

**CONTRATO MODIFICATORIO, RATIFICATORIO Y CODIFICATORIO DE LA
CONCESIÓN DE SERVICIOS FINALES Y PORTADORES DE
TELECOMUNICACIONES,
OTORGADO POR LA SECRETARÍA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
A FAVOR DE PACIFICTEL S.A.
GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO: US\$ 15'000.000
CUANTÍA: INDETERMINADA
DI COPIAS**

En la ciudad de San Francisco de Quito, capital de la República del Ecuador, hoy día miércoles **11 de abril del 2001**, ante mí Doctor Fausto Enrique Mora Vega, Notario Décimo Noveno del Cantón Quito, comparecen por una parte la SECRETARÍA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, legalmente representada por el Ingeniero CARLOS POZO CAZAR; y, por otra la Compañía PACIFICTEL S.A., representada por su Presidente Ejecutivo el señor ANTONINO SAENZ FERNÁNDEZ; según consta de los documentos habilitantes que se agregan.- Los comparecientes son de nacionalidad ecuatoriana, mayores de edad, domiciliados en esta ciudad de Quito el primero y en la ciudad de Guayaquil de paso por esta ciudad el último, hábiles para contratar y obligarse a quienes de conocerlos doy fe, bien instruidos por mí el Notario en el objeto y resultados de esta escritura que a celebrarla proceden libre y voluntariamente de conformidad con la minuta que me entregan la misma que copiada literalmente es como sigue:

SEÑOR NOTARIO.- En el protocolo de escrituras públicas a su cargo, dígnese incorporar una que contenga el Contrato Modificatorio, Ratificatorio y Codificatorio de la Concesión de Servicios Finales y Portadores de Telecomunicaciones que otorga el Estado Ecuatoriano a través de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, a favor de la compañía PACIFICTEL S.A., al tenor de las siguientes cláusulas:

COMPARECIENTES.- Comparecen a la firma del presente Contrato, la SECRETARÍA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (en adelante la "Secretaría") representada en este acto, por el Ingeniero Carlos del Pozo Cazar, previa autorización del Consejo Nacional de Telecomunicaciones (en adelante el "Consejo") contenida en la Resolución No. 124-04-CONATEL-2001 de fecha 16 de marzo del 2001, por una parte; y por la otra, la Compañía PACIFICTEL S.A. (en adelante el "Concesionario"), representada por el señor Antonino Sáenz Fernández, en su calidad de Presidente Ejecutivo, y debidamente facultado, según consta de los documentos que se agregan, convienen en celebrar el presente Contrato, el cual se sujetará a los términos y condiciones siguientes:

CAPITULO I:

GENERALIDADES.-

CLÁUSULA 1: ANTECEDENTES.-

- 1.1.** En fecha 10 de agosto de 1992, se publicó en el Registro Oficial número novecientos noventa y seis (Nº 996) la Ley Especial de Telecomunicaciones (en adelante la "Ley Especial de Telecomunicaciones"), que tiene por objeto normar todo lo relacionado con los Servicios de Telecomunicaciones en la República del Ecuador.
- 1.2.** En fecha treinta y uno de diciembre de mil novecientos noventa y tres se publicó la Ley de Modernización del Estado, Privatizaciones y Prestación de Servicios Públicos por Parte de la Iniciativa Privada en el Registro Oficial número trescientos cuarenta y nueve (Nº 349) (en adelante la "Ley de Modernización del

Estado") que prevé la transferencia de la prestación de ciertos servicios públicos, incluyendo el Servicio de Telecomunicaciones, al sector privado.

- 1.3.** Con fecha 30 de agosto de 1995 se publicó en el Registro Oficial N° 770 la Ley Reformatoria a la Ley Especial de Telecomunicaciones (en adelante la "Ley Reformatoria") con el objeto de modernizar el sector de las telecomunicaciones en el Ecuador.
- 1.4.** Con fecha 20 de agosto de 1997 se publicó en el Registro Oficial N° S-134 la Ley Modificatoria a la Ley Reformatoria a la Ley de Telecomunicaciones (en adelante la "Ley Modificatoria").
- 1.5.** De acuerdo con dicha Ley Reformatoria, la Empresa Estatal de Telecomunicaciones, EMETEL Ecuador, fue transformada en EMETEL S.A., mediante escritura pública autorizada por el Notario Vigésimo Quinto del Cantón Quito, el 15 de mayo de 1996, legalmente inscrita en el Registro Mercantil de Quito, el 3 de Octubre de 1996. Esta, a su vez, fue escindida (en adelante la "Escisión") en dos compañías anónimas según los estudios técnicos, de factibilidad y de mercado que realizaron los consultores internacionales debidamente calificados, y previa autorización de la Comisión de Modernización de las Telecomunicaciones (en adelante "COMOTEL"), como órgano ejecutor, delegado por el Consejo Nacional de Modernización del Estado (en adelante "CONAM"), de acuerdo con lo establecido en dicha Ley Reformatoria Del proceso de Escisión de EMETEL S.A. resultaron ANDINATEL S.A. y PACIFICTEL S.A., (en adelante denominadas las "Compañías").
- 1.6.** La Ley Reformatoria prevé el otorgamiento de un contrato de concesión entre la Secretaría, debidamente autorizada por el Consejo, y cada una de las Compañías en los términos establecidos en la Ley Reformatoria.
- 1.7.** Con fecha 29 de diciembre de 1997, ante el Notario Tercero del Cantón Quito la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones debidamente autorizada por el CONATEL, suscribió con la Compañía Anónima PACIFICTEL S.A. el Contrato de Concesión mediante el cual otorgó la explotación de los servicios especificados en la Cláusula Quinta, bajo el sistema de "Exclusividad temporal y regulada", previsto en la Cláusula Séptima de este contrato.
- 1.8.** La Ley para la Transformación Económica del Ecuador, publicada en el suplemento del Registro Oficial N° 34 de 13 de marzo del 2000, sustituyó el Capítulo VII de la Ley Especial de Telecomunicaciones, consagrando el Régimen de Libre Competencia para todos los servicios de telecomunicaciones.
- 1.9.** El Gobierno Nacional ha considerado necesario que el Contrato de Concesión suscrito entre la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y PACIFICTEL S.A. sea adecuado al contenido de la Ley de Transformación Económica del Ecuador, anticipando la terminación del régimen de la "exclusividad temporal y regulada".
- 1.10.** La Constitución Política del Estado en su artículo 249 consagra el principio de la Seguridad jurídica por el que "las condiciones contractuales acordadas no podrán modificarse unilateralmente por leyes u otras disposiciones"; en consecuencia, las partes han decidido reformar de común acuerdo el contenido de su relación contractual. Con el objeto de hacer efectiva la decisión del gobierno nacional, con el propósito de mantener la seguridad jurídica y el equilibrio económico del contrato y establecer las condiciones de apertura del mercado de las telecomunicaciones, las partes han concluido un proceso de negociación que les permite estipular de mutuo acuerdo las condiciones del presente Contrato de Concesión, contenido en las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA 2: DOCUMENTOS DEL CONTRATO.- DOCUMENTOS

HABILITANTES: Son documentos habilitantes de este contrato:

2.1. Los siguientes documentos habilitantes han sido presentados al Consejo, con relación al presente Contrato:

2.1.1. Copia certificada del nombramiento del Secretario Nacional de Telecomunicaciones.

2.1.2. Resolución del Consejo número N° 124-04-CONATEL-2001 de fecha 16 de marzo del 2001, mediante la cual autoriza a la Secretaría la suscripción del presente Contrato.

2.1.3. Copia certificada del nombramiento del representante legal del Concesionario, debidamente inscrito en el Registro Mercantil.

2.1.4. Acta de la Junta General Universal de Accionistas de PACIFICTEL S.A., que autoriza la suscripción del presente contrato al señor Presidente Ejecutivo de fecha 28 de marzo del 2001.

2.1.5. Certificación de existencia legal del Concesionario. **DOCUMENTOS ANEXOS:** Forman parte de este Contrato como anexos los siguientes documentos:

Anexo Uno. Índices de Calidad del Servicio y Metodología de Medición.

Anexo Dos. Plan de Expansión del Servicio.

Anexo Tres. Pliego Tarifario inicial aprobado por el Consejo. (Resolución 456-19-CONATEL-2000).

Anexo Cuatro. Fórmula de Rebalanceo Tarifario y Método de Ajuste.

Anexo Cinco. Definiciones.

OTRO DOCUMENTO. Garantía del Fiel Cumplimiento.-

CLÁUSULA 3: MARCO LEGAL.- De conformidad con el artículo 7, regla 18, del Código Civil se entienden incorporadas al presente Contrato todas las disposiciones legales, reglamentarias y más normas jurídicas vigentes a la fecha de celebración del presente contrato.

CLÁUSULA 4: INTERPRETACIONES Y PREVALENCIAS.- A efectos de este Contrato, las palabras tienen el significado indicado en el **anexo 5** adjunto a este Contrato. Las palabras técnicas que no se encuentran definidas en el Anexo Cinco tendrán el significado que les atribuye la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). Las demás palabras que no se encuentran definidas en el Anexo Cinco, serán entendidas conforme a las definiciones que existen en el Código Civil y demás leyes y reglamentos ecuatorianos.

CLAUSULA 5: OBJETO Y SERVICIOS CONCEDIDOS.-

5.1. Por medio de este Contrato se otorga a favor del Concesionario el derecho para organizar e instalar, en sus casos y para prestar, administrar, operar y explotar, por su cuenta y riesgo, los servicios que se enumeran a continuación, los cuales serán operados y explotados por el Concesionario, de acuerdo con el presente Contrato:

5.1.1. Todos los siguientes Servicios Finales: Servicios de Telefonía Fija Local, Nacional e Internacional, por medios físicos y/o radioeléctricos ("wireless local loop"). El Concesionario podrá prestar además los Servicios Telefónicos Suplementarios tales como: marcación abreviada, servicio de rastreo de llamadas maliciosas, transferencia de llamadas, Línea conmutada directa, llamadas en espera y código secreto.

- 5.1.2.** Servicios Portadores, entendidos como tales aquellos que proporcionan la capacidad necesaria para la transmisión de señales entre puntos de terminación de red definidos. En este tipo de servicios existen dos modalidades: (i) servicios que utilizan redes de telecomunicaciones conmutadas para enlazar los puntos de terminación, tales como la transmisión de datos por redes de conmutación de paquetes, por redes de conmutación de circuitos, por la red conmutada, por la red télex o por la Red Digital de Servicios Integrados (RDSI); y, (ii) servicios que utilizan las redes de telecomunicación no conmutadas; pertenecen a este grupo, entre otros, el servicio de alquiler de Circuitos. Los Servicios Portadores se podrán prestar a través de medios físicos y/o radioeléctricos mediante el uso de tecnología Wireless Local Loop.
- 5.1.3.** Servicio de Telefonía Pública. Se otorga además al Concesionario una concesión de servicio público para organizar e instalar, en sus casos; y prestar, administrar, operar y explotar, por su cuenta y riesgo, el Servicio de Telefonía Pública a través de cabinas, centros de servicios, terminales públicos y otros. El Servicio de Telefonía Pública se prestará de acuerdo al presente Contrato, incluyendo la definición de Servicio Universal, tal como se define en el Anexo Cinco del presente Contrato. El Concesionario estará obligado a proveer conexión a su Red de Telecomunicaciones a otros concesionarios de Servicios de Telefonía Pública calificados por el Consejo, en los términos que consten en los respectivos contratos de conexión. El número de Líneas de Servicios de Telefonía Pública instaladas por los otros Concesionarios podrá ser contabilizado por el Concesionario para cumplir con las metas de Servicios de Telefonía Pública contemplados en el Plan de Expansión.
- 5.1.4.** Otros Servicios. El Concesionario podrá obtener los títulos habilitantes que correspondan, para la prestación de otros Servicios de Telecomunicaciones, para lo cual seguirá los trámites establecidos en los reglamentos correspondientes. El Concesionario estará automáticamente exento del requerimiento de presentar credenciales de capacidad técnica o económica para recibir títulos habilitantes para la prestación de los referidos Servicios de Telecomunicaciones y en caso de que el título habilitante vaya a ser otorgado a través de un concurso, el Concesionario estará automáticamente calificado. Sin perjuicio a lo establecido en la [Cláusula 8](#), estos títulos habilitantes serán otorgados en equivalentes condiciones a los suscritos con otros operadores de dichos Servicios de Telecomunicaciones, asegurando el respeto a la libre competencia, el principio de igualdad y trato no discriminatorio.
- 5.1.5.** La prestación de los servicios de telegrafía y télex será potestativa del Concesionario.
- 5.1.6.** La emisión de las guías telefónicas, de télex y otras guías, respetando el derecho de los trabajadores de recibir la participación consagrada en la Ley de la Caja Nacional de Cesantía de Trabajadores de IETEL (de servidores y trabajadores de IETEL - EMETEL) publicada en el Registro Oficial N° 208 del 9 de junio de 1989, la Ley 21, publicada en el Registro Oficial número N° 100 del 5 de enero de 1993, sus reformas y sus reglamento.
- 5.2.** La Concesionaria podrá variar, suprimir o modificar la relación de los servicios concedidos, a su instancia, siempre y cuando los servicios sean técnicamente obsoletos o no rentables o, han sido sustituidos con ventaja por otras tecnologías. En este caso, deberá contarse en forma previa con la autorización del CONATEL.
- 5.3.** Todos los servicios de telecomunicaciones tendrán como contraprestación de los mismos una tarifa.

- 5.4. el objeto de este contrato está comprendida la obligación del Órgano Regulador para otorgar la autorización del uso de las frecuencias esenciales, previo cumplimiento de los requisitos de ley, así como también el establecimiento y operación de las redes de telecomunicaciones para la explotación de los servicios concedidos que deba realizar la Concesionaria, de conformidad con las Cláusulas cuarenta, cuarenta y uno y cuarenta y dos. La Concesionaria podrá utilizar cualquier innovación tecnológica para proveer los servicios que son objeto de la concesión.
- 5.5. Convergencia: El presente contrato incluye la posibilidad de realizar todas las operaciones que permita la convergencia tecnológica de los servicios concedidos en beneficio de los usuarios y del interés general.
- 5.6. Notificación de Operación y Explotación. Para operar y explotar los servicios no implementados a la presente fecha y enumerados en esta Cláusula, el Concesionario notificará por escrito a la Secretaría **y a la Superintendencia** el inicio de los mismos y su aceptación de tarifas y normas **técnicas** que para el efecto haya puesto en vigencia el **CONATEL**.

CLAUSULA 6: RÉGIMEN DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.- Todos los servicios de telecomunicaciones concedidos se brindarán en régimen de libre competencia, evitando los monopolios, prácticas restrictivas o de abuso de posición dominante y la competencia desleal, garantizando la seguridad nacional, y promoviendo la eficiencia, universalidad, accesibilidad, continuidad y la calidad del servicio.

CAPÍTULO II: AREA DE CONCESION Y VIGENCIA DEL CONTRATO.

CLAUSULA 7: AREA DE CONCESION.-

- 7.1. El Área de Concesión inicial para los Servicios - Concedidos comprende las provincias de: Guayas, El Oro, Azuay (sin incluir el cantón Cuenca), Cañar, Manabí, Loja, Morona Santiago, Los Ríos, Zamora Chinchipe y Galápagos.
- 7.2. El Concesionario queda autorizado para ampliar de forma inmediata el área de cobertura de todos los servicios para los que esté legalmente autorizado, a nivel nacional (incluyendo el cantón Cuenca), dando cumplimiento a lo establecido en la **cláusula 5.6** de este Contrato.

CLAUSULA 8: DURACION DEL CONTRATO.-

- 8.1. Plazo de la Concesión. La duración del presente contrato será de quince (15) años, contados a partir del **29 de diciembre de 1997** - (en adelante el "Plazo de la Concesión").
- 8.2. Renovación del Plazo de Concesión. El Consejo convendrá en renovar el Plazo de la Concesión por períodos adicionales de hasta quince (15) años a solicitud del Concesionario siempre y cuando el Concesionario haya cumplido satisfactoriamente con todas sus obligaciones bajo este Contrato y las normas pertinentes. Sin perjuicio de la obligación del Concesionario de continuar pagando los Derechos de Concesión entonces vigentes, la renovación de la Concesión no estará sujeta al pago de derecho u obligación económica por el acto de renovación.
- 8.3. Solicitud de Renovación. Para renovar el Plazo de la Concesión, el Concesionario deberá presentar la solicitud de renovación al Consejo, a más tardar dos (2) años antes del vencimiento del Plazo de la Concesión. Si el Concesionario presenta la

solicitud de renovación vencido dicho plazo, el Consejo podrá desestimar la renovación.

8.4. Procedimiento de Renovación.

8.4.1. Publicación. El Consejo, antes de tomar una decisión respecto a la solicitud de renovación y dentro del plazo de treinta (30) días calendario a contar desde la fecha de recepción de la solicitud, publicará un aviso en un periódico de circulación nacional, y comunicará al Concesionario y a la Superintendencia, señalando

- (i) que ha recibido la solicitud de renovación,
- (ii) el período durante el cual las personas con un interés legítimo podrán formular por escrito sus comentarios u objeciones con respecto a la renovación solicitada (dicho período no podrá ser menor a treinta (30) ni mayor de sesenta (60) días calendario a partir de la fecha de publicación del aviso);
- (iii) el plazo durante el cual la Superintendencia presentará al Consejo y enviará al Concesionario su Informe de evaluación (en adelante denominado el "Informe de Evaluación"), no pudiendo dicho período ser menor a treinta (30) días ni mayor a sesenta (60) días calendario desde la fecha de la recepción de la comunicación; y
- (iv) la fecha, lugar y hora en la que se llevará a cabo una audiencia pública en la cual el Concesionario, la Superintendencia y cualquier persona con un interés legítimo (previamente calificado por el Consejo) podrán formular comentarios u objeciones a la solicitud de renovación, no pudiendo dicha fecha ser anterior a treinta (30) ni posterior a cuarenta y cinco (45) días calendario a contar desde el vencimiento del plazo para la presentación de comentarios u objeciones.

8.4.2. Informe de evaluación. Dentro de los plazos indicados en la Cláusula 8.4.1 (iii), la Superintendencia preparará un Informe de Evaluación señalando si, y en qué medida, el Concesionario, durante el plazo que ha transcurrido desde la concesión, ha:

- (i) cumplido con sus obligaciones establecidas en este Contrato;
- (ii) cumplido con las reglas de interconexión;
- (iii) cumplido con los mandatos y reglamentos previstos en la Cláusula 3 del presente Contrato; y,
- (iv) en general, prestado los Servicios Concedidos y llevado sus negocios conforme a las leyes del Ecuador. La Superintendencia enviará su Informe de Evaluación al Consejo y al Concesionario dentro de los plazos indicados en la Cláusula 8.4.1. (iii).

8.4.3. Audiencia Pública. En el plazo establecido en el aviso y en la comunicación emitida por el Consejo a que se refiere el inciso 8.4.1(iv), el Consejo citará a una audiencia pública en la cual el Concesionario, la Superintendencia y las personas con un interés legítimo que hayan presentado comentarios u objeciones por escrito considerados relevantes por el Consejo, tendrán el derecho a ser escuchados.

8.4.4. Decisión. El Consejo adoptará una decisión respecto de la renovación del Plazo de la Concesión dentro de un año a partir de la presentación de la solicitud de la renovación.

8.5. Decisión Sobre la Renovación. El Consejo, basado en el Informe de Evaluación presentado por la Superintendencia conforme a lo dispuesto en la Cláusula ocho. cuatro. dos. y las objeciones y comentarios formulados por escrito o en la

audiencia pública celebrada al efecto, podrá decidir: renovar la Concesión en Régimen de Libre Competencia por un período adicional de hasta quince (15) años o no renovar la Concesión y de ser necesario convocar a un nuevo proceso de selección de concesionarios. En caso de renovación las partes definirán los alcances de la concesión renovada en un documento contractual, que será propuesto por el Consejo y acordado en términos de mutua conveniencia. Las resoluciones, en todo caso, serán motivadas. En caso de que el Consejo no cumpla con el plazo estipulado en la Cláusula ocho. cuatro. cuatro, la Concesión se considerará renovada por un período de quince (15) años sin perjuicio de que las partes deban obligatoriamente readecuar los términos del Contrato. Este procedimiento de renovación se utilizará al final de cualquier período de renovación, hasta que ocurra la terminación de la Concesión.

CAPITULO III: OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO.-

CLAUSULA 9: OBLIGACION DE PRESTAR LOS SERVICIOS CONCEDIDOS.- Obligación General de Servicio. El Concesionario estará obligado a prestar los Servicios Concedidos, de manera regular, eficiente y en condiciones de normalidad y seguridad, conforme a los términos del presente Contrato, las leyes, reglamentos, convenios internacionales vinculantes para el Ecuador, y las normas administrativas y técnicas aplicables, para lo cual el Concesionario se obliga a realizar las inversiones necesarias.

CLAUSULA 10: INTERRUPCION DE LOS SERVICIOS.- **La Superintendencia de Telecomunicaciones autorizará las interrupciones, de conformidad con el “Manual de Procedimiento de Notificación de Interrupciones”, el mismo que en un plazo de treinta días contados a partir de la fecha de suscripción del presente Adendum será elaborado por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones y ANDINATEL S.A. y sometido a la aprobación del CONATEL. Si no llegaren a un acuerdo, la Secretaría en forma unilateral presentará, dentro de los siguientes 15 días plazo, el proyecto de Manual, al que acompañará las exposiciones realizadas por la Superintendencia de Telecomunicaciones y por ANDINATEL S.A., para resolución del CONATEL. En caso de interrupción de cualquier Servicio Concedido por razones que no sean provenientes de caso fortuito o fuerza mayor, por plazos mayores de 10 días calendarios en un mes, el Usuario tendrá derecho a recibir una compensación en función de la interrupción, expresada en un crédito proporcional, basado en la facturación promedio del Usuario durante los 6 meses anteriores, la cual aparecerá en la primera factura siguiente a la interrupción.**

(TEXTO QUE FUE MODIFICADO)

Solo previa verificación y con autorización de la Superintendencia, de conformidad con esta Cláusula, se podrá interrumpir temporalmente la prestación de los Servicios Concedidos, salvo caso fortuito o fuerza mayor. Cuando cualquiera de los Servicios Concedidos deba ser interrumpido en forma significativa por parte del concesionario para instalar, cambiar o reparar equipos, o por cualquier otra razón necesaria para asegurar una adecuada prestación, según los términos del presente Contrato y el Contrato de Servicio, y si el tiempo de interrupción es mayor del plazo estipulado en los Índices de Calidad del servicio a los cuales se refiere el [Anexo 1](#) del presente Contrato,

el Concesionario deberá notificarlo previamente, con por lo menos **7 días** de anticipación y por escrito a la Superintendencia, indicando las razones que justifican tal interrupción. La Superintendencia podrá negar la autorización correspondiente dentro del plazo de **cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de la notificación**. Transcurrido el plazo anterior, el Concesionario dará aviso a los Usuarios por lo menos con **cinco (5) días hábiles antes de la interrupción** de los Servicios de Telecomunicaciones, explicando las razones que la originan, a menos que se trate de emergencias, las cuales deberán ser justificadas ante la Superintendencia. Cuando la interrupción se deba a caso fortuito o fuerza mayor, el Concesionario deberá notificarlo a la Superintendencia tan pronto como sea posible y, en **ningún caso en un plazo superior a cinco (5) días calendarios** contados a partir de la ocurrencia del caso fortuito o fuerza mayor. La notificación deberá describir detalladamente el caso fortuito o fuerza mayor, la duración prevista de la interrupción y las medidas adoptadas por el Concesionario para reanudar la prestación de los Servicios Concedidos con la mayor brevedad posible. **La notificación será publicada en un diario de mayor circulación en el Área de Servicio a ser interrumpido**. En caso de interrupción de cualquier Servicio Concedido por razones que no sean de caso fortuito o fuerza mayor, por plazos mayores de diez (10) días calendarios en un mes, el Usuario tendrá derecho a recibir una compensación en función de la interrupción, expresada en un crédito proporcional, basado en la facturación promedio del Usuario durante los seis (6) meses anteriores, la cual aparecerá en la primera factura siguiente a la interrupción.

CLAUSULA 11: PAGOS POR LOS DERECHOS DE CONCESION.-

- 11.1. Derecho de Concesión.** como contraprestación pecuniaria por el otorgamiento del presente Contrato, el Concesionario pagará trimestralmente a la Secretaría, los Derechos de Concesión para cada uno de los Servicios Concedidos, de acuerdo con los montos establecidos en esta Cláusula (en adelante "Derechos de Concesión").
- 11.1.1.** Para los Servicios de Telefonía Fija Local, Nacional e Internacional y, los Servicios Telefónicos Suplementarios, el Derecho de Concesión es de cinco décimas de por ciento (0.5%) de los ingresos brutos provenientes de estos Servicios.
- 11.1.2.** Para los Servicios Portadores, el Derecho de Concesión es de seis por ciento (6%) de los ingresos brutos provenientes de estos Servicios.
- 11.1.3.** Para los Servicios de Teléfonos Públicos, de Télex y Teletexto, de Radiotelegrafía, de Telegrafía y de explotación de guías telefónicas y otras guías, el Derecho de Concesión es de cero por ciento (0%) de los ingresos brutos provenientes de estos Servicios. A efectos de esta Cláusula once. uno. el término "ingresos brutos" significa (a) la facturación total por concepto de prestación de los Servicios Concedidos, más (b) los ingresos provenientes de las liquidaciones entre empresas por el tráfico internacional de entrada y salida del Ecuador, menos (c) los cargos de interconexión con operadoras nacionales y, menos (d) los tributos incluidos por ley en la facturación.
- 11.2. Pago de los derechos de Concesión.** Los Derechos de Concesión se liquidarán y pagarán trimestralmente, dentro de los treinta (30) días siguientes al vencimiento del trimestre. En caso de retardo en el pago de este derecho, el Concesionario pagará el máximo interés de mora para obligaciones financieras fijado por el Banco Central del Ecuador u Organismo Competente en la fecha del vencimiento del plazo para el pago. Los pagos previstos en esta Cláusula se realizarán cumpliendo el procedimiento fijado en el Decreto Ejecutivo número setecientos

setenta y tres (N° 773), publicado en el Registro Oficial número ciento ochenta y tres (N° 183) de veinte y nueve de octubre de mil novecientos noventa y seis, de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo cuatro, letra a), de la Ley de Creación del Fondo de Solidaridad, publicada en el Registro Oficial número seiscientos sesenta y uno (N°. 661) de veinte y cuatro de marzo de mil novecientos noventa y cinco.

CLAUSULA 12: PLAN DE EXPANSION DEL SERVICIO.-

- 12.1.** Metas de Expansión. Con el propósito de cumplir con los requisitos de expansión y modernización de la red, el Concesionario, hasta el treinta y uno de octubre de cada año, presentará a la Secretaría, para negociación y posterior aprobación por parte del Consejo, el Plan Anual de Expansión del siguiente año, que contenga las metas urbanas, rurales y de servicio público correspondientes al servicio de Telefonía Fija. El Plan de Expansión para el año dos mil uno se encuentra en el Anexo Dos.
- 12.2.** Procedimiento de Revisión del Plan de Expansión. El plan de expansión solicitado, será revisado por el Consejo dentro de los sesenta (60) días calendario siguientes a su presentación a la Secretaría. Transcurrido este plazo sin que el Consejo emita comunicación alguna aprobando o desaprobando el plan o, solicitando información adicional, el plan se considerará aprobado. **Si el Consejo decide no aprobar el plan de expansión, éste deberá presentar, ante el Concesionario, la sustentación de su negativa, y el Concesionario deberá reunirse con la Secretaría y en un plazo no mayor de 15 día hábiles, presentar una propuesta de consenso al Consejo para su aprobación.** Si el Concesionario no presenta hasta el treinta y uno de octubre de cada año el Plan de Expansión, el CONATEL establecerá el Plan de Expansión que será de cumplimiento obligatorio por parte del Concesionario. **La ponderación de estas metas será iguales**

CLAUSULA 13: SERVICIO UNIVERSAL.-

- 13.1** Para los efectos del presente Contrato se entiende por Servicio Universal la definición constante en el [Anexo 5](#).
- 13.2** Uno de los servicios del conjunto definido como servicio universal es la telefonía fija en las áreas rurales o urbano marginales y no contempladas en los Planes de Expansión del Concesionario.
- 13.3** Con el objeto de prestar Servicio Universal en áreas rurales o urbano marginales que no se encuentren servidas o tengan bajo índice de penetración y que no sean rentables, la operadora aportará con una contribución anual equivalente al uno por ciento (1%) de los ingresos totales facturados y percibidos por la prestación de servicios y operación de redes de telecomunicaciones. Los fondos serán recaudados trimestralmente por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, FODETEL, y serán administrados de acuerdo con la reglamentación de dicho Fondo.
- 13.4** El cuatro por ciento (4%) de las utilidades netas que están destinadas al fondo líquido del "Fondo Rural Marginal" es imputable a la contribución del uno por ciento (1%) detallado en el apartado anterior. Queda establecido que el aporte señalado corresponde tanto al establecido en el Artículo cincuenta y ocho de la Ley para la Transformación Económica del Ecuador, el Artículo cuarenta y nueve del Reglamento para Otorgar Concesiones de los Servicios de Telecomunicaciones en Régimen de Libre Competencia cuanto a los Artículos veinte y treinta y ocho de la Ley Especial de Telecomunicaciones vigente.

13.5 La Concesionaria asumirá las obligaciones de prestar el Servicio Universal cuando le sea requerido por el Consejo en los casos previstos en el Artículo diecisiete del Reglamento de Ejecución de Proyectos y Contratación de Servicios del FODETEL, publicado en el Registro Oficial número doscientos treinta y cinco (N° 235) del dos de enero de dos mil uno. En este caso se negociará las condiciones técnicas y económicas para la prestación de tales servicios. En el caso de no llegarse a un acuerdo se procederá de conformidad con el proceso de solución de controversias establecida en la Cláusula Sesenta y cinco. Lo anterior no excluye la posibilidad de que la Concesionaria pueda intervenir en igualdad de condiciones en los concursos públicos convocados por el FODETEL.

CLAUSULA 14: CALIDAD DEL SERVICIO.-

14.1. Índices de Calidad de los Servicios Concedidos. El Concesionario está obligado a llevar los Servicios de Telefonía Local, Nacional e Internacional a los niveles de calidad que se indican en las metas contenidas en los Índices de Calidad del Servicio, al cual se refiere el [Anexo 1](#) del presente Contrato (en adelante denominados los "Índices de Calidad").

14.2. Revisión. El Anexo 1.- que contiene los Índices de Calidad del Servicio deberá ser revisado anualmente; para el efecto el Concesionario presentará a la Secretaría, hasta el treinta y uno de octubre de cada año, una propuesta de ajuste de los Índices de Calidad que regirá para el año siguiente. Para ello deberá incluir conjuntamente con su solicitud, la información de sustento sobre la cual soporta el ajuste planteado. El cumplimiento de los Índices de Calidad será controlado anualmente por la Superintendencia, y será remitido a la Secretaría la que, tomando en cuenta los niveles previamente alcanzados, las necesidades y requisitos de los Servicios de Telefonía Fija Local, Nacional e Internacional, determinarán las modificaciones que sean necesarias de mutuo acuerdo con la Concesionaria. Para su validez las modificaciones acordadas deberán ser aprobadas por el Consejo, sin que se requiera la protocolización de esta reforma para su eficacia. El Consejo tendrá cuarenta y cinco (45) días calendario para emitir su respuesta acerca de la solicitud. Si transcurrido dicho plazo el Consejo no emite respuesta alguna, la solicitud se considerará aprobada. En todo caso, el Consejo establecerá la valoración relativa (ponderación) de los diferentes índices calidad a efectos de permitir la aplicación de sanciones de acuerdo a la Cláusula Cincuenta. uno. seis. d),e) y f). Si el Consejo decide no aprobar el ajuste de los Indices de Calidad deberá presentar ante el Concesionario la sustentación de su negativa, y el Concesionario deberá reunirse con la Secretaría y en un plazo no mayor de quince(15) días hábiles presentar una propuesta de consenso al Consejo para su ratificación.

