

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
Teléfono(s): 2947800

H-30

Documento No. : ARCOTEL-2015-014607
Fecha : 2015-11-19 11:02:53 GMT -05
Recibido por : Jimena Alexandra Rentería Angamarca
Para verificar el estado de su documento ingrese a
<http://www.gestiondocumental.gob.ec>
con el usuario: "9999017149"



MUY IMPORTANTE

Quito, 18 de noviembre del 2015

GR- 2143 -2015

Señora Ing.
ANA PROAÑO DE LA TORRE
Directora Ejecutiva
**AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES-
ARCOTEL**
Presente.-

**Ref.- Comentarios al Proyecto de Reglamento para la Prestación de
Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por
Suscripción**

De nuestra mayor consideración:

Por medio de la presente, nos dirigimos a usted a fin de hacerle llegar nuestros cordiales saludos, y a su vez, con relación al *Proyecto de Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción*, dentro el plazo concedido, nos permitimos remitirle en documento adjunto, los comentarios de CONECEL acerca del antes mencionado proyecto, los cuales esperamos sean tomados en cuenta dentro del procedimiento de adopción normativa.

De acuerdo a lo mencionado, nos permitimos hacer especial énfasis en los comentarios adjuntos al presente, así como otros que coadyuvan a perfeccionar la propuesta normativa en curso, serán formulados en la audiencia convocada por vuestro Despacho, para recibir comentarios y/u observaciones.

Dentro de la revisión del proyecto normativo, hemos visto con gran preocupación que el mismo se prevé ser aprobado, en forma previa, a la expedición del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, siendo ello, de pronto, origen de eventuales distorsiones, ya que dicho Reglamento podría establecer normativa contraria a la propuesta normativa en curso, y por prelación normativa, se generaría modificaciones en breve tiempo; en consecuencia, nos permitimos recomendar respetuosamente que primero, se apruebe el Reglamento General de la



CONECEL S.A.

Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. PBX: 593 4 5004040

Quito: Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio Eteco. PBX: 593 2 5004040

Cuenca: Gran Colombia 797 y Luis Cordero, Torre de Negocios El Dorado. PBX: 593 4 2634193

www.claro.com.ec



LOT, y en forma posterior, esta propuesta, pero ya con la seguridad del marco normativo aplicable.

Lo anterior, se concatena con la Constitución de la República, que prevé en su Art. 425, la prelación de normas jurídicas en cuanto a su aplicación:

“Art. 425.- El orden jerárquico de aplicación de las normas será el siguiente: La Constitución; los tratados y convenios internacionales; las leyes orgánicas; las leyes ordinarias; las normas regionales y las ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; las ordenanzas; los acuerdos y las resoluciones; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos. En caso de conflicto entre normas de distinta jerarquía, la Corte Constitucional, las juezas y jueces, autoridades administrativas y servidoras y servidores públicos, lo resolverán mediante la aplicación de la norma jerárquica superior. La jerarquía normativa considerará, en lo que corresponda, el principio de competencia, en especial la titularidad de las competencias exclusivas de los gobiernos autónomos descentralizados.”

Considerando la disposición constitucional y la técnica legislativa más conveniente, hacemos una especial invocación a efectos que previo a emitir un Reglamento particular que norma servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, se apruebe el Reglamento General a la LOT.

Lo anterior es sin perjuicio de que CONECEL expresa su pleno apoyo en la evaluación y análisis del proceso de adopción normativa en curso.

Sin otro particular y agradeciendo de antemano su gentil atención, reiteramos nuestros sentimientos de alta consideración y estima personal.

Muy Atentamente,

Virginia Nakagawa Morales
Gerente de Regulación

Adj. Lo indicado 30 fojas útiles sin contar la presente

...//pfc

CONECEL S.A.

Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. **PBX:** 593 4 5004040

Quito: Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio Eteco. **PBX:** 593 2 5004040

Cuenca: Gran Colombia 797 y Luis Cordero, Torre de Negocios El Dorado. **PBX:** 593 4 2634193

www.claro.com.ec

COMENTARIOS AL PROYECTO DE “REGLAMENTO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCION

1. En el Art. 1ª del Proyecto de “Reglamento para la prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción” (en adelante, la “propuesta normativa”) es necesario guardar consistencia con lo que establece la LOT respecto a que no está dentro de su objeto, la regulación de contenidos.

En esta línea, se propone lo siguiente:

Propuesta: Objeto.- El objeto del presente reglamento es regular la prestación, de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción definidos en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (LOT) a cargo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), conforme lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.

“No corresponde al objeto y ámbito de este Reglamento la regulación de contenidos”

2. En el Art. 4ª de la propuesta, al desagregar el Tipo de títulos habilitantes -- respecto a qué servicios serán objeto de autorización o concesión y cuáles serán objeto de registro--, no se establece claramente cómo la Dirección Ejecutiva de ARCOTEL, determinará cuáles otros servicios ingresarán dentro de cada uno de ellos. Por predictibilidad regulatoria y transparencia, recomendamos que se establezca expresamente, el proceso de Consultas Públicas, en estos escenarios.

A su vez, es necesario que se aclare técnicamente qué es un servicio por suscripción de los servicios de radiodifusión. En efecto, no se puede indicar o definir únicamente que dicho servicio es definido como tal por la simple suscripción de un contrato de adhesión.

Por otro lado, es de especial relevancia que el servicio Móvil Avanzado a través de OMV sea objeto de una concesión y no un registro. Este punto lo explicaremos más adelante, en detalle.

Consideramos que no sólo la ARCOTEL podría proponer nuevos servicios, esta facultad también la pueden tener los operadores, en base al propio mercado y el desarrollo tecnológico. Más aún, en muchas leyes de telecomunicaciones, a nivel internacional, recogen la capacidad de propuesta normativa en esta materia *—más allá que en el ámbito administrativo, los administrados tienen capacidad de propuesta, en términos generales—*a efectos de adecuarse al entorno altamente



tecnológico y cambiante del sector de las telecomunicaciones, lo que propicia este intercambio entre el Regulador y las empresas.

En esta misma línea, es de especial relevancia recoger criterios y/o principios básicos respecto al escenario de eliminación de un servicio, entre otros, el procedimiento respecto a los clientes, entre otros.

Por lo expuesto, se plantea lo siguiente:

Propuesta: Los de servicios y títulos habilitantes. De conformidad con lo señalado en el artículo 36 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se definen como tales a los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión.

Los servicios de telecomunicaciones son aquellos servicios que se soportan sobre redes de telecomunicaciones con el fin de permitir y facilitar la transmisión y recepción de signos, señales, textos, vídeo, imágenes, sonidos o información de cualquier naturaleza, para satisfacer las necesidades de telecomunicaciones de los abonados, clientes, usuarios.

