

INFORME DE EJECUCIÓN DE PROCESO DE CONSULTAS PÚBLICAS

No. CRDS-IT-2018-04

“NORMA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO”

06 DE FEBRERO DE 2018

INFORME DE EJECUCIÓN DEL PROCESO DE CONSULTAS PÚBLICAS DEL PROYECTO SOBRE “NORMA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO”

1. PROYECTO DE REGULACIÓN

NORMA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO.

2. ANTECEDENTES

- Reglamento de Consultas Públicas aprobado con Resolución No. 003-03-ARCOTEL-2015 de 28 de mayo de 2015.
- Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CRDS-2017-0183-M de 22 de diciembre de 2017, la Dirección Técnica de Regulación de los Servicios y Redes de las Telecomunicaciones, puso a consideración de la Coordinación Técnica de Regulación un proyecto resolución e informe de justificación del proyecto de regulación denominado “NORMA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO”, para que, de considerarlo pertinente, se ponga en consideración del Director Ejecutivo de la ARCOTEL, y se continúe con el trámite correspondiente para la realización de consultas públicas respectivas.
- Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2017-0498-M de 22 de diciembre de 2017, la Coordinación Técnica de Regulación pone a consideración de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, el Proyecto de Resolución e Informe para realización de consultas públicas del proyecto de regulación en mención, para que a su vez, de también considerarlo pertinente, se ponga en consideración del Directorio de la ARCOTEL, y se disponga la ejecución del proceso de consultas públicas correspondientes.
- Con oficio No. ARCOTEL-ARCOTEL-2017-0575-OF de 22 de diciembre de 2017, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL remitió a la Presidencia del Directorio de esta Agencia, para su tratamiento, el informe y proyecto de resolución de la iniciativa regulatoria correspondiente; lo cual fue tratado en Sesión 10 de 28 de diciembre de 2017.
- Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-DIR-2018-0001-M de 03 de enero de 2018, el Secretario del Directorio de ARCOTEL, notificó la Disposición 03-09-ARCOTEL-2017 de 28 de diciembre de 2017, mediante la cual, se dispuso:

“... a la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones que, con sujeción a lo señalado en la Disposición General Primera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en el Reglamento de Consultas Públicas aprobado mediante Resolución 003-03-ARCOTEL-2015, realice el procedimiento de consultas públicas del proyecto normativo denominado: “NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO”, a fin de recibir opiniones, sugerencias o recomendaciones de las personas afectadas o interesados en el proyecto de normativa antes indicado.”

- El 08 de enero de 2018, en atención a la Disposición 03-09-ARCOTEL-2017, se publicó en la página web institucional destinada para el efecto, la convocatoria a consulta y audiencia pública del proyecto de regulación “NORMA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO”, junto con los documentos de soporte correspondientes.
- El 24 de enero de 2018, a partir de las 10h10 se efectuó la audiencia pública convocada, la que se realizó en las oficinas de la ARCOTEL de Quito y por videoconferencia en Guayaquil y Cuenca, conforme lo señala la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el Reglamento de consultas públicas, para recibir opiniones, recomendaciones y comentarios, sin el carácter de vinculantes para la ARCOTEL, respecto del proyecto de regulación en consideración.

- Mediante correo electrónico del 04 de febrero de 2018, la Coordinación Técnica de Control, remitió un listado de zonas de medición a ser aplicados para los parámetros QoS-6 y QoS-8 (anexo II de la propuesta de norma).
- Mediante memorando Nro. ARCOTEL-DIR-2018-0005-M de 05 de febrero de 2018, el Secretario del Directorio de la ARCOTEL, puso en conocimiento de la Coordinación Técnica de Regulación, que una vez revisado el proyecto del Acta correspondiente por el MINTEL, se ha sugerido un cambio en la numeración, es decir que se reemplace el número de disposición para la realización de consultas públicas del proyecto normativo denominado: "NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO" numerada como 03-10-ARCOTEL-2017, por 03-10-ARCOTEL-2017.
- Con memorando No. ARCOTEL-CREG-2018-0078-M de 05 de febrero de 2018, la Coordinación Técnica de Regulación solicitó al Coordinador General Jurídico, una vez cumplido el proceso de consultas públicas, el proyecto de resolución de norma de calidad, con el objeto de que se sirva emitir el criterio de legalidad por parte de dicha Coordinación General Jurídica.
- En memorando No. ARCOTEL-CJUR-2018-0104-M de 06 de febrero de 2018, se remitió a la Coordinación Técnica de Regulación, el Informe Jurídico de Revisión No. ARCOTEL-CJDA-2018-005 aprobado por la Coordinación General Jurídica. El informe en mención, concluye lo siguiente:

"En el orden a los antecedentes, competencia y análisis expuestos, es criterio de la Dirección de Asesoría Jurídica, que una vez que se ha verificado el cumplimiento del proceso de socialización previsto en la Disposición General Primera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el artículo 5 del Reglamento de Consultas Públicas de la ARCOTEL, conforme lo dispone la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normativa secundaria, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en uso de sus atribuciones podría proceder con la aprobación de la denominada "NORMA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO"."

3. DISPOSICIÓN DE CONSULTA PÚBLICA

El Directorio de la ARCOTEL, mediante Disposición 03-10-ARCOTEL-2017 de 28 de diciembre de 2017 (numeración corregida), dispuso continuar con el procedimiento y realizar consultas públicas respecto al proyecto de regulación denominado "NORMA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO", a fin de recibir observaciones, recomendaciones y/o comentarios de las personas afectadas o interesadas del referido proyecto.

4. PUBLICACIÓN DE CONVOCATORIA A CONSULTAS PÚBLICAS

En cumplimiento de la Disposición 03-10-ARCOTEL-2017 de 28 de diciembre de 2017, emitida por el Directorio de la ARCOTEL, y en aplicación del Reglamento de Consultas Públicas, el 08 de enero de 2018, se realizó la publicación en la página web institucional de la convocatoria correspondiente al proyecto de regulación denominado "NORMA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO", a fin de recibir observaciones, opiniones y comentarios al mismo.

El plazo para recibir opiniones, recomendaciones y/o comentarios a través del formulario en línea disponible en el sitio web institucional, mediante correo electrónico y por escrito, venció el jueves 18 de enero de 2018.

5. RECEPCIÓN Y PUBLICACIÓN DE APORTE PREVIOS A LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS

Luego del periodo dispuesto para la publicación del proyecto de regulación, desde el 09 al 18 de enero de 2018, se recibieron las observaciones previas a las Consultas Públicas, las mismas que se detallan en el Anexo I - Aportes previos a las audiencias públicas.

6. DESARROLLO DE LAS CONSULTAS PÚBLICAS

6.1. CRONOGRAMA

Las audiencias públicas se realizaron de acuerdo al siguiente cronograma:

LUGAR	FECHA / HORA	DIRECCIÓN
Quito, Auditorio de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL	Inicio: 24/01/2018 10H10	Av. Amazonas N4071 y Gaspar Villarroel, Auditorio - Planta Baja.
Guayaquil, Coordinación Zonal 5 de ARCOTEL	Fin: 24/01/2018 11H56	Av. Francisco de Orellana Solar 1-4, Manzana 28, Ciudadela IETEL Auditorio.
Cuenca, Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL		Luis Cordero 16-50 y Héroes de Verdeloma, Auditorio - Segunda Planta Alta.

6.2. ASISTENTES A LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS

El día 24 de enero de 2018, a partir de las 10h10 se efectuó la audiencia pública convocada, la cual se realizó en las oficinas de la ARCOTEL de Quito. Para las ciudades de Guayaquil y Cuenca se implementó a través de videoconferencia, sin existir asistentes ni participantes en dichas ciudades.

El objetivo de la audiencia, conforme lo señala la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el Reglamento de consultas públicas, fue recibir opiniones, recomendaciones y comentarios, sin el carácter de vinculantes para la ARCOTEL. La siguiente tabla detalla la lista de participantes en la ciudad de Quito, quienes emitieron sus opiniones, observaciones y comentarios:

Nro.	Nombre	Empresa / organización
1	Danilo Karolys	CONECEL S.A.
2	Patricia Falconí	CONECEL S.A.
3	Hernán Ordóñez	OTECEL S.A.
4	Francisco Calero	OTECEL S.A.
5	Jorge Cevallos	ASETTEL
6	Nancy Chicango	CNT E.P.

