

RESOLUCIÓN ARCOTEL-2017- 0015

LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
ARCOTEL

CONSIDERANDO

Que, la Constitución de la República en su artículo 226 dispone: *“Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.”*

Que, el artículo 142 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones crea la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), *“como persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio; (...) entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión (...)”*.

Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el segundo inciso del artículo 4 señala: *“La provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones responderá a los principios constitucionales de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y Calidad así como a los principios de solidaridad, no discriminación, privacidad, acceso universal, transparencia, objetividad, proporcionalidad, uso prioritario para impulsar y fomentar la sociedad de la información y el conocimiento, innovación, precios y tarifas equitativos orientados a costos, uso eficiente de la infraestructura y recursos escasos, neutralidad tecnológica, neutralidad de red y convergencia.”*

Que, el artículo 148 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, determina las atribuciones del Director Ejecutivo y manifiesta que le corresponde a la Directora o Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones: *“11. Aprobar la normativa interna, suscribir contratos y emitir los actos administrativos necesarios para el funcionamiento de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.”*

Que, la Disposición Transitoria Quinta de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones dispone: *“La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, dentro del plazo de ciento ochenta días contados a partir de la publicación en el Registro Oficial de la presente Ley, adecuará formal y materialmente la normativa secundaria que haya emitido el CONATEL o el extinto CONARTEL y expedirá los reglamentos, normas técnicas y demás regulaciones previstas en esta Ley. En aquellos aspectos que no se opongan a la presente Ley y su Reglamento General, los reglamentos emitidos por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones se mantendrán vigentes, mientras no sean expresamente derogados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.”*

Que, mediante Resolución No. 09-05-ARCOTEL-2016, el Directorio de la ARCOTEL expide el ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES, ARCOTEL, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 800 de 19 de julio de 2016, en cuyo literal e, acápite III., del numeral 1.2.1.3, consta como atribución y responsabilidad del Coordinador Técnico de Control de la ARCOTEL: *“Supervisar y evaluar el control técnico al*



espectro radioeléctrico, a los servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión, homologación de equipos terminales y la ejecución del procedimiento administrativo sancionador realizado en las Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica.”.

Que, en los Contratos de Concesión para la prestación del Servicio Móvil Avanzado, del Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional, los que podrán prestarse a través de terminales de uso público y Concesión de las bandas de Frecuencias Esenciales, celebrados entre la ex Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y las operadoras CONECEL S.A. y OTECEL S.A. el 26 de agosto y 20 de noviembre de 2008, respectivamente, consta en el Anexo 5 los *“Parámetros mínimos de Calidad para Telefonía Móvil”*, de obligatorio cumplimiento, que según las Definiciones contenidas en el Anexo 1: *“Son aquellos valores que fijan las condiciones mínimas de Calidad para la Prestación de los Servicios Concesionados y que constan en el Anexo 5, así como sus futuras modificaciones, de conformidad con lo estipulado en el presente Contrato.”.*

Que, en el Apéndice 1 (ÍNDICES DE CALIDAD DEL SERVICIO, METODOLOGÍA DE MEDICIÓN Y PLAN DE IMPLEMENTACIÓN) del Anexo D, “Condiciones para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado”, aprobado por el ex CONATEL mediante Resolución No. 267-11-CONATEL-2012 de 15 de mayo de 2012 y vigente desde el 13 de junio de 2012 para la Empresa Pública CNT E.P., en el Apéndice 1 INDICES DE CALIDAD DEL SERVICIO, METODOLOGÍA DE MEDICIÓN Y PLAN DE IMPLEMENTACIÓN, en el numeral 1, se establece: *“1. La Empresa Pública estará obligada a llevar los servicios autorizados en este Anexo de acuerdo a los Parámetros y especificaciones que constan en este Apéndice. De existir reformas o de emitirse nueva resolución al respecto; tanto las reformas como el nuevo acto administrativo que regule los índices de Calidad, la metodología de medición y el plan de implementación respectivo, se entenderán incorporadas al presente instrumento. (...)”.*

