

RENDICIÓN DE CUENTAS

FORMULARIO DE COMPROMISOS

NOMBRE DE LOS FACILITADORES ARCOTEL:	Ing. César Siavichay Arias
	Ing. Katerine Segarra Pacheco

COORDINACIÓN ZONAL:	COORDINACIÓN ZONAL 6
---------------------	----------------------

FECHA:

2019	02	28
AÑO	MES	DÍA

**TEMA: APORTES, RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS O INQUIETUDES DEL CIUDADANO**

- En el caso puntual del prestador de servicios ETAPA EP los ciudadanos indican que la ayuda para resolver problemas del servicio de acceso a internet cuando fallan los equipos de conexión debería ser más personalizada puesto que desde el contact center solo dan indicaciones que se prendan o apaguen los equipos y esperar a que se resuelva el problema, existe también un alto número de reclamos en lo referente a la velocidad de navegación. Un representante de la empresa ETAPA EP contestó lo siguiente: ETAPA EP prestador de servicios de telecomunicaciones indica que de acuerdo a su percepción la ciudadanía ha ido migrando de la telefonía fija a la telefonía móvil e internet; en lo referente a los reclamos indica que la gente se molesta mayormente cuando tienen problemas con el servicio de acceso a internet que cuando tienen problemas de agua potable u otros servicios; la empresa ETAPA EP de acuerdo a los estudios de mercado realizados considera que los reclamos sobre el servicio de internet obedecen en su mayoría a razones propias de los usuarios por ejemplo a fallos de los módems y equipos en general, en lo referente a los reclamos por la velocidad de navegación, en muchos de los casos el ancho de banda contratado no es el adecuado ya que en el momento que todos los usuarios se conectan al mismo tiempo a una cuenta, esto provoca que la red se sature y por ende el servicio de internet se vuelva lento; para atender todos estos reclamos ETAPA EP cuenta con varios canales de atención y un contact center prestos y abiertos a atender a los usuarios, en el caso de velocidad los usuarios deberían solicitar un mayor ancho de banda acorde a sus necesidades, cabe indicar que la velocidad de navegación depende de la localización de los servidores del prestador del servicio ya que si se cuenta con un servidor de tráfico local la velocidad de navegación es garantizada mientras que si se cuenta con un servidor de tráfico internacional la velocidad de internet ya no depende directamente del prestador del servicio.
- Hasta que punto es responsabilidad de los prestadores de servicios de internet las publicidades que aparecen en videos de You Tube, redes sociales, etc. Un representante de la empresa ETAPA EP contestó lo siguiente: No es responsabilidad de los prestadores de servicios de telecomunicaciones las publicidades que aparecen en redes sociales, ya que los propios usuarios son los que acceden a contenidos comercializados, los cuales vienen incluidos por lo general en paquetes de servicio gratuito a lo contrario de los paquetes Premium que tienen costo y se limitan las publicidades.
- Deberían los prestadores de servicios de telecomunicaciones ofertar paquetes personalizados de televisión por cable, que se puedan escoger los contenidos acordes a las necesidades de los usuarios. Un representante de la empresa ETAPA EP contestó lo siguiente: No es posible que se puedan ofrecer paquetes personalizados ya que los prestadores negocian con las operadoras los canales de las grillas y no se puede comprar un solo canal sino varios, de igual manera se ofrecen tarifas planas en los cuales el costo es el mismo si es que se consume 1Mb o 1000Mb, lo que el usuario pudiera realizar es adquirir dispositivos que le permitan gestionar su red (ejemplo red invitados) dando prioridades de uso del tráfico.
- Falta de cobertura en las parroquias rurales, puntualmente en la parroquia de Paccha. Un representante de la empresa ETAPA EP contestó lo siguiente: En los casos de ampliación de cobertura las operadoras privadas instalan antenas para dar cobertura en lugares donde exista rentabilidad económica, mientras que ETAPA EP busca una rentabilidad social sin ganancia, por lo cual la empresa ha brindado cobertura en lugares remotos como el caso de Chaucha y Molleturo, por lo que procederán a analizar el caso de Paccha. Los usuarios recomiendan que se analice la posibilidad que la ARCOTEL exija a las operadoras que, al renovar sus concesiones, cubran áreas que están sin cobertura, o al otorgar nuevas concesiones.