14.3. Procedimiento de Inspección y Requisitos de Control. El concesionario tendrá la obligación de efectuar la medición de los Índices de Calidad antes señalados y entregarlos mediante un sistema automatizado de acceso en línea a la Superintendencia para ser revisados. **Los datos presentados en el sistema automatizado deberán ser actualizados a más tardar el 30 del mes siguiente al que corresponde la información y no podrán ser modificados luego de 60 días.** El Concesionario cumplirá con los requerimientos de información y procedimientos de inspección establecidos o por establecerse por la Superintendencia con respecto al cumplimiento de los Indices de Calidad. La metodología de medición de los Indices de Calidad, podrá ser modificada previas solicitud del operador y la autorización del Consejo. La Superintendencia se

reserva, sin embargo, la facultad de efectuar mediciones por su cuenta cuando lo considere pertinente. Con la finalidad de lograr un efectivo control de los Índices de Calidad, la Superintendencia podrá establecer auditorias técnicas sobre la medición de los Índices de Calidad, utilizar los resultados que se obtengan a través de su Centro de atención al Usuario, relacionados con la calidad del servicio prestado, así como cualquier parámetro técnico que la Secretaría o la Superintendencia considere necesario. La Superintendencia publicará los índices de calidad de servicio para que sean de conocimiento público.

CLAUSULA 15: MODERNIZACION DEL SISTEMA.-

15.1. Instalación. En forma permanente durante todo el Plazo de la Concesión, el Concesionario deberá instalar y mantener la infraestructura en óptimo estado y equipos nuevos de avanzada manufactura y de acuerdo a reciente tecnología, que cumplan con las recomendaciones de la UIT sobre la materia, aseguren la compatibilidad técnica con otros sistemas o Redes de Telecomunicaciones instalados y permitan, además, la incorporación de nuevos servicios, así como la operación más eficiente del sistema, de acuerdo con los avances tecnológicos.

15.2. Modalidad Multicarrier. A partir del uno de enero de dos mil dos, el Concesionario implementará la modalidad multicarrier para explotar los servicios de telefonía de larga distancia nacional e internacional. Los costos de implementación de estos mecanismos serán distribuidos entre el Concesionario y los nuevos operadores de larga distancia nacional e internacional. En caso de no llegar a un acuerdo se aplicará lo dispuesto en el Reglamento de Interconexión y Conexión entre Redes y Sistemas de Telecomunicaciones. A falta de manifestación expresa de voluntad del usuario por el mecanismo de selección (llamada por llamada) o preselección (prescripción) la llamada se enrutará por el Concesionario.

15.3. ELIMINADO

15.4. ELIMINADO

CLAUSULA 16: OBLIGACIONES DE PROTECCION AMBIENTAL.- El Concesionario cumplirá en el ámbito de su accionar con las medidas vinculatorias pertinentes destinadas a evitar la degradación del medio ambiente. Serán por cuenta del Concesionario las acciones y medidas que fueren necesarias para cuidar que las actividades de prestación de los Servicios de Telecomunicaciones no violen dichas medidas, así como aquellas necesarias para reparar los daños causados.

CLAUSULA 17: CESION DE LOS BIENES Y DERECHOS.-

17.1. Limitaciones en la Enajenación de los Bienes Afectados. Los bienes y derechos que adquiera el Concesionario, a cualquier título, que queden afectados a la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones objeto de la Concesión, es decir, bienes indispensables para la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, no podrán ser enajenados ni hipotecados o sometidos a gravámenes de ninguna especie, sin autorización previa del Consejo y bajo sus regulaciones. Si se trata de sustitución de bienes para la modernización y ampliación del sistema, bastará que se notifique el hecho, pero no se requerirá autorización. Lo anterior no limitará la adquisición de equipos bajo la modalidad de arrendamiento mercantil o financiero, la compraventa con reserva de dominio por parte del proveedor u otras modalidades similares.

- 17.2.** Secuestro o Embargo de los Bienes del Concesionario El Concesionario deberá comunicar al Consejo el secuestro, embargo u otras medidas cautelares de los bienes del Concesionario.
- 17.3.** Quiebra. En caso de que el Concesionario entre en quiebra o concurso de acreedores, suspensión de pagos o entre en disolución o proceso de liquidación o cesión de bienes relacionados con el Servicio de Telecomunicaciones, el Concesionario deberá comunicarlos al Consejo inmediatamente; y, además, de a las autoridades pertinentes.

CLAUSULA 18: TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE SERVICIO.-

- 18.1.** Contrato de Servicio. Las relaciones entre el Concesionario y el Abonado se regirán por los términos y condiciones de un Contrato denominado Contrato de Servicio (el "Contrato de Servicio"), el que se sujetará a las disposiciones legales vigentes y de manera especial a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento, cuyas cláusulas esenciales serán aprobadas por el Consejo.
- 18.2.** Procedimiento de Aprobación. En un plazo no mayor de treinta (30) días calendario, contados a partir de la entrada en vigencia del presente Contrato, el Concesionario presentará el modelo de Contrato de Servicio al Consejo, para su aprobación. El Consejo contará con un plazo de treinta (30) días calendarios para su aprobación o para solicitar información adicional. En caso de que el Consejo no cumpla con este plazo, el modelo de Contrato de Servicio se considerará aprobado.
- 18.3.** Modificación del Modelo de Contrato de Servicio.- Cualquier modificación substancial que se haga posteriormente al modelo de Contrato de Servicio deberá ser igualmente aprobada previamente por el Consejo.

CLAUSULA 19: RESPONSABILIDAD FRENTE AL ABONADO Y USUARIOS.-

- 19.1.** Responsabilidad. El Concesionario será responsable frente a sus abonados y usuarios por el correcto funcionamiento, la correcta aplicación tarifaria y la calidad de los servicios de telecomunicaciones prestados.
- 19.2.** Servicios Finales. Cuando los Servicios Concedidos sean Servicios Finales, el Concesionario será responsable por la comunicación desde la terminal de origen hasta la terminal de destino. En el caso de que alguna falla se presente en la red interna de los abonados o en el equipo terminal, el Concesionario podrá proveer los servicios necesarios para la solución del problema a solicitud del Abonado.
- 19.3.** Incumplimiento. En caso de existir indicios de que el Concesionario no presta los Servicios Concedidos en los términos y condiciones señalados en el presente Contrato y en el Contrato de Servicio, la Superintendencia ordenará la realización de diligencias de investigación para la comprobación de tales circunstancias y aplicará las sanciones que fueren procedentes.

CLAUSULA 20: ACTUACIONES PROHIBIDAS.- EL Concesionario no podrá utilizar los Servicios Concedidos para enviar a los Abonados mensajes comerciales no autorizados por el Abonado ni para la transmisión de señales reñidas con la moral y buenas costumbres y/o que atenten contra la Seguridad Nacional. **Se aclara que el Concesionario no es responsable del contenido de la información cursada por terceros a través de sus redes.**

CLAUSULA 21: ATENCION AL USUARIO.-

- 21.1.** No Discriminación. El Concesionario garantizará el derecho de igualdad y de no discriminación, otorgando a cada Abonado el mismo trato en iguales condiciones y situaciones. Los descuentos por volúmenes de tráfico otorgados por el Concesionario por el uso de sus Servicios de Telecomunicaciones, deberán ser aplicados sobre una base de igualdad de trato y tratamiento no discriminatorio. Estos descuentos deberán darse a conocer a la Secretaría y a la Superintendencia.
- 21.2.** Quejas y Reclamaciones. El Concesionario deberá diseñar, poner en práctica y mantener un sistema eficiente de recepción y trámite de quejas y reparación de fallas. A estos efectos un plan de acción preliminar será sometido a aprobación del Consejo, a través de la Secretaría, dentro de los treinta (30) días calendario, contados a partir de la Fecha de suscripción del Contrato. Este plan deberá ser aprobado por el Consejo dentro de los treinta (30) días calendarios de su presentación. El Concesionario deberá implementar el plan preliminar dentro de los treinta (30) días calendarios de su aprobación y dispondrá de doce (12) meses contados a partir de la Fecha de suscripción del Contrato para implementar un sistema definitivo de recepción y trámite de quejas y reparación de fallas, el cual contendrá, a menos, los siguientes mecanismos:
- 21.2.1.** Grupo de números, perteneciente al sistema, preferiblemente con numeración abreviada que comunique a los Abonados y Usuarios con un centro de atención de reclamos;
- 21.2.2.** Atención personalizada en las oficinas de atención al público; y,
- 21.2.3.** Recepción y respuesta de correspondencia escrita. El Concesionario deberá llevar un registro de cada una de las quejas, denuncias o reclamos, de los resultados y del otorgamiento de reparaciones económicas, si las hubiera. Dichos registros estarán a disposición de la Superintendencia.
- 21.3.** Solución de Conflictos. El Concesionario establecerá un procedimiento eficiente para la solución de conflictos con sus Abonados y Usuarios, **de acuerdo con las normas legales vigentes.**
- 21.4.** Listas de Espera. El Concesionario deberá llevar un registro de las solicitudes y de las listas de espera para la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones. El registro y las listas de espera deberán ser remitidas semestralmente hasta el quince de enero y quince de julio de cada año, a la Secretaría y a la Superintendencia.
- 21.5.** Acceso a Servicios de Emergencia. El Concesionario se obliga a prestar gratuitamente, durante las veinte y cuatro horas del día, un servicio que permita comunicar al usuario con servicios de emergencia, tales como los cuerpos o instituciones de policía, servicio de bomberos y ambulancia, mediante números abreviados, a través de su sistema. Esta obligación se extiende a los Teléfonos Públicos.
- 21.6.** Guía Telefónica. Los Abonados a los Servicios de Telefonía Local tendrán derecho a recibir del Concesionario, anualmente y de forma gratuita, una guía telefónica o servicio equivalente, contentivo de los números de teléfono existentes dentro del Área de Concesión.
- 21.7.** Servicio de Información. El Concesionario se obliga a proveer a los Usuarios servicios de guía telefónica a través del cual las personas que llamen puedan obtener en cualquier horario, durante las veinte y cuatro horas del día, información relativa a números telefónicos de Abonados del Área Concesionada. **El Concesionario no cobrará ningún cargo por el servicio de información de número telefónicos, nacionales y locales.**

21.8. Centros de Atención. El Concesionario se obliga a establecer centros de atención permanente para sus Abonados en número suficiente, según la demanda.

CLAUSULA 22: INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES.- EL Concesionario deberá tomar las medidas necesarias para proteger la confidencialidad de las comunicaciones cursadas a través de sus sistemas. Si la violación de la confidencialidad de una comunicación es imputable al Concesionario, éste será responsable por el hecho propio y por el de sus trabajadores y contratistas, siendo susceptible de merecer las sanciones correspondientes señaladas en las leyes ecuatorianas. Si la violación es imputable a un tercero, el Concesionario lo hará de conocimiento de la Superintendencia, para que se tomen las medidas que corresponda. El Concesionario en ningún caso podrá interferir o autorizar la divulgación del contenido de las comunicaciones, salvo:

22.1. Consentimiento expreso debidamente documentado de todas las partes afectadas.

22.2. Orden judicial obtenida previamente, cuando fuere procedente. La obligación establecida en esta Cláusula no limitará el derecho del Concesionario de prestar un servicio de identificación de la identidad de la llamada (Caller ID).

CLAUSULA 23: REQUISITOS CONTABLES.-

23.1. Establecimiento de un Sistema Contable. El Concesionario debe implementar un sistema de Contabilidad de Costos dentro de un (1) año a partir de la fecha de suscripción del Contrato, a efectos de poder evitar los subsidios cruzados por parte del Concesionario, la Superintendencia se pronunciará sobre el sistema dentro de los sesenta (60) días calendario siguientes a su implementación pudiendo proponer modificaciones las cuales se implementarán en el plazo que establezca la Superintendencia.

23.2. Incumplimiento de los Requisitos Contables. En caso que el Concesionario no cumpla con las obligaciones establecidas en la Cláusula 23.1 o si el sistema contable establecido por el Concesionario no lograra alcanzar los objetivos establecidos en la Cláusula 23.1, el Consejo cuando lo estime necesario y apropiado, podrá disponer que el Concesionario preste ciertos Servicios de Telecomunicaciones a través de una o más divisiones separadas, o de una sucursal o subsidiaria.

CLAUSULA 24: SUPERVISION; INFORMES.-

24.1. Supervisión. El Concesionario establecerá y mantendrá registros adecuados para permitir la supervisión y cumplimiento de los términos de este Contrato. La Superintendencia, de conformidad con las leyes y reglamentos, ejercerá la supervisión y control de las instalaciones, de la Red de Telecomunicaciones y de los Servicios de Telecomunicaciones prestados por el Concesionario así como la correcta aplicación tarifaria. A los fines de asegurar el cumplimiento de las obligaciones en la prestación de los Servicios Concedidos, así como el cumplimiento de las obligaciones a cargo del Concesionario, la Superintendencia podrá realizar controles técnicos y contables en forma directa o a través de auditores independientes cuyos honorarios correrán por cuenta de la Superintendencia. El Concesionario deberá permitir el acceso a sus instalaciones a los representantes de la Superintendencia. Cuando la naturaleza de los controles lo permita, la Superintendencia deberá notificarlos al Concesionario con no menos de dos (2) días hábiles de anticipación.

- 24.2.** Solicitudes de Información. La Superintendencia y la Secretaría podrán, en cualquier momento, solicitar al Concesionario información detallada en relación con la operación de los Servicios Concedidos que se considere necesaria para evaluar el comportamiento y desempeño del Concesionario, así como otros datos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones asumidas por el presente Contrato. **En el plazo de 45 días contados de las fecha de suscripción del presente adendum, la Secretaría y la Superintendencia definirán con el Concesionario un procedimiento para atender las solicitudes de información, el mismo que para entrar en vigencia deberá ser aprobado por el CONATEL. Si no hubiese acuerdo con el Concesionario, luego de vencido el plazo antes indicado, la Secretaría en forma unilateral presentará al consejo un proyecto de procedimiento para su aprobación, al que acompañará las alegaciones de la Superintendencia y de el Concesionario.**
- 24.3.** Informes. Sin perjuicio a lo estipulado en las Cláusulas 24.1 y 24.2 , el Concesionario deberá presentar a la Superintendencia y a la Secretaría, dentro de los cuatro (4) primeros meses de cada año calendario, por lo menos, los siguientes informes respecto del año calendario anterior:
- 24.3.1.** La situación de los diversos Servicios Concedidos, con especial referencia al cumplimiento del Plan de Expansión y de los Índices de Calidad, que serán revisados y evaluados por la Superintendencia.
- 24.3.2.** Los estados financieros auditados por auditores externos de prestigio internacional, así como los de cada una de sus subsidiarias (si las hubiere) en las cuales el Concesionario tenga más del cincuenta por ciento (50%) del capital social.
- 24.4.** Manejo de la Información Recibida. Toda información que la Secretaría o la Superintendencia entreguen al Concesionario, en razón del presente Contrato, en calidad de reservada será guardada como tal, al igual que la información entregada por el Concesionario a la Secretaría o a la Superintendencia.

CLAUSULA 25: PROHIBICION DE INTERFERENCIAS PERJUDICIALES.- El Concesionario adoptará todas las medidas necesarias para evitar interferencias radioeléctricas perjudiciales a otros Sistemas de Telecomunicaciones que hayan sido debidamente habilitados, de acuerdo con las normas técnicas y regulaciones aplicables.

CLAUSULA 26: REGLAS DE COMPETENCIA.-

- 26.1.** Abuso de Posición Dominante. El Concesionario se compromete a no realizar directa ni indirectamente, cualquier acto que signifique el aprovechamiento de su posición dominante en el mercado en la prestación de los Servicios Concedidos, con el objeto de obtener alguna ventaja que impida, limite, restrinja, distorsione, o en general, afecte la leal competencia entre empresas prestadores de Servicio de Telecomunicaciones.
- 26.2.** Prohibición de Subsidios Cruzados. El Concesionario se compromete a no realizar subsidios cruzados entre los diferentes Servicios de Telecomunicaciones que preste.
- 26.3.** Trato No Discriminatorio. Las tarifas, términos, condiciones y estándares técnicos conforme a los cuales el Concesionario presta los servicios de Telecomunicaciones utilizando la Red de Telecomunicaciones u otros Servicios Portadores para su propio suministro de Servicios de Telecomunicaciones, serán los mismos o equivalentes a aquellos que ofrece a otros prestadores de Servicios de Telecomunicaciones no relacionados, de acuerdo con el Reglamento de

Interconexión y Conexión entre Redes y Sistemas de Telecomunicaciones publicado en el Suplemento del Registro Oficial número mil ocho (N° 1008) de diez de agosto de mil novecientos noventa y seis, el Reglamento para otorgar Concesiones de los Servicios de Telecomunicaciones que se brinda en Régimen de Libre Competencia, publicado en el Registro Oficial número ciento sesenta y ocho (N° 168) de veinte y uno de septiembre de dos mil y otras normas pertinentes.

CLAUSULA 27: PROHIBICIÓN DE VENTAS ATADAS.- El Concesionario no podrá obligar de modo alguno a los Abonados a comprar, alquilar o usar equipos terminales de una marca determinada o aquellos suministrados por sí mismo, por sus filiales o sus empresas vinculadas.

CLAUSULA 28: INTERCONEXION Y CONEXION.-

- 28.1.** Obligación de Interconexión y Conexión. El Concesionario está obligado a prestar los servicios de la interconexión y conexión a su Red de Telecomunicaciones, de otras redes y sistemas de telecomunicaciones, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento General, el Reglamento de Interconexión y Conexión entre Redes y Sistemas de Telecomunicaciones publicado en el Suplemento del Registro Oficial N° 1008 del 10 de agosto de 1996 y en el presente Contrato, en particular ajustándose a los principios de neutralidad, igualdad de acceso trato no discriminatorio y proporcionalidad.
- 28.2.** Convenio de Interconexión. Los convenios de interconexión que suscriba el Concesionario deberán cumplir con el Reglamento de Interconexión y Conexión y conforme al Artículo ciento nueve del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, si en un lapso de sesenta (60) días calendario no se ha llegado a un acuerdo de interconexión, la Secretaría, a solicitud de una o ambas partes, establecerá las condiciones técnica, legales, económicas y comerciales a las cuales se sujetará la interconexión dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario posteriores, salvo que las partes lleguen a un acuerdo antes de que la Secretaría emita su decisión.
- 28.3.** Información. El Concesionario deberá facilitar la información sobre su Red de Telecomunicaciones que sea necesaria para que otros operadores presenten sus propuestas de interconexión y podrá solicitar en forma recíproca la misma clase de información.
- 28.4.** Interrupción. El Concesionario no podrá suspender la interconexión sin autorización de la Superintendencia, salvo los casos fortuitos o de fuerza mayor. En caso de ser autorizada la suspensión, ésta deberá ejecutarse en períodos de baja demanda. Los Abonados y Usuarios deberán ser informados por lo menos cinco (5) días hábiles antes de que se produzca la interrupción, salvo casos fortuitos, de fuerza mayor o de emergencia.
- 28.5.** El Concesionario estará facultado a permitir el acceso a los elementos desagregados de la red, en los términos y condiciones que se formalicen entre las partes a través de un convenio. Esta cláusula debe ser revisada y adecuada al marco legal y a las condiciones de mercado, manteniendo el principio de trato igualitario con respecto a las redes de otros operadores, como máximo cada dos años a partir del uno de enero de dos mil dos.
- 28.6.** El Concesionario no se obliga a poner a disposición de terceros el bucle local de abonado como elemento desagregado de su red. Esta cláusula debe ser revisada y adecuada al marco legal y a las condiciones de mercado, manteniendo el

principio de trato igualitario con respecto a las redes de otros operadores, como máximo cada dos años a partir del uno de enero de dos mil dos.-

CLAUSULA 29: PLANES TECNICOS.-

- 29.1.** Numeración. La Secretaría será responsable de la administración, corrección, revisión y coordinación del plan de numeración de acuerdo con los requisitos de leyes internacionales y recomendaciones de la UIT y de otras entidades internacionales y de acuerdo con principios de libre y leal competencia.
- 29.2.** Planes Técnicos Fundamentales. El Concesionario aplicará en su Red de Telecomunicaciones, en forma obligatoria, todos los planes técnicos fundamentales aprobados por el Consejo. La administración de los planes técnicos fundamentales la llevará a cabo la Secretaría mientras el control lo ejercerá la Superintendencia. **(frase eliminada)**. En caso de que el mercado lo determine, el Concesionario podrá establecer un sistema de portabilidad numérica.

CLAUSULA 30: HOMOLOGACION DE EQUIPOS Y PERMISOS ESPECIALES.-

- 30.1.** Homologación de Equipos Terminales. El Concesionario deberá obtener los certificados de homologación necesarios para la venta, arrendamiento, distribución y uso de equipos terminales de telecomunicaciones. Esta obligación no se aplicará a equipos terminales de telecomunicaciones que fueran debidamente instalados o comprados por el Concesionario antes de la fecha de suscripción del contrato.
- 30.2.** Otros Permisos. El Concesionario deberá obtener de los organismos competentes, las licencias y permisos necesarios, incluyendo permisos de construcción y otros distintos de los de telecomunicaciones de acuerdo a las leyes y reglamentos vigentes.

CLAUSULA 31: OBLIGACIONES INTERNACIONALES.- Calificación Internacional del Concesionario. El Concesionario tendrá la calidad de Empresa de Explotación Reconocida, en el sentido establecido en el Anexo de la Constitución de la UIT y podrá participar en los sectores de la UIT, de conformidad con el Artículo Diecinueve (Nº doscientos veinte y nueve y siguientes) del Convenio Internacional de Telecomunicaciones, Ginebra mil novecientos noventa y dos.

CLAUSULA 32: OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO CON LA SEGURIDAD NACIONAL.-

- 32.1.** El Concesionario se obliga a cumplir todas las disposiciones y regulaciones establecidas en la Ley de Seguridad Nacional, incluyendo aquellas relacionadas con la calificación de personal extranjero.
- 32.2.** El caso de declararse el estado de emergencia nacional, regional o local, decretado por el Presidente de la República por causa de inminente agresión externa. De guerra internacional o de grave conmoción o catástrofe interna, el Concesionario pondrá a disposición del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas los Servicios Concedidos incluyendo su personal y medios, con la finalidad de apoyar la ejecución de los planes de Seguridad Nacional, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Seguridad Nacional. Para el efecto, el Concesionario mantendrá coordinación permanente con la Secretaría y el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas.

- 32.3.** Mientras dure el estado de emergencia, el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, asumirá el control y supervisión de todo el sistema del Concesionario, con la obligación de restituirlo al dar por terminada la declaratoria de emergencia.
- 32.4.** Durante el período del estado de emergencia, las obligaciones y responsabilidades del Concesionario, adquiridas en virtud del presente Contrato, se reducirán en la medida en que sean afectadas por la atención a las necesidades de la Seguridad Nacional.
- 32.5.** En caso de expedirse un Decreto de Emergencia con requisición y obligación de prestación de servicios se procederá, con sujeción a las disposiciones de la Ley de Seguridad Nacional y del Reglamento de Requisiciones respectivo.
- 32.6.** El Concesionario se compromete a cumplir y hacer cumplir las medidas y normas de Seguridad Nacional y reserva militar relacionados con las comunicaciones que se procesen en su sistema.

CAPÍTULO IV: DERECHOS DEL CONCESIONARIO.-

CLAUSULA 33: RETRIBUCIÓN POR LA PRESTACION DEL SERVICIO.- El Concesionario tendrá derecho a liquidar, facturar y recaudar de sus Abonados, Clientes o Usuarios, oportuna y periódicamente, el monto correspondiente por la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones. La factura deberá especificar con claridad y de manera discriminada, por lo menos los tipos de Servicios de Telecomunicaciones prestados al Abonado, Cliente o Usuario, el período que abarca y los cargos autorizados tales como cargos fijos y tiempo de uso. Las facturas serán emitidas mensualmente y contendrán los requisitos establecidos en las normas legales y reglamentarias aplicables. **El Concesionario tendrá derecho a realizar reliquidaciones por hasta 3 meses, de los consumos efectuados por sus abonados y no facturados por errores técnicos debidamente comprobados., de lo cual dará avisos por la prensa y notificará a la Superintendencia. En estos casos no podrá cobrar intereses y deberá dar facilidades de pago. La reliquidación, de darse, se efectuará con base en las tarifas aplicadas a la fecha del consumo.**

CLAUSULA 34: TRATAMIENTO IGUALITARIO. La Secretaría y el Concesionario convienen en que el régimen de este contrato en sus aspectos técnico y económicos se sustentan en el marco regulatorio vigente en el país a la fecha de la firma de este contrato. En consecuencia, las partes convienen en que a partir de esta fecha el tratamiento que otorgue la Secretaría, a través de las resoluciones del CONATEL y sus propias decisiones, el Concesionario no será discriminado en relación con el tratamiento que reciban otras operadoras, en circunstancias similares, en la República del Ecuador; si de hecho se otorgare en el futuro a otras Operadoras Públicas o Privadas un tratamiento más ventajoso sobre los derechos de concesión, cobertura, rangos de tarifas, parámetros de calidad de servicio, que contemple este contrato para el Concesionario, se extenderá dicho tratamiento en su favor en forma automática, para cuyo efecto se procederá a la modificación de este contrato en el plazo de sesenta días (60 días), a fin de que se incluyan los factores de corrección necesarios.

CLAUSULA 35: SUSPENSION DE SERVICIOS POR PARTE DEL CONCESIONARIO.- El Concesionario podrá suspender temporalmente la prestación

de los Servicios Concedidos, darlos por terminados y, en consecuencia, suspender definitivamente su prestación a un determinado Abonado, Cliente o Usuario, según lo que establezcan el Contrato de Servicio y las regulaciones que expida el Consejo.

CLAUSULA 36: PLANES DE PRECIOS. El Concesionario podrá establecer planes de precios en forma individual o agregada como lo considere comercialmente adecuado, **respetando el principio de trato igualitario y no discriminatorio, en circunstancias similares, siempre dentro de los topes máximos constantes en el Pliego Tarifario aprobado por el CONATEL.**

CLAUSULA 37: EQUILIBRIO ECONOMICO FINANCIERO. Las partes tienen derecho a que se mantenga la ecuación económico financiera contractualmente pactada, en los términos establecidos en el Artículo setenta y seis del Reglamento sustitutivo del Reglamento General de la Ley de Modernización del Estado, Privatizaciones y Prestaciones de Servicios Públicos por parte de la Iniciativa Privada, publicado en el Suplemento del Registro Oficial número quinientos ochenta y uno (Nº 581) de dos de diciembre de mil novecientos noventa y cuatro.

CLAUSULA 38: RETRIBUCION.- El Concesionario tiene derecho a la justa retribución por los servicios prestados, mediante tarifas adecuadas y precios como lo establece el Artículo **83** del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada.

CLAUSULA 39: DERECHO DE PROTECCION DE LA RED.- La entidad concesionaria tendrá el derecho para exigir y comprobar que los aparatos, sistemas, dispositivos o redes que accedan, se conecten o se interconecten a la red de su propiedad, no ocasionen perjuicios, interferencias o daños cualesquiera a la red, así como a verificar que tienen los correspondientes certificados de homologación, de conformidad con las normas pertinentes.

CLAUSULA 40: INSTALACION DE REDES DE TELECOMUNICACIONES. Redes de Telecomunicaciones. El Concesionario podrá construir y operar sus propias Redes de Telecomunicaciones para cursar sus propias comunicaciones y las de sus Abonados, Clientes y Usuarios. Asimismo, el Concesionario está habilitado para proveer el equipo terminal con certificado de homologación, siempre que respete los principios de la libre competencia de acuerdo con la Cláusula veinte y seis del presente Contrato. Las Redes de Telecomunicaciones sólo podrán ser destinadas por el Concesionario para los fines del presente Contrato. Cualquier otro uso de las mismas no conforme al presente Contrato, sólo podrá realizarse previa autorización del Consejo. Todas las instalaciones deberán hacerse y mantenerse de manera tal que no suponga riesgo extraordinario de daños a las personas y a los bienes. En el diseño y construcción de las Redes de Telecomunicaciones deberán tomarse en cuenta las condiciones sísmicas del Ecuador.

CLAUSULA 41: ACCESO A INTELSAT.- INTELSAT. Durante la vigencia del presente Contrato, el Concesionario tendrá acceso a los Servicios de Telecomunicaciones que proporciona INTELSAT, en calidad de "cliente autorizado", con capacidad de acceso y de inversión. El Concesionario será el único responsable de los pagos a INTELSAT, para lo cual suscribirá el convenio respectivo con esa entidad y,

en caso de ser requerido, dará las garantías pertinentes. Esto no limita el derecho del Concesionario a usar otros satélites, es decir, no implica monopolio.

CLAUSULA 42: ASIGNACION DE FRECUENCIAS.-

- 42.1. A los efectos de la prestación de los Servicios Concedidos, el Concesionario tiene derecho a la asignación de las frecuencias o bandas de frecuencias que requiera para la prestación de los Servicios Concedidos, cumpliendo con las disposiciones legales, técnicas y económicas aplicables en materia de gestión, administración y control del espectro radioeléctrico.
- 42.2. Si el Concesionario requiere frecuencias adicionales para la prestación de los servicios concesionados, éste presentará la solicitud correspondiente, que vendrá acompañada del proyecto técnico. Una vez aprobada por el CONATEL serán consideradas como parte del Contrato Inicial de Autorización de Uso de Frecuencias, suscrito entre la Secretaría y el Concesionario el ocho de enero de mil novecientos noventa y ocho, mediante la suscripción de un Adendum.
- 42.3. El Concesionario sólo podrá utilizar las frecuencias o bandas de frecuencias asignadas para los fines expresamente establecidos en la autorización correspondiente.

CLAUSULA 43: FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO.-

- 43.1. Suspensión de Operaciones. El Concesionario podrá suspender el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, si resulta impedido por las causas definidas como fuerza mayor o caso fortuito por el Código Civil. Superado el caso fortuito o la fuerza mayor, el Concesionario reanudará el cumplimiento del Contrato lo mas pronto posible, notificando de ello a la Superintendencia. Junto con la notificación, el Concesionario deberá presentar un informe detallado de las consecuencias generadas por los hechos que dieron origen a la suspensión.
- 43.2. Mitigación. En los casos mencionados en la Cláusula 43.1, el Concesionario deberá realizar todos los esfuerzos para mitigar los efectos de la fuerza mayor o de caso fortuito, aún si esto supone la aplicación de medidas que demanden la inversión de recursos económicos no contemplados.
- 43.3. Reparación del Sistema. En caso que alguna de las circunstancias mencionadas en la Cláusula 43.1 causare daño a la Red de Telecomunicaciones operada por el Concesionario, éste estará obligado a reparar o reconstruir la Red de Telecomunicaciones conforme a un cronograma y a un plan de trabajo a ser establecido por el Concesionario, con lo que notificará al Consejo para su aprobación

**CAPITULO V:
REGIMEN TARIFARIO GENERAL.-**

CLAUSULA 44: TARIFAS POPULARES.- En los pliegos tarifarios correspondientes se establecerán tarifas especiales o diferenciales para el servicio residencial popular marginal y rural, Orientales, de Galápagos y Fronterizas en función de escalas de bajo consumo.