Que, el 10 de enero de 2014, fue emitida por el Ex CONATEL, la Resolución No. TEL-042-01-CONATEL-2014 por medio de la cual fueron aprobados los Parámetros 5.1 (1.1); 5.2 (1.2); 5.3 (1.3); 5.4 (1.4); 5.5 (1.5); 5.6 (1.6); 5.7 (1.7); 5.8 (1.8); 5.9 (1.9); 5.10 (1.10); 5.11 (1.11); 5.12 (1.12) y sus especificaciones; además se dispuso a los operadores del SMA (incluyendo CNT E.P.): **“(...) ARTÍCULO 2.- (...) apliquen los Parámetros de Calidad que se establecen por medio de la presente Resolución para dicho servicio, conforme las definiciones, valores objetivos y demás especificaciones constantes en el Anexo de la presente Resolución; y que forma parte integrante de la misma. Todos los Parámetros de Calidad, valores objetivos y demás especificaciones establecidas son de obligatorio cumplimiento para los prestadores del Servicio Móvil Avanzado. (...)ARTÍCULO 5.- Los Parámetros de Calidad contemplados en el artículo 2 de la presente Resolución, se aplicarán a partir del tercer trimestre del año 2014, para lo cual los operadores del Servicio Móvil Avanzado deberán realizar los ajustes en a sus plataformas y demás aspectos técnicos de gestión técnica y operativa que se requieran, hasta el 30 de junio de 2014. (...)”.**

Que, el 27 de junio de 2014, el Ex CONATEL, habiendo considerado ciertas observaciones presentadas por las operadoras CONECEL S.A. y OTECEL S.A., emite la Resolución No. TEL-458-16-CONATEL-2014, de 27 de junio de 2014, que actualiza y modifica la Resolución No. TEL-042-01-CONATEL-2014, en los Parámetros: 5.1 (1.1); 5.7 (1.7); 5.8 (1.8); 5.9 (1.9); 5.10 (1.10).

Que, con oficio No. MINTEL-DM-2016-0226-0 de 16 de agosto de 2016, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, solicitó a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, presentar un análisis sobre el Parámetro 1.1. (5.1) **“RELACIÓN CON EL CLIENTE”** aplicable a las Prestadoras del Servicio de Telefonía Fija y Servicio Móvil Avanzado, tomando en consideración que dicho parámetro está orientado a



medir la percepción del usuario y que los aspectos técnicos relacionados con la calidad del servicio se encuentran contemplados de manera objetiva en los otros parámetros técnicos.

Que, la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, remitió al Directorio de la Agencia, el Oficio No. ARCOTEL-DEAR-2016-0090-OF de 20 de septiembre de 2016, al que se adjunta el informe de análisis "RELACIÓN CON EL CLIENTE", requerido por el MINTEL y Directorio de la ARCOTEL, relacionado con las Resoluciones TEL-042-01-CONATEL-2014 y TEL-458-16-CONATEL-2014, que en su parte pertinente concluye, entre otros aspectos, que la Norma ETSI considera que sólo se debería medir en el índice de RELACIÓN CON EL CLIENTE, la forma como es tratado el abonado o usuario y no considerar aspectos como la calidad o el precio de los servicios de telecomunicaciones.

Que, la Disposición General Quinta del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, señala que los actos normativos internos, necesarios para la organización y funcionamiento de la ARCOTEL, no requerirán del procedimiento de consulta pública para su aprobación; más sin embargo de ello, en aplicación del artículo 205 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, que consagra el derecho de los particulares en su relaciones con la Administración, éstos tienen derecho a "f) Que se les informe sobre los instructivos internos que tengan relación con el procedimiento en el que tienen interés"; de ahí que el medio más idóneo de información es la publicación en el Registro Oficial.

En ejercicio de sus atribuciones legales,

RESUELVE:

EXPEDIR EL "INSTRUCTIVO PARA LA EVALUACIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN SOBRE EL EJERCICIO DE CONTROL DE LOS PARÁMETROS MÍNIMOS DE CALIDAD DEL SERVICIO MOVIL AVANZADO (SMA)"

Artículo 1.- Objetivo.- Determinar los lineamientos generales para la evaluación y procesamiento de las tareas de control sobre los Parámetros Mínimos de Calidad vigentes; el mecanismo para la elaboración y consolidación de los informes técnicos derivados de las actividades de control, así como de los responsables de su ejecución; con la finalidad de dar cumplimiento a las Resoluciones Nos. TEL-042-01-CONATEL-2014 y TEL-458-16-CONATEL-2014; a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, y demás normativa e instrumentos aplicables.

