



RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-2019- 0905

LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
ARCOTEL

CONSIDERANDO:

- Que, la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 52, de modo general, refiriéndose a las personas usuarias y consumidoras, establece que éstas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad; y de modo particular, en los artículos 313 y 314, determina que las telecomunicaciones se encuentran dentro de los sectores estratégicos del Estado; siendo su responsabilidad, la provisión de servicios públicos de telecomunicaciones y su obligación, la de garantizar que la prestación, responda entre otros, al principio de calidad.
- Que, la Carta Magna, en el artículo 66, reconoce y garantiza a las personas: "4. *Derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación.*".
- Que, la Constitución de la República, en el artículo 82, señala que: "*El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes.*".
- Que, en el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, se dispone que "*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...*".
- Que, el Código Orgánico Administrativo, establece: "**Art. 22.- Principios de seguridad jurídica y confianza legítima.** *Las administraciones públicas actuarán bajo los criterios de certeza y previsibilidad.- La actuación administrativa será respetuosa con las expectativas que razonablemente haya generado la propia administración pública en el pasado. La aplicación del principio de confianza legítima no impide que las administraciones puedan cambiar, de forma motivada, la política o el criterio que emplearán en el futuro.- Los derechos de las personas no se afectarán por errores u omisiones de los servidores públicos en los procedimientos administrativos, salvo que el error u omisión haya sido inducido por culpa grave o dolo de la persona interesada.*".
- Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicada en el suplemento del Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015, en forma concordante con la Constitución de la República, dispone en el artículo 4, que la provisión de servicios públicos de telecomunicaciones responderá al principio de calidad; en el artículo 20 que la ARCOTEL determinará las obligaciones específicas para garantizar la calidad; y, en el artículo 22, que los abonados, clientes y usuarios tendrán derecho: "1. *A disponer y recibir los servicios de telecomunicaciones contratados de forma continua, regular, eficiente, con calidad y eficacia. (...) 14. A exigir a los prestadores de los servicios contratados, el cumplimiento de los parámetros de calidad aplicables.*". En el artículo 24, como parte de las obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, constan "2. *Prestar el servicio de forma obligatoria, general, uniforme, eficiente, continua, regular, accesible y responsable, cumpliendo las regulaciones que dicte la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y lo establecido en los títulos habilitantes. // 3. Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información así como lo dispuesto en los títulos habilitantes.*"



Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en su artículo 147 ha otorgado competencias expresas al Director Ejecutivo de ARCOTEL, para: *"Con excepción de las competencias expresamente reservadas al Directorio, la o el Director Ejecutivo tiene plena competencia para expedir todos los actos necesarios para el logro de los objetivos de esta Ley y el cumplimiento de las funciones de administración, gestión, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico" concordante con el artículo 148, referente a las atribuciones del Director Ejecutivo, que determina: "3. Dirigir el procedimiento de sustanciación y resolver sobre el otorgamiento y extinción de los títulos habilitantes contemplados en esta Ley, tanto en otorgamiento directo como mediante concurso público, así como suscribir los correspondientes títulos habilitantes, de conformidad con esta Ley, su Reglamento General y los reglamentos expedidos por el Directorio. // 4. Aprobar la normativa para la prestación de cada uno de los servicios de telecomunicaciones, en los que se incluirán los aspectos técnicos, económicos, de acceso y legales, **así como los requisitos, contenido, términos, condiciones y plazos de los títulos habilitantes y cualquier otro aspecto necesario para el cumplimiento de los objetivos de esta Ley**";* (Énfasis agregado).

Que, el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dispone:

"Art. 6.- De la ARCOTEL.- La ARCOTEL actuará, a través de su Directorio, del Director Ejecutivo; y, de sus organismos desconcentrados, conforme a las competencias atribuidas en la Ley y el presente Reglamento General.

*La máxima autoridad de dirección y regulación de la ARCOTEL es el Directorio; y, **la máxima autoridad con facultad ejecutiva, de administración y de regulación es el Director Ejecutivo**, quien ejerce la representación legal, judicial y extrajudicial de la ARCOTEL; y, será en consecuencia el responsable de la gestión administrativa, económica, técnica regulatoria, en los casos previstos en la LOT, y operativa. (...)"* (Énfasis agregado).