CLAUSULA 45: PRINCIPIOS GENERALES.-

- 45.1. **Los pliegos tarifarios** deberán propiciar la eficiente expansión de los Servicios de Telecomunicaciones y de igual modo, deberán propiciar la base para el establecimiento de un entorno que favorezca una competencia saludable.
- 45.2. Las tarifas de los Servicios Concedidos deberán cumplir con los principios de igualdad de trato para cada categoría de Abonado que el Concesionario posea.
- 45.3. Los precios de los Servicios Concedidos deberán **cumplir con el principio de equidad y razonabilidad** para todos los Abonados y Usuarios en general, de conformidad con este Contrato.
- 45.4. La estructura tarifaria deberá reflejar el costo **real por** la prestación de los Servicios Concedidos, **más una utilidad razonable**. Asimismo, se deberá aplicar la misma estructura tarifaria para servicios iguales o similares.
- 45.5. La estructura tarifaria se establecerá **sobre la base de** una clasificación de elementos claramente definidos y disponibles en forma desagregada.
- 45.6. Queda prohibido el establecimiento de subsidios cruzados de servicios provistos y hacia otros servicios.
- 45.7. Los descuentos por volúmenes de tráfico otorgado por **la Sociedad Concesionaria** por el uso de los Servicios Concedidos, deberán ser aplicados sobre una base de igualdad de trato y tratamiento no-discriminatorio en circunstancias similares.
- 45.8. **La Sociedad Concesionaria** liquidará, facturará y recaudará los montos correspondientes a las tarifas por concepto de los Servicios Concedidos.
- 45.9. **Mientras el CONATEL considere que un Servicio Concedido no se presta en condiciones de libre competencia, podrá intervenir regulando las tarifas de dicho Servicio Concedido, en aplicación del Artículo 83 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones reformada.**

CLAUSULA 46: ELIMINADO

CLAUSULA 47: ELIMINADO

CLAUSULA 48: ELIMINADO

CLAUSULA 49: ELIMINADO

CLÁUSULA #: (Adendum 3.16) De conformidad con lo dispuesto en el **Art. 83 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones, los servicios de telecomunicaciones deberán ser prestados en régimen de libre competencia, por lo tanto el Concesionario podrá establecer o modificar libremente las tarifas de los servicios que preste a sus abonados, siempre y cuando no excedan los topes máximos, constantes en el Pliego Tarifario aprobado por el CONATEL, de forma que se asegure la operación y prestación eficiente del servicio, con la debida calidad y, al menos, cubra sus costos reales más una utilidad razonable. El Concesionario comunicará las tarifas a la Secretaría y a la Superintendencia, en el término de 24 horas anteriores a su entrada en vigencia. Para asegurar la libre competencia, conforme lo indicado en el **Art. 21** del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones, el Concesionario estará obligado a establecer los precios de sus servicios de telecomunicaciones considerando los costos de prestación eficiente, operabilidad razonable y rentabilidad del capital invertido, sin incluir el**

precio de los equipos terminales necesarios para recibirlos. Deberá proporcionar a cualquier prestador de servicios de telecomunicaciones el acceso puntual a la información técnica necesaria, que permita y facilita la conexión o interconexión a sus redes; y, no deberá imponer unilateralmente como condición de la prestación de sus servicios la compra, alquiler o uso de quipos terminales suministrados por ellos mismos o por un determinado proveedor

CAPITULO VI: INCUMPLIMIENTO Y SANCIONES CONTRACTUALES.-

CLAUSULA 50: INCUMPLIMIENTO Y SANCIONES CONTRACTUALES.- El Concesionario se somete a la presente Cláusula, en la que se contienen las sanciones o penalidades por incumplimientos o faltas contractuales incurridas, de conformidad con las tipificaciones que de mutuo acuerdo han convenido las partes, sin perjuicio de las sanciones que se impongan por las infracciones a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada y de aquellas que se correspondan de acuerdo a otras estipulaciones constantes en este instrumento y las normas generales sobre responsabilidad civil y penal previstas en la Ley.

50.1 Infracciones.-

- 50.1.1.** La cesión o transferencia total o parcial de la Concesión en violación de la Cláusula 62 o de los bienes afectados a los Servicios Concedidos en violación de la Cláusula diecisiete, sin previa autorización del Consejo, constituye infracción de cuarta clase.
- 50.1.2.** La interrupción parcial de la prestación de los Servicios Concedidos, salvo en los casos previstos en la Cláusula 10, constituye infracción de segunda clase cuando se incurra en la primera infracción en el mismo ejercicio fiscal e infracción de tercera clase cuando se incurra en la segunda infracción en dicho período. Cuando se incurra en infracciones adicionales durante este período, el Concesionario estará sujeto a la Penalidad por Reincidencia (según este término se define en la Cláusula cincuenta. cuatro).
- 50.1.3.** Impedir u obstaculizar la supervisión ordenada por la Superintendencia en inobservancia de la Cláusula 24 y otras disposiciones de este Contrato de Concesión, constituyen infracciones de primera clase cuando se incurra por primera vez durante el mismo ejercicio fiscal e infracción de segunda clase cuando se incurra en la segunda infracción en dicho período. Cuando se incurra en infracciones adicionales durante este período, el Concesionario estará sujeto a la Penalidad por reincidencia.
- 50.1.4.** Cobrar cantidades distintas a las ajustadas por el CONATEL para evitar actos contrarios a la libre competencia, en aplicación del Art. 20 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones, constituye infracción de tercera clase, cuando se incurra por primera y segunda vez (aplicándose en este último caso la Penalidad por Reincidencia) durante el Plazo de la Concesión e infracción de cuarta clase cuando se incurra por tercera vez en dicho período.
- 50.1.5.** Evasión o atraso en el pago de un Derecho de Concesión, en violación de la Cláusula 11 en el pago de las tasas Inicial de Autorización correspondientes al uso del espectro radioeléctrico estipulado en el Contrato Inicial de Uso de Frecuencias, constituye (adicionalmente al pago del interés de mora previsto en la Cláusula 11) infracción de primera clase cuando se incurra por primera

vez en cualquier período de tres (3) años durante el Plazo de Concesión e **infracción de segunda clase** cuando se incurra por segunda vez en dicho período. Cuando se incurra en infracciones adicionales en este período, el Concesionario estará sujeto a la **Penalidad por Reincidencia**.

- 50.1.6.** Incumplimiento del Plan de Expansión y las metas de los Índices de Calidad será considerado como infracciones de acuerdo a los siguientes criterios:
- a.-** El incumplimiento del hasta el cinco por ciento (5%) de las metas anuales globales, o hasta el veinte por ciento (20%) de las metas anuales individuales del Plan de Expansión, será considerado falta de **segunda clase**.
 - b.-** El incumplimiento de hasta el diez por ciento (10%) de las metas anuales globales o hasta el treinta por ciento (30%) de las metas anuales individuales del Plan de Expansión, y/o la repetición en dos períodos consecutivos del incumplimiento tipificado en el literal a) anterior, serán consideradas faltas de **tercera clase**.
 - c.-** El incumplimiento de porcentajes mayores que los señalados en el literal b) arriba o la repetición en dos períodos consecutivos del incumplimiento señalado en el literal b) serán consideradas faltas de **cuarta clase**.
 - d.-** El incumplimiento de hasta el diez por ciento (10%) de las metas globales de calidad establecidas según la medición de los Índices de Calidad de acuerdo a la ponderación (valoración relativa de la importancia de unos y otros índices) establecida por el Consejo o el incumplimiento de hasta el veinte por ciento (20%) de la meta de uno cualesquiera de los Índices de Calidad será considerada falta de **segunda clase**.
 - e.-** El incumplimiento de hasta el quince por ciento (15%) de las metas globales de calidad, establecidas según la medición de los Índices de Calidad de acuerdo a la ponderación establecida por el Consejo o el incumplimiento de hasta el treinta por ciento (30%) de la meta de uno cualquiera de los índices o la repetición durante dos períodos consecutivos del incumplimiento señalado en el literal d) arriba, será considerada falta de **tercera clase**.
 - f.-** El incumplimiento de los Índices de Calidad en porcentajes mayores que los señalados en el literal e) arriba o la repetición en dos períodos consecutivos del incumplimiento señalado en el literal b) serán consideradas faltas de **cuarta clase**.
- 50.1.7.** El uso de los Servicios de Telecomunicaciones contra la Seguridad Nacional en violación de la **Cláusula 32** constituye **infracción de cuarta clase**.
- 50.1.8.** El uso de los Servicios Concedidos contra el orden público, la moral o las buenas costumbres en violación de la **Cláusula 20** o la violación por parte del Concesionario o sus trabajadores y/o contratistas de lo previsto en la **Cláusula 22**, constituye **infracción de primera clase** cuando se incurra por primera vez en el mismo ejercicio fiscal de infracción, de **segunda clase** cuando se incurra por segunda vez en dicho período. Cuando se incurra en infracciones adicionales en este período, el Concesionario estará sujeto a la **Penalidad por Reincidencia**.
- 50.1.9.** Incumplimiento de las Regulaciones del Consejo o las disposiciones de la Secretaría o **los requerimientos de información realizado por** la Superintendencia **en conformidad con este contrato**, constituyen **infracción de primera clase** cuando se incurra por primera vez en cualquier período de dos (2) años durante el Plazo de la Concesión e **infracción de segunda clase**

cuando se incurra por segunda vez en dicho período. Cuando se incurra en infracciones adicionales durante este período, el Concesionario estará sujeto a la [Penalidad por Reincidencia](#).

- 50.1.10.** Incumplimiento de la obligación de renovar la Garantía de Fiel Cumplimiento conforme a la [Cláusula 57.2](#) constituye [infracción de cuarta clase](#).
- 50.2.** Daños y Perjuicios.- El incumplimiento por parte del Concesionario de cualquier disposición del presente Contrato no tipificada en la Cláusula 49.1 dará derecho al perjudicado a ser resarcido por los daños y perjuicios causados por el Concesionario.
- 50.3.** Penalidades.- Las penalidades para las infracciones tipificadas en la [Cláusula 50.1](#) serán las siguientes:
- 50.3.1. Infracción de Primera Clase:** Amonestación Escrita.
- 50.3.2. Infracción de Segunda Clase:** Multa de hasta **cien mil** de dólares de los Estados Unidos de América (US\$ **100.000**), según la gravedad de la infracción.
- 50.3.3. Infracción de Tercera Clase:** Multa de entre un **cien mil** (US\$ **100.000**) y un **millón** (US\$ **1'000.000**) de dólares de los Estados Unidos de América, según la gravedad de la infracción.
- 50.3.4. Infracción de Cuarta Clase:** Intervención de la Concesión de acuerdo con la Cláusula cincuenta y uno o cancelación anticipada de la Concesión de acuerdo con la Cláusula cincuenta y cuatro.-
- 50.4. Penalidad por Reincidencia.** La Penalidad por Reincidencia será la que corresponda a la infracción anteriormente impuesta, aumentada en un cincuenta por ciento (50%) y así sucesivamente, conforme a lo previsto en la [Cláusula 50.1](#) (la "Penalidad por Reincidencia").
- 50.5.** Procedimiento.- Salvo lo previsto en la [cláusula 57.4](#), la Superintendencia antes de emitir una resolución imponiendo cualesquiera de las sanciones arriba mencionadas, comunicará por escrito al Concesionario señalando: (i) su propósito de emitir una resolución imponiendo una sanción; (ii) las razones que motivan la imposición de la sanción; y (iii) el plazo durante el cual el concesionario podrá presentar sus descargos por escrito o subsanar su incumplimiento, si ello fuera posible, **no pudiendo este plazo ser menor de quince (15) o mayor a treinta (30) días calendarios contados a partir de la comunicación.** Vencido este plazo y dentro de los siguientes quince (15) días calendarios, y con el descargo respectivo o sin él, la Superintendencia emitirá la resolución correspondiente, debidamente motivada, la cual será por escrito e indicará las razones por las cuales ha sido adoptada. Adicionalmente el Concesionario podrá presentar ante el Consejo el recurso administrativo frente a la sanción impuesta misma que será resuelta por el Consejo en el término no mayor de diez (10) días hábiles. La resolución del Consejo sólo podrá impugnarse a través del procedimiento de arbitraje previsto en la [Cláusula 65](#). Si al cabo de cinco (5) días calendarios de haberse emitido la resolución del Consejo no se efectuare el pago de las sanciones económicas indicadas en la resolución, o no se hubiese presentado una solicitud de arbitraje conforme a la Cláusula sesenta y cinco, la Superintendencia de Telecomunicaciones emitirá el correspondiente título de crédito por el monto indicado en la resolución e iniciará la pertinente acción coactiva, o de ser del caso solicitará a la Secretaría la ejecución de la garantía del Fiel Cumplimiento.

- 50.6. Disposiciones Complementarias.- Las disposiciones de esta Cláusula cincuenta y el cumplimiento de las penalidades aquí previstas no implica que el Concesionario quede exento del cumplimiento de este Contrato.

CAPÍTULO VII: INTERVENCION Y TERMINACION DEL CONTRATO.-

CLAUSULA 51: INTERVENCION DE LA CONCESION.

- 51.1. Intervención. En los casos en los que el Concesionario incurra en quiebra, en mora que signifique la suspensión del pago de sus obligaciones, abandone la explotación del servicio o incurra en una **infracción de cuarta clase** conforme a la **Cláusula 50**, el Concesionario se somete expresamente a que el Consejo, mediante resolución, designe un interventor a quien se le conferirán los poderes que otorga el Artículo 110 del Reglamento de Modernización, así como las facultades de administración y operación otorgadas al Concesionario en virtud de este contrato. El interventor será una firma especializada de reconocido prestigio internacional. Los honorarios del interventor y los gastos asociados a la intervención estarán a cargo del Concesionario.
- 51.2. Resolución del Consejo. En la resolución que dicte el Consejo se fijará el régimen al que se someterá el Concesionario para que, en el más corto plazo, concluya la intervención y se coordinen con la Secretaría las acciones a tomar.
- 51.3. Informes del Interventor. El interventor presentará cuantos informes le requiera el Consejo y deberá rendir cuenta de su gestión a este organismo, a los representantes del Concesionario o a quien le suceda en la concesión.
- 51.4. Subsanación. Previo a la declaratoria de **intervención**, la Superintendencia **remitirá al Consejo la resolución de subsanación, para que éste ordene al Concesionario subsanar la infracción en un plazo máximo de 180 días, de acuerdo con el plan que para el efecto presente el Concesionario, el que será aprobado por el Consejo y de ser el caso, negado en forma motivada de acuerdo con las circunstancias que determinaron el incumplimiento. El CONATEL establecerá un plazo para la subsanación, dentro del cual podrán considerarse modificaciones a los planes d expansión e índices de calidad del servicio aprobado. La falta de cumplimiento de la subsanación en el plazo ordenado, dará lugar a que la Superintendencia aplique la sanción de intervención, de la cual notificará al CONATEL** para que este Organismo designe un interventor, el cual dispondrá de los poderes que se conceden a los interventores en esta Cláusula 51. Si el interventor considera imposible el mantenimiento del Concesionario como responsable de la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones se procederá a la cancelación anticipada de la Concesión según la **Cláusula 54** el Consejo tomará las medidas necesarias para asegurar la continuidad del servicio.

CLAUSULA 52: VENCIMIENTO DEL PLAZO.-

- 52.1. Vencimiento del Plazo. El presente Contrato terminará al vencimiento el Plazo de la Concesión estipulado en la **Cláusula 8.1**. Si la nueva concesión no pudiese ser otorgada antes de la finalización de la vigencia del presente Contrato el Consejo nombrará un administrador que asumirá las funciones del Concesionario o podrá requerir al Concesionario saliente la continuación de los Servicios Concedidos por un plazo no mayor de doce (12) meses contados a partir de la fecha original de finalización de la Concesión anterior, período

durante el cual deberá efectuarse la contratación con un nuevo concesionario. El administrador será una firma especializada de reconocido prestigio internacional.

- 52.2.** Mutuo Acuerdo. El presente Contrato terminará, igualmente, por mutuo acuerdo entre el Concesionario y la Secretaría, previa autorización motivada del Consejo. La terminación por mutuo acuerdo no implicará renuncia a los derechos causados o adquiridos a favor del Concesionario ni implicará la terminación de los procesos sancionatorios iniciados si los hubiere. Extinguido el presente Contrato por vía de terminación normal nada se deberán las partes una a otra, salvo los pagos que por ejecución del mismo estuviesen pendientes para ese momento.

CLAUSULA 53: LAUDO ARBITRAL; SENTENCIA EJECUTORIADA.- El presente Contrato se terminará anticipadamente, si es declarada su terminación por laudo arbitral o sentencia ejecutoriada.

CLAUSULA 54: PROCEDIMIENTO PARA LA CANCELACION ANTICIPADA.- Cabe que el Consejo declare la cancelación de la Concesión, en los casos de infracción de cuarta clase para lo que se seguirá el siguiente procedimiento:

- 54.1.** Aviso. El Consejo publicará al menos tres avisos en dos periódicos de circulación nacional y enviará el aviso al Concesionario y a la Superintendencia señalando (i) que se propone expedir una resolución cancelando anticipadamente la Concesión; (ii) las causas legales, contractuales y fundamentos por los que se propone expedir tal resolución; (iii) el período en el cual el Concesionario o terceras personas con un interés legítimo (previamente calificados por el Consejo) podrán presentar por escrito comentarios u objeciones con respecto a la resolución propuesta, no pudiendo dicho período ser menor de ocho (8) o mayor de sesenta (60) días calendario contados a partir de la fecha de la última publicación del aviso; (iv) el período durante el cual la Secretaría enviará al Consejo y al Concesionario un informe y una opinión sobre la resolución propuesta el cual no podrá ser mayor de sesenta (60) días calendarios contados a partir de la fecha de publicación del tercer aviso y (v) la fecha, lugar y hora para una audiencia en la cual el Concesionario, la Secretaría y cualquier tercera persona con un interés legítimo (previamente calificados por el Consejo) podrán formular comentarios u objeciones. Dicha fecha no podrá ser inferior a sesenta (60) días calendarios contados a partir del vencimiento del plazo para presentar comentarios u objeciones por escrito.

- 54.2.** Audiencia Pública y Resolución.- En la fecha determinada en el aviso, el Consejo conducirá una audiencia pública durante la cual el Concesionario, la Secretaría y aquellas terceras personas con un interés legítimo que hayan presentado comentarios u objeciones que el Consejo haya calificado con anterioridad, tendrán el derecho a ser escuchados. La resolución del Consejo será adoptada a más tardar sesenta (60) días calendarios después de la audiencia pública.

CLAUSULA 55: DESTINO DE LOS BIENES.-

- 55.1.** Destino de los Bienes en Casos de Terminación Normal.

- 55.1.1.** Cuando la Concesión termine de acuerdo a la [Cláusula 52](#), el Concesionario se obliga a: (i) celebrar negociaciones con otras empresas Concesionarias de Servicios de Telecomunicaciones similares a los Servicios Concedidos con el fin de transferirles sus equipos e instalaciones necesarios para garantizar la

continuidad de los Servicios Concedidos; o (ii) convocar a una subasta pública para la venta de los referidos equipos e instalaciones entre otras empresas concesionarios de Servicios de Telecomunicaciones similares a los Servicios Concedidos.

- 55.1.2.** En el caso que no hubieran empresas concesionarios que presten Servicios de Telecomunicaciones similares a los Servicios Concedidos, o que habiendo no tuvieran interés en la compra de tales equipos e instalaciones o, si el número y calidad de los potenciales postores no garantiza el éxito de la subasta, el Concesionario podrá transferirlos libremente.
- 55.1.3.** Destino de los Bienes en Casos de Terminación Anticipada. Cuando la Concesión se termine anticipadamente de acuerdo con la Cláusula cincuenta y cuatro, el Concesionario se obliga a convocar una subasta pública para la venta de los equipos e instalaciones utilizados por el Concesionario para la prestación de los Servicios Concedidos, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula cincuenta y cinco. uno. uno.

CLAUSULA 56: DERECHOS NO LIMITATIVOS.- Los derechos del Consejo bajo este Capítulo son independientes de las obligaciones del Concesionario estipuladas en el Capítulo III.

CAPÍTULO VIII: GARANTIAS Y SEGUROS.-

CLAUSULA 57: GARANTIA DE FIEL CUMPLIMIENTO.-

- 57.1.** Entrega de la Garantía de Fiel Cumplimiento. Para garantizar el cabal, exacto y oportuno cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que asume el Concesionario y, para responder frente a terceros por daños y perjuicios derivados directa o indirectamente de la ejecución del presente Contrato, el Concesionario entregará en el momento que sea exigible, conforme a la [cláusula 73.4](#), a su elección, una carta de crédito, póliza de seguro o garantía bancaria, con las características de incondicionalidad, irrevocabilidad y de cobro inmediato, por la suma de quince millones de dólares de Estados Unidos de América (US\$15.000.000) ("Garantía de Fiel Cumplimiento"). Para la aplicación de la cláusula cincuenta y siete se tomará en cuenta lo establecido en la cláusula transitoria setenta y tres. cuatro de este contrato.
- 57.2.** Términos Adicionales de la Garantía de Fiel Cumplimiento. La Garantía de Fiel Cumplimiento será emitida a favor de la Secretaría por el plazo de un (1) año renovable y deberá estar en pleno vigor hasta, al menos, noventa (90) días después de terminado el presente Contrato, para garantizar la prolongación de sus efectos.
- 57.3.** Vigencia de la Garantía de Fiel Cumplimiento. La Garantía de Fiel Cumplimiento será devuelta después de noventa (90) días de extinguidas las obligaciones surgidas del presente Contrato, siempre y cuando el Concesionario hubiese dado cumplimiento a las mismas. La Secretaría estará encargada de verificar la vigencia de la Garantía de Fiel Cumplimiento.
- 57.4.** Procedimiento de Cobro. La ejecución de la Garantía de Fiel Cumplimiento se efectuará sobre la base de una resolución que declare la cancelación anticipada de este contrato, adoptado por el CONATEL, de conformidad con lo previsto en las cláusulas pertinentes del presente Contrato. Si el Concesionario no renueva la Garantía de Fiel Cumplimiento con anterioridad de quince (15) días a la

expiración de la misma, la Secretaría ejecutará el cobro de la garantía, sin perjuicio de la sanción establecida en la [Cláusula 50.1.10](#).

CLAUSULA 58: SEGUROS.- El Concesionario contratará y mantendrá en vigor, durante la vigencia del presente Contrato, los seguros de responsabilidad civil contra terceros, estén o no directamente vinculados al Concesionario, por daños y perjuicios declarados judicialmente, así como por la integridad de los bienes del Concesionario. Una copia autenticada de estos documentos debe ser entregada a la Secretaría. La contratación de seguros no libera al Concesionario de su obligación de responder por la totalidad de sus obligaciones frente a terceros, en caso de que los montos de los siniestros superen los valores de cobertura.

CAPITULO IX: DISPOSICIONES GENERALES.-

CLAUSULA 59: LEGISLACIÓN APLICABLE.- El presente Contrato se rige por la legislación ecuatoriana vigente a la fecha de suscripción del presente Contrato. En caso de conflicto de ley posterior con otra anterior, se estará a lo que dispone el Artículo siete del Código Civil. **(Adendum 3.22 se aclara que el contrato de Concesión de Servicios Finales y Portadores de Telecomunicaciones otorgado a favor de Andinatel S.A. el día 11 de abril del 2001, se rige por la legislación ecuatoriana vigente a la fecha de suscripción del presente instrumento, en función de lo cual se han realizado las adecuaciones contractuales al marco legal vigente.)**

CLAUSULA 60: EJECUCION DE BUENA FE.- El presente Contrato se ejecutará de buena fe. En consecuencia, las partes se obligan a cumplir, no sólo lo estipulado expresamente, sino también todo aquello que se derive de la naturaleza propia del presente Contrato.

CLAUSULA 61: EXPROPIACION Y SERVIDUMBRES.-

- 61.1.** Adquisición de Bienes. Si para la explotación de los Servicios Públicos concedidos por el presente Contrato fuere indispensable la adquisición de bienes, el Concesionario podrá adquirirlos directamente o podrá solicitar al Consejo que los expropie de acuerdo a las normas y procedimientos vigentes. En este último caso, el precio de los bienes será pagado por el Concesionario.
- 61.2.** Servidumbres. A solicitud del Concesionario, el Consejo, a través de la Secretaría tramitará la constitución de servidumbre legales, así como el paso de vía de fibra óptica, para la prestación de otros servicios públicos, bien sean propiedad pública o privada de acuerdo con lo establecido en el artículo ochocientos noventa y cinco del Código Civil, así como del Capítulo dos del Título VIII del Reglamento General. Los gastos que ocasionen el otorgamiento de la servidumbre correrán a cargo del Concesionario.

CLAUSULA 62: CESION DEL CONTRATO DE CONCESION.- El Concesionario no podrá ceder ni transferir de ninguna forma, ni total ni parcialmente los derechos u obligaciones otorgados por el presente Contrato. Sin perjuicio de ello, el Concesionario podrá subcontratar total o parcialmente las actividades que le corresponde cumplir de conformidad con este Contrato, que las considere susceptibles de subcontratación en aras del mejor manejo de la Concesión, y siempre que la subcontratación no implique cesión de derechos u obligaciones, bajo el entendido que la

subcontratación de aquellos aspectos de los Servicios de Telecomunicaciones que requieran contacto con el público o que requieran interconexión necesitarán la previa aprobación por escrito del Consejo. En todo caso, siempre el único obligado frente al Consejo será el Concesionario, reputándose sus subcontratistas como obligados solo ante el Concesionario. Sin perjuicio de lo anterior, el Concesionario podrá ejecutar una o más de las actividades concesionadas, a través de compañías subsidiarias, siempre y cuando participe y mantenga por lo menos el cincuenta y uno por ciento (51%) del capital accionario de dichas empresas y previa autorización del CONATEL. El Concesionario requerirá de la autorización previa y favorable del CONATEL para transferir a terceros derechos y obligaciones, emanados de este contrato.

CLAUSULA 63 REGIMEN LABORAL.- El Concesionario está obligado a cumplir con todas las normas laborales, legales y convencionales respecto a su personal y se atenderá a la Disposición Transitoria Séptima de la Ley Especial de Telecomunicaciones y a la Disposición Transitoria Octava del Reglamento General. Ninguna obligación laboral le corresponde cumplir al Consejo, pues éste no asume responsabilidad, ni solidaridad patronal alguna por los actos del Concesionario respecto a su personal.

CLAUSULA 64: DOCUMENTOS SUSCRITOS POR EL CONCESIONARIO CON TERCEROS. Ningún documento que suscriba el Concesionario con terceros tendrá valor alguno en la ejecución del presente Contrato si en él se modifica o se contravienen los principios, términos, normas, regulaciones y disposiciones del presente Contrato, incluyendo sus documentos integrantes.

CLAUSULA 65: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.- Las partes acuerdan que toda controversia que se suscite bajo esta Concesión en relación con su interpretación y cumplimiento, se someterá al siguiente procedimiento:

65.1. Arbitraje.- Cualquiera de las partes podrá notificar a la otra, su intención de someter a arbitraje una controversia derivada de la ejecución o interpretación del presente contrato. En los siguientes (5) cinco días calendario, cada una de las partes designarán un árbitro, de reconocida calificación y experiencia en la materia de la controversia, los árbitros así designados deberán nombrar un tercero dentro de los (5) cinco días calendario siguientes a la fecha de su posesión. En caso de que no exista acuerdo en la designación del árbitro, éste será nombrado por la Cámara de Comercio de la ciudad de Quito a través de su Presidente, de entre expertos que pertenezcan a un Organismo Internacional de Telecomunicaciones independiente a las partes. El arbitraje será administrado por el Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de la Ciudad de San Francisco de Quito. El tribunal dictará su laudo en **derecho** y podrá dictar y ejecutar medidas cautelares. Los costos del arbitraje serán divididos en partes iguales entre la Secretaría y el Concesionario. En lo no previsto expresamente por este Contrato, el arbitraje será substanciado de acuerdo con las normas de la Ley de Arbitraje y Mediación y las Reglas de Arbitraje de la referida Cámara de Comercio. El arbitraje tendrá lugar en la ciudad de Quito y se desarrollará en idioma castellano.

CLAUSULA 66: DOMICILIO Y NOTIFICACIONES.- Para todos los efectos del presente Contrato, las partes convienen fijar su domicilio en la ciudad de Quito, República del Ecuador. Para efectos de notificaciones y correspondencia, las direcciones son: La Secretaría: Avenida Diego de Almagro N31-95 y Alpallana,

Edificio Zeus, Quito, Ecuador Correo Electrónico www.conatel.gov.ec. El Concesionario: ANDINATEL S.A., Veintimilla mil ciento cuarenta y nueve y Avenida Amazonas, Edificio "Z", Quito, Ecuador Correo Electrónico. El cambio de dirección de una de las partes será notificado a la otra por escrito con la debida anticipación. Toda comunicación de la Secretaría o de la Superintendencia se dirigirá al representante legal del Concesionario y será entregada personalmente a éste en sus oficinas, con la respectiva nota de recepción o a través de telefax, dirigido a los números telefónicos establecidos por las partes, casos en los cuales la respectiva comunicación se considerará recibida dentro de los tres (3) días calendario a la fecha del despacho.

CLAUSULA 67: RENUNCIA A LA RECLAMACIÓN DIPLOMATICA.- El Concesionario renuncia expresamente a utilizar la vía diplomática o a recurrir a cualquier organismo nacional o internacional no previsto en la ley ni en el presente Contrato.

CLAUSULA 68: GASTOS. Todos los gastos que demande la celebración Contrato y su perfeccionamiento serán de cuenta del Concesionario.

CLAUSULA 69: IDIOMA.- El presente Contrato se suscribe únicamente en idioma castellano. En caso de existir cualquier diferencia entre cualquier traducción y el Contrato, prevalecerá el texto de este Contrato. Las traducciones de este Contrato no se considerarán para efectos de su interpretación.

CLAUSULA 70: INTERPRETACION E INTEGRIDAD DEL CONTRATO.- Si existiesen contradicciones, diferencias o discrepancias entre las cláusulas del presente Contrato, la interpretación se sujetará a lo dispuesto en los Artículos mil seiscientos tres - mil seiscientos nueve (1603-1609) del Código Civil del Ecuador. Los títulos en este Contrato son para identificación y no deben ser considerados como parte de este Contrato, para limitar o ampliar su contenido o para determinar los derechos y obligaciones de las partes. Los términos definidos en singular incluirán los mismos términos en plural y viceversa. Este Contrato y sus Anexos contienen el completo acuerdo de las partes con relación al objeto del mismo. Este Contrato reemplaza a todos los convenios y acuerdos sobre el objeto del Contrato, ya sean verbales o escritos, que hubieran celebrado con anterioridad al presente Contrato.

CLAUSULA 71: RENUNCIA.- La renuncia de los derechos derivados del presente Contrato sólo tendrá efectos si se realiza por escrito y con la debida notificación a la otra parte. Si en cualquier momento una de las partes renuncia o deja de ejercer un derecho específico consignado en el presente Contrato, dicha conducta no se considerará como una renuncia permanente a hacer valer el mismo derecho o cualquier otro durante toda la vigencia del mismo.

CLAUSULA 72: NULIDAD RELATIVA.- Si cualquier término o disposición de este Contrato es considerado inválido o no exigible por autoridad o persona competente, dicha invalidez deberá ser interpretada estrictamente y no afectará la validez de ninguna otra disposición del presente Contrato.

CLAUSULA 73: DISPOSICIONES TRANSITORIAS.-

73.1. A partir de la suscripción del presente contrato, el CONATEL podrá convocar a concursos públicos competitivos y otorgar concesiones de servicios de telefonía

fija local, nacional e internacional y servicios portadores. La prestación al público de dichos servicios sólo podrá iniciarse a partir del uno de enero de dos mil dos, con excepción de lo estipulado en la cláusula siete. dos. de este Contrato.