*Los servicios por suscripción se encuentran dentro de los servicios de radiodifusión y son aquellos que **transmiten y eventualmente recibe señales de imagen, sonido, multimedia y datos, destinados exclusivamente a un público particular de suscriptores o abonados, solo pueden ser recibidos por usuarios que previamente hayan suscrito un contrato de adhesión.***

Los servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción serán prestados en el territorio ecuatoriano y se sujetarán a este reglamento y a las fichas descriptivas del servicio que constan como anexos de este reglamento, siendo inicialmente los siguientes:

1. Servicios que requieren un título habilitante de autorización o concesión:

Servicio Móvil Avanzado (SMA);

Servicio de Telefonía Fija;

Móvil Avanzado a través de Operador Móvil Virtual (OMV);

*Otros que **determine o proponga el mercado, el desarrollo tecnológico, los operadores de servicios de telecomunicaciones y la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, a través del proceso de Consultas Públicas.***

2. Servicios que requieren un título habilitante de registro:

Portadores;

Móvil Avanzado a través de Operador Móvil Virtual (OMV);



Capacidad de cable submarino;

Telecomunicaciones por Satélite;

Provisión de segmento espacial;

Valor Agregado;

Acceso a Internet.

Sistema de pago y transacciones de dinero electrónico (SDE);

Troncalizados

Comunales;

Buscapersonas;

*Otros que **determine o proponga el mercado, el desarrollo tecnológico, los operadores de servicios de telecomunicaciones y la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, a través del proceso de Consultas Públicas.***

3. Servicio que requiere un título habilitante de permiso o autorización:

Audio y video por suscripción;

*Otros que **determine o proponga el mercado, el desarrollo tecnológico, los operadores de servicios de telecomunicaciones y la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, a través del proceso de Consultas Públicas.***

El otorgamiento, modificación, renovación y extinción de los títulos habilitantes para servicios de telecomunicaciones y por suscripción, así como para el uso del espectro radioeléctrico vinculado con estos servicios, se sujetará a lo dispuesto en el reglamento para Otorgar Títulos Habilitantes.

La ARCOTEL podrá definir, modificar o suprimir servicios de telecomunicaciones y por suscripción establecidos en el presente reglamento, en atención a la necesidad nacional, desarrollo del mercado de prestación de servicios de telecomunicaciones, evolución tecnológica, aplicación de políticas de desarrollo del sector u otros aspectos.

3. En relación al Art. 5ª de la propuesta normativa en análisis, concordamos en la inclusión expresa de que el mercado de las telecomunicaciones, tanto en empresas públicas como privadas, se aplica un régimen de competencia, a la cual, todas las empresas nos encontramos obligadas. No obstante, recomendamos que se incluya en el segundo párrafo del mismo, que las obligaciones de Servicio Universal, se regirá adicionalmente, por la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, y demás normativa aplicable.



En esta línea, se propone lo siguiente:

Los servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción a los que aplica este reglamento, se brindarán en régimen de competencia, según el área de prestación autorizada y demás condiciones establecidas en los títulos habilitantes y ordenamiento jurídico vigente.

*La prestación de los servicios observará y cumplirá las obligaciones del Servicio Universal, conforme las obligaciones establecidas a los prestadores de servicios en sus Contratos, Permisos de servicios otorgados, **la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su reglamento y demás normativa aplicable.***

4. En relación al Art. 6^a de la propuesta bajo análisis, consideramos que por congruencia, no debe existir plazos de duración de títulos habilitantes diferenciados entre las empresas públicas y las empresas privadas. Aun cuando el Estado es el llamado a brindar el Servicio de Telecomunicaciones por pertenecer a un Sector Estratégico, debe respetarse la libre competencia y condiciones igualitarias en el mercado, que aseguren las inversiones en el país, bajo los alcances que han sido detallados en el Informe complementario del Tribunal Andino. La empresa pública deberá tener el mismo plazo de duración de concesión y, en caso de extender el mismo, acatar las disposiciones y procedimiento correspondiente.

En esta línea, se propone lo siguiente:

Las concesiones y autorizaciones para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones tendrán una duración de hasta quince (15) años.

La duración de los demás títulos habilitantes será la establecida por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en el Reglamento para Otorgar Títulos Habilitantes. En todo caso el plazo de duración no podrá exceder los quince (15) años, ~~salvo para los operadores de capacidad de cable submarino y empresas públicas de telecomunicaciones.~~ La duración de los títulos habilitantes para la prestación de los servicios de radiodifusión por suscripción es de quince (15) años.

La vigencia de cada título habilitante para la prestación de servicios de telecomunicaciones y de servicios de radiodifusión por suscripción, consta en las fichas anexas a este reglamento.

5. En relación al Art. 7^a de la propuesta normativa, consideramos que no es factible que se restrinja la reventa de servicios sólo para terminales de uso público y limitada a Telefonía Fija y SMA., ya que ello no se encuentra establecido en la LOT, y porque resta dinamismo en el mercado, para generar diferentes alternativas para los usuarios. A su vez, la propuesta, al señalar que ARCOTEL



puede regular las condiciones de reventa de otros servicios, no especifica qué otros servicios pueden quedar bajo el ámbito de la reventa, lo que genera inseguridad, en función a que ARCOTEL es competente para regular únicamente los servicios de telecomunicaciones como tal. La relación que se establezca con terceros --que no son usuarios de telecomunicaciones—para calificar y actuar como revendedores, por ejemplo, no debe ser objeto de regulación por ARCOTEL, ya que constituiría una extralimitación de las facultades legales concedidas.

A su vez, respecto a los reportes de información, debe precisarse que es una obligación a cargo del revendedor no de la empresa operadora.

Debe tenerse en cuenta, en este particular, que la LOT no indica que normará la distribución de servicios, sólo se refiere a reventa. Por ello, el pretender regular la relación de distribución --segundo inciso--, se está afectando gravemente al principio de legalidad. En esta línea, resaltamos que, a su vez, no se puede regular la reventa de servicios de las empresas. Cada empresa establece su capilaridad y fuerza de ventas, entre otros, con el objetivo de posicionar y colocar sus servicios en el mercado. Desde nuestro punto de vista, no es factible que se distorsione un mercado que a la fecha, no ha dado evidencias de fallas. Por ejemplo, hoy en día ya existe reventa de servicios a través de Distribuidores del Servicio de Televisión.

Diferente es el caso si una empresa operadora celebra contratos de reventa con operadoras de telecomunicaciones, y les aplica condiciones discriminatorias (negativas y sin racionalidad económica), en cuyo caso, las normas de competencia constituye el cuerpo normativo ad hoc.

Sobre Reventa Limitada, solicitamos que se clarifique el concepto que se pretende plasmar. Adicionalmente, no entendemos el enfoque que se pretende dotar a los acuerdos a través de la prestación de servicios de telecomunicaciones a través de terminales de uso público, por lo que solicitamos se revise este particular; en consecuencia, proponemos su eliminación de acorde a lo señalado líneas arriba.