Por la naturaleza de este instructivo, sus disposiciones se subordinan al ordenamiento jurídico y contenido de los títulos habilitantes, en este último caso en todo aquello que no se contraponga con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo.

Artículo 2.- Ámbito de Aplicación.- La presente Resolución es de obligatorio cumplimiento para la ARCOTEL a través de sus distintos órganos, dentro del ámbito de sus competencias, y de modo particular para la Coordinación Técnica de Control, las Direcciones Técnicas de Control de la matriz y los Organismos Desconcentrados de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, o las que hagan sus veces.

Artículo 3.- Alcance.- La presente Resolución es aplicable a todos los reportes y mediciones remitidas por las operadoras del SMA, así como también a todas las mediciones, extracción de información y procesamiento de muestras que realice la Agencia



de Regulación y Control de las Telecomunicaciones relativas a Parámetros Mínimos de Calidad del SMA.

CAPÍTULO I

ACTIVIDADES DE CONTROL

Artículo 4.- ACTIVIDADES DE CONTROL.- Las acciones de control y supervisión que realice la ARCOTEL serán tendentes a verificar el cumplimiento de los Parámetros Mínimos de Calidad vigentes.

Artículo 5.- REPORTE.- Las Resoluciones Nos. TEL-042-01-CONATEL-2014 y TEL-458-16-CONATEL-2014, establecen que los operadores del Servicio Móvil Avanzado deben reportar de manera trimestral, lo relativo a los Parámetros Mínimos de Calidad identificados como: 5.2 (1.2) PORCENTAJE DE RECLAMOS GENERALES; 5.3 (1.3) TIEMPO PROMEDIO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS; 5.5 (1.5) PORCENTAJE DE RECLAMOS DE FACTURACIÓN Y DÉBITO; 5.6 (1.6) PORCENTAJE DE LLAMADAS ESTABLECIDAS; 5.7 (1.7) TIEMPO DE ESTABLECIMIENTO DE LLAMADA; 5.8 (1.8) PORCENTAJE DE LLAMADAS CAÍDAS; 5.11 (1.11) PORCENTAJE DE MENSAJES CORTOS CON ÉXITO; y, 5.12 (1.12) TIEMPO PROMEDIO DE ENTREGA DE MENSAJES CORTOS; de manera semestral lo relativo a los Parámetros Mínimos de Calidad identificados como: 5.1 (1.1) ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO (RELACIÓN CON EL CLIENTE); 5.4 (1.4) TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA POR RESPUESTA DE OPERADOR HUMANO; 5.9 (1.9) NIVEL MÍNIMO DE SEÑAL EN COBERTURA (ZONA DE COBERTURA); y, 5.10 (1.10) CALIDAD DE CONVERSACIÓN; puntualizando que, además del reporte a realizarse por el prestador del servicio, que existe la obligación de la ARCOTEL, de realizar mediciones exclusivamente para los Parámetros 5.9 (1.9) NIVEL MÍNIMO DE SEÑAL EN COBERTURA y 5.10 (1.10) CALIDAD DE CONVERSACIÓN, sin perjuicio de las actividades de control que realice en ejercicio de sus atribuciones y dentro de la esfera de su jurisdicción y competencia sobre otros Parámetros Mínimos de Calidad del SMA.

Artículo 6.- CONSOLIDACIÓN.- La Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, o la que haga sus veces, receptorá los reportes entregados por el prestador del servicio, las mediciones y otras actividades de control realizadas por la ARCOTEL a nivel nacional; y procederá a revisar, analizar y consolidar la información relativa al cumplimiento de los Parámetros Mínimos de Calidad del SMA, en un informe técnico anual por cada Parámetro.

Los Organismos Desconcentrados de la ARCOTEL, remitirán los resultados de las actividades de control y supervisión relativas a las mediciones y/o verificaciones realizadas, a la Coordinación Técnica de Control, quien a su vez remitirá a la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, o quien haga sus veces, para su respectivo análisis y consolidación, de conformidad con los lineamientos que para el efecto dicte dicha Dirección.