- 73.2.** Se mantienen subsidios cruzados entre la Telefonía Fija Local, Nacional e Internacional, hasta que **el Concesionario haya podido llegar a costos reales en las tarifas correspondientes, debidamente demostrados.**
- 73.3.** Por la existencia de subsidios cruzados y mientras éstos subsistan y con el objeto de equilibrar el régimen financiero **del Concesionario** en la provisión de los servicios concedidos y cubrir el déficit de acceso y uso, los cargos de interconexión deberán incluir un valor compensatorio. El valor compensatorio incluido en los cargos de interconexión se reducirá en igual proporción **que el aumento de tarifas, hasta llegar a costos reales.** La Secretaría, al momento de aplicar el Reglamento de Interconexión, deberá considerar el contenido de esta Cláusula.
- 73.4.** La obligación asumida por el Concesionario constante en la **cláusula 57** será exigible en los siguientes términos: Se establece que el Concesionario en un plazo de sesenta días calendario contados a partir de la fecha de registro en el Libro de Acciones y Accionistas de Andinatel S.A. de la transferencia o emisión de acciones que pertenezcan al inversionista privado, o cuando se suscriba el contrato de administración de ANDINATEL S.A. con un operador internacional, acordará con la Secretaría el tipo de garantía que alude la cláusula cincuenta y siete de este contrato. Sólo con aprobación del CONATEL, la Secretaría podrá aceptar una garantía real; la misma que deberá constituirse o rendirse dentro del plazo antes señalado.
- 73.5.** El sistema al que se hace referencia en la cláusula catorce. tres. entrará en aplicación a partir del uno de enero del dos mil dos. La cuantía por su naturaleza es indeterminada. Usted señor Notario se dignará agregar las demás cláusulas de rigor para la plena validez del presente contrato. Minuta firmada por el doctor Hernán Páliz Dávila, abogado con matrícula profesional número dos mil veinte y cinco del Colegio de Abogados de Pichincha.-

ANEXO 1

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	42
ESTABLECIMIENTO DE METAS	42
METAS NACIONALES PARA LOS DIFERENTES ÍNDICES	44
PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO TELEFÓNICO EN ECUADOR....	45
Calidad de funcionamiento de la Red	45
Accesibilidad con Servicios de Operadores.....	48
Retenibilidad del Servicio Telefónico.....	49
Accesibilidad del Servicio Telefónico	51
Confiabilidad de la Facturación	52
Satisfacción de los usuarios	52
Instalación de Teléfonos Públicos.....	53
Oportunidad de la Facturación.....	54
Accesibilidad al Servicio Telefónico	55
METODOLOGÍA DE OTROS ÍNDICES DE CALIDAD NO OBLIGANTES EN EL CONTRATO	
.....	55
Retenibilidad del servicio telefónico.....	55
Densidad efectiva de teléfono públicos	56
Calidad de funcionamiento de la Red	57

ADENDUM AL CONTRATO MODIFICATORIO, RATIFICATORIO Y CODIFICATORIO DE
LA CONCESIÓN DE SERVICIOS FINALES Y PORTADORES DE
TELECOMUNICACIONES

OTORGADO POR:
LA SECRETARÍA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

A FAVOR DE:
PACIFICTEL S.A.

11 DE ABRIL DEL 2001

CUANTÍA INDETERMINADA
DI COPIAS

En la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, Capital de la República del Ecuador; hoy, día jueves 20 de Noviembre del 2003; ante mi, doctor **Fausto Enrique Mora Vega**, Notario Décimo Noveno del cantón Quito, comparecen por una parte, el señor Doctor **Lenín Petronio Ruales Saltos**; en su calidad de Secretario Nacional de Telecomunicaciones Subrogante, debidamente autorizado por el CONATEL, en representación del Estado Ecuatoriano; y, por otra parte, el señor Capitán Ingeniero **Mauricio Galindo Rojas**, en su calidad de Presidente Ejecutivo y representante legal de PACIFICTEL S.A., según consta en los documentos habilitantes que se entregan.- Los comparecientes son de nacionalidad ecuatoriana, mayores de edad, domiciliados en esta ciudad de Quito el primero y en la ciudad de Guayaquil de paso por esta ciudad el último, hábiles para contratar y obligarse a quienes de conocerles doy fe, bien instruidos por mi el Notario en el objeto y resultados de esta escritura que a celebrarla proceden libre y voluntariamente de conformidad con la minuta que me entregan la misma que copiada literalmente es como sigue: **Señor Notario.-** En el registro de escrituras públicas a su cargo, sírvase extender y autorizar una en la que conste el "ADENDUM AL CONTRATO MODIFICATORIO, RATIFICATORIO Y CODIFICATORIO DE LA CONCESIÓN DE SERVICIOS FINALES Y PORTADORES DE TELECOMUNICACIONES OTORGADO POR LA SECRETARÍA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES A FAVOR DE PACIFICTEL S.A. EL 11 DE ABRIL DEL 2001, ANTE EL NOTARIO DÉCIMO NOVENO DEL CANTÓN QUITO, DOCTOR FAUSTO ENRIQUE MORA VEGA" contenido al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- COMPARECIENTES.- Concurren al otorgamiento del presente contrato por una parte el señor Doctor Lenín Petronio Ruales Saltos, en su calidad de Secretario Nacional de Telecomunicaciones Subrogante, debidamente autorizado por el CONATEL mediante Resolución No. 626-24-CONATEL-2003 de 6 de octubre del 2003, en representación del Estado Ecuatoriano; y, por otra parte el señor Capitán ingeniero Mauricio Galindo Rojas, en su calidad de Presidente Ejecutivo y representante legal de PACIFICTEL S.A., debidamente facultado por la Junta General de Accionistas de PACIFICTEL S.A.

SEGUNDA.- ANTECEDENTES.-

2.1 Con fecha 11 de abril del 2001, ante el señor Doctor Fausto Enrique Mora Vega, Notario Décimo Noveno del Cantón Quito, se suscribió el Contrato Modificadorio, Ratificatorio y Codificatorio de la Concesión de Servicios Finales y Portadores de Telecomunicaciones otorgado por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones en nombre del Estado Ecuatoriano, a favor de la compañía PACIFICTEL S.A., el

mismo que se encuentra inscrito el 18 de abril del 2001, en el tomo 27, fojas 2701 del Registro de Inscripciones de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

- 2.2 En la cláusula Tercera del referido Contrato se estipula que, de conformidad con el Artículo 7 regla 18 del Código Civil, se entienden incorporadas al Contrato todas las disposiciones legales, reglamentarias, y más normas jurídicas vigentes a la fecha de celebración de dicho instrumento.
- 2.3 Con fecha 4 de septiembre del 2001, se promulga en el Registro Oficial Número 404 el “Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada”, el que tiene como finalidad, establecer las normas y procedimientos generales aplicables a las funciones de planificación, regulación, gestión y control de la prestación de servicios de telecomunicaciones y la operación, instalación y explotación de toda transmisión, emisión o recepción de signos, señales, imágenes, datos y sonidos por cualquier medio; y el uso del espectro radioeléctrico, considerando que se han realizado varias reformas a la Ley Especial de Telecomunicaciones que no se incorporaron al Reglamento General anterior, que en la Constitución Política de la República del Ecuador, publicada en el Registro Oficial Número 1 del 11 de agosto del 1998, dispone la manera como han de prestarse los servicios públicos, los principios a los que se rigen, prohibiendo de manera expresa los monopolios, por lo que, con la expedición de Ley para la Transformación Económica del Ecuador, publicada en el Suplemento del Registro Oficial Número 34 del 13 de marzo del 2000, se introdujeron varias reformas a la Ley especial de Telecomunicaciones reformada, consagrando el régimen de libre competencia para la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
- 2.4 Que mediante Oficio de 23 de septiembre del 2003, el señor Capitan Ingeniero Mauricio Galindo Rojas, Presidente Ejecutivo de PACIFICTEL S.A. debidamente autorizado por la Junta General de Accionistas de la compañía, solicita formalmente a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones la suscripción de un Adendum al Contrato modificadorio, Ratificatorio, Codificatorio de la Concesión de Servicios Finales y Portadores de Telecomunicaciones otorgado a favor de su representada el día 11 de abril del 2001, señalando la necesidad de adecuar dicho contrato a la regulación vigente, lo cual debe hacerse de mutuo acuerdo entre las partes, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 249 de la Constitución Política de la República.
- 2.5 El Consejo Nacional de Telecomunicaciones mediante Resolución No. 626-24-CONATEL-2003 de 6 de octubre del 2003, aprobó las Adenda a los Contratos Modificadorio, Ratificatorio y Codificatorio de la Concesión de Servicios Finales y Portadores de Telecomunicaciones otorgados por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones a favor de ANDINATEL S.A. y PACIFICTEL S.A. suscritos el 11 de abril del 2001, debiendo incluirse las modificaciones aprobadas por el CONATEL y que constan en el documento anexo a la citada Resolución, en la cual además se autoriza al Secretario Nacional de Telecomunicaciones la suscripción de las respectivas adenda.

TERCERO.- OBJETO.- La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, debidamente autorizada por el CONATEL, de mutuo acuerdo con la empresa PACIFICTEL S.A., suscriben el presente adendum con el propósito de que a partir de esta fecha se incorporen al Contrato Modificadorio, Ratificatorio y Codificatorio de la Concesión de Servicios Finales y Portadores de Telecomunicaciones otorgado a favor de PACIFICTEL S.A. el 11 de abril del 2001, todas las disposiciones legales, reglamentarias y más normas jurídicas que actualmente se encuentran vigentes, por lo que se hace necesario se realicen las siguientes adecuaciones, sin modificar el objeto del contrato:

- 3.1 En la Cláusula Dos: Documentos Del Contrato.- Documentos Habilitantes,** sustituir el párrafo del Anexo Cuatro por el siguiente: “Tope Tarifario” (que constará solamente en la última columna del Anexo Cuatro, incluyendo como tarifa internacional 0.50 dólares)
- 3.2 Se sustituye el numeral 5.6 de la Cláusula 5,** por: “5.6 Notificación de Operación y Explotación.- Para operar y explotar los servicios no implementados a la presente fecha y enumerados en esta cláusula, el Concesionario notificará por escrito a la Secretaría y a la Superintendencia el inicio de los mismos y su aceptación de tarifas y normas técnicas que, para el efecto, haya puesto en vigencia el CONATEL. “
- 3.3 Se sustituye la Cláusula 10, por la siguiente:** “La Superintendencia de Telecomunicaciones autorizará las interrupciones, de conformidad con el “Manual de Procedimiento de Notificación de Interrupciones”, el mismo que en un plazo de treinta días contados a partir de la fecha de suscripción del presente Adendum será elaborado por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones y PACIFICTEL S.A. y sometido a la aprobación del CONATEL. Si no llegaren a un acuerdo, la Secretaría en forma unilateral presentará, dentro de los siguientes 15 días plazo, el proyecto de Manual, al que acompañará las exposiciones realizadas por la Superintendencia de Telecomunicaciones y por PACIFICTEL S.A., para resolución del CONATEL.- En caso de interrupción de cualquier Servicio Concedido por razones que no sean provenientes de caso fortuito o fuerza mayor, por plazos mayores de 10 días calendarios en un mes, el Usuario tendrá derecho a recibir una compensación en función de la interrupción, expresada en un crédito proporcional, basado en la facturación promedio del Usuario durante los 6 meses anteriores, la cual aparecerá en la primera factura siguiente a la interrupción.
- 3.4 Se sustituye la tercera frase del numeral 12.2 de la Cláusula 12: PLAN DE EXPANSIÓN DEL SERVICIO,** con el siguiente texto: “... Si el Consejo decide no aprobar el plan de expansión, éste deberá presentar, ante el Concesionario, la sustentación de su negativa, y el Concesionario deberá reunirse con la Secretaría y en un plazo no mayor de 15 día hábiles, presentar una propuesta de consenso al Consejo para su aprobación.” Y, se sustituye la última frase por: “La ponderación de estas metas será iguales”.
- 3.5 Se sustituye la cláusula 14.3, por la siguiente:** 14.3.- “Procedimiento de Inspección y Requisitos de Control. El concesionario tendrá la obligación de efectuar la medición de los Índices de Calidad antes señalados y entregarlos mediante un sistema automatizado de acceso en línea a la Superintendencia para ser revisados. Los datos presentados en el sistema automatizado deberán ser actualizados a más tardar el 30 del mes siguiente al que corresponde la información y no podrán ser modificados luego de 60 días. El concesionario cumplirá con los requerimientos de información y procedimientos de inspección establecidos o por establecerse por la Superintendencia con respecto al cumplimiento de los Índices de Calidad. La metodología de medición de los índices de Calidad, podrá ser modificada previa solicitud del operador y la autorización del Consejo. La Superintendencia se reserva, sin embargo, la facultad de efectuar mediciones por su cuenta cuando lo considere pertinente. Con la finalidad de lograr un efectivo control de los índices de Calidad, la Superintendencia podrá establecer auditorías técnicas sobre la medición de los Índices de Calidad, utilizar los resultados que se obtengan a través de su Centro de Atención al Usuario, relacionados con la calidad del servicio prestado, así como cualquier parámetro

técnico que la Secretaría o la Superintendencia considere necesario. La Superintendencia publicará los índices de calidad de servicio para que sean de conocimiento público.”

- 3.6 En la Cláusula 15: MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA:** Se eliminan los numerales 15.3 y 15.4
- 3.7 Al final de la Cláusula 20 “ACTUACIONES PROHIBIDAS”,** se añade el siguiente párrafo: “ Se aclara que el Concesionario no es responsable del contenido de la información cursada por terceros a través de sus redes.”
- 3.8 En la Cláusula 21.- ATENCIÓN AL USUARIO,** En el numeral 21.3 con relación a la solución de conflictos se reemplaza texto: “... de conformidad con las normas que establezca el CONATEL...”, por el siguiente: “de acuerdo con las normas legales vigentes.”
- 3.9 Se sustituye el texto del numeral 21.7 de la Cláusula 21.- Atención al Usuario,** por el siguiente: “Servicio de Información.- El Concesionario se obliga a proveer a los Usuarios servicios de guía telefónica a través del cual las personas que llamen puedan obtener en cualquier horario, durante las 24 horas del día, información relativa a números telefónicos de Abonados del Área Concesionada. El Concesionario no cobrará ningún cargo por el servicio de información de número telefónicos, nacionales y locales.”
- 3.10 En la Cláusula 24: Supervisión; Informes.-** Sustituir el texto del numeral 24.2.- Solicitudes de Información, por el siguiente: “La Superintendencia y la Secretaría podrán, en cualquier momento, solicitar al Concesionario información detallada en relación con la operación de los Servicios Concedidos que se considere necesaria para evaluar el comportamiento y desempeño del Concesionario, así como otros datos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones asumidas por el presente Contrato, En el plazo de 45 días contados de la fecha de suscripción del presente adendum, la Secretaría y la Superintendencia definirán con el Concesionario un procedimiento para atender las solicitudes de información, el mismo que para entrar en vigencia deberá ser aprobado por el CONATEL. Si no hubiese acuerdo con el Concesionario, luego de vencido el plazo antes indicado, la Secretaría en forma unilateral presentará al consejo un proyecto de procedimiento para su aprobación, al que acompañará las alegaciones de la Superintendencia y de el Concesionario.”
- 3.11 En la Cláusula 29: PLANES TÉCNICOS,** en la Cláusula 29.2, se elimina la siguiente frase: “... serán considerados planes técnicos fundamentales, los planes de numeración, señalización, calidad y sincronismo.”
- 3.12 En la Cláusula 33: RETRIBUCIÓN POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO,** en la parte final de esta cláusula añadir: “El Concesionario tendrá derecho a realizar reliquidaciones por hasta 3 meses, de los consumos efectuados por sus abonados y no facturados por errores técnicos debidamente comprobados., de lo cual dará avisos por la prensa y notificará a la Superintendencia. En estos casos no podrá cobrar intereses y deberá dar facilidades de pago. La reliquidación, de darse, se efectuará con base en las tarifas aplicadas a la fecha del consumo”
- 3.13 En la Cláusula 36: Planes De Precios:** Sustituir su texto por el siguiente: “El Concesionario podrá establecer planes de precios en forma individual o agregada como lo considere comercialmente adecuado, respetando el principio de trato igualitario y no discriminatorio, en circunstancias similares, siempre dentro de los topes máximos constantes en el Pliego Tarifario aprobado por el CONATEL.”

- 3.14 En la Cláusula 38: Retribución:** Sustituir su texto por el siguiente: “El Concesionario tiene derecho a la justa retribución por los servicios prestados, mediante tarifas adecuadas y precios como lo establece el Artículo 83 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada.
- 3.15 La Cláusula 45: PRINCIPIOS GENERALES,** se reemplaza por la siguiente: “...PRINCIPIOS GENERALES. 45.1 Los pliegos tarifarios deberán propiciar la eficiente expansión de los Servicios de Telecomunicaciones y de igual modo, deberán propiciar la base para el establecimiento de un entorno que favorezca una competencia saludable. 45.2 Las tarifas de los Servicios Concedidos deberán cumplir con los principios de Igualdad de trato igualitario para cada categoría de abonado que el Concesionario posea. 45.3 Los precios de los Servicios Concedidos deberán cumplir con el principio de equidad y razonabilidad para todos los Abonados y Usuarios en general, de conformidad con este Contrato. 45.4 La estructura tarifaria deberá reflejar el costo real por la prestación de los Servicios Concedidos, más una utilidad razonable. Asimismo, se deberá aplicar la misma estructura tarifaria para servicios iguales o similares. 45.5 La estructura tarifaria se establecerá sobre la base de una clasificación de elementos claramente definidos y disponibles en forma desagregada. 45.6 Queda prohibido el establecimiento de subsidios cruzados de servicios provistos y hacia otros servicios. 45.7 Los descuentos por volúmenes de tráfico otorgado por la Sociedad Concesionaria por el uso de los Servicios Concedidos, deberán ser aplicados sobre una base de igualdad de trato y tratamiento no discriminatorio en circunstancias similares. 45.8 La Sociedad Concesionaria, liquidará, facturará y recaudará los montos correspondientes a las tarifas por concepto de los Servicios Concedidos. 45.9 Mientras el CONATEL considere que un Servicio Concedido no se presta en condiciones de libre competencia, podrá intervenir regulando las tarifas de dicho Servicio Concedido, en aplicación del Artículo 83 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones reformada.”
- 3.16 Se eliminan** las cláusulas 46 (MECANISMO DE TOPE DE PRECIOS), 47 (FACTOR DE PRODUCTIVIDAD Y CAMBIOS EXÓGENOS), 48 (PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN TARIFARIA), y 49 (REVISIÓN DEL MECANISMO DE TOPE DE PRECIOS); y, en sustitución de ellas, se incorpora una cláusula con el siguiente contenido: Régimen de Competencia.- “De conformidad con lo dispuesto en el Art. 83 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones, los servicios de telecomunicaciones deberán ser prestados en régimen de libre competencia, por lo tanto el Concesionario podrá establecer o modificar libremente las tarifas de los servicios que preste a sus abonados, siempre y cuando no excedan los tope máximos, constantes en el Pliego Tarifario aprobado por el CONATEL, de forma que se asegure la operación y prestación eficiente del servicio, con la debida calidad y, al menos, cubra sus costos reales más una utilidad razonable. El Concesionario comunicará las tarifas a la Secretaría y a la Superintendencia, en el término de 24 horas anteriores a su entrada en vigencia. Para asegurar la libre competencia, conforme lo indicado en el Art. 21 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones, el Concesionario estará obligado a establecer los precios de sus servicios de telecomunicaciones considerando los costos de prestación eficiente, operabilidad razonable y rentabilidad del capital invertido, sin incluir el precio de los equipos terminales necesarios para recibirlos. Deberá proporcionar a cualquier prestador de servicios de telecomunicaciones el acceso puntual a la información técnica necesaria, que permita y facilita la conexión o interconexión a sus redes; y, no deberá imponer unilateralmente como condición de la prestación de sus servicios la compra,

alquiler o uso de quipos terminales suministrados por ellos mismos o por un determinado proveedor.

- 3.17 En el Capítulo Sexto y Cláusula 50, el título debe decir “INCUMPLIMIENTOS Y SANCIONES CONTRACTUALES”**
- 3.18 Se reemplaza el texto de la primera frase de la Cláusula 50** por el siguiente: “El Concesionario se somete a la presente Cláusula, en la que se contienen las sanciones o penalidades por incumplimientos o faltas contractuales incurridas, de conformidad con las tipificaciones que de mutuo acuerdo han convenido las partes, sin perjuicio de las sanciones que se impongan por las infracciones a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada y de aquellas que se correspondan de acuerdo a otras estipulaciones constantes en este instrumento y las normas generales sobre responsabilidad civil y penal previstas en la Ley.”
- 3.19 En la Cláusula 50 INFACCIONES Y SANCIONES.-** El numeral 50.1.4, dirá: “Cobrar cantidades distintas a las ajustadas por el CONATEL para evitar actos contrarios a la libre competencia, en aplicación del Art. 20 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones, constituye infracción de tercera clase, cuando se incurra por primera y segunda vez (aplicándose en este último caso la Penalidad por Reincidencia) durante el Plazo de la Concesión e infracción de cuarta clase cuando se incurra por tercera vez en dicho período.”
- 3.20 En la Cláusula 50: Infracciones y Sanciones.-** Sustituir el texto del numeral 50.1.9.- por el siguiente: “50.1.9.- Incumplimiento de las Regulaciones del Consejo o las disposiciones de la Secretaría o los requerimientos de información realizado por la Superintendencia en conformidad con este contrato, constituyen infracción de primera clase cuando se incurra por primera vez en cualquier período de 2 años durante el Plazo de la Concesión e infracción de segunda clase cuando se incurra por segunda vez en dicho período. cuando se incurra en infracciones adicionales durante este período, el Concesionario estará sujeto a la Penalidad por Reincidencia.”
- 3.21 En la cláusula 51: Intervención de la Concesión:** Sustituir el texto del numeral 51.4.- Subsanación, por el siguiente: “Previo a la declaratoria de intervención, la Superintendencia remitirá al Consejo la resolución de subsanación, para que este ordene al Concesionario subsanar la infracción en un plazo máximo de 180 días, de acuerdo con el plan que para el efecto presente el Concesionario, el que será aprobado por el Consejo y de ser el caso, negado en forma motivada de acuerdo con las circunstancias que determinaron el incumplimiento. El CONATEL establecerá un plazo para la subsanación, dentro del cual podrán considerarse modificaciones a los planes de expansión e índices de calidad del servicio aprobado. La falta de cumplimiento de la subsanación en el plazo ordenado, dará lugar a que la Superintendencia aplique la sanción de intervención, de la cual notificará al CONATEL para que este Organismo designe un interventor, el cual dispondrá de los poderes que se conceden a los interventores en esta Cláusula 51. Si el interventor considera imposible el mantenimiento del Concesionario como responsable de la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones se procederá a la cancelación anticipada de la Concesión según la Cláusula 54 y el Consejo tomará las medidas necesarias para asegurar la continuidad del servicio.”
- 3.22 En la Cláusula 59 LEGISLACIÓN APLICABLE,** se aclara que el contrato de Concesión de Servicios Finales y Portadores de Telecomunicaciones otorgado a favor de Andinatel S.A. el día 11 de abril del 2001, se rige por la legislación

ecuatoriana vigente a la fecha de suscripción del presente instrumento, en función de lo cual se han realizado las adecuaciones contractuales al marco legal vigente.

- 3.23 En la cláusula 65:** Sustitúyase la palabra “equidad, por la palabra “derecho”.
- 3.24 En la Cláusula 73: Disposiciones Transitorias:** Sustituir el texto del numeral 73.2, por el siguiente: “Se mantienen subsidios cruzados entre la Telefonía Fija Local, Nacional e Internacional, hasta que el Concesionario haya podido llegar a costos reales en las tarifas correspondientes, debidamente demostrados.” Y, sustituir el texto del numeral 73.3, por el siguiente: “Por la existencia de subsidios cruzados y mientras éstos subsistan y con el objeto de equilibrar el régimen financiero del Concesionario en la provisión de los servicios concedidos y cubrir el déficit de acceso y uso, los cargos de interconexión deberán incluir un valor compensatorio. El valor compensatorio incluido en los cargos de interconexión se reducirá en igual proporción que el aumento de tarifas, hasta llegar a costos reales. La Secretaría, al momento de aplicar el Reglamento de Interconexión, deberá considerar el contenido de esta Cláusula.”
- 3.25 En el Anexo 5, Definiciones Conforme a los Reglamentos,** se sustituirán las referencias a los reglamentos anteriores por las referencias a los reglamentos vigentes a la presente fecha, y así se adecuarán las referencias que se hagan en el resto del contrato. Así mismo, se sustituye la definición de “Tarifas Máximas” por “Topes Tarifarios”.
- 3.26 Se sustituye las cláusulas 50.3.1, 50.3.2 y 50.3.3, por las siguientes:** “50.3.1.- infracción de Primera Clase: Amonestación Escrita. 50.3.2.- Infracción de Segunda Clase: Multa de hasta 100.000 dólares de los Estados Unidos de América, según la gravedad de la infracción. 50.3.3.- Infracción de Tercera Clase: Multa de entre 100.000 y 1.000.000 de dólares de los Estados Unidos de América, según la gravedad de la infracción.

CUARTA.- CODIFICACIÓN.- Dentro de los siguientes 45 días, contados a partir de la fecha de suscripción de este documento, las Partes emitirán una versión codificada del Contrato de Concesión firmado el 11 de abril del 2001, en el que se incluyan las modificaciones contenidas en el adendum y aquellas otras disposiciones que no han sido materia de modificación expresa.

QUINTA.- DOCUMENTOS HABILITANTES.-

- 5.1.** Nombramientos de los comparecientes.
- 5.2.** Copia certificada del Oficio sin número, fechado 23 de septiembre del 2003, suscrito por los señores Ingeniero Rocío Bohórquez, Presidenta del Directorio de Andinatel S.A., Mayor Ingeniero David Jaramillo, Presidente del Directorio de Pacifictel S.A., y Capitán Ingeniero Luis Mauricio Galindo Rojas, Ejecutivo de Pacifictel S.A., copia certificada de la Resolución 626-24-CONATEL-2003 de 6 de octubre del 2003.

SEXTA.- GASTOS.- Los gastos que demande la celebración del presente contrato son de cuenta del Concesionario. Usted señor Notario se servirá agregar las demás cláusulas de estilo para la plena validez y eficacia del presente instrumento.- Hasta aquí la minuta firmada por el Doctor Juan Fernando Aguirre Ribadeneira, abogado con matrícula profesional número 8019 del Colegio de Abogados de Pichincha, la misma que queda elevada a escritura pública con todo su valor legal, se agregan los documentos habilitantes necesarios; y, leída que les fue a los comparecientes íntegramente por mí el Notario, se ratifican y firman conmigo en unidad de acto de todo cuanto doy fe.

Dr. Lenín Petronio Ruales Saltos
SECRETARIO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SUBROGANTE
C.C. No. 171058407-7

Cap. Ing. Mauricio Galindo Rojas
PRESIDENTE EJECTIVO DE PACIFICTEL S.A.
C.C. No. 170733666-3

ANEXO 1 INDICE

INTRODUCCION.....	1
ESTABLECIMIENTO DE METAS 1	
metas nacionales para los diferentes índices 4	
PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO TELEFÓNICO EN ECUADOR	5
Calidad de funcionamiento de la Red	5
Accesibilidad con Servicios de Operadores	9
Retenibilidad del Servicio Telefónico.	10
Accesibilidad del Servicio Telefónico	15
Confiabilidad de la Facturación	16
Satisfacción de los usuarios	17
Instalación de Teléfonos Públicos.	18
Oportunidad de la Facturación	19
Accesibilidad al Servicio Telefónico	20
METODOLOGIA DE OTROS INDICES DE CALIDAD NO OBLIGANTES EN EL CONTRATO	22
Retenibilidad del servicio telefónico	22
Densidad efectiva de teléfonos Públicos.	24
Calidad de funcionamiento de la Red	25

INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio es el efecto global de las características de un servicio, que determina el grado de satisfacción del usuario acerca del mismo.

En este documento se definen algunos de los parámetros que influyen en la calidad del servicio, se indica una metodología de medición y se establecen metas a cumplir en diferentes años.

ESTABLECIMIENTO DE METAS

Para poder controlar las mejoras en la calidad del servicio se hace necesario establecer metas a ser alcanzadas por el operador del servicio telefónico, las cuales tienen que partir de las condiciones actuales de la red hasta llegar, en un plazo predeterminado, a valores reconocidos internacionalmente como de alta calidad.

Meta Final

A un plazo de 5 años (tiempo de exclusividad regulada), se debe alcanzar el objetivo de que cada indicador de calidad del servicio tenga un valor cercano al que tienen actualmente los países con alto índice de desarrollo en las telecomunicaciones, ya que se considera que en ellos se ha obtenido una satisfacción bastante alta de los usuarios con respecto al servicio prestado

Meta Inicial (año 1 de la concesión)

Esta meta refleja el estado actual de la red y se establece a partir de las mediciones existentes. Sin embargo debido a que algunos de los parámetros no tienen medición y de los que si se tiene valor, este no se ha obtenido bajo una metodología establecida, se considera conveniente que las metas fijadas puedan ser revisadas en un plazo de seis meses después de otorgada la concesión y de que el operador inicie la administración de la empresa.

Metas Intermedias

Para los años 2 al 4 de la concesión se deben fijar metas que van a depender de la meta inicial y del objetivo a alcanzar. Estas metas serán fijadas de mutuo acuerdo.

Para los años posteriores al Período de exclusividad regulada, las metas de los diferentes parámetros deben mantenerse o ser superadas

CRITERIOS DE ESTABLECIMIENTO DE LAS METAS PARA LOS INDICES A SER CONTROLADOS

1. Tasa de Llamadas Completadas y Tiempo en el Tono de Discar

Se fijarán dos (2) metas. La primera como un promedio nacional ponderado de todas las muestras utilizadas, de acuerdo a la metodología indicada y la segunda será el mínimo promedio anual que debe ser cumplido por cada una de las centrales existentes en el área de influencia de la Empresa Operadora.

2. Accesibilidad con el Servicio de Operadoras

Este servicio se presta, generalmente, en forma centralizada por la Empresa Operadora. Para este caso se definirán dos (2) metas: La primera será el tiempo promedio, en segundos, que tardan las operadoras en atender las llamadas que le son ofrecidas y el segundo como el porcentaje máximo de llamadas en espera que exceda un tiempo de 15 segundos.

3. Porcentaje de Averías reportadas por cada 100 líneas.

Para este indicador se establece como primera meta un promedio anual para todo el servicio y como segunda meta un máximo a alcanzar por área de mantenimiento.

4. Porcentajes de Averías reparadas en 24 y 48 horas.

Se establecen metas mínimas, promedio, a cumplir en estos lapsos y una meta de porcentaje mínimo para aquellos averías que deben reparadas antes de siete (7) días.

5. Porcentaje de Cumplimiento de visitas de Reparación.

Se establece una meta anual a cumplir por la Empresa Operadora.

6. Peticiones de Servicio satisfechas en menos de cinco (5) días.

Este indicador, al ser fijado como un porcentaje calculado dividiendo el número de instalaciones realizadas en menos de 5 días entre el total realizado en 1 año, es útil cuando la satisfacción de la demanda es total. Para el caso de Ecuador, donde existe una lista de espera para obtener el servicio y no está contemplado satisfacer totalmente la demanda en el período de Exclusividad Regulada, los valores a fijar en las metas bajo estas premisas no son significativos. Por lo tanto se fijaron metas como promedios de instalación mensual obviando el tiempo anterior de espera, el cual se controlará con el índice "Tiempo medio de espera para obtener el servicio" . Sin embargo se considera conveniente revisar esta metodología y las metas seis meses después de obtenida la Concesión, de común acuerdo entre la Empresa Operadora y el CONATEL..

7. Tiempo medio de espera para obtener el servicio.

Para este parámetro se fijará una meta anual a cumplir.

8. Reclamos por cada 100 facturas y Oportunidad de la facturación.

El Sistema de Facturación es, generalmente, centralizado. Se fija una meta promedio anual.

9. Satisfacción de los Usuarios.

Este Parámetro se mide a través de encuestas por tipo e usuario a nivel del área de influencia de la Empresa Operadora, por lo tanto se fija una meta promedio anual.