El listado de total de asistentes a la audiencia pública realizada en la ciudad de Quito, se encuentra en el Anexo II de este informe.

6.3. ANÁLISIS DE LOS APORTES PRESENTADOS EN EL PERÍODO DE AUDIENCIAS PÚBLICAS

Durante la ejecución del proceso de consultas públicas del proyecto "NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO", se recibieron aportes, previo y durante las audiencias públicas; respecto de las cuales, se efectuó el análisis y se

realizaron las siguientes consideraciones para el establecimiento de la propuesta final en lo que corresponde a los aspectos generales y de mayor relevancia, los cuales se indican a continuación; los aspectos específicos, constan en el Anexo III adjunto al presente informe.

6.3.1. Aportes con ámbito general.

- a. Legitimidad de la Norma Técnica a emitirse, en relación a las disposiciones contractuales de los prestadores del servicio móvil avanzado; se estaría contraponiendo al régimen estipulado en los títulos habilitantes de las empresas OTECEL S.A. y CONECEL S.A. para el establecimiento o actualización de parámetros de calidad.

El artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador, respecto a la prestación de servicios, estipula que las personas tienen el derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad. En el segundo inciso del artículo en cuestión se dispone: "*La ley, establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos (...)*", dejando claro que el Estado, mediante una ley se podrá establecer los mecanismos de control de calidad.

En los artículos 313 y 314 de nuestra Carta Magna se establece el derecho que tiene el Estado de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, siendo uno de estos el sector de las telecomunicaciones, así mismo responsabiliza a este de la provisión de los servicios públicos, entre ellos el de las telecomunicaciones, bajo los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad.

Concordante con las normas citadas, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicada en el Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015, en su artículo 142 crea a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones como la entidad encargada de la Administración, regulación y control de las telecomunicaciones. En el artículo 3 de la norma ibídem se establecen como objetivos de la LOT, entre otros: "*(...) 8. Establecer el marco legal para la emisión de regulación ex ante, que permita coadyuvar en el fomento, promoción y preservación de las condiciones de competencia en los mercados correspondientes en el sector de las telecomunicaciones, de manera que se propenda a la reducción de tarifas y a la mejora de la calidad en la prestación de servicios de telecomunicaciones. 9. Establecer las condiciones idóneas para garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder a servicios públicos de telecomunicaciones de óptima calidad, con precios y tarifas equitativas y a elegirlos con libertad así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. 10. Establecer el ámbito de control de calidad y los procedimientos de defensa de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, las sanciones por la vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de los servicios y por la interrupción de los servicios públicos de telecomunicaciones que no sea ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor*".

El artículo 20 de la LOT, dispone a la ARCOTEL que determine las obligaciones específicas para garantizar la calidad y expansión de los servicios de telecomunicaciones así como su prestación en condiciones preferenciales para garantizar el acceso igualitario o establecer las limitaciones requeridas para satisfacción del interés público, todo esto es de obligatorio cumplimiento. Concordante con esta disposición, está lo dispuesto en el artículo 8 del Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, el cual establece como obligación de los poseedores de títulos habilitantes, sean estos por concesión o autorización, la prestación de servicios concesionados o autorizados de forma continua y eficiente, con los índices y régimen de calidad del servicio establecido por el Directorio de la ARCOTEL.

Respecto a la calidad el artículo 21 del Reglamento ibídem establece: "*Los parámetros y metas de calidad de la prestación de los servicios constarán en la normativa o resoluciones que para el efecto emita el Directorio de la ARCOTEL para cada servicio (...)*".

La Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones establece: "*Los títulos habilitantes para la prestación de servicios de telecomunicaciones otorgados antes de la expedición de la presente Ley se mantendrán vigentes hasta el vencimiento del plazo de su duración sin necesidad de la obtención de un nuevo título. No obstante, las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán cumplir con todas las obligaciones y disposiciones contenidas en esta Ley, su Reglamento General, los planes, normas, actos y regulaciones que emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. En caso de contradicción o divergencia entre lo estipulado en los títulos habilitantes y en las disposiciones de la presente Ley y su Reglamento General, incluyendo los actos derivados de su aplicación, prevalecerán estas disposiciones*".

En el criterio jurídico remitido mediante memorando No. ARCOTEL-CJDA-2017-00105 de 25 de septiembre de 2017, la Coordinación General Jurídica, en atención a una consulta realizada como parte del proceso de elaboración de la propuesta de norma, respecto del tema en cuestión, concluye lo siguiente:

"1. De conformidad con lo dispuesto en los artículos 20 y 144 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en los artículos 8 y 21 del Reglamento para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, la determinación de los parámetros de calidad en la prestación de los servicios de Telecomunicaciones es facultad inherente de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, cuya ejecución no depende del establecimiento de acuerdo alguno con los administrados.

2. Para la determinación de los índices o parámetros de calidad de los servicios de Telecomunicaciones se debe cumplir con lo previsto en el artículo 21 del Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, y en el procedimiento previsto en el Reglamento de Consultas Públicas de la Agencia de Regulación y control de las telecomunicaciones para la emisión de actos de contenido normativo".

Por lo expuesto, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, tiene atribución legal para establecer los parámetros de calidad del servicio móvil avanzado de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente, lo cual consta expresamente establecido en el informe de sustento del proyecto de norma remitido a consultas públicas.

- b. Régimen sancionatorio aplicable al proyecto de Norma Técnica: ya existe un régimen establecido en los títulos habilitantes de los prestadores privados.

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, le otorga a la ARCOTEL la potestad sancionadora para iniciar, sustanciar y resolver el procedimiento administrativo destinado a la determinación de una infracción y, en su caso, a la imposición de las sanciones establecidas en dicha Ley. Adicionalmente, la ley ibídem establece que el procedimiento sancionador establecido no podrá ser modificado o alterado mediante estipulaciones contenidas en los títulos habilitantes y en caso de que algún título habilitante contemple tales modificaciones, estas se entenderán nulas y sin ningún valor.

El artículo 118, literal b, numeral 11 de la LOT, determina que los poseedores de títulos habilitantes que incumplan con los valores objetivos de los parámetros de calidad contenidos en los títulos habilitantes, planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, serán consideradas

como infracciones de segunda clase; todo esto se complementa con lo establecido en la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones ya mencionado en el punto 6.3.1, en particular en lo que corresponde a que en caso de contradicción o divergencia entre lo estipulado en los títulos habilitantes y en las disposiciones de la LOT y su Reglamento General, incluyendo los actos derivados de su aplicación, prevalecerán estas disposiciones.

- c. Los valores objetivo establecidos en el régimen de los títulos habilitantes para la prestación del servicio móvil avanzado, considera un entorno de valores mínimos, y no máximos.

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones establece el marco legal para que la ARCOTEL propenda a la mejora en la calidad en la prestación de servicios de telecomunicaciones, así como, para determinar las obligaciones específicas para garantizar la calidad de los servicios de telecomunicaciones y preservar los derechos de los abonados, clientes y usuarios a disponer y recibir los servicios de telecomunicaciones contratados con calidad y eficiencia.

Con base a un análisis de los parámetros de calidad correspondiente a los años 2015, 2016 y 2017: porcentaje de reclamos generales, tiempo de resolución de reclamos, porcentaje de reclamos de facturación y tasación y porcentaje de llamadas establecidas, respecto de lo establecido en la normativa vigente; se evidencia que el cumplimiento de los valores objetivos de los mismos, ha sido sobrepasado en gran medida a lo establecido en el Ordenamiento Jurídico Vigente (resoluciones TEL-042-01-CONATEL-2014 y TEL-458-16-CONATEL-2014 expedidas en el año 2014), por lo tanto considerándose considera que dichos valores objetivos como no acordes a la realidad.