En esta línea, se propone lo siguiente:

Propuesta: De la Reventa de servicios. Se permite la reventa de servicios de telecomunicaciones, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su reglamento general, el reglamento para otorgar títulos habilitantes y demás normativa que para el efecto emita ARCOTEL.

~~**La ARCOTEL podrá regular condiciones específicas de reventa y distribución de otros servicios, a fin de evitar que la reventa de un servicio cause distorsiones en el mercado; inicialmente la reventa será de telefonía fija y servicio móvil avanzado.**~~



La reventa se realizará siempre y cuando se haya celebrado convenio o acuerdo para la prestación de servicios de telecomunicaciones ~~a través de terminales de telecomunicaciones de uso público~~ con el prestador de servicios de telecomunicaciones o por medio de un intermediario que en forma previa haya celebrado un convenio o acuerdo para la prestación de servicios de telecomunicaciones ~~a través de terminales de uso público~~ con el prestador de servicios. Todos los acuerdos de reventa suscritos directamente con los prestadores de servicios de telecomunicaciones, deberán ser remitidos por parte de los prestadores de servicios a la ARCOTEL para ser inscritos en el Registro Público de Telecomunicaciones; los acuerdos suscritos entre un revendedor y un intermediario serán reportados por el prestador del servicio, de conformidad con las condiciones, formatos o demás especificaciones que la ARCOTEL determine para el efecto.

~~**Reventa limitada: Cuando la prestación de servicios de telecomunicaciones a través de teléfonos, computadoras u otro tipo de equipos, no constituyen el objeto social o la actividad principal de la persona natural o jurídica que los presta, se pagan como parte de los cargos totales cobrados por el uso del inmueble o respecto de la actividad principal o el objeto social correspondientes, y además sus ingresos no suman más del cinco por ciento (5%) de los ingresos brutos del negocio principal, como es el caso de hoteles u hospitales, no requerirán de un acuerdo suscrito con el prestador de servicios de telecomunicaciones, ni ningún tipo de inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones.**~~

6. Como señala el Plan Técnico Fundamental de Numeración los números 700, 800, 900, etc, son servicios que asocian a un servicio en particular, independiente de la red donde este servicio reside, esto quiere decir, que existen valores liquidados por tráfico cursado, en este sentido, si se requiere que éstas marcaciones sean gratuitas, debe establecerse que dichas marcaciones serán gratuitas no únicamente para clientes sino también para las liquidaciones realizadas por las operadoras, ya que si se cumple lo establecido en el artículo, las operadoras estarían subvencionando el servicio particular de un tercero.

7. Con relación al Art. 8^a de la propuesta normativa:

8.5 Concordamos en la necesidad de establecer lineamientos y criterios en materia de resolución de reclamos. En esta línea, la resolución de quejas en 15 días debe ser general para los usuarios que han satisfecho sus propias necesidades de comunicación a través de los servicios TTUP. Por tanto, si existiese algún reclamo proveniente de los revendedores, no tienen la naturaleza de reclamos de usuarios finales, en función a que el mismo no es usuario del prestador, es una tercera persona que mantiene negocios con la Operadora y que



cuenta con mecanismos contractuales diferentes. Sugerimos hacer dicha precisión.

8.6 Esta obligación debe ser aclarada, en el sentido de quién es el "usuario" que puede pedir la facturación detallada. Entenderíamos que se trata del revendedor, y se encuentra sujeto a los costos correspondientes.

8.8 Se contrapone con lo dispuesto en el mismo artículo, numeral 8.5 y 8.6. Debe aclararse a qué se refiere.

8.9 Toda la información que se propone se exhiba en un terminal de uso público, en el cual se incluyen cabinas telefónicas, es en primera mano demasiado extenso, y segundo, no hay que perder de vista que las cabinas públicas se encuentran en la calle, al aire libre, en las cuales esta información se encuentra expuesta a vandalismo, entre otros similares. Sugerimos que se acote este numeral, y a su vez, en el escenario de los locutorios, debe encontrarse como responsabilidad del revendedor y no de la operadora.

Es de especial relevancia tener en cuenta que el mercado de los teléfonos públicos se encuentra, a nivel internacional, reduciéndose por la introducción de nuevos servicios y tecnologías, lo que es una tendencia natural. Establecer regulación como la que se propone, genera mayores desincentivos para que empresas interesadas lo ubiquen como una inversión atractiva. Por ejemplo, toda la información que se detalla, se ha puesto en avisos, stickers, bajo material plástico adhesivo, entre otros, pero siempre existen personas inescrupulosas que atentan contra esta infraestructura. En este escenario, las sanciones y/o penalidades a que hubiera lugar, frente a quien recaen? Recomendamos la revisión de este particular.

8.10 Debe permitirse y no restringirse el retiro de TTUP. En efecto, si se condiciona a la reubicación, se está obligando de pronto a inversiones ineficientes, ya que por el dinamismo del negocio y por el acceso a nuevas tecnologías, es muy probable que no sean necesarias. Si concordamos en una autorización previa del ARCOTEL, en el escenario que se trate de empresas que en aplicación del Principio de Servicio Universal y que sus contratos de concesión, se hubiese pactado dicha metodología.

8.12. Definir "tiempo de real uso". Si es desde la marcación de la llamada o desde que contestan la llamada.

En esta línea, se propone lo siguiente:

Prestación a través de terminales de telecomunicaciones de uso público (TTUP).- Los prestadores de servicios de telefonía fija y móvil avanzado, podrán prestar sus servicios a través de terminales de telecomunicaciones de uso público. La prestación del servicio a través de terminales de telecomunicaciones de uso público, es responsabilidad del prestador del



*servicio, independientemente de los acuerdos comerciales o de reventa que suscriban para tal fin, **salvo las responsabilidades que son propias e inherentes al revendedor del servicio como tal.***

Las condiciones de prestación de los servicios a través de los TTUP son:

8.1 Prestar el servicio garantizando la continuidad, calidad, eficiencia, seguridad y en condiciones no discriminatorias, de conformidad con las normas y planes técnicos fundamentales vigentes y los que para el efecto dicte la ARCOTEL, y las condiciones establecidas en los títulos habilitantes correspondientes.

8.2 Suministrar en forma gratuita las comunicaciones hacia los servicios de emergencia, así como la comunicación con un número de servicio al cliente y atención de quejas y reclamos.

8.3 Presentar a la ARCOTEL, en forma mensual, un informe detallado respecto del número de terminales de telecomunicaciones de uso público instalados.