METAS NACIONALES PARA LOS DIFERENTES INDICES DE CALIDAD DEL SERVICIO

INDICE	UNIDAD	2000	2001	2002	2003	2004	2005
LLAMADAS COMPLETADAS							
LOCALES (*)							
Promedio anual	%	45.8	48.5	52	56	60	63
LARGA DISTANCIA NACIONAL							
Promedio anual	%	45.5	47.5	49	52	55	58
LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL							
Promedio anual	%	43.5	45.5	47	50	53	56
SEVICIOS ESPECIALES							
Promedio anual	%	66.5	67.5	68	70	72	74
TONO DE DISCAR (EN MENOS DE 3 SEGUNDOS)							
Promedio anual	%	95.5	97	98	99	99	99
SERVICIOS DE OPERADORAS							
TIEMPO DE RESPUESTA							
Servicio de información (104)	Segs.	23.75	20	17	14	12	12
Pedido de Larga Distancia Nacional (105)	Segs.	23.75	20	17	14	12	12
Pedido de Larga Distancia Internac. (116)	Segs.	23.75	20	17	14	12	12
Reportes de Averías (132)	Segs.	23.75	20	17	14	12	12
Espera mayor de 15 seq. En ser. de operadora	%	39.5	35	31	27	22	22
AVERIAS POR CADA 100 LINEAS /MES							
Promedio	%	4	3.8	3.6	3.4	3.2	3
AVERIAS REPARADAS EN MENOS DE:							
24 Horas	%	38	44	50	57	63	68
48 Horas	%	58.8	64	70	75	79	82
7 Días	%	82.5	87	91	93	95	95
CUMPLIMIENTO VISITAS REPAR.	%	65.75	70	75	80	85	90
PETICIONES SATISFECHAS MENOS 5 DIAS	%	15	20	25	30	35	40
TIEMPO DE ESPERA OBTENC. SERVIC.							
Medio	Días	N.D.	180	90	60	30	15
SATISFACCION DE LOS USUARIOS							
Residenciales	%	41.5	52	58	65	72	80
Comerciales	%	41.5	52	58	65	72	80
Teléfonos Públicos	%	41.5	52	58	65	72	80
RECLAMOS DE FACTURACION	%	0.73	0.65	0.6	0.55	0.5	0.5
OPORTUNIDAD DE FACTURACION	Días	30	25	25	15	15	15

N.D. Dato no disponible (*) En Centrales controladas por el operador
P.P. Punto de Partida (Valores medidos durante 1996 por EMETEL Encuesta CEDATOS de abril 1995)

**PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO TELEFÓNICO EN ECUADOR
DEFINICIONES, INDICADORES Y METODOLOGÍA DE MEDICIÓN**

En esta parte se describen los Indicadores de Servicio y las metas que deben cumplir las Empresas Operadoras del Servicio Telefónico en Ecuador, en los diferentes años del Período de Exclusividad Regulada

Calidad de funcionamiento de la Red.

Tasa de llamadas completadas Local, Larga Distancia Nacional, Larga Distancia Internacional, Servicios Especiales y Telefonía Móvil

a) Definición:

Porcentaje de llamadas que fueron respondidas por el abonado llamado, es decir no incluye los casos cuando el abonado llamado este ocupado o no responda. *Llamadas locales* son aquellas que se realizan entre dos usuarios, de telefonía fija, ubicados en una misma localidad y están sujetos a una tarifa fija independiente de la distancia.

Llamadas de Larga Distancia Nacional son aquellas realizadas entre 2 usuarios ubicados en diferentes localidades del País y que generalmente deben discar un código de acceso y además están sujetos a una tarifa variable según la distancia. *Llamadas de Larga Distancia Internacional* son aquellas realizadas entre dos clientes ubicados en diferentes países, que deben discar un código de acceso y además están sometidos a tarifas variables según la distancia y los convenios internacionales vigentes.

Llamadas a Servicio Especiales son aquellas que se realizan hacia diferentes servicios, tales como los de operadora y los de emergencia y que normalmente no son tasados.

Llamadas hacia la Telefonía Móvil celular son aquellas que se realizan desde un abonado conectado a una central fija hasta uno conectado a alguna de las empresas que prestan el servicio de Telefonía Móvil Celular, el acceso es a través de códigos y están sujetos a tarifas específicas para este servicio.

b) Forma de medición:

En las centrales digitales las mediciones se harán con los paquetes estadísticos que poseen. En las Centrales Analógicas se deberá medir con un equipo generador de llamadas (EGLL) a números predeterminados con contestador automático, y se calculará un factor "F" cada trimestre con las mediciones del EGLL de acuerdo con la formula del punto c2) variable **c2.9** (factor F), para determinar el porcentaje de llamadas ocupadas y no contestadas a ser excluidos de los resultados de EGLL.

c) Variables que conforman el indicador:

c1) Para centrales digitales

- c1.1:** Llamadas Completadas locales: Llamadas completadas cuyo primer dígito no sea ni "0" ni "1"
- c1.2:** Llamadas Completadas de Larga Distancia Nacional y Telefonía Móvil Celular: Llamadas completadas cuyos dos primeros dígitos estén comprendidos entre el "01" y el "09"
- c1.3:** Llamadas completadas de Larga Distancia Internacional: Llamadas completadas cuyos dos primeros dígito sean "00"
- c1.4:** Llamadas completadas a Servicios Especiales: Llamadas completadas cuyo dos primeros dígitos sean "1X" (X: 1a 4).

c2) Para Centrales Analógicas:

- c2.1:** Llamadas completadas locales: Llamadas completadas por los EPLL cuyo primer dígito no sea ni "0" ni "1"
- c2.2:** Intentos de llamadas locales: Llamadas intentadas por los EPLL que hayan recibido suficientes dígitos para ser completadas cuyo primer dígito no sea ni "0" ni "1"
- c2.3:** Llamadas completadas nacionales y de telefonía móvil celular: Llamadas completadas por los EPLL cuyos dos primeros dígitos estén comprendidos entre el "01" y el "09"
- c2.4:** Intentos de llamadas nacionales y de telefonía móvil celular: Llamadas intentadas por los EPLL que hayan recibido suficientes dígitos para ser completadas y cuyos dos primeros dígitos estén comprendidos entre el "01" y el "09"
- c2.5:** Llamadas completadas internacionales: Llamadas completadas por los EPLL cuyos dos primeros dígitos sean "00"
- c2.6:** Intentos de llamadas internacionales: Llamadas intentadas por los EPLL que hayan recibido suficientes dígitos para ser completadas y cuyos dos primeros dígitos sean "00"
- c2.7:** Llamadas completadas a servicios especiales: Llamadas completadas por los EPLL cuyo primer dígito sea "1"

c2.8: Intentos de llamadas a servicios especiales: Llamadas intentadas por los EPLL que hayan recibido suficientes dígitos para ser completadas cuyo primer dígito sea "1"

c2.9: Factor "F" : Factor que permite ajustar el porcentaje de llamadas completadas de las centrales analógicas utilizando los datos de los paquetes estadísticos de las centrales digitales y las mediciones realizadas en las centrales digitales con los EPLL

$F = \frac{\%LL(PE)}{\%LL(EPLL)}$ donde:

%LL(PE): Porcentaje de llamadas completadas según paquetes estadísticos de las centrales digitales.

%LL(EPLL): Porcentaje de llamadas completadas en las centrales digitales de acuerdo a las mediciones del EPLL

Este factor "F" será calculado trimestralmente en todas las centrales digitales

d) Calculo para obtener el Indicador:

Todos los valores de tasas de llamadas completadas de las Centrales, serán ponderados de acuerdo con el número de líneas en servicio de cada central. Se utilizara un promedio de valores obtenidos cada mes del año para calcular el promedio anual.

d1) Para centrales digitales

d1.1: Llamadas Locales : **c1.1**

d1.2: Llamadas de Larga Distancia Nacional y Telefonía Móvil Celular:
c1.2

d1.3: Llamadas de Larga Distancia Internacional: **c1.3**

d1.4: Llamadas hacia Servicios Especiales : **c1.4**

d2) Para centrales analógicas

d2.1: Llamadas Locales : **$c2.1 * c2.9/c2.2$**

d2.2: Llamadas de Larga Distancia Nacional y Telefonía Móvil Celular:
 $c2.3 * c2.9/c2.4$

d2.3: Llamadas de Larga Distancia Internacional: **$c2.5 * c2.9/c2.6$**

d2.4: Llamadas hacia Servicios Especiales : **$c2.7 * c2.9/c2.8$**

e) Punto de Medición:

En la Central Local de origen

f) Tamaño de la muestra:

Todas las centrales mayores o iguales a 1000 líneas y una muestra para las menores de 1000 líneas, tomada de tal forma que en cada una de ellas se realice al menos una medición al año.

g) Momento y frecuencia de medición:

Mediciones realizadas, mínimo, cinco (5) días al mes, por 24 horas cada día y en caso de no ser factible medir todo el día, estas mediciones se harán en la hora pico

h) Reportes:

Total ejecutado mensualmente y entregado trimestralmente. Resultados discriminados a nivel Nacional y de Provincias.

i) Período utilizado para la meta:

Anual

j) Metas en los diferentes años:

Metas mínimas por Central y una promedio a nivel Nacional

k) Observaciones:

Tiempo en el Tono de Discar

a) Definición:

Porcentaje de llamadas iniciadas que obtienen el tono de discar en no más de 3 segundos a la hora más ocupada (hora pico).

b) Forma de medición:

Medición realizada, con un equipo apropiado, desde el momento del descolgado hasta la obtención del tono de invitación a marcar. Las mediciones se realizarán en todas las centrales mayores o iguales a 1000 líneas y en una muestra de las centrales menores de 1000 líneas tomada de tal forma que en cada una de ellas se realice al menos una medición al año.

c) Variables que conforman el indicador:

c1: Cantidad de intentos medidos que obtienen tono de discar en menos de 3 segundos.

c2: Total de intentos medidos

d) Cálculo para obtener el Indicador:

$c1/c2*100$. Se realizará una ponderación de acuerdo al número de clientes y con el número de intentos en cada una de las centrales medidas. Para el Cálculo de la meta anual se determinará el promedio de los valores obtenidos en cada uno de los meses del año

e) Punto de Medición:

Números de Prueba en la etapa de línea del abonado de cada central

f) Tamaño de la muestra:

Todas las centrales mayores o iguales a 1000 líneas y una muestra de las menores de 1000 líneas, tomada de tal forma que en cada una de ellas se realice al menos una medición al año.

g) Momento y frecuencia de medición:

Mediciones realizadas un mínimo de cinco (5) días hábiles al mes, por una hora al día, entre las 10 de la mañana y las 12 del mediodía.

h) Reportes:

Total calculado mensualmente y entregado trimestralmente. Resultados discriminados a nivel Nacional y de Provincias.

i) Período utilizado para la meta: Anual

j) Metas en los diferentes años:

Metas mínimas por Central y una promedio a nivel Nacional.

k) Observaciones:

Accesibilidad con Servicios de Operadores

Tiempo de atención promedio de los servicios con Operadores

a) Definición:

Tiempo promedio, medido en segundos, que los usuarios esperan para obtener la atención de sus llamadas, por las operadoras; estas incluyen los Pedidos de llamadas de Larga Distancia Nacional (105), Pedidos de llamadas de Larga Distancia Internacional (116), Servicios de Información (104), Reportes de Averías (132) y Telefonogramas (106).

b) Forma de medición:

Estadísticas provistas por los Distribuidores Automáticos de Llamadas o por las Centrales Digitales de Tránsito

c) Variables que conforman el indicador:

c1: Sumatoria del tiempo de espera de los usuarios, en segundos, de todas las llamadas hacia operadores, en el período de un mes

c2: Total mensual de llamadas contestadas más las abandonadas.

d) Cálculo para obtener el Indicador:

c1/c2 *100 calculado separadamente para los diferentes servicios. Para el Cálculo de la meta se determinará el promedio de los valores obtenidos mensualmente.

e) Punto de Medición:

Desde la entrada de la llamada a la cola de espera de cada servicio..

f) Tamaño de la muestra:

Total de llamadas que llegan mensualmente a cada servicio

g) Momento y frecuencia de medición:

Desde la entrada de la llamada en la cola de espera hasta ser contestada por un operador. Medido los días hábiles desde las seis (6) de la mañana hasta la medianoche del mismo día.

h) Reportes:

Total calculado mensualmente y entregado trimestralmente. Resultados discriminados a nivel Nacional y de Provincias.

i) Período utilizado para la meta: Anual

j) Metas en los diferentes años:

Metas mínimas, promedio en segundos, para cada servicio y un porcentaje máximo para los tiempos de espera que sobrepasen los 15 segundos.

k) Observaciones:

Retenibilidad del Servicio Telefónico.

Porcentaje de averías reportadas por 100 líneas.

a) Definición:

Cantidad de Averías efectivas que fueron reportadas por cada 100 líneas en servicio (líneas conectadas a clientes) y por mes.

b) Forma de medición:

Medido a través del Sistema de Control de Averías de la Empresa Telefónica.

c) Variables que conforman el indicador:

c1: Total de averías efectivas reportadas por los clientes en un mes

c2: Total de líneas Principales en servicio (promedio del mes)

d) Cálculo para obtener el Indicador:

$(c1/c2)*100$. Para el cálculo de la meta se determinará el promedio de los valores obtenidos mensualmente.

e) Punto de Medición:

Sistema de Control de averías de la Empresa telefónica..

f) Tamaño de la muestra:

Todas las averías efectivas reportadas por los clientes

g) Momento y frecuencia de medición:

Consolidado mensualmente

h) Reportes:

Total calculado mensualmente y entregado trimestralmente. Resultados discriminados a nivel Nacional y de Provincias.

i) Período utilizado para la meta:

Anual

j) Metas en los diferentes años:

Meta máxima como una promedio a nivel Nacional para toda la Empresa y un máximo para cada unidad de mantenimiento.

k) Observaciones:

Se define avería efectiva reportada, como toda falla que se detecta como consecuencia de una queja o el reclamo de un usuario y que al ser investigada se determina que afecta el servicio y es responsabilidad de la empresa telefónica.

Porcentaje de averías reparadas en 24 horas.

a) Definición:

Porcentaje de averías efectivas que fueron reparadas antes de 24 horas.

b) Forma de medición:

Medido a través del Sistema de Control de Averías de la Empresa Telefónica.

c) Variables que conforman el indicador:

c1: Cantidad de averías efectivas, reportadas en el período de un mes por los clientes y reparadas antes de las 24 horas siguientes al momento de haber sido recibidas por la empresa telefónica

c2: Cantidad de averías efectivas reportadas en el período de un mes por los usuarios

d) Cálculo para obtener el Indicador:

$(c1/c2)*100$. Para el Cálculo de la meta se determinará el promedio de los valores obtenidos mensualmente.

e) Punto de Medición:

Sistema de Control de averías de la Empresa telefónica..

f) Tamaño de la muestra:

Todas las averías efectivas reportadas por los clientes

g) Momento y frecuencia de medición:

Medidos las 24 horas en días laborables

h) Reportes:

Total calculado mensualmente y entregado trimestralmente. Resultados discriminados a nivel nacional y de provincias.

i) Período utilizado para la meta:

Anual

j) Metas en los diferentes años:

Meta mínima como un promedio a nivel Nacional.

k) Observaciones:

Si al momento de ser reportada la avería, por las características de la misma, se requiere un acuerdo para el momento de la reparación, a solicitud del cliente, se fija una cita y el tiempo se contabiliza desde el momento acordado hasta la reparación y no desde el reporte de la avería.

Porcentaje de averías reparadas en 48 horas.

a) Definición:

Porcentaje de averías efectivas que fueron reparadas antes de 48 horas.

b) Forma de medición:

Medido a través del Sistema de Control de Averías de la Empresa Telefónica.

c) Variables que conforman el indicador:

c1: Cantidad de averías efectivas, reportadas por los clientes y reparadas antes de las 48 horas siguientes al momento de haber sido recibidas por la Empresa Telefónica

c2: Cantidad de averías efectivas reportadas por los usuarios)

d) Cálculo para obtener el Indicador:

$(c1/c2)*100$. Para el Cálculo de la meta se determinara el promedio de los valores obtenidos mensualmente.

e) Punto de Medición:

Sistema de Control de averías de la Empresa telefónica..

f) Tamaño de la muestra:

Todas las averías efectivas reportadas por los clientes

g) Momento y frecuencia de medición:

Medidos las 24 horas en días laborables

h) Reportes:

Total calculado mensualmente y entregado trimestralmente. Resultados discriminados a nivel nacional y de provincias.

i) Período utilizado para la meta:

Anual

j) Metas en los diferentes años:

Meta mínima como un promedio a nivel nacional. Adicionalmente se fijará un porcentaje máximo de averías reparadas en más de 7 días.

k) Observaciones:

Si al momento de ser reportada la avería, por las características de la misma, se requiere un acuerdo para el momento de la reparación, a solicitud del cliente, se fija una cita y el tiempo se contabiliza desde el momento acordado hasta la reparación y no desde el reporte de la avería.

Porcentaje de Cumplimiento de visitas de reparación

a) Definición:

Porcentaje de compromisos de reparación de averías que fueron cumplidos en un lapso de tiempo determinado.

b) Forma de medición:

Medido a través del Sistema de Control de Averías de la empresa telefónica.

c) Variables que conforman el indicador:

c1: Total de averías reportadas por los clientes, que fueron resueltas en el lapso ofrecido. Incluye las reparadas por la Empresa, las detectadas en la instalación interna del cliente o las encontradas en buen estado

c2: Total de averías reportadas por los usuarios)

d) Cálculo para obtener el Indicador:

$(c1/c2)*100$. Para el Cálculo de la meta se determinará el promedio de los valores obtenidos mensualmente.

e) Punto de Medición:

Sistema de Control de averías de la Empresa telefónica.

f) Tamaño de la muestra:

Todas las averías reportadas por los clientes

g) Momento y frecuencia de medición: Mensualmente

h) Reportes:

Total calculado mensualmente y entregado trimestralmente. Resultados discriminados a nivel nacional y de provincias.

i) Período utilizado para la meta: Anual

j) Metas en los diferentes años:

Meta mínima como un promedio a nivel Nacional.

k) Observaciones:

La Empresa Telefónica establecerá un compromiso de reparación para cada avería reportada.

Accesibilidad del Servicio Telefónico

Peticiones de servicio satisfechas en cinco (5) días

a) Definición:

Porcentaje de peticiones de servicio satisfechas en menos de cinco (5) días

b) Forma de medición:

Medida a través del sistema de órdenes de servicio de la empresa telefónica. Al final de cada mes se contabilizan las solicitudes que fueron satisfechas en menos de cinco (5) días durante ese mes del total de peticiones pendientes al principio del mismo.

c) Variables que conforman el indicador:

c1: Total de solicitudes de servicio que fueron satisfechas en menos de cinco días en el mes a partir de la recepción de la misma en las oficinas comerciales de la empresa telefónica.

c2: Total de solicitudes pendientes al inicio del mes

d) Cálculo para obtener el Indicador/ Ponderación/ Tabulación:

$$c1/c2*100$$

e) Punto de Medición: Archivos de órdenes de servicio

f) Tamaño de la muestra: Total de solicitudes recibidas

g) Momento y frecuencia de medición: Mensualmente

h) Reportes: Total calculado mensualmente y entregado trimestralmente. Resultados discriminados a nivel nacional y de provincias.

i) Período utilizado para la meta: Anual

j) Metas en los diferentes años:

Meta mínimá como un promedio a nivel Nacional.

k) Observaciones:

Las peticiones pendientes, al momento de hacerse efectiva la concesión, se considerarán como si fueron hechas en ese mismo momento, o sea tendrán una antigüedad de cero (0) días al encargarse la nueva administración.

Confiabilidad de la Facturación

Reclamos por Facturación por cada 100 facturas

a) Definición:

Reclamos realizados por los Clientes debido a posibles errores en la facturación por cada 100 facturas por mes

b) Forma de medición:

Reclamos de facturación consignados en las oficinas de atención al público de la Empresa Telefónica. Seguimiento de las facturas a través del Sistema de Facturación

c) Variables que conforman el indicador:

c1: Total de reclamos de facturación presentados por los clientes durante el mes

c2: Total de clientes facturados

d) Cálculo para obtener el Indicador:

$(c1/c2)*100$. Para el Cálculo de la meta se determinará el promedio de los valores obtenidos mensualmente.

e) Punto de Medición:

Desde las oficinas de atención al público (comerciales) y desde el Sistema de Facturación.

f) Tamaño de la muestra:

Total de quejas de facturación recibidas y total de facturas emitidas por el Sistema de facturación.

g) Momento y frecuencia de medición:

Mensualmente

h) Reportes:

Total calculado mensualmente y entregado trimestralmente. Resultados discriminados a nivel Nacional y de Provincias.

i) Período utilizado para la meta:

Anual

j) Metas en los diferentes años:

Meta máxima como un promedio máxima a nivel nacional.

k) Observaciones:

Se entiende que los reclamos a los cuales se refiere este parámetro son solamente aquellos relacionados con posibles errores en la factura.

Satisfacción de los usuarios

Porcentaje de usuarios satisfechos con el grado de servicio recibido

a) Definición:

Medición de la opinión de los usuarios, a través de encuestas, a ser realizada por la Empresa Telefónica para verificar el grado de satisfacción con respecto a los servicios prestados

b) Forma de medición:

A través de tres (3) tipos de encuestas realizadas por una Empresa independiente de estudios de opinión pública. Para telefonía Pública se realizarán las encuestas mediante contacto personal con los usuarios y para los clientes residenciales y comerciales las encuestas se realizaran telefónicamente

c) Variables que conforman el indicador:

c1: Total de encuestados que respondieron que están satisfechos con la calidad del servicio que presta la empresa telefónica.

c2: Total de encuestados que respondieron a la pregunta, menos los que contestaron no saben o no tienen opinión

d) Cálculo para obtener el Indicador:

$(c1/c2)*100$. Ponderación por número de usuarios de cada tipo o de teléfonos públicos, a nivel de las principales ciudades y el resto de las Provincias. Para el Cálculo de la meta se determinará el promedio de los valores obtenidos mensualmente.

e) Punto de Medición: Las encuestas son realizadas a nivel de cada Provincia

f) Tamaño de la muestra:

Muestra Aleatoria con suficiente tamaño para obtener el 95% de confianza a nivel nacional, con un margen de error del 5%

g) Momento y frecuencia de medición: Mínimo cada seis (6) meses

h) Reportes:

Entregado como máximo un (1) mes después de haber realizado la encuesta. Resultados discriminados a nivel Nacional y de Provincias.

i) Período utilizado para la meta: Anual

j) Metas en los diferentes años:

Meta mínima como un promedio a nivel Nacional para cada tipo de usuario.

k) Observaciones:

Se definen como encuestados todos aquellos que respondieron a la encuesta hasta el punto de contestar la pregunta de satisfacción.

Instalación de Teléfonos Públicos.

a) Definición:

Número total de teléfonos Públicos instalados en el año.

b) Forma de medición:

A través de los informes de instalación de Teléfonos Públicos

c) Variables que conforman el indicador:

c1: Total de Teléfonos Públicos acumulados al 31 de diciembre del año en estudio.

c2: Total de Teléfonos Públicos acumulados al 31 de diciembre del año anterior al estudio

d) Cálculo para obtener el Indicador:

c1-c2.

e) Punto de Medición:

Visita a una muestra de Teléfonos Públicos instalados, tomadas de un listado de ubicación de los nuevos equipos.

f) Tamaño de la muestra:

10% del total de los Teléfonos Públicos instalados nuevos, distribuida en diferentes Localidades.

g) Momento y frecuencia de medición:

Mínimo dos (2) veces al año

h) Reportes:

Total de Teléfonos instalados entregado trimestralmente. Resultados discriminados con la ubicación de cada teléfono.

i) Período utilizado para la meta:

Anual

j) Metas en los diferentes años:

Metas por provincia y a nivel nacional, según se indica en el Plan de Expansión.

k) Observaciones.

Oportunidad de la Facturación

Facturación Tardía

a) Definición:

Número de días que transcurren desde el cierre del ciclo de facturación (lapso de los servicios a facturar) hasta que se emiten las facturas

b) Forma de medición:

Determinando los días transcurridos entre el cierre del ciclo y la facturación

c) Variables que conforman el indicador:

c1: Días transcurridos desde que se cierra el ciclo de facturación hasta que se factura.

c2: Total de facturas

d) Cálculo para obtener el Indicador:

(**c1/c2**). Para el cálculo de la meta se determinará el promedio de los valores obtenidos mensualmente.

e) Punto de Medición: Desde la base de datos del Sistema de Facturación.

f) Tamaño de la muestra: Todas las facturas.

g) Momento y frecuencia de medición: Por ciclo de facturación Regional.

h) Reportes:

Total calculado mensualmente y entregado trimestralmente. Resultados discriminados a nivel nacional y de provincias.

i) Período utilizado para la meta: Anual

j) Metas en los diferentes años:

Meta máxima como un promedio a nivel nacional.

k) Observaciones:

Se considera que se factura cuando la empresa Telefónica entrega la factura al Servicio Postal

Accesibilidad al Servicio Telefónico

Tiempo medio de espera de los clientes para obtener el servicio

a) Definición:

Tiempo promedio, en días, que tardan los clientes en obtener el servicio, contado desde el día en que realizan su solicitud hasta que se le instala el servicio.

b) Forma de medición:

Medido a través del Sistema de ordenes de servicio de la empresa telefónica.

c) Variables que conforman el indicador:

c1: De las ordenes de servicio satisfechas, la sumatoria de tiempo de espera, en días, para obtener el servicio

c2: Total de ordenes de servicio satisfechas

d) Cálculo para obtener el Indicador:

c1/c2.

e) Punto de Medición:

Archivos de ordenes de servicio.

f) Tamaño de la muestra:

Todas las ordenes de servicio satisfechas.

g) Momento y frecuencia de medición:

Mensualmente

h) Reportes:

Total calculado mensualmente y entregado trimestralmente. Resultados discriminados a nivel nacional y de provincias.

i) Período utilizado para la meta:

Anual

j) Metas en los diferentes años:

Meta máxima como un promedio a nivel Nacional.

k) Observaciones:

METODOLOGIA DE OTROS INDICES DE CALIDAD NO OBLIGANTES EN EL CONTRATO

A continuación, describiremos la metodología de otros indicadores de calidad que no estarán incluidos en el contrato de Concesión con metas definidas pero serán de utilidad para el control de gestión.

Retenibilidad del servicio telefónico

Tiempo medio del cliente fuera de servicio por avería.

a) Definición:

Tiempo promedio, en horas y/o días, que tarda en repararse una avería medido desde el momento en que se produce la queja hasta la reparación y cancelación de la misma.

b) Forma de medición:

Medido a través del Sistema de Averías de la empresa.

c) Variables que conforman el indicador:

c1: Del total de averías efectivas, reportadas por los clientes, la sumatoria del tiempo transcurrido, en horas y/o días, desde que se reportó la avería hasta que fue reparada.

c2: Total de averías reparadas, reportadas por los clientes.

d) Cálculo para obtener el Indicador:

$c1/c2$

e) Punto de Medición:

Sistema de control de averías de la Empresa..

f) Tamaño de la muestra:

Todas las averías efectivas reparadas, reportadas por los clientes..

g) Momento y frecuencia de medición:

Mensualmente

h) Reportes:

Total calculado mensualmente y entregado trimestralmente. Resultados discriminados a nivel nacional y de provincias.

i) Período utilizado para la meta:

Anual

j) Metas en los diferentes años:

Deben fijarse meta mínima por provincia y una promedio a nivel nacional.

k) Observaciones:

Quejas y reclamos pendientes al último día de cada mes

a) Definición:

Número total de quejas o reclamos pendientes al último día de cada mes.

b) Forma de medición:

Medido a través del Sistema de Control de Averías de la empresa telefónica.

c) Variables que conforman el indicador:

c1: Total de quejas o reclamos pendientes al último día de cada mes por fallas del servicio.

d) Cálculo para obtener el Indicador: c1

e) Punto de Medición:

El sistema de Control de averías de la empresa.

f) Tamaño de la muestra:

Todas las quejas y reclamos por falla del servicio realizados por los clientes.

g) Momento y frecuencia de medición:

Consolidado mensualmente

h) Reportes:

Total calculado y entregado mensualmente. Resultados discriminados a nivel Nacional y de Provincias.

i) Período utilizado para la meta:

Anual

j) Metas en los diferentes años:

Deben fijarse meta mínima por provincia y una promedio a nivel nacional.

k) Observaciones:

Densidad efectiva de teléfonos Públicos.

Teléfonos Públicos operativos por cada mil (1000) habitantes

a) Definición:

Cantidad de teléfonos Públicos en funcionamiento (se excluyen los que están fuera de servicio) dividido entre la población de la Localidad en estudio y multiplicado por mil.

b) Forma de medición:

Medido a través del Sistema de averías de Teléfonos Públicos y a través de datos proyectados del ultimo censo Nacional.

c) Variables que conforman el indicador:

c1: Total de teléfonos Públicos Operativos

c2: Total de habitantes de la localidad en estudio

d) Cálculo para obtener el Indicador:

$(c1*1000/c2)$.

e) Punto de Medición:

Desde la base de datos del Sistema de Averías de Teléfonos Públicos.

f) Tamaño de la muestra:

Total de teléfonos públicos.

g) Momento y frecuencia de medición:

Mensualmente

h) Reportes:

Total calculado mensualmente y entregado trimestralmente. Resultados discriminados a nivel nacional de provincias y por ciudades mayores de 50.000 habitantes.

i) Período utilizado para la meta:

Anual

j) Metas en los diferentes años:

Deben fijarse metas mínimas por provincia y una promedio a nivel nacional.

k) Observaciones:

Calidad de funcionamiento de la Red

Porcentaje de llamadas que alcanzan al abonado llamado

a) Definición:

Porcentaje de llamadas que lograron conexión con el abonado llamado, ya sea Local, Larga Distancia Nacional, Larga Distancia Internacional, Servicios especiales o Telefonía móvil. Se incluyen los casos cuando el abonado llamado responde, esta ocupado o no contesta.

b) Forma de medición:

En las centrales mayores o iguales a 1000 líneas y en una muestra de la centrales menores de 1000 líneas, serán medidas mensualmente con un equipo generador de llamadas a números predeterminados con contestador automático y/o con los paquetes estadísticos que las centrales posean.

c) Variables que conforman el indicador:

c1: Llamadas completadas Locales

c2: Intentos de llamadas Locales

c3: Llamadas completadas Larga Distancia Nacional y Telefonía Móvil Celular

c4: Intentos de llamadas Larga Distancia Nacional y Telefonía Móvil Celular

c5: Llamadas completadas Larga Distancia Internacional

c6: Intentos de llamadas Larga Distancia Internacional

c7: Llamadas completadas a Servicios Especiales

c8: Intentos de llamadas a Servicios Especiales

d) Cálculo para obtener el Indicador:

d1) Llamadas Locales **$c1/c2*100$**

d2) Llamadas de Larga Distancia Nacional y Telefonía Móvil Celular:
 $c3/c4*100$

d3) Llamadas de Larga Distancia Internacional: **$c5/c6*100$**

d4) Llamadas a Servicios Especiales: **$c7/c8*100$**

e) Punto de Medición:

En la Central de Origen.

f) Tamaño de la muestra:

Todas las Centrales mayores o iguales a mil líneas y una muestra de las menores de mil líneas.

g) Momento y frecuencia de medición:

Cinco (5) días hábiles al mes, por 24 horas cada día.

h) Reportes:

Total calculado mensualmente y entregado trimestralmente. Resultados discriminados a nivel nacional y de provincias.

i) Período utilizado para la meta:

Anual

j) Metas en los diferentes años:

Deben fijarse metas mínimas por Central, Provincias y una promedio a nivel nacional.

k) Observaciones:

ANEXO 2

PACIFICTEL S.A.

PLAN DE EXPANSION DEL SERVICIO Y MODERNIZACION DE LA RED

INTRODUCCION

El plan de expansión del servicio y modernización de la red establece las metas de instalación de líneas principales (abonados, teléfonos públicos de prepago y cabinas públicas rurales) que serán de obligatorio cumplimiento para el operador, de acuerdo a lo establecido en la cláusula décima segunda del contrato de concesión, del cual este documento es un anexo. Las metas indicadas corresponden al 31 de diciembre del 2001.