**COMPROMISOS ARCOTEL:**

- Como ARCOTEL, estamos prestos para recibir los reclamos denuncias y sugerencias de los Usuarios como de los prestadores de los servicios de telecomunicaciones.
- En temas de contenido de internet como ARCOTEL, no somos competentes para controlar los mismos.
- En el año 2018, la ARCOTEL emitió la Resolución ARCOTEL-2018-0176, con la cual se expidió la Norma Técnica que Regula las Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión, del Contrato Negociado con Clientes, y del Empadronamiento de ABonados y Clientes.
- El Mintel continuará con el fondo del servicio universal el cual canaliza pagos trimestrales de los prestadores, fondo mediante el cual se aporta para invertir y llegar a los sitios donde no hay cobertura.
-

RENDICIÓN DE CUENTAS

FORMULARIO DE COMPROMISOS

NOMBRE DE LOS FACILITADORES ARCOTEL:	Ing. César Iñiguez Pineda
	Ing. Miguel Peñaherrera
	Ing. Wilson Peñafiel
	Abg. Maritza Tapia

COORDINACIÓN ZONAL:	COORDINACION ZONAL 6
---------------------	----------------------

FECHA:

28	2	2019
AÑO	MES	DÍA

TEMA: APORTES, RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS O INQUIETUDES DEL CIUDADANO	
1.	El señor Marcelo Peña, Presidente de Cuenca Radio Club, hace llegar un agradecimiento por el trabajo de la ARCOTEL para el adelanto y desarrollo de la comunidad de Radioaficionados.
2.	Cuenca Radio Club, indica que existen sistemas de radiocomunicaciones operados por Radiotaxis, con equipos descalibrados, que generan espurias y provocan problemas en los equipos repetidores de Radioaficionados. Por lo que proponen una reunión con el gremio de transportistas para informar sobre la correcta operación de estos sistemas.
3.	Cuenca Radio Club, indica deficiencia de cobertura de servicio móvil avanzado en cierto lugares.
4.	Cuenca Radio Club, indica que existe poca cobertura del sistema móvil avanzado en las vías principales, por ejemplo Cuenca - Guayaquil.
5.	El Ing. Rafael Pinos, de la Empresa ETAPA, indica haber problemas de implementación técnicos para aplicar el manejo de tarificación de las llamadas de telefonía fija con la asignación de series numéricas. Además indica que ETAPA E.P ha realizado consultas a ARCOTEL sin tener aún respuesta.
6.	

COMPROMISOS ARCOTEL:	
1.	Se indica que ARCOTEL realiza monitoreos e inspecciones de Control a los sistemas de Radiocomunicación, para verificación de la correcta operación técnicas, además de inspecciones para la verificación de uso de equipos homologados en Servicio Comunal de Explotación. Adicionalmente la Coordinación Zonal 6 se compromete a convocar a una reunión al gremio de transportistas, para dar recomendaciones técnicas para la correcta operación de sus sistemas y de manera preventiva evitar problemas de generación de espurias e interferencias.
2.	Se indica de los controles que realiza ARCOTEL para la verificación de la Cobertura del Sistema Móvil Avanzado, y se informa que la verificación de la cobertura se la realiza en base a la información de cobertura ofertada por la operadoras móviles en su página web, como lo establece los respectivos contrato de concesión.
3.	Se igual manera en referencia al punto anterior se informa que de manera contractual las operadoras poseen un plan de expansión, cuyo cumplimiento ha sido verificado con los controles pertinentes.
4.	Personal de ETAPA E.P, se compromete a hacer llegar toda la documentación pertinente al problema de tarificación de telefonía fija indicado, así como los oficios que han sido ingresados a ARCOTEL. La Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, se compromete en base a esta información que se remita, escalar a Matriz, por ser de su competencia, y dar el seguimiento del caso.
5.	