Anualmente, en caso de determinarse presuntos incumplimientos en todos los Parámetros, dentro de la etapa pre procedimental, de conformidad con el Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador, se tendrán doce (12) informes técnicos consolidados, uno por cada Parámetro Mínimo de Calidad a nivel nacional, de la siguiente manera:



5.1 (1.1) REPORTE ANUAL ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO:

El informe técnico pre procedimental consolidado a nivel nacional, referente al Parámetro: 5.1 (1.1), la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, lo pondrá en conocimiento de la Coordinación Técnica de Control, una vez consolidados los resultados del año en análisis.

5.2 (1.2) REPORTE ANUAL PORCENTAJE DE RECLAMOS GENERALES:

El informe técnico pre procedimental consolidado a nivel nacional, referente al Parámetro: 5.2 (1.2) deberá ser entregado al Organismo Desconcentrado competente por parte de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, previo aval de la Coordinación Técnica de Control, o la que haga sus veces, una vez consolidados los resultados del año en análisis, siempre y cuando la citada Dirección Técnica haya determinado técnicamente un hecho materia de una presunta infracción.

5.3 (1.3) REPORTE ANUAL TIEMPO PROMEDIO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS:

El informe técnico pre procedimental consolidado a nivel nacional, referente al Parámetro: 5.3 (1.3) deberá ser entregado al Organismo Desconcentrado competente por parte de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, previo aval de la Coordinación Técnica de Control, o la que haga sus veces, una vez consolidados los resultados del año en análisis, siempre y cuando la citada Dirección Técnica haya determinado técnicamente un hecho materia de una presunta infracción.

5.4 (1.4) REPORTE ANUAL TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA POR RESPUESTA DE OPERADOR HUMANO:

El informe técnico pre procedimental consolidado a nivel nacional, referente al Parámetro: 5.4 (1.4) deberá ser entregado al Organismo Desconcentrado competente por parte de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, previo aval de la Coordinación Técnica de Control, o la que haga sus veces, una vez consolidados los resultados del año en análisis, siempre y cuando la citada Dirección Técnica haya determinado técnicamente un hecho materia de una presunta infracción.

5.5 (1.5) REPORTE ANUAL PORCENTAJE DE RECLAMOS DE FACTURACIÓN Y DÉBITO:

El informe técnico pre procedimental consolidado a nivel nacional, referente al Parámetro: 5.5 (1.5) deberá ser entregado al Organismo Desconcentrado competente por parte de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, previo aval de la Coordinación Técnica de Control, o la que haga sus veces, una vez consolidados los resultados del año en análisis, siempre y cuando la citada Dirección Técnica haya determinado técnicamente un hecho materia de una presunta infracción.

5.6 (1.6) REPORTE ANUAL PORCENTAJE DE LLAMADAS ESTABLECIDAS:

El informe técnico pre procedimental consolidado a nivel nacional, referente al Parámetro: 5.6 (1.6) deberá ser entregado al Organismo Desconcentrado competente por parte de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, previo aval de la Coordinación Técnica de Control, o la que haga sus veces, una vez consolidados los



resultados del año en análisis, siempre y cuando la citada Dirección Técnica haya determinado técnicamente un hecho materia de una presunta infracción.

5.7 (1.7) REPORTE ANUAL TIEMPO DE ESTABLECIMIENTO DE LLAMADA:

El informe técnico pre procedimental consolidado a nivel nacional, referente al Parámetro: 5.7 (1.7) deberá ser entregado al Organismo Desconcentrado competente por parte de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, previo aval de la Coordinación Técnica de Control, o la que haga sus veces, una vez consolidados los resultados del año en análisis, siempre y cuando la citada Dirección Técnica haya determinado técnicamente un hecho materia de una presunta infracción.

5.8 (1.8) REPORTE ANUAL PORCENTAJE DE LLAMADAS CAÍDAS:

El informe técnico pre procedimental consolidado a nivel nacional, referente al Parámetro: 5.8 (1.8) deberá ser entregado al Organismo Desconcentrado competente por parte de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, previo aval de la Coordinación Técnica de Control, o la que haga sus veces, una vez consolidados los resultados del año en análisis, siempre y cuando la citada Dirección Técnica haya determinado técnicamente un hecho materia de una presunta infracción.