Con el propósito de cumplir con los requisitos de expansión y modernización de la red, el Concesionario, hasta el 31 de octubre de cada año, presentará a la Secretaría, para negociación y posterior aprobación, por parte del CONATEL, el Plan Anual de Expansión del siguiente año, que contenga las metas urbanas, rurales y de servicio público correspondientes al servicio de Telefonía Fija, estas consisten en:

- Líneas principales urbanas.
- Líneas principales rurales ubicadas en centros poblados con menos de 5.000 habitantes en 1.996.
- Teléfonos públicos
- Teléfonos públicos ubicados en parroquias urbanas y rurales del listado anexo al presente documento.

PLAN DE EXPANSIÓN DEL SERVICIO PARA EL AÑO 2001

	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer trimestre	Cuarto Trimestre	II.1	
					Anual	
1	Abonados	12000	12000	12000	12000	48000
2	Teléfonos. Públicos de Prepago	100	100	100	100	400
3	Cabinas públicas Rurales	10	10	10	10	40

ANEXO 4

Fórmula de Rebalanceo Tarifario y Método de Ajuste.

Fórmulas

I.- Factor de Ajuste de Tarifario

$$Fa_t = (1-x) * \left[1 + \frac{IPC_{t-1} - IPC_{t-2}}{IPC_{t-2}} \right] (1 + Cex)$$

donde:

IPC = Índice de Precios al Consumidor de la República del Ecuador a inicio del semestre "t-1" y "t-2", que publica mensualmente el Banco Central del Ecuador.

x = Factor de productividad, el cual tiene un valor de cero (0) para cada semestre durante los tres (3) primeros años contados a partir del primero de Enero de 1998. Después será aprobado por CONATEL, considerando la propuesta presentada por el Concesionario.

ΔCe = Ajustes en Sucres, debido a cambios en leyes fiscales.

F_{t-1} = Facturación Total de la canasta de servicios "a" y "b" durante el semestre anterior.

$$Cex = \frac{\Delta Ce}{F_{t-1}}$$

II.- Fórmulas de Tope de Precios.

II-1 Tope para la canasta "a"

$$TP_{at} = \sum_{i=1}^n \alpha_{ia,t-1} * \frac{P_{ia,t}}{P_{ia,t-1}}$$

Donde:

TP_{at} = Tope Tarifario de la Canasta "a" para el semestre actual

α_{iat-1} = Factor de ponderación del servicio "i" que pertenece a la canasta "a" durante el semestre anterior, dado por la participación de la facturación del servicio "i" en la facturación total de la canasta "a".

P_{iat} = Tarifa en términos corrientes del servicio "i" que pertenece a la canasta "a" durante el semestre "t"

P_{iat-1} = Tarifa en términos corrientes del servicio "i" que pertenece a la canasta "a" durante el semestre anterior.

II.2 Tope para la Canasta "b"

$$TP_{bt} = \sum_{i=1}^n \alpha_{ibt-1} * \frac{P_{ibt}}{P_{ibt-1}} \leq Fa_t - (Rrat/FT_{bt-1})$$

Donde:

TP_{bt} = Tope Tarifario de la Canasta "b" para el semestre actual

α_{ibt-1} = Factor de ponderación del servicio "i" que pertenece a la canasta "b" durante el semestre anterior, dado por la participación de la facturación del servicio "i" en la facturación total de la canasta "b"

P_{ibt} = Tarifa en términos corrientes del servicio "i" que pertenece a la canasta "b" durante el semestre actual

P_{ibt-1} = Tarifa en términos corrientes del servicio "i" que pertenece a la canasta "b" durante el semestre anterior.

Fa_t = Factor de Ajuste Tarifario

Rra_t = Facturación de Rebalanceo entre la canasta "a" y "b"

FT_{bt} = Facturación total de la canasta "b", durante el semestre anterior

II.3 Facturación a rebalancear de la canasta “a” en la canasta “b”

$$Rra_t = \left(\sum_{i=1}^n P_{i a_t} * Q_{i a_{t-1}} \right) - \left(\sum_{i=1}^n P_{i a_{t-1}} * Q_{i a_{t-1}} \right) * Fa_t$$

Donde:

Rra_t = Facturación a rebalancear de la canasta “a” en la canasta “b”

$P_{i a_t}$ = Tarifa en términos corrientes del Servicio "i" perteneciente a la Canasta “a”, en el semestre actual

$P_{i a_{t-1}}$ = Tarifa en términos corrientes del Servicio "i" perteneciente a la Canasta “a”, en el semestre anterior

$Q_{i a_{t-1}}$ = Cantidades vendidas del Servicio "i" perteneciente a la canasta “a” durante el semestre anterior

Fa_t = Factor de Ajuste Tarifario para el semestre “t”

III TOPE GLOBAL

Todo sujeto a :

$$\sum F_{Ta,b_t} \leq \sum F_{Ta,b_{t-1}} * Fa_t$$

Donde:

F_{Ta,b_t} = Facturación Total de las Canastas “a” y “b” para el semestre actual, la cual está dada por el producto de multiplicar la demanda del semestre anterior por las tarifas propuestas para el semestre actual

$F_{Ta,b_{t-1}}$ = Facturación Total de las Canastas “a” y “b” para el semestre anterior la cual está dada por el producto de multiplicar la demanda del semestre anterior por las tarifas del semestre anterior.

Fa_t = Factor de Ajuste Tarifario para el semestre “t”

IV. PLAN TARIFARIO INICIAL

El Plan Tarifario inicial presentado a continuación tiene como objeto el cumplimiento de los principios establecidos en el Reglamento General a la Ley de Telecomunicaciones:

- Permitir la expansión eficiente de los servicios de telecomunicaciones.
- Proporcionar una base para el establecimiento de un entorno competitivo saludable.
- Mantener la estructura tarifaria establecida.

El Plan tarifario inicial, que contiene los techos tarifarios, contempla incrementos semestrales iniciándose el 01 de julio de 2001 hasta 31 de diciembre de 2002, cuyas tarifas a esta fecha responden a costos incrementales de largo plazo del Concesionario.

El Plan tarifario inicial entra en vigencia en cada una de las fechas establecidas en el cuadro a continuación:

PLAN TARIFARIO INICIAL					
CALENDARIO	Vigente	01-Jul-01	01-Ene-02	01-Jul-02	01-Ene-03
DERECHO DE INSCRIPCIÓN					
CATEGORIA A	32	35	38	41	44
CATEGORIA B	88	88	88	88	88
CATEGORIA C	200	200	200	200	200
PENSIÓN BÁSICA					
CATEGORIA A	0.8	1.2	2.2	4	6.9
Minutos libres	300	200	100	50	0
CATEGORIA B	6.2	6.8	7.4	8	8.6
Minutos libres	200	150	100	50	0
CATEGORIA C	12	12	12	12	12
MINUTOS USO LOCAL					
CATEGORIA A	0.002	0.003	0.005	0.009	0.017
CATEGORIA B	0.014	0.015	0.016	0.016	0.017
CATEGORIA C	0.028	0.028	0.028	0.028	0.028
MINUTOS USO LD REGIONAL					
CATEGORIA A	0.004	0.01	0.016	0.021	0.027
CATEGORIA B	0.028	0.028	0.027	0.027	0.027
CATEGORIA C	0.056	0.056	0.056	0.056	0.056
MINUTOS USO LD NACIONAL					
CATEGORIA A	0.008	0.012	0.02	0.033	0.056
CATEGORIA B	0.056	0.056	0.056	0.056	0.056
CATEGORIA C	0.112	0.112	0.112	0.112	0.112
MINUTOS USO LDI					
TODOS LOS ABONADOS	0.5	0.438	0.375	0.313	0.25

II.2 A partir de 01 de enero de 2003 el Concesionario podrá solicitar nuevos techos tarifarios en base a costos de eficiencia.

Durante la ejecución del Plan Tarifario Inicial, el Concesionario podrá aplicar el método de tope de precios conforme a lo previsto en la Cláusula 46 cuyos resultados, reemplazarán a las tarifas previstas en el plan tarifario inicial en el semestre en cuestión y en los posteriores semestres. Con excepción de la Categoría A que se mantiene fijo durante toda la aplicación del plan inicial.

ANEXO 5

DEFINICIONES

II.3 CONFORME A LOS REGLAMENTOS

Abonado: Es la persona natural o jurídica que ha celebrado un Contrato de Adhesión con el Concesionario para el uso de un servicio de telecomunicaciones.

Area de Concesión: Area geográfica de cobertura dentro del cual se permite la explotación de los Servicios Concedidos por el Concesionario bajo los términos y condiciones del presente Contrato.

Area Urbano Marginal: Conforme lo clasifique el **INEC**.

Area Rural: Conforme lo clasifique el **INEC**.

Bienes indispensables para la prestación de los servicios de telecomunicaciones: Son aquellos destinados directamente a la prestación de los servicios de telecomunicaciones concesionados cuya falta interrumpiría o afectaría la continuidad de estos servicios.

Bucle Local: Constituye el bucle local de abonado la parte de red que enlaza la central de conmutación con el domicilio de abonado.

Circuito: Medio de transmisión que permite la comunicación entre dos (2) puntos.

Ciente: Persona natural o jurídica a la que el Concesionario proporciona un servicio o medio de telecomunicación y que responde del pago de las tarifas y alquileres debidos al Concesionario.

CONAM: Consejo Nacional de Modernización del Estado.

CONATEL: Consejo Nacional de Telecomunicaciones.

Concesión: Es el derecho de explotar los Servicios Concedidos otorgado por la Secretaría al Concesionario mediante el presente Contrato.

Concesionario: PACIFICTEL S.A.

Conexión: Es la unión a través de cualquier medio que provee el acceso desde las redes públicas de telecomunicaciones a las redes de los operadores de los servicios de reventa, servicios de valor agregado, o de redes privadas de

telecomunicaciones cuyos sistemas sean técnicamente compatibles con la red pública de telecomunicaciones.

Contrato: El presente Contrato de Concesión celebrado entre el Concesionario y la Secretaría.

Contrato de Servicio: Tendrá el significado indicado en la Cláusula 18.1.

Derecho de Concesión: Tendrá el significado indicado en la Cláusula 11.1.

Desagregación: Conexión a la Red del Operador establecido que permite a otros Operadores el uso de cualquiera de los elementos que forman parte de la Red.

Dominio de Mercado: El poder que ejerce una empresa que cuenta con una alta porción de un determinado mercado o servicio, permitiéndole determinar o afectar el precio de mercado para el servicio o servicios determinados.

FODETEL: Fondo para el Desarrollo de las Telecomunicaciones en Areas Rurales y Urbano Marginales creado por el Reglamento para el Otorgamiento de Concesiones de los Servicios de Telecomunicaciones en Régimen de Libre Competencia por mandato de la Ley para la Transformación Económica del Ecuador.

Fondo de Solidaridad: Organismo establecido en la Ley de Creación del Fondo de Solidaridad.

Fondo Rural: Se refiere al Fondo previsto en el Artículo 20 de la Ley Especial de Telecomunicaciones.

Garantía de Fiel Cumplimiento: Tendrá el significado indicado en la Cláusula 57.

Indice de Precios al Consumidor: Es un indicador estadístico de las variaciones que en el tiempo experimentan los precios al por menor de un determinado grupo de artículos (bienes o servicios) que integran la Canasta familiar. El Índice de Precios presenta la información de doce ciudades que investiga directamente el INEC; la ponderación demográfica de cada una de ellas permite calcular, para el sector, índices regionales de Costa, Sierra y un Índice Nacional.

Indices de Calidad: Tendrá el significado indicado en la Cláusula 14.1.

Informe de Evaluación: Tendrá el significado indicado en la Cláusula 8.4.2.

Ingresos totales facturados y percibidos: Se entiende por ingreso facturado (a) la facturación total por concepto de prestación de los Servicios Concedidos, más (b) los ingresos provenientes de las liquidaciones entre empresas por el tráfico internacional de entrada y salida del Ecuador, menos (c) los cargos de interconexión con operadoras nacionales, y menos (d) los tributos incluidos por ley en la facturación. Se entiende por ingresos percibidos a los valores facturados efectivamente recaudados en el trimestre correspondiente.

Interconexión: Es la unión entre dos redes de telecomunicaciones de Operadores distintos, a través de medios físicos o radioeléctricos, mediante equipos e instalaciones, que proveen líneas o enlaces de telecomunicaciones permitiendo la transmisión, emisión o recepción de signos, señales, imágenes, sonidos e información de cualquier naturaleza entre usuarios de ambas redes, en forma continua o discreta.

Ley de Modernización: Tendrá el significado indicado en la Cláusula 1.1.

Ley de Seguridad Nacional: Ley publicada en el Registro Oficial No. 892 de 9 de agosto de 1979.

Ley Modificatoria: Tendrá el significado indicado en la Cláusula 1.4.

Ley Reformatoria: Tendrá el significado indicado en la Cláusula 1.3.

Línea de Abonado: Línea telefónica que conecta el equipo de abonado a la central.

Operador: Es una persona natural o jurídica que explota comercialmente la operación de cualquier sistema o red de telecomunicaciones.

Plazo de la Concesión: Tendrá el significado en indicado la Cláusula 8.1.

Plan de Expansión: Tendrá el significado indicado en la Cláusula 12.1.

Principio de igualdad de acceso:

Principio de neutralidad: La obligación de otorgar términos y condiciones no menos favorables que los concedidos en circunstancias similares a sí mismo, a sus unidades de negocio o a empresas relacionadas, a cualquier otro usuario o cliente cuando se trate de servicios concedidos y a cualquier otro operador de redes o sistemas de telecomunicaciones cuando se trate de interconexión y conexión.

Principio de proporcionalidad: En materia de interconexión y conexión es la obligación del operador que se interconecta de no exigir más capacidad de la que dispone el operador que otorga la interconexión.

Principio de trato no discriminatorio: La obligación de otorgar términos y condiciones no menos favorables que los concedidos en circunstancias similares a cualquier usuario o cliente cuando se trate de servicios concedidos y a cualquier otro operador de redes o sistemas de telecomunicaciones cuando se trate de interconexión y conexión.

Red Móvil: Se entiende por Red Pública de Telefonía Móvil (RPTM) a toda red que se usa para prestar servicios de telefonía local, nacional e internacional con medios de acceso inalámbricos y cuyos equipos terminales son móviles.

Redes de Telecomunicaciones: Conjunto de nodos y enlaces que provee conexiones entre dos o más puertos definidos a fin de facilitar la telecomunicación entre ellos.

Régimen de Libre Competencia: Régimen bajo el cual cualquier persona tiene la posibilidad de participar en el mercado de servicios de telecomunicaciones como oferente o demandante, con la libertad de decidir cuando entrar o salir del mercado sin que exista nadie que pueda imponer, individual o conjuntamente, condiciones en las relaciones de intercambio, excepto las expresamente contempladas en el ordenamiento jurídico o en el presente contrato.

Reglamento de Modernización: Reglamento sustitutivo del Reglamento General de la Ley de Modernización publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 581 del 2 de diciembre de 1994, y sus reformas.

Reglamento de Interconexión: Reglamento de Interconexión y Conexión entre Redes y Sistemas de Telecomunicaciones publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 1008 de 10 de agosto de 1996.

Reglamento General: Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 832 de 29 de noviembre de 1995, y sus reformas.

Secretaría: La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

Servicios Concedidos: Tendrá el significado indicado en la Cláusula 5.

Servicios de Telecomunicaciones: Actividad desarrollada bajo la

responsabilidad de una persona natural o jurídica, para posibilitar y ofrecer una modalidad específica de telecomunicaciones.

Servicios de Telefax: Servicios que ponen a disposición del público en general equipos de facsímil para la transmisión de material impreso.

Servicios de Telefonía Internacional: Servicios Telefónicos que permiten el establecimiento de llamadas de larga distancia hacia o desde el territorio nacional al extranjero.

Servicios de Telefonía Local: Servicios Telefónicos que se prestan en un área de servicio local, donde los equipos terminales no están expuestos a movimiento.

Servicios de Telefonía Nacional: Servicios Telefónicos que permiten el establecimiento de llamadas de larga distancia entre dos áreas locales del territorio nacional.

Servicios de Telefonía Rural: Servicios Telefónicos en Areas Rurales.

Servicios de Teléfonos Públicos: Servicios de Telecomunicaciones que involucran la provisión de telefonía pública a través de teléfonos monederos, de tarjetas o equipos terminales equivalentes, o centros de atención al público (cabinas o kioscos), a partir de líneas alámbricas o inalámbricas provistas por operadores de telefonía fija o móvil, mediante contratos de reventa o interconexión.

Servicio de Telegrafía: Servicio de Telecomunicaciones Público que permite la transmisión de mensajes codificados en tiempo real entre dos terminales de la Red mediante la utilización de un código de señales.

Servicio de Télex: Servicio Final conmutado que permite la transmisión de mensajes codificado en tiempo real entre los terminales de la red mediante la utilización de un código estandarizado.

Servicios Finales: Servicios de Telecomunicaciones utilizados para la correspondencia pública y prestados a terceros, los cuales proporcionan la capacidad completa para la comunicación entre Usuarios, tales como: Servicios de Telefonía Local, Nacional e Internacional, Servicios de Telefonía Rural, Servicios de Transmisión de Datos, Servicios de Telefax, Servicios de Teléfonos Públicos, servicio de radiomóvil celular, servicios móviles marítimos y aeronáuticos, servicio de telegrafía, servicio de radiotelegrafía, Servicio de Telex y Teletexto.

Servicios Portadores: Son aquellos que proporcionan a terceros la capacidad

necesaria para la transmisión de señales entre puntos de terminación de red definidos, sean a través de redes conmutadas o Circuitos dedicados. Incluye el servicio de arrendamiento de Circuitos, así como la prestación de Circuitos de enlace a un tercero para conectar o interconectar distintas Redes de Telecomunicaciones.

Servicios Telefónicos: Son Servicios Finales Conmutados que se utilizan para la comunicación de voz en tiempo real aún cuando se emplee además para transmitir, en cualquier proporción otro tipo de señal, tal como datos o video, simultánea o alternadamente. Se entiende como tiempo real la transmisión de la señal, con o sin retardos que no evite la comunicación de voz.

Servicios Telefónicos Suplementarios: Servicios que proporcionan prestaciones adicionales a los Servicios Telefónicos que le sirve de base, empleando la Red de Telecomunicaciones convencional, incluyendo: marcación abreviada, transferencia de llamadas, Línea conmutada directa, llamadas en espera, código secreto y otros.

Servicio de Transmisión de Datos: Servicio que utilizando una red propia, permite a los Abonados comunicaciones individuales en forma de datos entre equipos informáticos situados en lugares diferentes.

Servicio Universal: Es la obligación de extender el acceso a un conjunto definido de servicios de telecomunicaciones a todos los habitantes del territorio nacional, sin perjuicio de su condición económica, social, o localización geográfica, a precio asequible y con la calidad debida.

Superintendencia: La Superintendencia Nacional de Telecomunicaciones.

Tarifas Máximas: Tarifas aplicables a cada uno de los Servicios Concedidos que no pueden ser superadas por la tarifa o precio establecido por el Concesionario.

Tarifa o precio: Es el valor que el Concesionario cobra a sus Abonados, Clientes o Usuarios por los servicios prestados.

Teléfono Público: Aparato telefónico terminal disponible al público en general, accionado mediante el pago previo a través de monedas, fichas, tarjetas, u otra modalidad.

UIT: Unión Internacional de Telecomunicaciones.

Usuario: Persona natural o jurídica consumidora de Servicios de Telecomunicaciones.

Utilidades Netas: tendrá el significado indicado por las normas de contabilidad generalmente aceptadas en la República del Ecuador.

INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio es el efecto global de las características de un servicio, que determina el grado de satisfacción del usuario acerca del mismo.

En este documento se definen algunos de los parámetros que influyen en la calidad del servicio, se indica una metodología de medición y se establecen metas a cumplir en diferentes años.

ESTABLECIMIENTO DE METAS

Para poder controlar las mejoras en la calidad del servicio se hace necesario establecer metas a ser alcanzadas por el operador del servicio telefónico, las cuales tienen que partir de las condiciones actuales de la red hasta llegar, en un plazo predeterminado, a valores reconocidos internacionalmente como de alta calidad.

Meta final

A un plazo de 5 años, se debe alcanzar el objetivo de que cada indicador de calidad del servicio tenga un valor cercano al que tienen actualmente los países con alto índice de desarrollo en las telecomunicaciones, ya que se considera que en ellos se ha obtenido una satisfacción bastante alta de los usuarios con respecto al servicio prestado.

Meta Inicial (año 1 de la concesión)

Esta meta refleja el estado actual de la red y se establece a partir de las mediciones existentes. Sin embargo debido a que algunos de los parámetros no tienen medición y de los que si se tiene valor este no se ha obtenido bajo una metodología establecida, se considera conveniente que las metas fijadas puedan ser revisadas en un plazo de seis meses después de otorgada la concesión y de que el operador inicie la administración de la empresa.

Metas Intermedias

Para los años 2 al 4 de la concesión se deben fijar metas que van a depender de la meta inicial y del objetivo a alcanzar, estas metas serán fijadas de mutuo acuerdo. Para los años posteriores, las metas de los diferentes parámetros deben mantenerse o ser superadas.

CRITERIOS DE ESTABLECIMIENTO DE LAS METAS PARA LOS ÍNDICES A SER CONTROLADOS

- 1. Tasas de Llamadas Completadas y Tiempo en el Tono de Discar**
Se fijarán dos(2) metas. La primera como un promedio nacional ponderado de todas las muestras utilizadas, de acuerdo a la metodología indicada y la segunda el mínimo promedio anual que debe ser cumplido por cada una de las centrales existentes en el área de influencia de la Empresa Operadora.
- 2. Accesibilidad con el Servicio de Operadoras**
Este servicio se presta, generalmente, en forma centralizada por la Empresa Operadora. Para este caso se definirán dos (2) metas: La primera será el tiempo promedio, en segundos, que tardan las operadoras en atender las llamadas que le son ofrecidas y el segundo como el porcentaje máximo de llamadas en espera que exceda un tiempo de 15 segundos.
- 3. Porcentaje de Averías reportadas por cada 100 líneas.**
Para este indicador se establece como primera meta un promedio anual para todo el servicio y como segunda meta un máximo a alcanzar por área de mantenimiento.

4. **Porcentajes de Averías reparadas en 24 y 48 horas.**
Se establecen metas mínimas, promedio, a cumplir en estos lapsos y una meta de porcentaje mínimo para aquellas averías que deben reparadas antes de siete (7) días.
5. **Porcentaje de Cumplimiento de visitas de Reparación.**
Se establece una meta anual a cumplir por la Empresa Operadora.
6. **Peticiones de Servicio satisfechas en menos de cinco (5) días.**
Este indicador, al ser fijado como un porcentaje calculado dividiendo el número de instalaciones realizadas en menos de 5 días entre el total realizado en un año, es útil cuando la satisfacción de la demanda es total. Para el caso de Ecuador, donde existe una lista de espera para obtener el servicio y no está contemplado satisfacer totalmente la demanda, los valores a fijar en las metas bajo estas premisas no son significativos. Por lo tanto se fijaron metas como promedios de instalación mensual obviando el tiempo anterior de espera, el cual se controlará con el índice “Tiempo medio de espera para obtener el servicio”. Sin embargo se considera conveniente revisar esta metodología y las metas seis meses después de obtenida la Concesión, de común acuerdo entre la Empresa Operadora y el CONATEL.
7. **Tiempo medio de espera para obtener el servicio.**
Para éste parámetro se fijará una meta anual a cumplir
8. **Reclamos por cada 100 facturas y Oportunidad de la facturación.**
El Sistema de Facturación es, generalmente, centralizado. Se fija una meta promedio anual.
9. **Satisfacción de los Usuarios.**
Este Parámetro se mide a través de encuestas por tipo y usuario a nivel del área de influencia de la Empresa Operadora, por lo tanto se fija una meta promedio anual.

METAS NACIONALES PARA LOS DIFERENTES ÍNDICES

ÍNDICE	UNIDAD	2000	2001	2002	2003	2004	2005
LLAMADAS COMPLETADAS							
LOCALES (*)							
Promedio anual	%	45.8	48.5	52	56	60	63
LARGA DISTANCIA NACIONAL							
Promedio anual	%	45.5	47.5	49	52	55	58
LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL							
Promedio anual	%	43.5	45.5	47	50	53	56
SERVICIOS ESPECIALES							
Promedio anual	%	66.5	67.5	68	70	72	74
TONO DE DISCAR (EN MENOS DE 3 SEG.)							
Promedio anual	%	95.5	97	98	99	99	99
SERVICIOS DE OPERADORAS							
TIEMPO DE RESPUESTA							
Servicio de información (104)	Segs.	23.75	20	17	14	12	12
Pedido de Larga Distancia Nacional (105)	Segs.	23.75	20	17	14	12	12
Pedido de Larga Distancia Internacional (116)	Segs.	23.75	20	17	14	12	12
Reportes de Averías (132)	Segs.	23.75	20	17	14	12	12
Espera mayor de 15 seg. en servicio de oper.	%	39.5	35	31	27	22	22
AVERÍAS POR CADA 100 LÍNEAS / MES							
Promedio anual	%	4	3.8	3.6	3.4	3.2	3
AVERÍAS REPARADAS EN MENOS DE:							
24 Horas	%	38	44	50	57	63	68
48 Horas	%	58.8	64	70	75	79	82
7 Días	%	82.5	87	91	93	95	95
CUMPLIMIENTO VISITAS REPAR.	%	65.75	70	75	80	85	90
PETICIONES SATISFECHAS MENOS 5 DÍAS	%	15	20	25	30	35	40
TIEMPO DE ESPERA OBTENCIÓN SERVICIO							
Medio	Días	N.D.	180	90	60	30	15
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS							
Residenciales	%	41.5	52	58	65	72	80
Comerciales	%	41.5	52	58	65	72	80
Teléfonos Públicos	%	41.5	52	58	65	72	80
RECLAMOS DE FACTURACIÓN	%	0.73	0.65	0.6	0.55	0.5	0.5
OPORTUNIDAD DE FACTURACIÓN	Días	30	25	25	15	15	15

N.D. Dato no disponible

(*) En Centrales controladas por el operador

P.P. Punto de Partida (Valores medidos durante 1996 por EMETEL, encuesta CEDATOS de abril 1995)

PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO TELEFÓNICO EN ECUADOR DEFINICIONES, INDICADORES Y METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

En esta parte se describen los Indicadores e Servicio y las metas que deben cumplir las Empresas Operadoras del Servicio Telefónico en Ecuador, en los diferentes años del Período de Concesión

Calidad de funcionamiento de la Red

Tasa de llamadas completadas Local, Larga Distancia Nacional, Larga Distancia Internacional, Servicios Especiales y Telefonía Móvil

a) Definición:

Porcentaje de llamadas que fueron respondidas por el abonado llamado, es decir no incluye los casos cuando el abonado llamado esté ocupado o no responda.

Llamadas locales son aquellas que se realizan entre dos usuarios, de telefonía fija, ubicados en una misma localidad y están sujetos a una tarifa fija independiente de la distancia.

Llamadas de Larga Distancia Nacional son aquellas entre 2 usuarios ubicados en diferentes localidades del País y que generalmente deben discar un código de acceso y además están sujetos a una tarifa variable según la distancia.

Llamadas de Larga Distancia Internacional son aquellas realizadas entre dos clientes ubicados en diferentes países, que deben discar un código de acceso y además están sometidos a tarifas variables según la distancia y los convenios internacionales vigentes.

Llamadas a Servicios Especiales son aquellas que se realizan hacia diferentes servicios, tales como los de operadora y los de emergencia y que normalmente no son tasados.

Llamadas hacia la Telefonía Móvil Celular son aquellas que se realizan desde un abonado conectado a una central fija hasta uno conectado a alguna de las empresas que prestan el servicio de Telefonía Móvil Celular, el acceso es a través de códigos y están sujetos a tarifas específicas para este servicio.

b) Forma de medición:

En las centrales digitales las mediciones se harán con los paquetes estadísticos que poseen. En las Centrales Analógicas se deberá medir con un equipo generador de llamadas (EGLL) a número predeterminados con contestador automático, y se calculará un factor “F” cada trimestre con las mediciones del EGLL de acuerdo con la fórmula del punto c2) variable c2.9 (factor F), para determinar el porcentaje de llamadas ocupadas y no contestadas a se excluidos de los resultados de EGLL.

c) Variables que conforman el indicador:

c1) Para centrales digitales:

- c1.1: Llamadas completadas locales: Llamadas completadas cuyo primer dígito no sea ni “0” ni “1”
- c1.2: Llamadas Completadas de Larga Distancia Nacional y Telefonía Móvil Celular: Llamadas completadas cuyos dos primeros dígitos estén comprendidos entre el “01” y el “09”
- c1.3: Llamadas Completadas de Larga Distancia Internacional: Llamadas completadas cuyos dos primeros dígitos sean “00”
- c1.4: Llamadas Completadas a Servicios Especiales: Llamadas completadas cuyos dos primeros dígitos sean “1X” (X:1 a 4)

c2) Para Centrales Analógicas:

- c2.1: Llamadas completadas locales: Llamadas completadas por los EPLL cuyo primer dígito no sea ni “0” ni “1”
- c2.2: Intentos de llamadas locales: Llamadas intentadas por los EPLL que hayan recibido suficiente dígitos para ser completadas cuyo primer dígito no sea ni “0” ni “1”
- c2.3: Llamadas completadas nacionales y telefonía móvil celular: Llamadas completadas por los EPLL cuyos dos primeros dígitos estén comprendidos entre el “01” y el “09”
- c2.4: Intentos de llamadas nacionales y telefonía móvil celular: Llamadas intentadas por los EPLL que hayan recibido suficientes dígitos para ser completadas y cuyos dos primeros dígitos estén comprendidos entre el “01” y el “09”
- c2.5: Llamadas completadas internacionales: Llamadas completadas por los EPLL cuyos dos primeros dígitos sean “00”
- c2.6: Intentos de llamadas internacionales: Llamadas intentadas por los EPLL que hayan recibido suficientes dígitos para ser completadas y cuyos dos primeros dígitos sean “00”
- c2.7: Llamadas completadas a servicios especiales: Llamadas completadas por los EPLL cuyo primer dígito sea “1”
- c2.8: Intentos de llamadas a servicios especiales: Llamadas intentadas por los EPLL que hayan recibido suficientes dígitos para ser completadas cuyo primer dígitos sea “1”
- c2.9: Factor “F”: Factor que permite ajustar el porcentaje de llamadas completadas de las centrales analógicas utilizando los datos de los paquetes estadísticos de las centrales digitales y las mediciones realizadas en las centrales digitales con los EPLL

$$F = \frac{\%LL(PE)}{\%LL(EPLL)}$$

%LL(PE) = Porcentaje de llamadas completadas según paquetes estadísticos de las centrales digitales

%LL(EPLL) = Porcentaje de llamadas completadas en las centrales digitales de acuerdo a las mediciones del EPLL

Este factor “F” será calculado trimestralmente en todas las centrales digitales

d) Cálculo para obtener el indicador:

Todos los valores de tasas de llamadas completadas de las centrales serán ponderados de acuerdo con el número de líneas en servicio de cada central. Se utilizará un promedio de valores obtenidos cada mes del año para calcular el promedio anual.

d1) Para centrales digitales

d1.1: Llamadas Locales: **c1.1**

d1.2: Llamadas de Larga Distancia Nacional y Telefonía Móvil Celular: **c1.2**

d1.3: Llamadas de Larga Distancia Internacional: **c1.2**

d1.4: Llamadas hacia Servicios Especiales: **c1.4**

d2) Para centrales analógicas

d2.1: Llamadas Locales: **c2.1*c2.9/c2.2**

d2.2: Llamadas de Larga Distancia Nacional y Telefonía Móvil Celular: **c2.3*c2.9/c2.4**

d2.3: Llamadas de Larga Distancia Internacional: **c2.5*c2.9/c2.6**

d2.4: Llamadas hacia Servicios Especiales: **c2.7*c2.9/c2.8**

e) Punto de Medición:

En la central local de origen

f) Tamaño de la muestra:

Todas las centrales mayores o iguales a 1000 líneas y una muestra para las menores de 1000 líneas, tomada de tal forma que en cada una de ellas se realice al menos una medición al año.

g) Momento y frecuencia de medición:

Mediciones realizadas, mínimo, cinco (5) días al mes, por 24 horas cada día y en caso de no ser factible medir todo el día, estas mediciones se harán en la hora pico.

h) Reportes:

Total ejecutado mensualmente y entregado trimestralmente. Resultados discriminados a nivel nacional y de provincias.

i) Período utilizado para la meta:

Anual

j) Metas en los diferentes años:

Metas mínimas por central y una promedio a nivel nacional

k) Observaciones:

Tiempo en el Tono de Discar

a) Definición:

Porcentaje de llamadas iniciadas que obtienen el tono de discar en no más de 3 segundos a la hora más ocupada (hora pico)

b) Forma de medición:

Medición realizada, con un equipo apropiado, desde el momento del descolgado hasta la obtención del tono de invitación a marcar. Las mediciones se realizarán en todas las centrales mayores o iguales a 1000 líneas y en una muestra de las centrales menores de 1000 líneas tomada de tal forma que en cada una de ellas se realice al menos una medición al año.

c) Variables que conforman el indicador:

c1: Cantidad de intentos medidos que obtienen tono de discar en menos de 3 segundos

c2: Total de intentos medidos

d) Cálculo para obtener el indicador:

$c1/c2*100$. Se realizará una ponderación de acuerdo al número de clientes y con el número de intentos en cada una de las centrales medidas. Para el cálculo de la meta anual se determinará el promedio de los valores obtenidos en cada uno de los meses del año.

e) Punto de Medición:

Números de prueba en la etapa de línea del abonado de cada central.

f) Tamaño de la muestra:

Todas las centrales mayores o iguales a 1000 líneas y una muestra de las menores de 1000 líneas, tomada de tal forma que en cada una de ellas se realice al menos una medición al año.

g) Momento y frecuencia de medición:

Mediciones realizadas un mínimo (5) días al mes, por una hora al día, entre las 10 de la mañana y las 12 del mediodía

h) Reportes:

Total calculado mensualmente y entregado trimestralmente. Resultados discriminados a nivel nacional y de provincias.

i) Período utilizado para la meta: Anual

j) Metas en los diferentes años:

Metas mínimas por central y un promedio a nivel nacional

k) Observaciones:

Accesibilidad con Servicios de Operadores

Tiempo de atención promedio de los servicios con Operadores

a) Definición:

Tiempo promedio, medido en segundos, que los usuarios esperan para obtener la atención de sus llamadas, por las operadoras; estas incluyen los pedidos de llamadas de larga distancia nacional (105), pedidos de llamadas de larga distancia internacional (116), servicios de información (104), reportes de averías (132) y teléfono gramas (106)

b) Forma de medición:

Estadísticas provistas por los distribuidores automáticos de llamadas o por las centrales digitales de tránsito.

c) Variables que conforman el indicador:

c1 Sumatoria del tiempo de espera de los usuarios, en segundos, de todas las llamadas hacia operadores, en el período de un mes.

c2 Total mensual de llamadas contestadas más las abandonadas

d) Cálculo para obtener el indicador:

$c1/c2*100$ calculado separadamente para los diferentes servicios. Para el cálculo de la meta se determinará el promedio de los valores obtenidos mensualmente.

e) Punto de Medición:

Desde la entrada de la llamada a la cola de espera de cada servicio.

f) Tamaño de la muestra:

total de llamadas que llegan mensualmente a cada servicio

g) Momento y frecuencia de medición:

Desde la entrada de la llamada en la cola de espera hasta ser contestada por un operador. Medido los días hábiles desde las seis (6) de la mañana hasta la medianoche del mismo día.

h) Reportes:

Total calculado mensualmente y entregado trimestralmente. Resultados discriminados a nivel nacional y de provincias.

i) Período utilizado para la meta: Anual

j) Metas en los diferentes años:

Metas mínimas, promedio en segundos, para cada servicio y un porcentaje máximo para los tiempos de espera que sobrepasen los 15 segundos.

k) Observaciones:

Retenibilidad del Servicio Telefónico

Porcentaje de averías reportadas por 100 líneas.