La ARCOTEL, con el fin de que se mantenga esa mejorara en beneficio de los abonados, clientes o usuarios, ha ajustado los valores objetivo de los parámetros señalados, al cumplimiento estadístico reportados por la prestadoras del SMA, así como ha realizado ajustes en las fichas, respecto de los periodos asociados al valor objetivo (trimestrales, como mínimo, en lugar de mensuales), en concordancia con recomendaciones internacionales, para una adecuada evaluación, aspecto mencionado en el informe de sustento de la propuesta de normativa analizada en consultas públicas.

- d. Se deben establecer parámetros con carácter informativo, para nuevas tecnologías y servicios, y para tecnologías que están próximas a salir del mercado, sin considerar valores objetivos.

Se estima procedente que los parámetros: Calidad de conversación (MOS) en la tecnología 2G, Porcentaje de mensajes cortos con éxito, Tiempo promedio de entrega de mensajes, sean de carácter informativo, bajo la consideración de que la tecnología 2G está en una fase de disminución de su uso a nivel nacional e internacional, teniendo las tecnologías (3G, 4G) un uso cada vez mayor y las empresas están más enfocadas en el desarrollo y expansión de las mismas, principalmente en lo que corresponde a 4G. Así mismo, se considera pertinente dejar como informativos los parámetros relacionados con mensajes cortos, dado el avance en el uso del servicio de datos (por acceso a Internet, uso de aplicaciones de mensajería, entre otros) en general por los usuarios, abonados o clientes, y acoger el no establecimiento de valores objetivo, bajo la premisa de ser informativos.

Adicionalmente, se considera pertinente que los nuevos parámetros definidos para datos: Promedio de tiempo de ida y regreso de un paquete, Tasa de transferencia promedio de datos (FTP) y Porcentaje de sesiones fallidas de HTTP, así como Nivel mínimo de señal en zona de cobertura para la tecnología 4G, sean considerados informativos, toda vez que no se cuenta con estadísticas históricas de su desempeño en

el país, por lo que no tendrán un umbral de referencia declarado como valor objetivo en las fichas técnicas respectivas.

No obstante del carácter de informativos de los parámetros mencionados anteriormente, la ARCOTEL en su actividad permanente de control y evaluación de los parámetros de calidad, con base a los resultados obtenidos por las prestadoras del SMA, de considerarlo pertinente y siguiendo el debido proceso, podrá actualizar o reformar el carácter o demás especificaciones de las fichas correspondientes. Adicionalmente, la ARCOTEL podrá publicar en su página web u otro medio que considere pertinente el resultado de cumplimiento de los parámetros de calidad, con la periodicidad y el formato que determine para el efecto, para fines de difusión y conocimiento del público en general.

- e. Vinculación de la norma a emitirse, con la regulación vigente sobre parámetros de calidad.

Toda normativa, al momento de su creación se basa en el principio universal de que tiene que regir para el futuro y por ende no causará efectos retroactivos, salvo en los casos determinados en las 17 reglas que constan en el artículo 7 del Código Civil Ecuatoriano.

Partiendo de este precepto, al momento de crear la norma en consideración, la ARCOTEL pretende establecer nuevos parámetros de calidad los cuales serán aplicables a los prestadores del Servicio Móvil Avanzado al momento en que entre en vigencia la Resolución con la que se expida para tal fin, lo cual guarda plena armonía con el principio de irretroactividad de la ley. Esto quiere decir que los parámetros de calidad que se los ha venido midiendo hasta la fecha de expedición de esta nueva normativa, se los seguirá midiendo respetando lo estipulado tanto en las fichas descriptivas de los anexos del Reglamento para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción.

- f. Aplicación de la norma en el año 2018.

Los parámetros del Anexo I del proyecto de “NORMA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO”, serán evaluados, con base en el principio de que tiene que regir para el futuro.

Dado que la norma a emitirse requiere la emisión de formatos, instructivos, actualización de guías de medición, remisión de información de parroquias, entre otros aspectos, así como el establecimiento de parroquias a evaluarse en el año 2018, han sido consideradas e incluidas las disposiciones transitorias en el proyecto de resolución.

- g. Período de evaluación de valores objetivos de la Norma Técnica.