8.4 Programar sus equipos terminales de uso público para permitir a los usuarios la marcación de números gratuitos, ~~incluyendo los de la serie numérica 800, sin requerir la utilización de ningún mecanismo de cobro, en el caso de prestación del servicio móvil avanzado o telefonía fija.~~

*8.5 Resolver las quejas de los usuarios **finales de servicios de telecomunicaciones** dentro del término de 15 días, contados a partir de la fecha de presentación del reclamo. **Quedan excluidos de este plazo, aquellos reclamos, quejas o peticiones que los revendedores realicen respecto a su relación contractual con el operador concesionario, permisionario o registrado.***

~~8.6 Proporcionar a los usuarios la factura detallada del consumo telefónico de las llamadas originadas en locutorios.~~

8.7 Los terminales de telecomunicaciones de uso público, cumplirán con las disposiciones legales en materia de certificación y homologación.

~~8.8 Podrán instalar terminales de telecomunicaciones de uso público de forma individual o mediante locutorios o telecabinas y operar tales terminales y podrán comercializar sus servicios con cualquier mecanismo de cobro.~~

~~8.9 En cada sitio donde se ubique un terminal público de telecomunicaciones, el prestador del servicio deberá colocar, en un~~



~~lugar visible al público, en forma clara y legible al menos, la siguiente información:~~

- ~~a) Los datos generales que identifiquen al prestador del servicio.~~
- ~~b) Número asignado al terminal de telecomunicaciones de uso público, que permitan la recepción de llamadas locales y nacionales, en caso de prestación del servicio móvil avanzado o telefonía fija~~
- ~~c) Los números para aclaraciones y quejas que deberán atenderse las veinticuatro horas del día, los 365 días del año.~~
- ~~d) Las tarifas vigentes del servicio para cada tipo de comunicación, incluyendo todos los impuestos de ley y cargos aplicables, y las tarifas finales al usuario.~~
- ~~e) Las instrucciones de uso y los códigos de marcación para el acceso a los diferentes servicios ofrecidos a través de los terminales de telecomunicaciones de uso público, en el caso de prestación del servicio móvil avanzado o telefonía fija. Esta información podrá ser proporcionada al usuario, en forma verbal o mediante grabaciones, al momento de acceder al servicio.~~
- ~~f) Los números de emergencia, cuyo acceso será gratuito; y,~~
- ~~g) Cualquier otra información que sea de utilidad para el usuario.~~

~~8.10 Los prestadores de servicios de telecomunicaciones tienen libertad para reubicar y retirar los terminales de telecomunicaciones de uso público, debiendo informar del particular a la ARCOTEL en el reporte correspondiente; únicamente se limitará la reubicación o se impondrán obligaciones de ubicación, en caso de aplicación del Plan de servicio universal.~~

~~8.12 La tasación y, de ser el caso, la facturación al usuario se efectuará por tiempo real de uso, expresado en minutos y segundos, cuando corresponda, o utilizando otras unidades de medida en el caso de servicios tales como mensajes de texto, datos o video. De cualquier manera la tasación y/o facturación de los servicios de telecomunicaciones cursados a través de terminales permita la recepción de uso público se sujetarán a las normas emitidas por la ARCOTEL; la facturación se sujetará además a la normativa emitida por los organismos competentes en esta materia. Llamadas locales y nacionales, en el caso de prestación del servicio móvil avanzado o telefonía fija.~~



8. En relación al Art. 9ª, de la propuesta bajo análisis, se hacen los siguientes comentarios:

Numeral 5. Cuando se hace alusión de precisión y confiabilidad del sistema es un tema muy subjetivo de difícil medición. En esta línea, para evitar criterios subjetivos, sugerimos que se indique claramente qué sistemas y qué procesos se revisarán, los cuales deben estar en relación directa con las competencias legales de ARCOTEL. En todo caso, recomendamos su eliminación debido a que es una obligación que ya se encuentra en el Numeral 7 de este mismo Art.

Numeral 6. El pedido de información que efectuó a la operadora debe ser debidamente sustentado por la ARCOTEL *–como todo acto administrativo–*. En esta línea, consideramos que el uso del término “entre otros” es muy amplio, y no genera seguridad y certeza para los administrados, e incluso para la propia Administración que deberá sustentar, ante controles posteriores del Estado en general, cuál es el uso que se brindó en este particular. Recomendamos mayor especificidad para evitar interpretaciones y subjetividades.

Numeral 7. Por políticas internas de seguridad que todos los operadores tienen *–y que es de conocimiento general más aun tratándose de infraestructura de un sector estratégico–*, las empresas deben ser notificadas con al menos 24 horas (hábiles) para ejecutar las acciones internas que posibiliten la realización efectiva y dentro de los objetivos de la Acción de Supervisión en curso. Adicionalmente, deben considerar que para una mayor facilidad de los funcionarios de ARCOTEL que acuden a inspecciones, las mismas deben ser coordinadas puesto que no siempre la misma se puede ejecutar en los lugares que indican. Este numeral debería estar acorde al texto del No. 5 del Art. 10 del mismo reglamento.

Adicionalmente en este numeral se debería incluir expresamente que el personal que acude a las instalaciones, con o sin notificación, se encuentran sujetos a los procedimientos de seguridad interno de las empresas, y que deben seguir las instrucciones del personal de seguridad en todo momento.

Numeral 8: Esta obligación debe acotarse en el sentido que (i) se trate de información que la propia empresa posea; (ii) que se haya brindado un plazo razonable para su entrega; (iii) que se encuentre dentro del ámbito de competencias del ARCOTEL; y; (iv) que cuando se trate de requerimientos de información periódicos y recurrentes, las normas sean aprobadas (en un solo cuerpo único sería lo más óptimo) para que entren en vigencia, en el ejercicio anual siguiente, de forma que las empresas puedan adecuar sus sistemas y/o procesos de ser el caso. En esta línea, es pertinente tener en cuenta que, es razonable, considerar un período de estabilización del sistema cuando entre en operación, sin que haya sanciones a las empresas, siempre que haya una subsanación posterior, superado el impasse técnico.



Numeral 10. La LOT no nos obliga a llevar contabilidades separadas, por lo cual esta disposición transgrede el principio de legalidad. Debe acotarse a los Contratos de Concesión, en caso de así contener esta obligación.

Numeral 13. Hoy en día los contratos de adhesión que los clientes suscriben son demasiado extensos, puesto que por técnica regulatoria anterior, se solía emitir regulación que disponía que algún texto en particular, se incluyera expresamente en los contratos de adhesión, lo que generó contratos muy extensos y poco fáciles de internalizar por parte de los usuarios. Por ello, recomendamos que se elimine esta metodología y se posibilite que las empresas presenten a la Autoridad de Telecomunicaciones, proyectos de contratos con condiciones básicas y relevantes para los usuarios *—sin incluir normas de carácter imperativo que ya están regulando dicha relación de consumo—* y se propongan medios alternativos por los que la información sea alcanzada a los usuarios, por medio de instrumentos tecnológicos actuales, en forma clara y comprensiva.