- a) **Definición:**
Cantidad de Averías efectivas que fueron reportadas por cada 100 líneas en servicio (líneas conectadas a clientes) y por mes.
- b) **Forma de medición:**
Medido a través del Sistema de Control de Averías de la Empresa Telefónica.
- c) **Variables que conforman el indicador:**
c1: Total de averías efectivas reportadas por los clientes en un mes
c2: Total de líneas Principales en servicio (promedio del mes)
- d) **Cálculo para obtener el indicador:**
 $(c1/c2)*100$. Para el cálculo de la meta se determinará el promedio de los valores obtenidos mensualmente.
- e) **Punto de Medición:**
Sistema de Control de averías de la Empresa telefónica.
- f) **Tamaño de la muestra:**
Todas las averías efectivas reportadas por los clientes
- g) **Momento y frecuencia de medición:**
Consolidado mensualmente
- h) **Reportes:**
Total calculado mensualmente y entregado trimestralmente. Resultados discriminados a nivel Nacional y de Provincias.
- i) **Período utilizado para la meta:**
Anual
- j) **Metas en los diferentes años:**
Meta máxima como una promedio a nivel Nacional para toda la Empresa y un máximo para cada unidad de mantenimiento.
- k) **Observaciones:**
Se define avería efectiva reportada, como toda falla que se detecta como consecuencia de una queja o el reclamo de un usuario y que al ser investigada se determina que afecta el servicio y es responsabilidad de la empresa telefónica.

Porcentaje de averías reparadas en 24 horas.

- a) **Definición:**
Porcentaje de averías efectivas que fueron reparadas antes de 24 horas
- b) **Forma de medición:**
Medido a través del Sistema de Control de Averías de la Empresa Telefónica.
- c) **Variables que conforman el indicador:**
c1: Cantidad de averías efectivas, reportadas en el período de un mes por los clientes y reparadas antes de las 24 horas siguientes al momento de haber sido recibidas por la empresa telefónica.
c2: Cantidad de averías efectivas reportadas en el período de un mes por los usuarios
- d) **Cálculo para obtener el indicador:**
 $(c1/c2)*100$. Para el Cálculo de la meta se determinará el promedio de los valores obtenidos mensualmente.
- e) **Punto de Medición:**
Sistema de Control de averías de la Empresa telefónica.
- f) **Tamaño de la muestra:**
Todas las averías efectivas reportadas por los clientes

g) Momento y frecuencia de medición:

Medidos las 24 horas en días laborables

h) Reportes:

Total calculado mensualmente y entregado trimestralmente. Resultados discriminados a nivel nacional y de provincias.

i) Período utilizado para la meta:

Anual

j) Metas en los diferentes años:

Meta mínima como un promedio a nivel Nacional.

k) Observaciones:

Si al momento de ser reportada la avería, por las características de la misma, se requiere un acuerdo para el momento de la reparación, a solicitud del cliente, se fija una cita y el tiempo se contabiliza desde el momento acordado hasta la reparación y no desde el reporte de la avería.

Porcentaje de averías reparadas en 48 horas.

a) Definición:

Porcentaje de averías efectivas que fueron reparadas antes de 48 horas

b) Forma de medición:

medido a través del Sistema de Control de Averías de la Empresa Telefónica.

c) Variables que conforman el indicador:

c1: Cantidad de averías efectivas, reportadas por los clientes y reparadas antes de las 48 horas siguientes al momento de haber sido recibidas por la Empresa Telefónica.

c2: Cantidad de averías efectivas reportadas por los usuarios.

d) Cálculo para obtener el indicador:

$(c1/c2)*100$. Para el Cálculo de la meta se determinará el promedio de los valores obtenidos mensualmente.

e) Punto de Medición:

Sistema de Control de averías de la Empresa telefónica

f) Tamaño de la muestra:

Todas la averías efectivas reportadas por los clientes

g) Momento y frecuencia de medición:

Medidos las 24 horas en días laborables

h) Reportes:

Total calculado mensualmente y entregado trimestralmente. Resultados discriminados a nivel nacional y de provincias.

i) Período utilizado para la meta:

Anual

j) Metas en los diferentes años:

Meta mínima como un promedio a nivel nacional. Adicionalmente se fijará porcentaje máximo de averías reparadas en más de 7 días.

k) Observaciones:

Si al momento de ser reportada la avería, por las características de la misma, se requiere un acuerdo para el momento de la reparación, a solicitud del cliente, se fija una cita y el tiempo se contabiliza desde el momento acordado hasta la reparación y no desde el reporte de la avería.

Porcentaje de Cumplimiento de visitas de reparación

a) Definición:

Porcentaje de compromisos de reparación de averías que fueron cumplidos en un lapso de tiempo determinado.

b) Forma de medición:

Medido a través del Sistema de Control de Averías de la empresa telefónica.

c) Variables que conforman el indicador:

c1: Total de averías reportadas por los clientes, que fueron resultadas en el lapso ofrecido. Incluye las reparadas por la Empresa, las detectadas en la instalación interna del cliente o las encontradas en buen estado

c2: Total de averías reportadas por los usuarios.

d) Cálculo para obtener el indicador:

$(c1/c2)*100$. Para el Cálculo de la meta se determinará el promedio de los valores obtenidos mensualmente.

e) Punto de Medición:

Sistema de Control de averías de la Empresa telefónica.

f) Tamaño de la muestra:

Todas las averías reportadas por los clientes

g) Momento y frecuencia de medición:

Mensualmente

h) Reportes:

Total calculado mensualmente y entregado trimestralmente. Resultados discriminados a nivel nacional y de provincias.

i) Período utilizado para la meta:

Anual

j) Metas en los diferentes años:

Meta mínima como un promedio a nivel Nacional.

k) Observaciones:

La Empresa Telefónica establecerá un compromiso de reparación para cada avería reportada.

Accesibilidad del Servicio Telefónico

Peticiones de servicio satisfechas en cinco (5) días

a) Definición:

Porcentaje de peticiones de servicio satisfechas en menos de cinco (5) días

b) Forma de medición:

Medida a través del sistema de órdenes de servicio de la empresa telefónica. Al final de cada mes se contabilizan las solicitudes que fueron satisfechas en menos de cinco (5) días durante ese mes del total de peticiones pendientes al principio del mismo.

c) Variables que conforman el indicador:

c1: Total de solicitudes de servicio que fueron satisfechas en menos de cinco días en el mes a partir de la recepción de la misma en las oficinas comerciales de la empresa telefónica.

c2: Total de solicitudes pendientes al inicio del mes.

d) Cálculo para obtener el indicador / Ponderación / Tabulación:

$c1/c2*100$

e) Punto de Medición:

Archivos de órdenes de servicio

f) Tamaño de la muestra:

Total de solicitudes recibidas

g) Momento y frecuencia de medición:

Mensualmente

h) Reportes:

Total calculado mensualmente y entregado trimestralmente. Resultados discriminados a nivel nacional y de provincias.

i) Período utilizado para la meta:

Anual

j) Metas en los diferentes años:

Meta mínima como un promedio a nivel Nacional.

k) Observaciones:

Las peticiones pendientes, al momento de hacerse efectiva la concesión, se considerarán como si fueron hechas en ese mismo momento, o sea tendrán una antigüedad de cero (0) días al encargarse la nueva administración.

Confiabilidad de la Facturación

Reclamos por Facturación por cada 100 facturas

a) Definición:

Reclamos realizados por los Clientes debido a posibles errores en la facturación por cada 100 facturas por mes

b) Forma de medición:

Reclamos de facturación consignados en las oficinas de atención al público de la Empresa Telefónica. Seguimiento de las facturas a través del Sistema de Facturación.

c) Variables que conforman el indicador:

c1: Total de reclamos de facturación presentados por los clientes durante el mes

c2: Total de clientes facturados

d) Cálculo para obtener el indicador:

$(c1/c2)*100$. Para el Cálculo de la meta se determinará el promedio de los valores obtenidos mensualmente.

e) Punto de Medición:

Desde las oficinas de atención al público (comerciales) y desde el Sistema de Facturación.

f) Tamaño de la muestra:

Total de quejas de facturación recibidas y total de facturas emitidas por el Sistema de facturación.

g) Momento y frecuencia de medición:

Mensualmente

h) Reportes:

Total calculado mensualmente y entregado trimestralmente. Resultados discriminados a nivel Nacional y de Provincias.

i) Período utilizado para la meta:

Anual

j) Metas en los diferentes años:

Meta máxima como un promedio máximo a nivel nacional.

k) Observaciones:

Se entiende que los reclamos a los cuales se refiere este parámetro son solamente aquellos relacionados con posibles errores en la factura.

Satisfacción de los usuarios

Porcentaje de usuarios satisfechos con el grado de servicio recibido

- a) **Definición:**
Medición de la opinión de los usuarios, a través de encuestas, a ser realizada por la Empresa Telefónica para verificar el grado de satisfacción con respecto a los servicios prestados.
- b) **Forma de medición:**
A través de tres (3) tipos de encuestas realizadas por una Empresa independiente de estudios de opinión pública. Para telefonía Pública se realizarán las encuestas mediante contacto personal con los usuarios y para los clientes residenciales y comerciales las encuestas se realizarán telefónicamente.
- c) **Variables que conforman el indicador:**
c1: Total de encuestados que respondieron que están satisfechos con la calidad del servicio que presta la empresa telefónica.
c2: Total de encuestados que respondieron a la pregunta, menos los que contestaron no saben o no tienen opinión
- d) **Cálculo para obtener el indicador:**
 $(c1/c2)*100$. Ponderación por número de usuarios de cada tipo o de teléfonos públicos a nivel de las principales ciudades y el resto de las Provincias. Para el Cálculo de la meta se determinará el promedio de los valores obtenidos mensualmente.
- e) **Punto de Medición:**
Las encuestas son realizadas a nivel de cada Provincia.
- f) **Tamaño de la muestra:**
Muestra Aleatoria con suficiente tamaño para obtener el 95% de confianza a nivel nacional, con un margen de error del 5%
- g) **Momento y frecuencia de medición:**
Mínimo cada seis (6) meses
- h) **Reportes:**
Entregado como máximo un (1) mes después de haber realizado la encuesta. Resultados discriminados a nivel Nacional y de Provincias.
- i) **Período utilizado para la meta:**
Anual
- j) **Metas en los diferentes años:**
Meta mínima como un promedio a nivel Nacional para cada tipo de usuario.
- k) **Observaciones:**
Se definen como encuestados todos aquellos que respondieron a la encuesta hasta el punto de contestar la pregunta de satisfacción.

Instalación de Teléfonos Públicos

- a) **Definición:**
Número total de teléfonos Públicos instalados en el año.
- b) **Forma de medición:**
A través de los informes de instalación de Teléfonos Públicos
- c) **Variables que conforman el indicador:**
c1: Total de Teléfonos Públicos acumulados al 31 de diciembre del año en estudio.
c2: Total de Teléfonos Públicos acumulados al 31 de diciembre del año anterior al estudio.
- d) **Cálculo para obtener el indicador:**
 $c1-c2$
- e) **Punto de Medición:**

Visita a una muestra de Teléfonos Públicos instalados, tomadas de un listado de ubicación de los nuevos equipos.

- f) **Tamaño de la muestra:**
10% del total de los Teléfonos Públicos instalados nuevos, distribuida en diferentes Localidades.
- g) **Momento y frecuencia de medición:**
Mínimo dos (2) veces al año
- h) **Reportes:**
Total de Teléfonos instalados entregado trimestralmente. Resultados discriminados con la ubicación de cada teléfono.
- i) **Período utilizado para la meta:**
Anual
- j) **Metas en los diferentes años:**
Metas por provincia y a nivel nacional, según se indica en el Plan de Expansión.
- k) **Observaciones:**

Oportunidad de la Facturación

Facturación Tardía

- a) **Definición:**
Número de días que transcurren desde el cierre del ciclo de facturación (lapso de los servicios a facturar) hasta que se emiten las facturas
- b) **Forma de medición:**
Determinando los días transcurridos entre el cierre del ciclo y la facturación
- c) **Variables que conforman el indicador:**
 - c1: Días transcurridos desde que se cierra el ciclo de facturación hasta que se factura.
 - c2: Total de facturas
- d) **Cálculo para obtener el indicador:**
(c1/c2). Para el cálculo de la meta se determinará el promedio de los valores obtenidos mensualmente.
- e) **Punto de Medición:**
Desde la base de datos del Sistema de Facturación.
- f) **Tamaño de la muestra:**
Todas las facturas
- g) **Momento y frecuencia de medición:**
Por ciclo de facturación Regional.
- h) **Reportes:**
Total calculado mensualmente y entregado trimestralmente. Resultados discriminados a nivel nacional y de provincias.
- i) **Período utilizado para la meta:**
Anual
- j) **Metas en los diferentes años:**
Meta máxima como un promedio a nivel nacional.
- k) **Observaciones:**
Se considera que se factura cuando la empresa Telefónica entrega la factura Servicio Postal

Accesibilidad al Servicio Telefónico

Tiempo medio de espera de los clientes para obtener el servicio

- a) **Definición:**
Tiempo promedio, en días, que tardan los clientes en obtener el servicio, contado desde el día en que realizan su solicitud hasta que se le instala el servicio.
- b) **Forma de medición:**
Medido a través del Sistema de órdenes de servicio de la empresa telefónica
- c) **VARIABLES QUE CONFORMAN EL INDICADOR:**
 - c1: De las órdenes de servicio satisfechas, la sumatoria de tiempo de espera, en días, para obtener el servicio
 - c2: Total de órdenes de servicio satisfechas
- d) **Cálculo para obtener el indicador:**
 $c1/c2$
- e) **Punto de Medición:**
Archivos de órdenes de servicio
- f) **Tamaño de la muestra:**
Todas las órdenes de servicio satisfechas.
- g) **Momento y frecuencia de medición:**
Mensualmente
- h) **Reportes:**
Total calculado mensualmente y entregado trimestralmente. Resultados discriminados a nivel nacional de provincias.
- i) **Período utilizado para la meta:**
Anual
- j) **Metas en los diferentes años:**
Meta máxima como un promedio a nivel Nacional.
- k) **Observaciones:**

METODOLOGÍA DE OTROS ÍNDICES DE CALIDAD NO OBLIGANTES EN EL CONTRATO

A continuación, describiremos la metodología de otros indicadores de calidad que no estarán incluidos en el contrato de Concesión con metas definidas pero serán de utilidad para el control de gestión.

Retenibilidad del servicio telefónico

Tiempo medio del cliente fuera de servicio por avería.

- a) **Definición:**
Tiempo promedio, en horas y/o días, que tarda en repararse una avería medido desde el momento en que se produce la queja hasta la reparación y cancelación de la misma.
- b) **Forma de medición:**
Medido a través del Sistema de Averías de la empresa.
- c) **VARIABLES QUE CONFORMAN EL INDICADOR:**
 - c1: Del total de averías efectivas, reportadas por los clientes, la sumatoria del tiempo transcurrido, en horas y/o días, desde que se reportó la avería hasta que fue reparada.
 - c2: Total de averías reparadas, reportadas por los clientes.
- d) **Cálculo para obtener el indicador:**
 $c1/c2$

- e) **Punto de Medición:**
Sistema de control de averías de la Empresa.
- f) **Tamaño de la muestra:**
Todas las averías efectivas reparadas, reportadas por los clientes.
- g) **Momento y frecuencia de medición:**
Mensualmente
- h) **Reportes:**
Total calculado mensualmente y entregado trimestralmente. Resultados discriminados a nivel nacional y de provincias
- i) **Período utilizado para la meta:**
Anual
- j) **Metas en los diferentes años:**
Deben fijarse meta mínima por provincia y una promedio a nivel nacional.
- k) **Observaciones:**

Quejas y reclamos pendientes al último día de cada mes

- a) **Definición:**
Número total de quejas o reclamos pendientes al último día de cada mes.
- b) **Forma de medición:**
Medido a través del Sistema de Control de Averías de la empresa telefónica.
- c) **Variables que conforman el indicador:**
c1: Total de quejas o reclamos pendientes al último día de cada mes por fallas del servicio.
- d) **Cálculo para obtener el indicador:**
c1
- e) **Punto de Medición:**
El sistema de Control de averías de la empresa.
- f) **Tamaño de la muestra:**
Todas las quejas y reclamos por falla del servicio realizados por los clientes.
- g) **Momento y frecuencia de medición:**
Consolidado mensualmente
- h) **Reportes:**
Total calculado y entregado mensualmente. Resultados discriminados a nivel Nacional y de Provincias.
- i) **Período utilizado para la meta:**
Anual
- j) **Metas en los diferentes años:**
Deben fijarse meta mínima por provincia y un promedio a nivel nacional.
- k) **Observaciones:**

Densidad efectiva de teléfono públicos

Teléfonos Públicos operativos por cada mil (1000) habitantes

- a) **Definición:**
Cantidad de teléfonos Públicos en funcionamiento (se excluyen los que están fuera de servicio) dividido entre la población de la Localidad en estudio y multiplicado por mil
- b) **Forma de medición:**
Medido a través del Sistema de averías de Teléfonos Públicos y a través de datos proyectados del último censo Nacional.

- c) **VARIABLES QUE CONFORMAN EL INDICADOR:**
 - c1: Total de teléfonos Públicos Operativos
 - c2: Total de habitantes de la localidad en estudio
- d) **Cálculo para obtener el indicador:**
(c1*1000/c2)
- e) **Punto de Medición:**
Desde la base de datos del Sistema de Averías de Teléfonos Públicos.
- f) **Tamaño de la muestra:**
Total de teléfonos públicos.
- g) **Momento y frecuencia de medición:**
Mensualmente
- h) **Reportes:**
Total calculado mensualmente y entregado trimestralmente. Resultados discriminados a nivel nacional de provincias y por ciudades mayores de 50.000 habitantes.
- i) **Período utilizado para la meta:**
Anual
- j) **Metas en los diferentes años:**
Deben fijarse metas mínimas por provincia y una promedio a nivel nacional.
- k) **Observaciones:**

Calidad de funcionamiento de la Red

Porcentaje de llamadas que alcanzan al abonado llamado

- a) **Definición:**
Porcentaje de llamadas que lograron conexión con el abonado llamado, ya sea Local, Larga Distancia Nacional, Larga Distancia Internacional, Servicios especiales o Telefonía Móvil. Se incluyen los casos cuando el abonado llamado responde, está ocupado o no contesta.
- b) **Forma de medición:**
En las centrales mayores o iguales a 1000 líneas y en una muestra de las centrales menores de 1000 líneas, serán medidas mensualmente con un equipo generador de llamadas a número predeterminados con contestador automático y/o con los paquetes estadísticos que las centrales posean.
- c) **VARIABLES QUE CONFORMAN EL INDICADOR:**
 - c1: Llamadas completas locales
 - c2: Intentos de llamadas Locales
 - c3: Llamadas completadas Larga Distancia Nacional y Telefonía Móvil Celular
 - c4: Intentos de llamadas Larga Distancia Nacional y Telefonía Móvil Celular
 - c5: Llamadas completadas Larga Distancia Internacional
 - c6: Intentos de llamadas Larga Distancia Internacional
 - c7: Llamadas completadas a Servicios Especiales
 - c8: Intentos de llamadas a Servicios Especiales
- d) **Cálculo para obtener el indicador:**
 - d1) Llamadas Locales; $c1/c2*100$
 - d2) Llamadas de Larga Distancia Nacional y Telefonía Móvil Celular:
 $c3/c4*100$
 - d3) Llamadas de Larga Distancia Internacional: $c5/c6*100$
 - d4) Llamadas a Servicios Especiales: $c7/c8*100$
- e) **Punto de Medición:**

En la Central de Origen

f) Tamaño de la muestra:

Todas las Centrales mayores o iguales a mil líneas y una muestra de las menores de mil líneas

g) Momento y frecuencia de medición:

Cinco (5) hábiles al mes, por 24 horas cada día

h) Reportes:

Total calculado mensualmente y entregado trimestralmente. Resultados discriminados a nivel nacional y de provincias.

i) Período utilizado para la meta:

Anual

j) Metas en los diferentes años:

Deben fijarse metas mínimas por Central, Provincias y un promedio a nivel nacional.

k) Observaciones:

ANEXO 2

RESOLUCIÓN 123-04-CONATEL-2001

CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL

CONSIDERANDO:

Que, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones es el ente de administración y regulación de las telecomunicaciones en el país;

Que, los contratos de Concesión para la prestación del servicio de telecomunicaciones suscrito entre la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y las operadoras Andinatel S.A. y PACIFICTEL S.A., en su cláusula Sesenta y Siete punto uno “Plan de Expansión y Metas de Calidad” dispone: que hasta tanto se proceda a seleccionar el Operador, quedan suspendidas las cláusulas trece y quince que contienen el Plan de Expansión y las Metas de Calidad, de manera transitoria la operadora se obliga a cumplir con el Plan de Trabajo Transitorio;

Que, la cláusula 67.3, “Renovación del Plan de Trabajo Transitorio”, determina que en el evento de que hasta septiembre de 1998 no se hubiera procedido a seleccionar al Operador, el Concesionario negociará con la Secretaría nuevos Planes de Trabajo Transitorios para los siguientes ejercicios, los mismos que deberán ser aprobados por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones con un mínimo de 90 días anteriores a su vigencia;

Que, mediante Oficio 2525 de 4 de diciembre del 2000, la Superintendencia de Telecomunicaciones comunica a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones que está implementando un Sistema Automatizado de Medición de la Calidad del Servicio, el mismo que permitirá obtener resultados precisos y consistentes. Adicionalmente justifica que las metas transitorias previstas para el año 2001 sean revisadas cuando el Sistema Automatizado de Medición de la Calidad de Servicio arroje los resultados correspondientes al primer trimestre del año 2001;

Que, mediante Decreto Ejecutivo 1001 del 27 de noviembre del 2000, se limita a las operadoras de telefonía fija Andinatel S.A. y PACIFICTEL S.A., las inversiones, las mismas que estarán destinadas exclusivamente a mantener el nivel de penetración actual de los servicios y a la calidad de los mismos;

Que, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones mediante oficio NT-DGP-2001-0069 del 5 de marzo del 2001 remitió para su conocimiento y aprobación del Consejo Nacional de Telecomunicaciones, el Plan de Trabajo Transitorio para el año 2001 aplicable a las operadoras Andinatel S.A. y PACIFICTEL S.A.;

En uso de sus atribuciones legales:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Aprobar el Plan de Trabajo Transitorio (Índices de Calidad y Metas de Expansión) para el año 2001, aplicable a las operadoras Andinatel S.A. y PACIFICTEL S.A., de acuerdo con el siguiente detalle:

PLAN DE TRABAJO TRANSITORIO PARA EL AÑO 2001

No.	Parámetros	Unidad	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre
EXPANSIÓN DE LA RED						
1	Instalación de abonados	Líneas	20.000	20.000	25.000	25.000
2	Instalación de teléfonos públicos de prepago	Aparatos	200	200	200	200
3	Instalación de cabinas públicas rurales	Poblaciones				
ÍNDICES DE CALIDAD						
4	Llamadas completadas locales	%	48	48	49	
5	Llamadas completadas Larga Distancia Nacional	%	48	48	49	
6	Llamadas completadas Larga Distancia Internacional	%	45	45	46	46
7	Llamadas completadas servicio de operadoras (servicios especiales)	%	67	67	68	68
8	Tono de discar (menores a 3 segundos)	%	96	96	98	98
9	Tiempo de respuesta de operadoras	Segundos	21	21	19	19
10	Espera mayor de 15 seg. en servicio de operadora	%	36	36	34	34
11	Averías por cada 100 líneas por mes	<u>Averías</u> * 100 mes	3.9	3.9	3.7	3.7
12	Averías reparadas en menos de 24 horas	%	43	43	45	45
13	Averías reparadas en menos de 48 horas	%	63	63	65	65
14	Averías reparadas en menos de 7 días	%	84	84	86	86
15	Cumplimiento de visitas de reparación	%	69	69	71	71
16	Peticiones de servicios satisfechas en menos de 5 días	%	18	18	22	22
17	Satisfacción de los usuarios	%		50		54
18	Reclamos de facturación por cada 100 facturas	%	0.6	0.6	0.55	0.55
19	Oportunidad de facturación	Días	28	26	24	22

ARTÍCULO SEGUNDO. Encargar a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones realice la revisión de los índices de calidad en función del informe presentado por la Superintendencia de Telecomunicaciones dentro del primer semestre del 2001. De ser el caso presentar el nuevo Plan de Trabajo Transitorio para conocimiento y aprobación del CONATEL.

ARTÍCULO TERCERO. Comunicar a la Superintendencia de Telecomunicaciones para que realice el seguimiento y control de la ejecución del Plan de Trabajo Transitorio aprobado

Dado en Quito a 16 de marzo del 2001

Ing. José Pileggi Véliz
PRESIDENTE DEL CONATEL

Dr. Julio Martínez
SECRETARIO DEL CONATEL

ANEXO 3
RESOLUCIÓN No. 456-19-CONATEL-200
CONATEL NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
CONATEL

CONSIDERANDO

Que ANDINATEL S.A. mediante oficio No. 2000430 de abril 26 del 2000, presentó a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones su Propuesta de Ajuste de Tarifas Máximas para los servicios de telefonía fija local, regional, nacional e internacional, telefonía pública y servicios portadores.

Que ANDINATEL S.A. mediante oficio No. 2000782 de 15 de junio de 2000 solicita, de conformidad con la cláusula 41 del Contrato de Concesión, se interrumpa por 60 días el decurrimiento del plazo contemplado en tal cláusula.

Que ANDINATEL S.A. mediante oficio No. 2000920 de 26 de julio de 2000 remite a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones una Nueva Propuesta de Ajuste Tarifario para los servicios de telefonía fija local, regional, nacional e internacional.

Que la Secretaría mediante oficios No. SNT-200-0677 y SNT-2000-0767 solicitó a la Superintendencia de Telecomunicaciones el Informe Técnico de Cumplimiento de Obligaciones por parte de las operadoras de telefonía fija y que atendiendo a esta solicitud la Superintendencia de Telecomunicaciones mediante oficio No. 1682 de junio 12 de 2000 remite el Informe Técnico de Cumplimiento de Obligaciones por parte de ANDINATEL S.A.

Que ANDINATEL S.A. mediante oficio No. 2001050 de agosto 11 de 2000, en cumplimiento a lo establecido en la cláusula 14 del contrato de concesión, informa al CONATEL por primera vez la apertura del FIDEICOMISO para integrar el FONDO RURAL MARGINAL con el 4% de las utilidades netas generadas durante 1999.

Que PACIFICTEL S.A. mediante oficio No. PE-3488 de julio 24 de 2000 presentó a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones su Propuesta de Ajuste de Tarifas Máximas únicamente para los servicios de telefonía fija local, regional, nacional e internacional.

Que la Secretaría mediante oficios No. SNT-2000-0767 y 1096, de mayo 5 y julio 18 del año 2000, respectivamente, solicitó a la Superintendencia de Telecomunicaciones la presentación del Informe Técnico de Cumplimiento de Obligaciones por parte de PACIFICTEL S.A., requisito indispensable para la calificación de la propuesta. Como respuesta a estas solicitudes mediante oficio No. 1909 de agosto 7 de 2000, la Superintendencia de Telecomunicaciones comunica a esta Secretaría que no es posible proceder a emitir tal informe debido a la falta de información sustentatoria de los índices de calidad a pesar de que ha sido solicitada a PACIFICTEL S.A. y que tan pronto como la información sea recibida se emitirá el correspondiente informe.

Que PACIFICTEL S.A. con oficio No. PE-004105 recibido en esta Secretaría el 21 de agosto de 2000, solicita la suspensión del decurrimiento del plazo establecido en el apartado 41.2 de la cláusula cuadragésima primera del Contrato de Concesión, lo que significa la suspensión del decurrimiento de los 45 días calendarios desde el momento

de la introducción de la propuesta de tarifas máximas es esta Secretaría y adicionalmente notifica que mediante comunicación PE-03777 de agosto 7 de 2000 dirigido a la Superintendencia de Telecomunicaciones, y con copia a esta Secretaría, PACIFICTEL S.A. hizo formal entrega de los índices de calidad del primer trimestre del año 2000.