Que, el REGLAMENTO PARA LA PROVISIÓN DE CAPACIDAD DE CABLE SUBMARINO expedido mediante Resolución No. 347-17-CONATEL-2007 de 14 de junio de 2007; **vigente hasta el 28 de marzo de 2016**, fecha en la que fue derogado con la Resolución No. 06-03-ARCOTEL-2016, en relación a la calidad del servicio, disponía: **"ARTÍCULO 8.- Calidad de la provisión: El Permisionario garantizará y responderá ante sus clientes por la calidad de provisión de capacidad del cable submarino, de acuerdo con los parámetros internacionalmente aceptados. En relación al cumplimiento de los parámetros técnicos de calidad se aplicarán los fijados en la Norma UIT/T/G.826 de la UIT, o la que se emitiera y demás normas aplicables a este servicio. La Superintendencia de Telecomunicaciones controlará el cumplimiento de lo señalado en este artículo.- En los contratos del permisionario con sus clientes, se deberá incluir los acuerdos de calidad del servicio."**; (Énfasis agregado).

Que, durante la vigencia y aplicación del REGLAMENTO PARA LA PROVISIÓN DE CAPACIDAD DE CABLE SUBMARINO, el Estado ecuatoriano otorgó 3 títulos habilitantes para la provisión de capacidad de cable submarino:

1. TELEFÓNICA INTERNATIONAL WHOLESAL SERVICES ECUADOR S.A. el 29 de agosto de 2007;
2. CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., el 01 de julio de 2010; y,
3. CABLE ANDINO S.A. el 17 de julio de 2015.

Que, los títulos habilitantes de la CNT E.P y de TELEFÓNICA INTERNATIONAL WHOLESAL SERVICES ECUADOR S.A., estipulan: **"DECIMO CUARTA: CALIDAD DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO El Permisionario garantizará y responderá ante sus clientes por la calidad de provisión de capacidad del cable, de acuerdo con los parámetros internacionalmente aceptados en relación al cumplimiento de los parámetros técnicos de calidad fijados en la**



Norma UIT/T/G.826 de la UIT, la que se emitiera o cualquier otra norma vigente aplicable”, (Énfasis agregado).

Que, respecto del título habilitante de CABLE ANDINO S.A. CORPANDINO, la Resolución No. ARCOTEL-2015-00163 de 30 de junio de 2015, por medio de la cual se otorgó dicho título habilitante, señala que:

“Artículo 2.- La prestación del servicio, deberá realizarse de conformidad con la presente Resolución, el título habilitante que se emita para tal fin, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su reglamento general de aplicación, reglamentos y resoluciones que emita la ARCOTEL.

(...) **Artículo 6.-** La empresa CABLE ANDINO S.A. CORPANDINO, a través de la suscripción de la declaración de sujeción constante al final del Anexo 2, **se sujeta en forma estricta al cumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Resolución, sus Anexos y Apéndices, así como a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General de aplicación, reglamento para la provisión de capacidad de cable submarino o norma que lo sustituya, reglamentos, resoluciones y disposiciones que emita la ARCOTEL**”; (Énfasis agregado).

Que, a la fecha de otorgamiento del título habilitante de CABLE ANDINO S.A. CORPANDINO (17 de julio de 2015) se encontraba en vigencia el REGLAMENTO PARA LA PROVISIÓN DE CAPACIDAD DE CABLE SUBMARINO, que establecía que los parámetros técnicos de calidad que se aplicarán para la provisión de capacidad de cable submarino, serán los fijados en la **Norma UIT/T/G.826 de la UIT**.

Que, el título habilitante de la empresa CABLE ANDINO S.A. CORPANDINO, inscrito el 17 de julio de 2015, en el ANEXO 2, CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, señala además: **“ARTÍCULO 8. CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO** “8.1 El Prestador tendrá la obligación de efectuar la medición de los Índices de Calidad que constan en el Apéndice 2 y las resoluciones que en lo posterior, sobre parámetros de calidad de servicio dicte la ARCOTEL. Los resultados de las mediciones realizadas por El Prestador y sus respectivos archivos de respaldo, estarán a disposición de la ARCOTEL para su control mediante el Sistema Automatizado. El sistema deberá actualizarse periódicamente, de acuerdo a los términos establecidos por la ARCOTEL. (...) **APÉNDICE 2, ÍNDICES DE CALIDAD DEL SERVICIO.-** El Prestador estará obligado a llevar el servicio de provisión de capacidad de Cable Submarino a los niveles de calidad y con metodología de medición y formatos establecidos en el Ordenamiento Jurídico vigente del servicio o a los que expida la ARCOTEL”.