Numeral 14. La redacción no está clara por el uso del ";

Numeral 15. Existe una gran cantidad de usuarios que poseen terminales no homologados, debido a que la regulación no estableció, en su tiempo, el control de TACs Homologados, ni mucho menos el control del IMEI en uso; por lo que el disponer un plan agresivo para depurar los terminales no homologados terminará afectando a muchos usuarios de telefonía móvil, sin que por causa de las restricciones de importaciones, puedan tener acceso a un nuevo terminal. Expresamos nuestro pleno desacuerdo con esta propuesta ya que consideramos que debido a las circunstancias actuales como País, debemos generar mecanismos creativos que permitan que el parque de terminales actuales no sean afectados, generándose condiciones nuevas para los nuevos terminales que se vayan conectando en las redes de las empresas operadoras.

Por tanto, planteamos que se establezca, de una vez, que dicha obligación no afectará a los terminales no homologados, y ya activados en la red (que por cierto, al estar activados en la red, no han hecho daños a la misma) a la fecha de entrada en vigencia de la propuesta normativa, los cuales se dan, por regularizados en forma excepcional en defensa de los derechos adquiridos de los usuarios.

Numeral 17. Debe precisarse que la solución de interferencias, a costo y responsabilidad de las empresas, es siempre que dicha interferencia sea causada por las mismas empresas, contraviniendo la normativa y/o su asignación de frecuencias. No cuando es responsabilidad o causado ilegalmente por los terceros en cuestión.

Numeral 18. La preselección del servicio de larga distancia en el mercado del SMA, regulatoriamente y económicamente, no tiene sentido en el Ecuador. En efecto, Ecuador *—a diferencia de otros países—* para el SMA eliminó hace mucho tiempo atrás, el concepto (y el cobro) de larga distancia nacional. Ahora bien, en el



escenario de la larga distancia internacional, este mercado ha perdido valor a nivel internacional, lo que se refleja en que la actualidad se considera un commodity, con precios sumamente bajos, lo que lo vuelve un mercado poco atractivo. No obstante, en la hipótesis que se considere una alternativa “atractiva” la pregunta es: “atractiva” para quién?. En efecto, las empresas de larga distancia internacional son empresas de baja inversión; en consecuencia, en un momento en que la política pública es atraer inversiones consistentes y eficientes al País, atraer a empresas de poca inversión, es un contrasentido, que solicitamos respetuosamente, sea evaluado nuevamente de cara a su eliminación.

Finalmente, es necesario enfatizar que como CONECEL, esta disposición no le resulta aplicable, en base a la cláusula Doce punto Veintiséis, y la definición de Legislación Aplicable, considerada en el Anexo 1, de Definiciones, del Contrato de Concesión de SMA.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, solicitamos la eliminación de este numeral 18 de la propuesta bajo análisis.

Numeral 19. Recordemos que existe la discriminación negativa y la discriminación positiva. En esta línea, es factible establecer discriminaciones siempre que estas sean justificadas (por ejemplo, el caso de los grupos vulnerables). Hay que tener en cuenta, a su vez, que existe la discriminación positiva que se basa en criterios objetivos y no discriminatorios, como pago adelantado, capacidad de endeudamiento, necesidad del propio cliente y/o condiciones de cada producto y servicio.

Numeral 20. No existe una definición clara a lo que se refiere capacidad técnica; adicionalmente, se debe recordar que el SMA es un servicio móvil que puede ser usado en cualquier lugar, el hecho que no pueda usar en un determinado sitio no significa que la operadora se encuentre prestando un mal servicio, y que en consecuencia, no se pueda vender. Un ejemplo sería clarificador: Si en el Ducto de Guayasamin, la señal se pierde, las empresas móviles deben dejar de vender? Si en un ascensor, la señal se pierde, se deja de vender? Adicionalmente, qué sucederá con aquellas poblaciones en las cuales no se puede desplegar red cuando haya oposición de las municipalidades o de los propios moradores?. En casos de Navidad, Fin de Año, entre otras fechas, con esta disposición no se podría prestar el servicio? Sugerimos que se revise este numeral a efectos de una mayor precisión.

Numeral 21. Sugerimos que se incluya *“siempre que la empresa operadora cuente con dicha información”*.

Numeral 22. Concordamos en la necesidad de establecer lineamientos y criterios en materia de resolución de reclamos. En esta línea, los reclamos que pueden presentar los usuarios, para solución de las empresas operadoras y posteriormente ante la ARCOTEL, deben versar en temas de (i) facturación, (ii)



instalación y (iii) calidad de servicio –que son los que expresamente se encajan dentro de las competencias específicas del Regulador--, correspondiendo a la regulación posterior del ARCOTEL, determinar el contenido puntual en cada uno de los tres escenarios. Todo otro escenario materia de reclamo por parte de los usuarios, debe tener como marco de solución, la Ley de Defensa al Consumidor y las entidades que forman parte de dicho ámbito legal.

Lo anterior es sin perjuicio de los procesos de oficio que puede iniciar el Regulador por los temas que considere, sean violatorios a los Contratos o a la normativa sectorial, pero como escenarios de acción de procesos de reclamos por parte de los usuarios, es necesario e indispensable establecer la materia, así como ordenar los procedimientos que la legislación ha puesto a disposición de los mismos.

En esta misma línea, la presentación de los reclamos por parte de los usuarios, debe tener un plazo máximo de 15 días, a partir de (i) la notificación de la facturación que se reclama, (ii) de la notificación a la empresa, del problema de calidad que se reporta, o (iii) del incumplimiento de la activación y/o instalación del servicio de que se trate. Pasado dicho plazo, el reclamo no es ADMISIBLE en las empresas operadoras y/o en ARCOTEL. Ello porque los usuarios requieren, para la mejor solución de sus reclamos, de procesos expeditivos y que cuenten con los medios probatorios recientes, y no cuando han transcurrido demasiado tiempo para una debida solución sustentada. Este tipo de regulación tiene lugar en muchos países de la región y genera un mejor marco de acción y uso de recursos, por parte del Estado y de los propios abonados y/o usuarios, que sin perjuicio de ello, pueden proponer las acciones de oficio que consideren.

Reiteramos que el mejor mecanismo de defensa de los usuarios y/o abonados, es la Cultura del Derecho y no una Cultura del Reclamo.

Numeral 26. Los índices de calidad es una información sensible, que debe ser de conocimiento de las autoridades, bajo salvaguardia de confidencialidad. Favor eliminar “así como los índices de calidad”.

Numerales 29 y 35. No debe ser considerado en este reglamento, puesto que el mismo es de servicios de telecomunicaciones. Se debe eliminar por congruencia normativa.