5.9 (1.9) REPORTE ANUAL NIVEL MÍNIMO DE SEÑAL EN COBERTURA (ZONA DE COBERTURA):

El informe técnico pre procedimental consolidado a nivel nacional, referente al Parámetro: 5.9 (1.9) deberá ser entregado al Organismo Desconcentrado competente por parte de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, previo aval de la Coordinación Técnica de Control, o la que haga sus veces, una vez consolidados los resultados del año en análisis, siempre y cuando la citada Dirección Técnica haya determinado técnicamente un hecho materia de una presunta infracción.

5.10 (1.10) REPORTE ANUAL CALIDAD DE CONVERSACIÓN:

El informe técnico pre procedimental consolidado a nivel nacional, referente al Parámetro: 5.10 (1.10) deberá ser entregado al Organismo Desconcentrado competente por parte de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, previo aval de la Coordinación Técnica de Control, o la que haga sus veces, una vez consolidados los resultados del año en análisis, siempre y cuando la citada Dirección Técnica haya determinado técnicamente un hecho materia de una presunta infracción.

5.11 (1.11) REPORTE ANUAL PORCENTAJE DE MENSAJES CORTOS CON ÉXITO:

El informe técnico pre procedimental consolidado a nivel nacional, referente al Parámetro: 5.11 (1.11) deberá ser entregado al Organismo Desconcentrado competente por parte de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, previo aval de la Coordinación Técnica de Control, o la que haga sus veces, una vez consolidados los resultados del año en análisis, siempre y cuando la citada Dirección Técnica haya determinado técnicamente un hecho materia de una presunta infracción.



5.12 (1.12) REPORTE ANUAL TIEMPO PROMEDIO DE ENTREGA DE MENSAJES CORTOS:

El informe técnico pre procedimental consolidado a nivel nacional, referente al Parámetro: 5.12 (1.12) deberá ser entregado al Organismo Desconcentrado competente por parte de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, previo aval de la Coordinación Técnica de Control, o la que haga sus veces, una vez consolidados los resultados del año en análisis, siempre y cuando la citada Dirección Técnica haya determinado técnicamente un hecho materia de una presunta infracción.

Todos los reportes junto con los respectivos detalles de cada actividad de control por Parámetro de Calidad, deberán adjuntarse a un memorando generado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, o quien haga sus veces, para conocimiento de la unidad competente.

CAPÍTULO II ANÁLISIS DE RESULTADOS

Artículo. 7.- Etapas.- El procedimiento para la generación, análisis, procesamiento y consolidación de los resultados que se obtengan de los reportes, mediciones, verificaciones, validaciones o cualquier otra actividad derivada del ejercicio de control técnico relativo a Parámetros Mínimos de Calidad del SMA, de conformidad con las metodologías de medición establecidas para cada Parámetro Mínimo de Calidad, se realizará en dos etapas:

- a) Organismo Desconcentrado.
- b) Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones.

Artículo 8.- Etapa correspondiente al Organismo Desconcentrado.- El Organismo Desconcentrado, en ejercicio de sus atribuciones y dentro de la esfera de su jurisdicción y competencia de control, deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en la normativa jurídica e instrumentos aplicables, relativos a Parámetros Mínimos de Calidad del SMA, así como a los lineamientos impartidos por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, derivados del presente instructivo.

El Organismo Desconcentrado de la ARCOTEL, recopilará los informes técnicos que se originen de los reportes, mediciones, verificaciones, validaciones o cualquier otra actividad de control y supervisión, realizadas por sus unidades y generará un único documento por Parámetro Mínimo de Calidad, cada trimestre o semestre, de conformidad con las particularidades de cada Parámetro, mismos que deberán ser remitidos a la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, o quien haga sus veces, adjuntando en medio físico y digital información original de respaldo.

Artículo 9.- Etapa correspondiente a la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones.- Recibida la documentación emitida por los Organismos Desconcentrados de la ARCOTEL y contando con la información reportada por los prestadores del servicio, la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, o quien haga sus veces, procederá a la revisión, análisis y consolidación de conformidad con el Art. 6 del presente instructivo.