Que PACIFICTEL S.A. durante 1999 presenta pérdidas en su Balances por lo que no está obligada a crear por este año, el FONDO RURAL MARGINAL, de acuerdo con la cláusula 14 del contrato de concesión.

Que la Superintendencia de Telecomunicaciones mediante Oficio No. 1934 recibido el 14 de agosto del 2000 en la Secretaría remite el informe de cumplimiento de obligaciones de PACIFICTEL S.A., del Plan de Trabajo y Transitorio para el año 1999.

Que la Secretaría mediante oficio No. SNT-2000-1722 de 4 de septiembre de 2000 solicita a la Superintendencia de Telecomunicaciones el Informe Técnico de Cumplimiento de Obligaciones por parte de y PACIFICTEL S.A., correspondiente al primer trimestre del 2000, a lo cual la Superintendencia mediante oficio No. 2093 de 18 de septiembre de 2000 remitió el respectivo Informe Técnico de Cumplimiento de Obligaciones tanto de PACIFICTEL S.A. como de ANDINATEL S.A..

Que el artículo 22 de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada determina que el ente de regulación de las telecomunicaciones aprobará los pliegos tarifarios siempre y cuando el o los operadores justifiquen satisfactoriamente que han dado cumplimiento a las obligaciones establecidas en los correspondientes contratos de concesión.

Que el último ajuste tarifario aprobado por el CONATEL fue en septiembre del año 1999 y de acuerdo con la cláusula 39 del contrato de concesión, los ajustes tarifarios tienen relación directa con el IPC (Índice de Precios al Consumidor del Área Urbana), el mismo que se ha incrementado desde noviembre de 1999 hasta abril de 2000, conforme a las publicaciones del Banco Central del Ecuador.

Que los procedimiento y condiciones para que el CONATEL autorice las TARIFAS MÁXIMAS están estipulados en el capítulo V del contrato de concesión: Régimen Tarifario General, los mismos que básicamente contemplan que las tarifas para los servicios de telefonía se estructuran en canastas cuyos ingresos se mantienen constantes en términos reales (es decir se incrementan de acuerdo a la inflación).

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

RESUELVE:

Artículo 1.- Fijar las tarifas máximas para los servicios de telefonía fija local, regional, nacional e internacional, telefonía pública local, regional, nacional, internacional y a celular, de acuerdo con el siguiente detalle:

I. SERVICIOS DE TELEFONÍA

1. DERECHO DE INSCRIPCIÓN

Categoría "A"	USD.	32,00
Categoría "B"	USD.	88,00
Categoría "C"	USD.	200,00

2. PENSIÓN BÁSICA

Categoría "A" Con derecho a 300 minutos libres de uso local o su equivalente en otro tipo de uso.	USD.	0,80 por mes
Categoría "B" Con derecho a 200 minutos libres de uso local o su equivalente en otro tipo de uso.	USD.	6,20 por mes
Categoría "C"	USD.	12,00 por mes

3. TARIFAS DE USO

3.1 LOCAL

Categoría "A"	USD.	0,002 por minuto
Categoría "B"	USD.	0,014 por minuto
Categoría "C"	USD.	0,028 por minuto

3.2 USO DE LARGA DISTANCIA

3.2.1 REGIONAL

Categoría "A"	USD.	0,004 por minuto
Categoría "B"	USD.	0,028 por minuto
Categoría "C"	USD.	0,056 por minuto

3.2.2 NACIONAL

Categoría "A"	USD.	0,008 por minuto
Categoría "B"	USD.	0,056 por minuto
Categoría "C"	USD.	0,112 por minuto

3.2.3 INTERNACIONAL

GRUPO 1 (PACTO ANDINO)	USD.	0,50 por minuto
GRUPO 2 (MÉXICO, USA Y CANADÁ)	USD.	0,50 por minuto
GRUPO 3 (RESTO DE AMÉRICA)	USD.	0,60 por minuto
GRUPO 4 (EUROPA)	USD.	0,60 por minuto
GRUPO 5 (JAPÓN)	USD.	0,70 por minuto
GRUPO 6 (RESTO DEL MUNDO)	USD.	0,70 por minuto
MÓVIL MARÍTIMO	USD.	4,00 por minuto
FRONTERIZO TULCÁN – IPIALES	USD.	0,04 por minuto
FRONTERIZO – FRONTERIZO	USD.	0,08 por minuto

4. SERVICIO TELEFÓNICO PÚBLICO (CATEGORÍA “D”)

LLAMADA LOCAL	USD. 0,10 por minuto
LLAMADA REGIONAL	USD. 0,135 por minuto
LLAMADA NACIONAL	USD. 0,20 por minuto
LLAMADA A CELULAR	USD. 0,33 por minuto
LLAMADA INTERNACIONAL	USD. 1,25 por minuto

Artículo 2.- Aprobar las tarifas máximas para los servicios portadores locales, regionales, nacionales e internacionales de acuerdo al siguiente detalle:

II. CIRCUITOS PARA TRANSMISIÓN DE DATOS

1. DERECHO DE INSCRIPCIÓN

TIPO DE ENLACE	LOCAL	REGIONAL	NACIONAL	INTERNACIONAL
Derecho de inscripción en dólares (USD.)	250,00	400,00	500,00	1500,00

Por cada extremo se deberá añadir el valor de acometida.

2. TRASLADOS

TIPO DE ENLACE	LOCAL	NACIONAL
Traslados en dólares (USD)	31,20	62,40

Por cada extremo se debe añadir el valor de acometida.

3. TARIFAS MENSUALES

EN DÓLARES (USD.)

TIPO DE ENLACE VELOCIDAD (Kbps)	LOCAL	REGIONAL	NACIONAL	INTERNACIONAL
9.6	76.00	360.00	440.00	
19.2	92.00	440.00	560.00	
32	120.00	540.00	720.00	
64	147.60	668.00	880.00	4,100.00
128	235.60	1,080.00	1,400.00	7,350.00
256	440.00	1,988.00	2,620.00	13,050.00
384	592.00	2,620.00	3,468.00	17,050.00
512	739.20	3,256.00	4,312.00	19,450.00
768	810.00	3,570.00	4,730.00	21,325.00
1024	888.00	3,920.00	5,192.00	26,350.00
2048	1,600.00	6,920.00	9,160.00	40,400.00

Nota: Los precios incluyen el presupuesto especial (valor del arrendamiento y uso de equipos terminales)

4. TARIFAS MENSUALES PARA CIRCUITOS FRAME RELAY

VELOCIDAD (Kbps)		TARIFA MENSUAL EN DÓLARES (USD.)		
MBR	CIR	LOCAL	REGIONAL	NACIONAL
1,024	768	950.00	2800.00	4275.00
768	512	800.00	2360.00	3600.00
512	384	600.00	1770.00	2700.00
384	256	450.00	1330.00	2025.00
256	128	250.00	740.00	1125.00
128	64	140.00	410.00	630.00
128	32	126.00	365.00	555.00
64	32	118.00	340.00	520.00
64	19.2	112.00	325.00	495.00
64	9.6	103.60	300.00	456.00
32	19.2	103.60	300.00	456.00
32	9.6	94.00	270.00	410.00
19.2	9.6	76.00	220.00	335.00
CIRCUITOS VIRTUALES		15.60	45.00	70.00

5. TARIFAS PARA CIRCUITO TEMPORALES

1.5 veces el equivalente diario de las tarifas para circuitos de transmisión de datos.

Artículo 3.- Dolarizar, con la cotización establecida en el artículo 1 de la Ley de Régimen Monetario y Banco del Estado reformada por la Ley para la Transformación Económica del Ecuador, las tarifas aprobadas en el punto III. "TARIFAS ADICIONALES" del artículo 2 de la Resolución No. 138-13-CONATEL-99 de 11 de mayo de 1999, como se detallan a continuación:

III. TARIFAS ADICIONALES

1. SERVICIOS DE OPERADORA

1.3 veces la tarifa de uso del servicio telefónico automático

2. TRASLADOS

Traslados, por cada ocasión

USD. 6.52

3. SERVICIOS ADICIONALES

Cambio de número, por cada ocasión	USD.	2.16
Suspensión temporal del servicio, por mes o fracción	USD.	1.44
Bloqueo de larga distancia nacional por cada ocasión	USD.	1.44
Bloqueo de larga distancia internacional por cada ocasión	USD.	1.44
Cambio de categoría, nombre o razón social	USD.	7.24

4. SERVICIOS SUPLEMENTARIOS

Marcación abreviada	USD. 2.16 por mes
Transferencia de llamadas	USD. 1.44 por mes
Línea conmutada directa	USD. 1.44 por mes
Llamada en espera	USD. 1.44 por mes
Cambio de código	USD. 7.24 por ocasión
Facturación detallada	USD. 0.724 por mes
Detección de número llamante	USD. 1.448 por semana
Servicio Clip	USD. 0.72 por mes
Servicio Centrex por cada línea	USD. 2.40 por mes
No perturbar	USD. 0.48 por mes
Re-llamado automático en caso de número ocupado	USD. 0.48 por mes
Re-llamado de último número llamante.	USD. 0.48 por mes

5. RED DIGITAL DE SERVICIOS INTEGRADOS (RDSI)

Derecho de Inscripción	USD.	150.80
Pensión básica mensual	USD.	10.24
Por cada canal B adicional	USD.	5.12

Artículo 4.- NORMAS DE APLICACIÓN GENERAL PARA LAS TARIFAS DE TELEFONÍA

1. El pago de los derechos de inscripción está establecido para el momento en que se suscribe el contrato de prestación de servicios, conforme a los términos y condiciones del mismo.
2. En caso de que un abonado no pague las facturas correspondientes al servicio, el operador podrá impedir que dicho abonado origine llamadas pero no impedirá que el abonado moroso reciba llamadas. Tres meses de mora dará derecho al operador a dar por terminado el contrato de prestación de servicios.

Si el contrato de prestación de servicios se da por terminado dentro de los primeros cinco años de ser suscrito, el operador devolverá al abonado el cuarenta por ciento (40%) de los derechos de inscripción que estén vigentes a la fecha de terminación del contrato. Si la terminación del contrato fuere con posterioridad al quinto año, el abonado no tendrá derecho a ningún reembolso.

3. En caso de interrupción del servicio por razones que no sean de caso fortuito o fuerza mayor, por plazos mayores a diez (10) días calendario en un mes, el abonado tendrá derecho a recibir una compensación en función de la interrupción, expresada en un crédito proporcional, basado en la facturación promedio del abonado durante los seis (6) meses anteriores, la cual aparecerá en la primera factura siguiente a la interrupción.
4. Se consideran llamadas locales aquellas que tienen lugar dentro de una misma ciudad. En el caso de Quito se considera que el área local incluye las centrales telefónicas de: Calderón, Carapungo, San Antonio de Pichincha, Pomasquí, Calacalí, Cumbayá, Tumbaco, Sangolquí, Conocoto y San Rafael; para Guayaquil se incluyen las centrales de: Durán, Primavera de Durán, Puntilla, Orquídeas (Pascuales), Lago de Capeira y Chongón.

5. Se define como regiones las áreas geográficas correspondientes al área de concesión de las empresas: ANDINATEL S.A., PACIFICTEL S.A. Y ETAPA. Llamada de larga distancia regional es la que tiene lugar dentro de una misma región, llamada de larga distancia nacional es la que tiene lugar entre dos regiones, llamada de larga distancia internacional es la que se origina en el Ecuador y termina en otro país o viceversa.
6. Serán de categoría “A”, *Categoría Popular*, los servicios proporcionados a abonados residenciales cuando su consumo semestral sea inferior a 3000 minutos de uso local (o su equivalente en otros tipos de uso) y se ubiquen en alguno de los siguientes grupos:
 - a. *Marginal*: Abonados ubicados en las áreas urbanas que habiten zonas censales con promedio de pobreza del 60% o más, de conformidad con “La Geografía de la Pobreza en el Ecuador” editado por la Secretaría Técnica del Frente Social.
 - b. *Rural*: Abonados conectados a centrales o unidades remotas con menos de 1000 abonados que se hallen en centros urbanos de menos de 17000 habitantes.
 - c. *Orientales*: Abonados ubicados en la región amazónica.
 - d. *Galápagos*: Abonados ubicados en la provincia de Galápagos
 - e. *Fronterizos*: Abonados ubicados en cantones fronterizos de EcuadorLos abonados serán reclasificados semestralmente y pasarán de la categoría “A” a la “B”, o viceversa, de acuerdo con su nivel de consumo semestral.
7. Serán de categoría “B”, los servicios telefónicos de unidades habitacionales residenciales unifamiliares o multifamiliares que tengan hasta 3 líneas por unidad habitacional, las entidades del sector público, dependencias de las Fuerzas Armadas, Administración Seccional (Municipios, Concejos Provinciales), instituciones universitarias y educacionales públicas e instituciones religiosas.
8. Serán de categoría “C”, los servicios telefónicos que no pertenecen ni a la categoría “A” ni a la “B”.
9. La facturación se realizará de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

Artículo 5.- Encárguese al Secretario Nacional de Telecomunicaciones de la ejecución y aplicación de la presente Resolución.

Artículo 6.- Deróguese la Resolución No. 346-25-CONATEL-99, de 29 de septiembre de 1999, publicada en el Registro Oficial No. 297 del 13 de octubre de 1999 y la Resolución 138-13-CONATEL-99 de 11 de mayo de 1999 publicada en el Registro Oficial No. 200 del 28 de mayo de 1999

La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Comuníquese, dado en Guayaquil 5 de octubre del 2000

Ing. José Pileggi Véliz
PRESIDENTE DEL CONATEL

Dr. Julio Martínez
SECRETARIO DEL CONATEL

ANEXO 4

Fórmula de Rebalanceo Tarifario y Método de Ajuste.

Fórmulas

I.- Factor de Ajuste Tarifario

$$Fa_t = (1 - x) * \left[1 + \frac{IPC_{t-1} - IPC_{t-2}}{IPC_{t-2}} \right] (1 + Cex)$$

donde:

IPC = Índice de Precios al Consumidor de la República del Ecuador a inicio del semestre “t-1” y “t-2”, que publica mensualmente el Banco Central del Ecuador.

x = Factor de productividad, el cual tiene un valor de cero (0) para cada semestre durante los tres (3) primeros años contados a partir del primero de Enero de 1998. Después será aprobado por CONATEL, considerando la propuesta presentada por el Concesionario.

ΔCe = Ajustes en Sucres, debido a cambios en leyes fiscales.

F_{t-1} = Facturación Total de la canasta de servicios “a” y “b” durante el semestre anterior.

$$Cex = \frac{\Delta Ce}{F_{t-1}}$$

II.- Fórmulas de Tope de Precios

II.1 Tope para la canasta “a”

$$TP_{at} = \sum_{i=1}^n \alpha_{ia_{t-s}} \times \frac{P_{iat}}{P_{ia_{t-1}}}$$

Donde:

TP_{at} = Tope Tarifario de la Canasta “a” para el semestre actual

$\alpha_{ia_{t-1}}$ = Factor de ponderación del servicio “i” que pertenece a la canasta “a” durante el semestre anterior, dado por la participación de la facturación del servicio “i” en la facturación total de la canasta “a”.

P_{iat} = Tarifa en términos corrientes del servicio “i” que pertenece a la canasta “a” durante el semestre “t”

$P_{ia_{t-1}}$ = Tarifa en términos corrientes del servicio “i” que pertenece a la canasta “a” durante el semestre anterior.

II.2 Tope para la Canasta “b”

$$TP_{bt} = \sum_{i=1}^n \left(\text{alfa}_{ibt-1} \times \frac{P_{ibt}}{P_{ibt-1}} \right) \leq Fa_t - \left(\frac{Rra_t}{FTb_t} - 1 \right)$$

Donde:

TP_{bt} = Tope Tarifario de la Canasta “b” para el semestre actual

alfa_{ibt-1} = Factor de ponderación del servicio “i” que pertenece a la canasta “b” durante el semestre anterior, dado por la participación de la facturación del servicio “i” en la facturación total de la canasta “b”

P_{ibt} = Tarifa en términos corrientes del servicio “i” que pertenece a la canasta “b” durante el semestre actual

P_{ibt-1} = Tarifa en términos corrientes del servicio “i” que pertenece a la canasta “b” durante el semestre anterior.

II.3 Facturación a rebalancear de la canasta “a” en la canasta “b”

$$Rra_t = \left(\sum_{i=1}^n P_{ia_t} \times Q_{ia_{t-1}} \right) - \left(\sum_{i=1}^n P_{ia_{t-1}} \times Q_{ia_{t-1}} \right) \times Fa_t$$

Donde:

Rra_t = Facturación a rebalancear de la canasta “a” en la canasta “b”

P_{ia_t} = Tarifa en términos corrientes del Servicio “i” perteneciente a la Canasta “a”, en el semestre anterior

$Q_{ia_{t-1}}$ = Cantidades vendidas del Servicio “i” perteneciente a la canasta “a” durante el semestre anterior

Fa_t = Factor de Ajuste Tarifario para el semestre “t”

III.- Tope Global

Todo sujeto a:

$$\sum F_{Ta,b_t} \leq \sum F_{Ta,b_{t-1}} \times Fa_t$$

Donde:

F_{Ta,b_t} = Facturación Total de las Canastas “a” y “b” para el semestre actual, la cual está dada por el producto de multiplicar la demanda del semestre anterior por las tarifas propuestas para el semestre actual

$F_{t,a,b,t-1}$ = Facturación Total de las Canastas “a” y “b” para el semestre anterior la cual está dada por el producto de multiplicar la demanda del semestre anterior por las tarifas del semestre anterior

$F_{a,t}$ = Factor de Ajuste Tarifario para el semestre “t”

IV.- Plan Tarifario inicial

El Plan Tarifario inicial presentado a continuación tiene como objeto el cumplimiento de los principios establecidos en el Reglamento General a la Ley de Telecomunicaciones:

- Permitir la expansión eficiente de los servicios de telecomunicaciones.
- Proporcionar una base para el establecimiento de un entorno competitivo saludable.
- Mantener la estructura tarifaria establecida.

El Plan Tarifario inicial, que contiene los techos tarifarios, contemple incrementos semestrales hincándose el 01 de julio del 2001 hasta 31 de diciembre del 2002, cuyas tarifas a esta fecha responden a costos incrementales de largo plazo del Concesionario.

El Plan Tarifario inicial entra en vigencia en cada una de las fechas establecidas en el cuadro a continuación:

PLAN TARIFARIO INICIAL					
CALENDARIO	Vigente	01-Jul-01	01-Ene-02	01-Jul-02	01-Ene-03
DERECHO DE INSCRIPCIÓN					
CATEGORÍA A	32	35	38	41	44
CATEGORÍA B	88	88	88	88	88
CATEGORÍA C	200	200	200	200	200
PENSIÓN BÁSICA					
CATEGORÍA A	0.8	1.2	2.2	4	6.9
Minutos libres	300	200	100	50	0
CATEGORÍA B	6.2	6.8	7.4	8	8.6
Minutos libres	200	150	100	50	0
CATEGORÍA C	12	12	12	12	12
MINUTOS USO LOCAL					
CATEGORÍA A	0.002	0.003	0.005	0.009	0.017
CATEGORÍA B	0.014	0.015	0.016	0.016	0.017
CATEGORÍA C	0.028	0.028	0.028	0.028	0.028
MINUTOS USO LARGA DISTANCIA REGIONAL					
CATEGORÍA A	0.004	0.01	0.016	0.021	0.027
CATEGORÍA B	0.028	0.028	0.027	0.027	0.027
CATEGORÍA C	0.056	0.056	0.056	0.056	0.056

MINUTOS USO LARGA DISTANCIA NACIONAL					
CATEGORÍA A	0.008	0.012	0.02	0.033	0.056
CATEGORÍA B	0.056	0.056	0.056	0.056	0.056
CATEGORÍA C	0.112	0.112	0.112	0.112	0.112
MINUTOS USO LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL					
TODOS LOS ABONADOS	0.5	0.438	0.375	0.313	0.25

A partir de 01 de enero del 2003 el Concesionario podrá solicitar nuevos techos tarifarios en base a costos de eficiencia.

Durante la ejecución del Plan Tarifario Inicial, el Concesionario podrá aplicar el método de tope de precios conforme a lo previsto en la Cláusula 46 cuyos resultados, reemplazarán a las tarifas previstas en el plan tarifario inicial en el semestre en cuestión y en los posteriores semestres. Con excepción de la Categoría A que se mantiene fija durante toda la aplicación del plan inicial. Las nuevas tarifas resultantes de la aplicación del método de rebalanceo en cualquier semestre, deberán mantenerse en los subsiguientes semestres, hasta que sean nuevamente modificadas.

ANEXO 5

DEFINICIONES CONFORME A LOS REGLAMENTOS

Abonado: Es la persona natural o jurídica que ha celebrado un Contrato de Adhesión con el Concesionario para el uso de un servicio de telecomunicaciones.

Área de Concesión: Área geográfica de cobertura dentro del cual se permite la explotación de los Servicios Concedidos por el Concesionario bajo los términos y condiciones del presente contrato.

Área Urbano Marginal: Conforme lo clasifique el INEC.

Área Rural: Conforme lo clasifique el INEC

Bienes indispensables para la prestación de los servicios de telecomunicaciones: Son aquellos destinados directamente a la prestación de los servicios de telecomunicaciones concesionados cuya falta interrumpiría o afectaría la continuidad de estos servicios.

Bucle Local: Constituye el bucle local de abonado la parte de red que enlaza la central de conmutación con el domicilio de abonado.

Circuito: Medio de transmisión que permite la comunicación entre 2 puntos.

Cliente: Persona natural o jurídica a la que el Concesionario proporciona un servicio o medio de telecomunicación y que responde del pago de las tarifas y alquileres debidos al Concesionario.

CONAM: Consejo Nacional de Modernización del Estado

CONATEL: Consejo Nacional de Telecomunicaciones

Concesión: Es el derecho de explotar los Servicios Concedidos otorgado por la Secretaría al Concesionario mediante el presente Contrato.

Concesionario: PACIFICTEL S.A.

Conexión: Es la unión a través de cualquier medio que provee el acceso desde las redes públicas de telecomunicaciones a las redes de los operadores de los servicios de reventa, servicios de valor agregado, o de redes privadas de telecomunicaciones cuyos sistemas sean técnicamente compatibles con la red pública de telecomunicaciones.

Contrato: El presente Contrato de Concesión celebrado entre el Concesionario y la Secretaría.

Contrato de Servicio: Tendrá el significado indicado en la [Cláusula 18.1.](#)

Derecho de Concesión: Tendrá el significado indicado en la [Cláusula 11.1.](#)

Desagregación: Conexión a la Red del Operador establecido que permite a otros Operadores el uso de cualquiera de los elementos que forman parte de la Red.

Dominio de Mercado: El poder que ejerce una empresa que cuenta con una alta porción de un determinado mercado o servicio, permitiéndole determinar o afectar el precio de mercado para el servicio o servicios determinados.

FODETEL: Fondo para el Desarrollo de las Telecomunicaciones en Áreas Rurales y Urbano Marginales creado por el Reglamento para el Otorgamiento de Concesiones de los Servicios de Telecomunicaciones en Régimen de Libre Competencia por mandato de la Ley para la Transformación Económica del Ecuador.

Fondo de Solidaridad: Organismo establecido en la ley de Creación del Fondo de Solidaridad.

Fondo Rural: Se refiere al Fondo previsto en el Artículo 20 de la Ley Especial de Telecomunicaciones.

Garantía de Fiel Cumplimiento: Tendrá el significado indicado en la [Cláusula 57](#).

Índice de Precios al Consumidor: Es un indicador estadístico de las variaciones que en el tiempo experimentan los precios al por menos de un determinado grupo de artículos (bienes o servicios) que integran la Canasta familiar. El índice de Precios presenta la información de doce ciudades que investiga directamente el INEC; la ponderación demográfica de cada una de ellas permite calcular, para el sector, índices regionales de Costa, Sierra y un Índice Nacional.

Índices de Calidad: Tendrá el significado indicado en la [Cláusula 14.1](#)

Informe de Evaluación: Tendrá el significado indicado en la [Cláusula 8.4.2](#).

Ingresos totales facturados y percibidos: Se entiende por ingreso facturado (a) la facturación total por concepto de prestación de los Servicios Concedidos, más (b) los ingresos provenientes de las liquidaciones entre empresas por el tráfico internacional de entrada y salida del Ecuador, menos (c) los cargos de interconexión con operadoras nacionales, y menos (d) los tributos incluidos por ley en la facturación. Se entiende por ingresos percibidos a los valores facturados efectivamente recaudados en el trimestre correspondiente.

Interconexión: Es la unión entre dos redes de telecomunicaciones de Operadores distintos, a través de medios físicos o radioeléctricos, mediante equipos e instalaciones, que proveen líneas o enlaces de telecomunicaciones permitiendo la transmisión, emisión o recepción de signos, señales, imágenes, sonidos e información de cualquier naturaleza entre usuarios de ambas redes, en forma continua o discreta.

Ley de Modernización: Tendrá el significado indicado en la [Cláusula 1.1](#).

Ley de Seguridad Nacional: Ley publicada en el Registro Oficial No. 892 del 9 de agosto de 1979

Ley Modificatoria: Tendrá el significado indicado en la [Cláusula 1.4](#).

Ley Reformatoria: Tendrá el significado indicado en la [Cláusula 1.3](#).

Línea de Abonado: Línea telefónica que conecta el equipo de abonado a la central.

Operador: Es una persona natural o jurídica que explota comercialmente la operación de cualquier sistema o red de telecomunicaciones.

Plazo de la Concesión: Tendrá el significado indicado en la [Cláusula 8.1](#)

Plan de Expansión: Tendrá el significado indicado en la [Cláusula 12.1](#)

Principio de neutralidad: La obligación de otorgar términos y condiciones no menos favorables que los concedidos en circunstancias similares a sí mismo, a sus unidades de negocio o a empresas relacionadas, a cualquier otro usuario o cliente cuando se trate de servicios concedidos y a cualquier otro operador de redes o sistemas de telecomunicaciones cuando se trate de interconexión y conexión.

Principio de proporcionalidad: En materia de interconexión y conexión es la obligación del operador que se interconecta de no exigir más capacidad de la que dispone el operador que otorga la interconexión.

Principio de trato no discriminatorio: La obligación de otorgar términos y condiciones no menos favorables que los concedidos en circunstancias similares a cualquier usuario o cliente cuando se trate de servicios concedidos y a cualquier otro operador de redes o sistemas de telecomunicaciones cuando se trate de interconexión y conexión.

Red Móvil: Se entiende por Red Pública de Telefonía Móvil (RPTM) a toda red que se usa para prestar servicios de telefonía local, nacional e internacional con medios de acceso inalámbricos y cuyos equipos terminales son móviles.

Redes de Telecomunicaciones: Conjunto de nodos y enlaces que provee conexiones entre dos o más puertos definidos a fin de facilitar la telecomunicación entre ellos.

Régimen de Libre Competencia: Régimen bajo el cual cualquier persona tiene la posibilidad de participar en el mercado de servicios de telecomunicaciones como oferente o demandante, con la libertad de decidir cuando entrar o salir del mercado sin que exista nadie que pueda imponer, individual o conjuntamente, condiciones en las relaciones de intercambio, excepto las expresamente contempladas en el ordenamiento jurídico o en el presente contrato.

Reglamento de Modernización: Reglamento sustitutivo del Reglamento General de la Ley de Modernización publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 581 del 2 de diciembre de 1994, y sus reformas.

Reglamento de Interconexión: Reglamento de Interconexión y Conexión entre Redes y Sistemas de Telecomunicaciones publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 1008 de 10 de agosto de 1996.

Reglamento General: Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 832 del 29 de noviembre de 1995, y sus reformas.

Secretaría: La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

Servicios Concedidos: Tendrá el significado indicado en la [Cláusula 5](#).

Servicios de Telecomunicaciones: Actividad desarrollada bajo la responsabilidad de una persona natural o jurídica, para posibilitar y ofrecer una modalidad específica de telecomunicaciones.

Servicios de Telefax: Servicios que ponen a disposición del público en general equipos de facsímil para la transmisión de material impreso.

Servicios de Telefonía Internacional: Servicios Telefónicos que permiten el establecimiento de llamadas de larga distancia hacia o desde el territorio nacional al extranjero.

Servicios de Telefonía Local: Servicios Telefónicos que se prestan en un área de servicio local, donde los equipos terminales no están expuestos a movimiento.

Servicios de Telefonía Nacional: Servicios Telefónicos que permiten el establecimiento de llamadas de larga distancia entre dos áreas locales del territorio nacional.

Servicios de Telefonía Rural: Servicios Telefónicos en Áreas Rurales.

Servicios de Teléfonos Públicos: Servicios de Telecomunicaciones que involucran la provisión de telefonía pública a través de teléfonos monederos, de tarjetas o equipos terminales equivalentes, o centros de atención al público (cabinas o kioscos), a partir de líneas alámbricas o inalámbricas provistas por operadores de telefonía fija o móvil, mediante contratos de reventa o interconexión.

Servicios de Telegrafía: Servicio de Telecomunicaciones Público que permite la transmisión de mensajes codificados en tiempo real entre dos terminales de la Red mediante la utilización de un código de señales.

Servicios de Télex: Servicio Final conmutado que permite la transmisión de mensajes codificado en tiempo real entre los terminales de red mediante la utilización de un código estandarizado.

Servicios Finales: Servicios de Telecomunicaciones utilizados para la correspondencia pública y prestados a terceros, los cuales proporcionan la capacidad completa para la comunicación entre Usuarios, tales como: Servicios de Telefonía Local, Nacional e Internacional, Servicios de Telefonía Rural, Servicios de Transmisión de Datos,

Servicios de Telefax, Servicios de Teléfonos Públicos, servicio de radiomóvil celular, servicios móviles marítimos y aeronáuticos, servicio de telegrafía, servicio de radiotelegrafía, Servicio de Teles y Teletexto.

Servicios Portadores: Son aquellos que proporcionan a terceros la capacidad necesaria para la transmisión de señales entre puntos de terminación de red definidos, sean a través de redes conmutadas o Circuitos dedicados. Incluye el servicio de arrendamiento de Circuitos, así como la prestación de Circuitos de enlace a un tercero para conectar o interconectar distintas Redes de Telecomunicaciones.

Servicios Telefónicos: Son servicios Finales Conmutados que se utilizan para la comunicación de voz en tiempo real aún cuando se emplee además para transmitir, en cualquier proporción otro tipo de señal, tal como datos o vídeo, simultánea o alternadamente. Se entiende como tiempo real la transmisión de la señal, con o sin retardos que no evita la comunicación de voz.

Servicios Telefónicos Suplementarios: Servicios que proporcionan prestaciones adicionales a los Servicios Telefónicos que le sirve de base, empleando la Red de Telecomunicaciones convencional, incluyendo: marcación abreviada, transferencia de llamadas, Línea conmutada directa, llamadas en espera, código secreto y otros.

Servicio de Transmisión de Datos: Servicio que utilizando una red propia, permite a los Abonados comunicaciones individuales en forma de datos entre equipos informáticos situados en lugares diferentes.

Servicio Universal: Es la obligación de extender el acceso a un conjunto definido de servicios de telecomunicaciones a todos los habitantes del territorio nacional, sin perjuicio de su condición económica, social, o localización geográfica, a precio asequible y con la calidad debida.

Superintendencia: La Superintendencia Nacional de Telecomunicaciones.

Topes Tarifarios: Tarifas aplicables a cada uno de los Servicios Concedidos que no pueden ser superadas por la tarifa o precio establecido por el Concesionario.

Tarifa o precio: Es el valor que el Concesionario cobra a sus abonados, Clientes o Usuarios por los servicios prestados.

Teléfono Público: Aparato telefónico terminal disponible al público en general, accionado mediante el pago previo a través de monedas, fichas, tarjetas, u otra modalidad.

UIT: Unión Internacional de Telecomunicaciones.

Usuario: Persona natural o jurídica consumidora de Servicios de Telecomunicaciones.

Utilidades Netas: tendrá el significado indicado por las normas de contabilidad generalmente aceptadas en la República del Ecuador.