Numeral 34. El término de “normal desenvolvimiento de mercado” es muy amplio y subjetivo. Sugerimos precisar con el bien jurídico que se pretende tutelar.

En esta línea, se propone lo siguiente:

Numeral 4. Cumplir con las obligaciones de carácter social y servicio universal o de ejecución de políticas públicas que disponga la ARCOTEL o el órgano rector de las telecomunicaciones, siempre que las mismas se encuentren estipuladas en los ~~establecidos en los así como las determinadas en los correspondientes títulos habilitantes.~~



Numeral 5. Prestar todas las facilidades a la ARCOTEL para que inspeccione y realice las pruebas necesarias para evaluar la calidad del servicio, entre otros parámetros técnicos que ARCOTEL considere necesarios, y que se encuentren bajo el ámbito de su competencia.

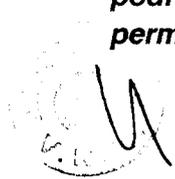
Numeral 6. Presentar toda la información y documentación que a criterio de ARCOTEL sean necesarias para efectuar la administración y supervisión del título habilitante, tales como, estados financieros, número de abonados, información de tráfico, información de la red, entre otros, siempre que la empresa operadora cuente con dicha información y/o documentación, y se encuentre dentro del ámbito de competencia de ARCOTEL.

~~Numeral 7. Permitir el ingreso a sus instalaciones, a funcionarios de la ARCOTEL, para la realización de inspecciones con la notificación previa de al menos 24 horas, y presentar a estos los datos técnicos y más documentos que tengan relación con el título habilitante. Prestar todas las facilidades a la ARCOTEL, para que inspeccione y realice las pruebas necesarias para evaluar la calidad del servicio de conformidad con el procedimiento establecido en el presente contrato y en el ordenamiento jurídico vigente, bajo los procedimientos de seguridad de la o las empresas operadoras de que se trate.~~

Numeral 8. Entregar al órgano rector de las telecomunicaciones, la información que requiera dentro del ámbito de sus competencias en los formatos, plazos y condiciones que establezca dicha entidad. ARCOTEL requerirá la información siempre (i) que se trate de información que la propia empresa posea; (ii) que se haya brindado un plazo razonable para su entrega; (iii) que, cuando se trate de requerimientos de información periódicos y recurrentes, las normas que establezcan modificaciones y/o nuevos requerimientos sean aprobadas para que entren en vigencia, en el ejercicio anual siguiente, de forma que las empresas puedan adecuar sus sistemas y/o procesos de ser el caso, considerando un período de estabilización del sistema, sujeto a subsanación posterior.

~~Numeral 10. Llevar contabilidades separadas cuando se preste más de un servicio de telecomunicaciones;~~

Numeral 13. Presentar para aprobación de la ARCOTEL el o los modelos de contrato de prestación del servicio (adhesión) que suscribirá con el abonado, los mismos que deben contener la información relevante a la relación de consumo, debiendo privilegiarse la claridad expositiva y que sean, lo más concisos posibles, para salvaguardar el debido derecho a la información de los abonados y/o usuarios. ARCOTEL podrá establecer mecanismos eficientes y que la tecnología lo permita, para la debida difusión del Reglamento de Abonados –o



norma que lo sustituya—sin que ninguna de las disposiciones del indicado Reglamento, deba incluirse en el o los contratos de adhesión —salvo decisión de la o las empresas operadoras—, por su naturaleza de norma de carácter imperativo, siendo nulo todo pacto en contrario a la misma.

Dichos contratos podrán ser almacenados por las empresas operadoras, de manera física o electrónica.

Numeral 14. La interrupción del servicio se podrá dar únicamente cuando opere caso fortuito, fuerza mayor o una interrupción programada, en cuyo caso se deberá dar previo aviso a la ARCOTEL, de ser aplicable. En el supuesto de eventos fuera del control de la empresa operadora, el aviso se dará en forma posterior, con la sustentación correspondiente.

Numeral 15. Activar únicamente equipos debidamente certificados y homologados, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente. Aquellos terminales no homologados que se encontraban activos y operando en la red de las operadoras del servicio móvil avanzado, previo a la promulgación de la LOT, se darán por regularizados a la fecha de entrada en vigencia de la presente norma, en forma excepcional, en defensa de los derechos adquiridos de los usuarios.

Numeral 17. Solucionar los problemas de interferencias radioeléctricas o daños a terceros que cause su sistema bajo su costo y responsabilidad; siempre y cuando dicha interferencia se haya probado técnicamente que es atribuible al prestador de servicio.

Numeral 18. Eliminar.

Numeral 19. Prestar el servicio a las personas que los soliciten, en condiciones equitativas, sin establecer discriminaciones injustificadas, carentes de criterios objetivos.

~~Numeral 20. Tener capacidad técnica para satisfacer los requerimientos de tráfico generado por los abonados durante la vigencia del título habilitante; en caso contrario se suspenderá la comercialización del servicio con nuevos abonados, hasta que se supere el problema de la expansión de la red,~~

Numeral 21. Entregar la información en relación al servicio que presta, en los plazos y formatos que ARCOTEL establezca para el efecto, podrá ser presentada, en medios físicos, magnéticos o electrónicos, de conformidad con los procedimientos y condiciones que establezca la ARCOTEL para tal fin, siempre que la empresa operadora cuente con dicha información.



Numeral 22. Cumplir con el régimen de protección de los derechos del abonado, cliente, usuario, conforme lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente y lo previsto en los títulos habilitantes. ARCOTEL aprobará un procedimiento de reclamos de usuarios y/o abonados, cuya materia versará en forma exclusiva y excluyente respecto a (i) facturación, (ii) instalación y/o (iii) calidad de servicio, debiendo puntualizar el contenido en cada materia, para efectos de cautelar el derecho a la información de los abonados y/o usuarios. Los reclamos que no encajen en las materias antes indicadas, deberán ser tramitados ante las autoridades que resulten competentes, en materia de Defensa al Consumidor.

La presentación de los reclamos por parte de los abonados y/o usuarios, debe tener un plazo máximo de 15 días, a partir de (i) la notificación de la facturación que se reclama, (ii) de la notificación a la empresa, del problema de calidad que se reporta, o (iii) del incumplimiento de la activación y/o instalación del servicio de que se trate. El plazo con el que cuenta la empresa operadora para resolver un reclamo presentado por un usuario final y/o abonado del servicio de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, es de 15 días hábiles contados a partir de la recepción del mismo.

Lo anterior es sin perjuicio de los procesos de oficio que ARCOTEL puede iniciar, de acuerdo a los títulos habilitantes o el Ordenamiento Jurídico vigente.