La ARCOTEL realizará el análisis y verificación de los índices de calidad de acuerdo a la periodicidad de medición establecida para cada parámetro, respecto de las mediciones y resultados obtenidos en el cumplimiento del periodo de medición previo, lo cual podrá generar, de ser el caso, el establecimiento de una sanción por parámetro de calidad incumplido, conforme el régimen de infracciones y sanciones establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

- h. Evolución de nuevas tecnologías (4G) y tratamiento de plataformas maduras o robustas (2G).

Como se expuso en el proyecto de informe de la “NORMA DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO” publicada en el portal de la ARCOTEL, el Reglamento Prestación de Servicios entre otros aspectos establece en el CAPÍTULO VI - CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, artículo 21:

“Calidad de los servicios.- Los parámetros y metas de calidad de la prestación de los servicios constarán en la normativa o resoluciones que para el efecto emita el Directorio de la ARCOTEL para cada servicio, debiendo estar relacionados al menos a:

- 1. Aspectos técnicos vinculados con la operación y prestación del servicio.*
- 2. Atención al abonado, cliente, usuario.*
- 3. Emisión correcta de facturas de cobro.*
- 4. Plazos máximos para atención, reparación e interrupción del servicio.*

Los parámetros y metas de calidad de los servicios iniciales, constarán en el título habilitante y serán actualizados cuando el Directorio de la ARCOTEL lo requiera, para tal efecto se considerarán avances tecnológicos, crecimiento de las necesidades del servicio por parte de la sociedad, establecimiento de nuevos servicios por parte de los prestadores u otras motivaciones vinculadas a este tema”.

Por lo cual, considerando los avances tecnológicos (4G), se ha agregado tres parámetros para la medición de datos, y en el parámetro denominado “Nivel mínimo de señal en zona de cobertura”, se incluye a4G, proponiéndolos como de carácter informativo.

Adicionalmente, cabe mencionar, respecto de la tecnología 2G, la estadística disponible en la ARCOTEL muestra que entre los años 2014 y 2015 se produce un quiebre respecto del crecimiento de líneas activas en dicha generación tecnológica, aspecto que puede atribuirse principalmente al uso de tecnologías UMTS y HSPA+ (correspondientes a 3G), así como a la introducción en el país de la cuarta generación tecnológica (4G). En esta perspectiva, si bien la tecnología 2G se mantiene en general al no existir cambios significativos en la instalación/desinstalación de radiobases a nivel nacional, y que la misma es importante respecto del servicio de voz incluso como respaldo a otras tecnologías, y para cobertura principalmente en áreas rurales, se contempla el establecer que el parámetro de calidad de conversación (MOS) sea informativo para 2G.

i. Determinación de las zonas de medición.

Las parroquias a evaluarse serán determinadas anualmente por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, con base en la infraestructura instalada y operativa, reportada a la ARCOTEL o la información publicada en mapas predictivos de cobertura por parte del prestador del servicio, entre otros aspectos, de lo cual consta un procedimiento establecido en el articulado del proyecto de resolución. Cabe indicar que el articulado refleja una metodología de trabajo que se ha venido realizando de parte de la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL con los prestadores del servicio móvil avanzado.

Respecto de las zonas de medición para los parámetros SMA-QOS-6 (porcentaje de llamadas establecidas) y SMA-QOS-8 (porcentaje de llamadas caídas), acogiendo las observaciones de los prestadores respecto de reducir la cantidad de zonas por la no procedencia de considerar como zonas particulares las de Galápagos o las de la región oriental, en el Anexo II del proyecto de resolución, consta la determinación actualizada de dichas zonas, elaborada por la Coordinación Técnica de Control.

j. Análisis del parámetro de respuesta de operador humano.