La información remitida de manera trimestral o semestral por los Organismos Desconcentrados a la matriz, será consolidada por Parámetro Mínimo de Calidad, posterior a los quince (15) primeros días hábiles de vencido el año del control efectuado por la



Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, o quien haga sus veces, y remitida al Organismo Desconcentrado competente, previo aval de la Coordinación Técnica de Control, en caso de determinarse una posible infracción.

Para efecto de consolidación anual se deberá tomar en cuenta:

- a) Para aquellos Parámetros Mínimos de Calidad cuyo reporte consta a cargo del prestador del servicio, la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, o quien haga sus veces, verificará y validará que se haya dado cumplimiento a las particularidades de reporte exigidos por la normativa jurídica e instrumentos aplicables.
- b) Para aquellos Parámetros Mínimos de Calidad cuyo reporte consta a cargo de la ARCOTEL, ya sea a nivel de matriz como a través de las Coordinaciones Zonales; la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, o quien haga sus veces, verificará que se haya dado cumplimiento a la normativa jurídica e instrumentos aplicables.

Artículo. 10.- Verificación de ejecución de Resoluciones Sancionadoras.- Para aquellos Parámetros Mínimos de Calidad cuyo reporte consta a cargo del prestador del servicio, la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, o quien haga sus veces, dentro del siguiente año, considerando la LOT, la normativa jurídica e instrumentos aplicables, deberá verificar en coordinación con los Organismos Desconcentrados, en caso de que corresponda, la ejecución de las Resoluciones Sancionadoras y hacer constar sobre el particular en el siguiente informe que emita el Organismo Desconcentrado, con el fin de que sea considerado en el reporte anual de cada parámetro.

Se procederá de la misma forma para aquellos Parámetros Mínimos de Calidad cuyo reporte consta a cargo de la ARCOTEL, ya sea a nivel de Matriz como a través de los Organismos Desconcentrados.

Esta información será indispensable para el respectivo análisis de configuración de reincidencia, razón por la que el término para la verificación de ejecución de las Resoluciones Sancionadoras sobre Parámetros Mínimos de Calidad del SMA, por tratarse de un reporte anual y en concordancia con la LOT, será de hasta un año calendario desde la notificación de la Resolución respectiva y deberá constar dentro de la planificación técnica sobre actividades de control, estableciéndose como una excepción al término para verificación de ejecución de resoluciones contemplado en el Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador.

Artículo. 11.-Reportes Anuales.- Los reportes anuales por cada Parámetro de Calidad del SMA, consolidados a nivel nacional deberán contener:

- a) La desagregación en detalle de la información de cada Parámetro de Calidad según las particularidades de las Resoluciones Nos. TEL-042-01-CONATEL-2014 y TEL-458-16-CONATEL-2014, y demás normativa jurídica e instrumentos aplicables.
- b) Se hará constar la falta de reporte o reporte incompleto de la Información relativa al Parámetro Mínimo de Calidad respectivo, de darse el caso.
- c) Análisis Técnico de los resultados de cada Parámetro de Calidad evaluado.
- d) Para cada Parámetro Mínimo de Calidad se especificará el cumplimiento o no de los valores objetivos vigentes.
- e) Se hará constar lo relativo a la verificación de ejecución de las Resoluciones Sancionadoras.



- f) Se anexará en medio físico y digital la información de respaldo de reportes y mediciones sustento de los informes técnicos, reportados por los Organismos Desconcentrados y de ser el caso por la Dirección Técnica de Control de la matriz.
- g) Otros aspectos que determine la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, o quien haga sus veces, de conformidad con lo señalado en la presente Resolución.

Artículo.12.- Determinación del hecho materia de la presunta infracción.- En caso de determinarse técnicamente un hecho materia de una presunta infracción para cada Parámetro Mínimo de Calidad del SMA, establecido en la normativa e instrumentos aplicables, los Reportes Técnicos anuales consolidados a nivel nacional deberán ser remitidos por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, o quien haga sus veces, al Organismo Desconcentrado competente de la ARCOTEL.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- La Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones o quien haga sus veces, previa autorización de la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL, establecerá formatos, metodologías, criterios, directrices y lineamientos en los aspectos técnicos de control que sean necesarios para la aplicación del contenido del presente Instructivo, siempre y cuando no se altere el mismo.