Numeral 26. Publicar en su página electrónica todos los planes, promociones, paquetes o tarifas comercialmente vigentes para el segmento masivo, disponibles para sus usuarios, ~~así como los índices de Calidad,~~ en los servicios que fueren aplicables y la cobertura de prestación de los servicios.

~~*29. Cumplir con las obligaciones y responsabilidades de carácter ambiental, laboral y seguridad social asociadas a la prestación de los servicios.*~~

~~*35. Cumplir con las obligaciones económicas y tributarias con el Estado, así como con los tributos generales y específicos del sector, según el ordenamiento jurídico y normativa vigente.*~~

~~*Numeral 34. No podrá efectuar actos contrarios al normal desenvolvimiento de mercado o la realización de ventas atadas.*~~

9. En relación al Art. 10^a, de la propuesta bajo análisis, se hacen los siguientes comentarios:



Numeral 4. La redacción no es muy clara, pues podría entenderse erróneamente que deben cumplirse los dos requisitos para una interrupción, estos son, caso fortuito y que sea programada.

En esta línea, se propone lo siguiente:

4 La interrupción del servicio se podrá dar cuando opere caso fortuito/fuerza mayor o una interrupción programada. En caso de interrupciones programadas se deberá dar previo aviso a la ARCOTEL

Numeral 12. ARCOTEL carece de facultades para establecer nuevas obligaciones en materia de expansión de la red, diferente a lo que se encuentra ya en los títulos habilitantes. Sugerimos su eliminación.

Todos los Números: La obligaciones de los poseedores de títulos habilitantes de registro y permiso deben ser iguales que las obligaciones de las empresas que cuentan con una concesión o autorización. La prestación de servicios de telecomunicaciones es general y no discrimina para uno u otro servicio. Por ello, recomendamos incluir todas aquellas obligaciones de los concesionarios de servicios que no se encuentran estipulados.

10. En relación al Art. 11^a, de la propuesta bajo análisis, se hacen los siguientes comentarios:

Estas obligaciones por Principio de Legalidad y la Constitución, únicamente deben tener origen en la LOT, no en el reglamento. Por otro lado, debe tenerse en cuenta que las empresas que se encuentran sujetas a los pagos del Art. 34^a de la LOT – como es el caso de CONECEL--, ya están sujetas a la penalidad por concentración de mercado, por lo que es el Estado quien ha igualado a las empresas en el mercado que se trate, no siendo factible que se les imponga mayores obligaciones, que las que ya considera el régimen general de la Ley de Competencia vigente, para el caso específico de abuso de poder de mercado (ex post).

En esta línea, se propone lo siguiente:

Obligaciones especiales.- Se pueden establecer obligaciones especiales a los prestadores de servicios de telecomunicaciones con poder de mercado o preponderantes en un determinado mercado relevante, que así hayan sido definidos o declarados conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

En el Reglamento de Mercados se determinará las obligaciones especiales que podrán ser establecidas. En ningún caso, dichas obligaciones podrán ser aplicadas a las empresas que ya se



encuentren sujetas a las penalidades por concentración del Artículo 34ª de la LOT.

11. En relación al Art. 12ª, de la propuesta bajo análisis, se hacen los siguientes comentarios:

Numeral 1. Es pertinente que se aclare este artículo por cuanto la LOT no plantea de manera expresa la competencia administrativa para conocer y sancionar la deslealtad de una práctica comercial en el Ecuador a la ARCOTEL.

Es preciso resaltar además, que tipo de competencia desleal puede conocer o va a conocer la ARCOTEL, es decir, aquella que cumple con la concurrencialidad y efecto en el mercado o se prescindirá de estos dos elementos sustanciales así proclamados por la Intendencia de Investigación de Prácticas Desleales.

En esta línea, se propone lo siguiente:

Numeral 1. Denunciar ante la ARCOTEL ~~las prácticas de competencia desleal~~, interferencias y demás infracciones establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su reglamento general y el ordenamiento jurídico vigente conforme el ámbito de competencia;

Numeral 2: Sugerimos incluir los siguientes numerales:

Numeral 6. Suspender los servicios contratado por no pago del cliente, mal uso de servicios y/o incumplimiento de condiciones contractuales.

Numeral 7. Recibir atención oportuna de la ARCOTEL, respecto a sus solicitudes. En caso de que los operadores requieran la intervención de la ARCOTEL en cualquier conflicto con las demás operadoras, la ARCOTEL deberá intervenir como un mediador sin que exista negativa de su parte; en caso de que las partes no lleguen a Acuerdos, la ARCOTEL emitirá un pronunciamiento formal que dirima el conflicto; dicho pronunciamiento puede ser impugnado por las partes en cualquier momento.

12. En relación al Art. 16ª, de la propuesta bajo análisis, se hacen los siguientes comentarios:

Hoy en día, ARCOTEL es la encargada de emitir disposiciones de ITX, sin embargo, no existe un organismo regulador y controlador que brinde soporte y que garantice que la relación de interconexión no se vea afectada por divergencias entre las partes por conflictos de pagos y/o de liquidaciones, entre otras. Por ello, es necesario que ARCOTEL intervenga como un tercero que dirima dichas disputas. Si es que el contrato y/o disposición de interconexión hace alusión a



procesos arbitrales con una tercera entidad, con el previo acuerdo entre las partes, ARCOTEL puede actuar como dicha tercera entidad, debiendo aprobar el Reglamento de Arbitraje Administrado por ARCOTEL.

En esta línea, se propone lo siguiente:

Incluir luego del primer párrafo del Art. 16, el siguiente párrafo:

Art...: ARCOTEL será el encargado de velar y resolver los conflictos en materia de interconexión que pudieran surgir entre las empresas operadoras, para cuyo efecto aprobará un Reglamento de Arbitraje Administrado en ARCOTEL, a las que las partes, en caso de acuerdo expreso de ambas, podrán someter su conflicto.

13. En relación al Art. 18ª, de la propuesta bajo análisis, se hacen los siguientes comentarios:

Como hemos indicado líneas arriba, los contratos de adhesión de la prestación de un servicio son demasiado extensos, ya que condensan reglamentos que son de obligatorio cumplimiento de parte de la operadora, y, que en muchos casos son de difícil entendimiento por parte de los usuarios finales y/o abonados.

En esta línea, se propone lo siguiente:

Los contratos de adhesión que suscriba el prestador del servicio con sus abonados, clientes o suscriptores, se establecerán y aplicarán de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

Los prestadores deben presentar para conocimiento, aprobación y registro de la ARCOTEL, el respectivo modelo de contrato de adhesión del servicio, acorde al formato o condiciones que establezca la ARCOTEL, cuyas cláusulas esenciales deben cumplir con la Ley Orgánica del Defensa del Consumidor y el ordenamiento jurídico vigente. Dichos contratos deben contener la información relevante a la relación de consumo, debiendo privilegiarse la claridad expositiva y que sean, lo más concisos posibles, para salvaguardar el debido derecho a la información de los abonados y/o usuarios. ARCOTEL podrá establecer mecanismos eficientes y que la tecnología lo permita, para la debida difusión del Reglamento de Abonados –o norma que lo sustituya– sin que ninguna de las disposiciones del indicado Reglamento, deba incluirse en el o los contratos de adhesión –salvo decisión de la o las empresas operadoras–, por su naturaleza de norma de carácter imperativo, siendo nulo todo pacto en contrario a la misma.