Que, en la “MEMORIA TÉCNICA PARA OTORGAR EL TÍTULO HABILITANTE PARA LA PROVISIÓN DE CAPACIDAD DE CABLE SUBMARINO PARA ACCESO INTERNACIONAL”, elaborada por la ex Dirección de Regulación de Servicios de la ARCOTEL, documento que forma parte integrante del título habilitante de CABLE ANDINO S.A. CORPANDINO, respecto de la calidad del servicio señala, en el punto 2:

“2.8 CALIDAD DE LA PROVISIÓN

La calidad para la provisión de capacidad del cable submarino, cumplirá lo establecido en El Artículo 8 del Reglamento para la provisión de Capacidad de Cable Submarino, serán los fijados en la Norma UIT-T G.826 de la UIT, o la que se emitiera y demás normas aplicables a este servicio que apruebe la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL”. (Énfasis agregado)

Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en sus disposiciones transitorias, establece: **“Primera.-** 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 las disposiciones de la presente Ley y su Reglamento General, incluyendo los actos derivados de su aplicación, prevalecerán estas disposiciones. (...) **Quinta.-** 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.**”; (Énfasis agregado).

- Que, el 6 de mayo de 2016, se publicó en el Registro Oficial No. 749, el Reglamento para la prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, el mismo que, en relación a la calidad, en forma general para todos los servicios, dispone en el artículo 21: “(...) 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.”, y de modo particular para cable submarino, la correspondiente ficha descriptiva del servicio, señala que: “La calidad del servicio en sus diferentes modalidades se sujetará a la norma que defina el Directorio de la ARCOTEL, previo elaboración del informe remitido por parte de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL.”; (Énfasis agregado).
- Que, el Directorio de la ARCOTEL, para el servicio de cable submarino, no ha emitido una norma de calidad específica; por lo que no se ha requerido actualizar los parámetros y metas de calidad de los servicios iniciales que constan de los títulos habilitantes de provisión de cable submarino; correspondiendo se continúen aplicando a los títulos habilitantes de TELEFÓNICA INTERNATIONAL WHOLESALE SERVICES ECUADOR S.A., CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP.; y, CABLE ANDINO S.A. CORPANDINO, la Norma UIT/T/G.826 de la UIT.
- Que, la Coordinador Zonal 4 de la ARCOTEL, mediante memorando No. ARCOTEL-CZO4-2019-0261-M de 25 de febrero de 2019, en cumplimiento de la recomendación 1 del informe DNA4-0046-2018, emitido por la Contraloría General del Estado: inspección técnica a las instalaciones del prestador CABLE ANDINO S.A. CORPANDINO, pone en conocimiento de la Coordinación Técnica de Control, el Informe Técnico No. IT-CZO4-C-2019-0071 de 22 de febrero de 2019, relacionado a la verificación in situ de los parámetros estipulados en el título habilitante de la empresa mencionada, en el cual se concluye, entre otros aspectos, lo siguiente: “(...) Los contratos entregados no indican parámetros de calidad, y no se pudo acceder a una bitácora de monitoreo de los mismos. Los parámetros de calidad son reportados en 0 por parte de la operadora CABLE ANDINO S.A. CORPANDINO”.
- Que, mediante memorando No. ARCOTEL-CCON-2019-0566-M de 17 de mayo de 2019, la Coordinación Técnica de Control, haciendo referencia al memorando No. ARCOTEL-CZO4-2019-0261-M de 25 de febrero de 2019, solicita a la Coordinación Técnica de Regulación: “(...) se aclare que, mientras se elabora la Norma Técnica de Calidad para el servicio transporte internacional, modalidad cable submarino, **los parámetros técnicos de calidad aplicables a la empresa CABLE ANDINO S.A. CORPANDINO son los estipulados en la Norma UIT/T/G.826 de la UIT; con la finalidad de adoptar las medidas de control pertinentes**”; (Énfasis agregado).



