de los Índices de Calidad y Ponderaciones aplicables a los prestadores de servicios de telefonía fija para el año 2012.

En uso de sus atribuciones legales:

RESUELVE:

ARTÍCULO UNO.- Acoger el informe contenido en el oficio SNT-2012-0097 de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y aprobar los Índices de Calidad aplicables a los prestadores de servicios de telefonía fijas: CNT E.P., ETAPA E.P., ECUADORTELECOM S.A., SETEL S.A., LINKOTEL S.A., GLOBAL CROSSING COMUNICACIONES ECUADOR S.A. y GRUPOCORIPAR S.A., para el año 2012, los que constan en la Resolución 606-23-CONATEL-2008.

ARTICULO DOS.- 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 prestador deberá notificar en los cinco (5) primeros 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 Interrupciones" aprobado por el CONATEL mediante Resolución 236-10-CONATEL-2004.

ARTICULO TRES.- Expedir la ponderación de los Índices de Calidad para determinar el cumplimiento de las metas globales de calidad de servicio de telefonía fija para el año 2012. 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
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%
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)	2,50%


			especiales) $\geq 65\%$	
9	1.9	Tiempo promedio de espera por respuesta de operador humano	Valor objetivo mensual ≤ 20 segundos	10,00%
10	1.10	Tiempo promedio de instalación de líneas nuevas	Valor objetivo mensual ≤ 10 días	10,00%

*Horas y días continuos, aplicados a días calendario.


ARTÍCULO CUATRO.- Notificar a través de la Secretaría del Consejo Nacional de Telecomunicaciones con la presente Resolución a las prestadoras del servicio de telefonía fija para su conocimiento a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, y a la Superintendencia de Telecomunicaciones, para los fines legales pertinentes.

La presente resolución es de ejecución inmediata.

Dado en Quito D.M., el 25 de enero de 2012.



ING. JAIME GUERRERO RUIZ
PRESIDENTE DEL CONATEL



LCDO. VICENTE FREIRE RAMÍREZ
SECRETARIO DEL CONATEL