SEGUNDA.- Por tratarse de un instrumento interorgánico, el presente documento no genera obligaciones ni crea efectos jurídicos directos a terceros, razón por la que se entenderán vigentes todas las disposiciones relativas a Parámetros Mínimos de Calidad del SMA, incluidas en la normativa jurídica e instrumentos aplicables.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

ÚNICA.- Con fines de estandarización todas las mediciones, extracción de información y procesamiento de muestras realizadas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones relativas a Parámetros Mínimos de Calidad del SMA, en cumplimiento de la normativa jurídica e instrumentos aplicables, realizadas por las Direcciones Nacionales de Control o las Intendencias o Delegaciones Regionales de la Ex SUPERTEL dentro de la Etapa de Investigación, con anterioridad a la expedición de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y que hayan sido o no reportados a las unidades jurídicas dando inicio a los correspondientes procedimientos administrativos sancionadores de conformidad con los Arts. 6 y 7 del Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Ex SUPERTEL, pero que todavía no han iniciado la etapa de sustanciación; así como aquellas actividades de control o informes técnicos elaborados por la matriz y las Coordinaciones Zonales de la ARCOTEL desde la entrada en vigencia de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, hasta la fecha de expedición del presente Instructivo, deberán ser remitidos en el plazo de hasta 15 días calendario, contados a partir de la expedición de la presente resolución, por parte de todos los Coordinadores Zonales de los Organismos Desconcentrados, a la Dirección de Control de Servicios de las Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, o quien haga sus veces; a fin de que ésta realice la consolidación de dichos informes aplicando la metodología prevista en el presente Instructivo, de conformidad con la normativa jurídica e instrumentos aplicables.

Una vez reportada la información técnica a nivel nacional y elaborados los informes técnicos por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, o quien haga sus veces, de conformidad con la presente Resolución y en cumplimiento de la Disposición Específica de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL a las Coordinación Técnica de Control,



coordinaciones Zonales y Oficina Técnica, contenida en la Circular Nro. ARCOTEL-DEAR-2016-0001-C de 10 de agosto de 2016 la Coordinación Zona 2 será la encargada de conocer, sustanciar y resolver en su totalidad los procedimientos administrativos sancionadores que correspondan según la normativa jurídica e instrumentos aplicables.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.- La presente Resolución establece exclusivamente criterios relacionados con la evaluación y procesamiento de información sobre el ejercicio de control de los Parámetros Mínimos de Calidad del SMA, razón por la que este documento no modifica en aspecto alguno las disposiciones relativas, contenidas en la normativa vigente y otros instrumentos aplicables.

SEGUNDA.- El presente Instructivo constituye un instrumento de carácter operativo interno.

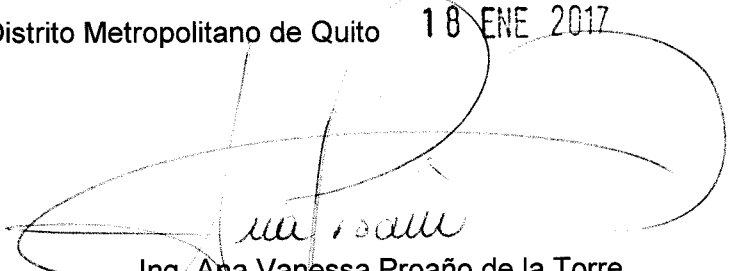
TERCERA.- Disponer a la Unidad de Documentación y Archivo, notifique con el contenido de la presente Resolución, a las Coordinaciones Generales, Coordinaciones Técnicas, Coordinaciones Zonales, Direcciones Técnicas de Control y Oficinas Técnicas; así como también realice las gestiones necesarias a fin de que la presente Resolución sea publicada en el Registro Oficial.

CUARTA.- De la ejecución de la presente Resolución, encárguese a la Coordinación Técnica de Control y a todos los Órganos Desconcentrados aprobados en el ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES, ARCOTEL.

El presente Instructivo entrará en vigencia a partir de la presente fecha; sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en Quito, Distrito Metropolitano de Quito

18 ENE 2017


Ing. Ana Vanessa Proaño de la Torre.

DIRECTORA EJECUTIVA

AGENCIA DE REGULACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Ing. Carlos Giler	Dr. Gustavo Quijano Dra. Aida Vásquez	Ing. Ana Valdiviezo