- Que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 148 numerales 3 y 4 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, es competencia de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, suscribir los títulos habilitantes del régimen general de telecomunicaciones, y establecer los: "(...) requisitos, contenido, términos, condiciones y plazos de los títulos habilitantes y cualquier otro aspecto necesario para el cumplimiento de los objetivos de esta Ley."
- Que, es necesario para efectos de gestión-administración y supervisión y control de la calidad en la prestación de servicios, en función de lo establecido en los títulos habilitantes emitidos para la prestación de cable submarino, determinar con precisión las normas o parámetros de calidad que corresponden aplicar a los títulos habilitantes de dicho servicio.
- Que, la Coordinación Técnica de Regulación, mediante memorando No. ARCOTEL-CREG-2019-0310-M de 3 de junio de 2019, solicitó a la Coordinación General Jurídica la emisión del criterio de legalidad del proyecto de resolución que dicha Unidad Administrativa proponía para la aplicación de la norma UIT/T/G.826 de la Unión Internacional de Telecomunicaciones – UIT, en la provisión del servicio de cable submarino.
- Que, la Dirección de Asesoría Jurídica emitió el Informe Jurídico de Revisión No. ARCOTEL-CJDA-2019-0007 de 05 de julio de 2019, el mismo que ha sido aprobado mediante memorando No. ARCOTEL-CJUR-2019-0557-M de 08 de julio de 2019 por la Coordinación General Jurídica; señalando la procedencia de que se emita un acto administrativo por medio del cual se disponga la aplicación de la Norma UIT/T/G.826 de la UIT.
- Que, la Coordinación Técnica de Regulación, mediante memorando No. ARCOTEL-CREG-2019-0572-M de 25 de octubre de 2019, remitió el Informe Técnico No. IT-CRDS-GR-2019-0046, en relación a la emisión de una resolución sobre la aplicabilidad de la Norma UIT/T/G.826 de la UIT, por los poseedores de los títulos habilitantes.

En ejercicio de sus atribuciones,

RESUELVE:

Artículo 1.- Avocar conocimiento del Informe Técnico No. IT-CRDS-GR-2019-0046 de 24 de octubre de 2019, emitido por la Dirección Técnica de Regulación de los Servicios y Redes de Telecomunicaciones y del Informe Jurídico de Revisión No. ARCOTEL-CJDA-2019-0007 de 05 de julio de 2019 emitido por la Dirección de Asesoría Jurídica, remitidos a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL con memorando No. ARCOTEL-CREG-2019-0572-M de 25 de octubre de 2019.

Artículo 2.- Establecer que, con sujeción a los principios y derechos reconocidos en la Constitución de la República del Ecuador, y con fundamento en las estipulaciones y disposiciones contenidas en los títulos habilitantes de las empresas: TELEFÓNICA INTERNATIONAL WHOLESALE SERVICES ECUADOR S.A., CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P.; y, CABLE ANDINO S.A. CORPANDINO, que para la provisión del servicio de cable submarino, por las citadas empresas, se aplica la Norma UIT/T/G.826 de la UIT; hasta que el Directorio de la ARCOTEL emita la norma correspondiente, o apruebe y actualice los parámetros de calidad del servicio.

Artículo 3.- Encargar a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, Coordinación Técnica de Control; y Coordinaciones Zonales de la ARCOTEL, la ejecución de la presente resolución, dentro del ámbito de sus competencias.

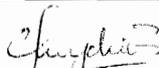
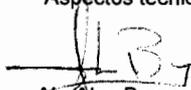
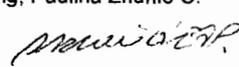
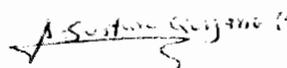
Artículo 4.- Disponer a la Unidad de Documentación y Archivo, realice las gestiones necesarias para la notificación de la presente, a las Coordinaciones Generales y Técnicas; y, a las Coordinaciones y Oficinas Zonales; así como a las empresas TELEFÓNICA INTERNATIONAL WHOLESALE SERVICES ECUADOR S.A., CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P. y CABLE ANDINO S.A. CORPANDINO.



Esta resolución entrará en vigencia a partir de su notificación, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Notifíquese y publíquese.- Dado en Quito, D. M. el, 28 NOV 2019


Mgs. Ricardo Augusto Freire Granja
DIRECTOR EJECUTIVO
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
 Ing. Víctor Salazar Z. Aspectos técnicos	 Ing. Paulina Zhunio C.	 Ing. Santiago Alexander López Veintimilla COORDINADOR TÉCNICO DE REGULACIÓN
 Ab. Alex Becerra C. Aspectos legales	 Ing. Pablo López P. Aspectos técnicos	
	 Dr. Gustavo Quijano P. Aspectos legales	