En concordancia con lo establecido por el Directorio de la ARCOTEL, en la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016 de 30 de septiembre de 2016, mediante la cual, entre otros índices de los Parámetros de Calidad aplicables a las prestadoras de servicios de telefonía fija, se modificó las especificaciones del parámetro denominado, “TIEMPO DE ESPERA POR RESPUESTA DE OPERADOR HUMANO”, para contemplar que: "En cualquier momento desde que el IVR responde al usuario se debe permitir el acceso a

la opción de atención por operador humano. Es decir, no se obligará al usuario, abonado o cliente a escuchar todo el mensaje para la selección", por lo que en el proyecto "NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO", se mantiene la opción para el usuario pueda elegir la atención por operador humano de forma directa. Cabe indicar que la emisión de la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016, se realizó con base en el informe remitido con memorando ARCOTEL-DRS-2015-1245-M de 24 de diciembre de 2015 que analizó tanto el caso del servicio móvil avanzado como el de telefonía fija.

6.3.2. Aportes específicos al articulado y fichas metodológicas.

Para fines del presente informe, se realizó un compendio de manera general de los aportes recibidos y las consideraciones realizadas para el establecimiento de una propuesta final; el detalle de dichos aportes y su análisis se encuentran detallados en el cuadro Anexo III – Análisis de los aportes recibidos en el periodo de consulta pública.

6.3.3. Otros aspectos considerados en la propuesta final de resolución.

Adicional a las consideraciones realizadas de la revisión y análisis de las observaciones y comentarios recibidos en el proceso de consulta pública, se ha incorporado los siguientes aspectos en el proyecto de resolución:

- a. Como parte del proceso de análisis y verificación, se incluye lo correspondiente a la subsanación en caso de desvío respecto del cumplimiento del valor objetivo.
- b. Dado el carácter de la subsanación (a realizarse en el siguiente periodo de medición respecto del periodo en el cual se produce la desviación del cumplimiento), se elimina la consideración de evaluación anual de cada parámetro.
- c. Se establece el carácter informativo de los siguientes parámetros, sin valor objetivo de referencia, considerando dicha caracterización:
 - SMA-QoS-9, únicamente para la tecnología 4G.
 - SMA-QoS10, únicamente para la tecnología 2G.
 - SMA-QoS-11.
 - SMA-QoS-12.
 - SMA-QoS-13.
 - SMA-QoS-14.
 - SMA-QoS-15.
- d. Se establecen disposiciones transitorias adicionales para el establecimiento y notificación de las guías de procedimiento para la medición de los parámetros de calidad; el envío del catastro geográfico de parroquias urbanas y rurales a nivel nacional.
- e. La medición de los parámetros de calidad, se realizará desde el tercer trimestre del año 2018.

7. CONCLUSIONES

- El proyecto denominado "NORMA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO", previa Disposición de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, ha sido sometido al procedimiento de consulta pública, cumpliendo para el efecto lo dispuesto en el Reglamento de Consultas Públicas aprobado con Resolución 003-03-ARCOTEL-2015 de 28 de mayo de 2015.

- Dentro de las audiencias públicas, en la ciudad de Quito se recibieron observaciones, comentarios y sugerencias al proyecto, sin el carácter de vinculantes para la ARCOTEL, no existiendo participantes en las ciudades de Guayaquil y Cuenca.
- Las principales observaciones de carácter general y particular, han sido analizadas por la ARCOTEL, en el presente informe y sus anexos, habiéndose acogido las recomendaciones pertinentes y en función de ello, para una mayor claridad y precisión del texto, se presenta una propuesta final del proyecto de regulación denominado “NORMA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO”, no teniendo, tanto el presente informe como la propuesta final de resolución el carácter de vinculante, para conocimiento y resolución de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, conforme la letra f) del artículo 5 del Reglamento de Consultas Públicas.

8. RECOMENDACIONES

Por lo indicado, se recomienda a la Directorio de la ARCOTEL, tome conocimiento del presente informe y documentos anexos, así como de la propuesta final y de considerarlo procedente, se apruebe y publique, conforme el proceso de consultas públicas.

Documentos adjuntos:

- Anexo I: Aportes previos a las audiencias públicas.
- Anexo II: Listado de asistentes y participantes a las audiencias públicas.
- Anexo III: Análisis de los aportes recibidos en el periodo de consulta pública.
- Anexo IV: Actas de realización de audiencias públicas.
- Anexo V: Proyecto de Resolución “NORMA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO”.