Dichos contratos podrán ser almacenados por las empresas operadoras, de manera física o electrónica.



En caso de que el texto del modelo presentado este limitando, condicionando o estableciendo alguna renuncia de los derechos de los abonados, suscriptores, se entenderán como nulas.

ARCOTEL tendrá un plazo de 30 días a partir de la presentación de los modelos de contrato por parte de los prestadores de servicio para aprobarlos, en caso de no recibir respuesta en el plazo indicado, se entenderán aprobados.

14. En relación al Art. 19^a, de la propuesta bajo análisis, se hacen los siguientes comentarios

La redacción no es clara. Entendemos que esto es una obligación para los prestadores de servicios pero no lo indica textualmente. Sería pertinente precisar quién va a cumplir con el régimen de protección y mejorar la claridad expositiva.

15. En relación al Art. 22^a, de la propuesta bajo análisis, se hacen los siguientes comentarios

El contrato de concesión de SMA señala, claramente los escenarios, y estos deben salvaguardarse. En el texto propuesto no se señala si es interrupción fortuita o programada:

En esta línea, se propone lo siguiente:

34.5 Interrupción de la Prestación de los Servicios Concesionados.- La Sociedad Concesionaria podrá interrumpir la prestación de los Servicios Concesionados, únicamente en los siguientes casos:

a) Para el SMA.- En los casos en que la Sociedad Concesionaria requiera realizar trabajos de mantenimiento preventivo o mejoras tecnológicas en su infraestructura que interrumpan la prestación de los Servicios Concesionados, por un lapso mayor de una (1) hora, comunicará esta situación por escrito a la SENATEL, la SUPTEL y a los Usuarios a través de un medio de comunicación masivo y del propio servicio; en ambos casos, con una anticipación no menor de tres (3) días calendario previas al inicio del mantenimiento.

34.6 Interrupciones no programadas- En caso de que se produzca una suspensión de servicio debido a Interrupciones no programadas la Sociedad Concesionaria notificará este hecho, vía correo electrónico, a la SENATEL y a la SUPTEL, dentro de los treinta (30) minutos subsiguientes de haberse producido. En dicha comunicación se hará constar el plazo durante el cual se estima que se restablecerá el servicio.



En caso de que la Interrupción se produzca durante la ejecución de trabajos que no contemplaban una Interrupción, se considerará como una interrupción no programada.

En caso de que la Interrupción no programada se deba a un evento de Fuerza Mayor, la Sociedad Concesionaria se obliga a presentar a la SENATEL y la SUPTEL, en un Término de cinco (5) días, las pruebas que acrediten tal existencia. La SUPTEL, dentro del Término de quince (15) días, calificará si el evento presentado obedece a causas de Fuerza Mayor o Caso Fortuito. Si la Interrupción no programada se prolongare por más de cuatro (4) horas, la Sociedad Concesionaria deberá, obligatoriamente y por cualquier medio, dar aviso a sus usuarios.

Propuesta: Mantener los artículos del contrato de concesión en donde se es específico sobre las interrupciones.

16. En relación al Art. 23^a, de la propuesta bajo análisis, se hacen los siguientes comentarios

C. Se debe dejar abierta la posibilidad que los servicios adicionales puedan contratarse de otras formas válidas previstas por la normativa vigente, tales como vía telefónica, internet, entre otras.

D. No consideramos razonable que las operadoras tengan que compensar a sus clientes por interrupciones programadas que son para beneficio de los propios clientes, con el objeto de contar con servicios mejores. Por ello se plantea que la compensación sea por interrupciones fortuitas o por causas fuera del control de la empresa.

En esta línea, se propone lo siguiente:

c. Los abonados, clientes, suscriptores, deberán suscribir el respectivo contrato de Adhesión con los prestadores debidamente autorizados por la ARCOTEL. Todos los servicios adicionales que el abonado y/o usuario requiera, podrán ser contratados bajo cualquier medio sea físico, electrónico y en general aquellos que el desarrollo de la tecnología lo permita, siempre que aseguren la identificación plena y la aceptación de los términos y condiciones para las partes contratantes.

d. El abonado y suscriptor tiene derecho a un reconocimiento económico que corresponda al tiempo en que el servicio no ha estado disponible, cuando la causa no fuese imputable al prestador del servicio, que será por lo menos un equivalente al precio que el abonado y suscriptor hubiere pagado por ese tiempo de servicio de acuerdo a la tarifa acordada con el prestador del servicio, dicho reconocimiento será reconocido al cliente en servicio.



f. El abonado o suscriptor tiene derecho a presentar ante la ARCOTEL, reclamos o quejas, por la calidad del servicio, por facturación de servicios no contratados o pagos indebidos o por instalación y/o activación del servicio. y por cualquier irregularidad en relación con la prestación del servicio contrato al prestador. ARCOTEL emitirá un reglamento en el cual se tipifique claramente los reclamos que serán objeto de su atención de acuerdo a su competencia; todos aquellos que no se encuentren tipificados serán atendidos por las autoridades que resulten competentes en materia de Defensa del Consumidor.

17. En relación al Art. 24^a, de la propuesta bajo análisis, se hacen los siguientes comentarios:

La emisión de facturas de cobro no es un parámetro de calidad, por lo que debe eliminarse. A su vez, la definición de nuevos parámetros de calidad, debe alcanzarse con la intervención de las Operadoras. Por ello, consideramos conveniente realizar un manual de procedimientos para el establecimiento de parámetros de calidad. En este proceso debe justificarse plenamente el crecimiento de necesidades del servicio y ser socializado con los prestadores de servicio.

En esta línea, se propone lo siguiente:

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 la ARCOTEL para cada servicio, debiendo estar relacionados al menos a:

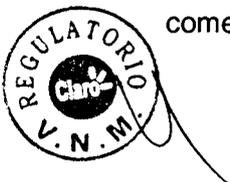
- Aspectos técnicos vinculados con la operación y prestación del servicio.
- Atención al abonado, cliente, usuario.

~~• Emisión de facturas de cobro.~~

- Plazos máximos para atención, reparación e interrupción del servicio. La información del cumplimiento de estas obligaciones deberá ser entregada conforme se haya establecido por la ARCOTEL para el efecto.

Los parámetros y metas de calidad del servicio constaran en el título habilitante y podrán ser establecidos cuando 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.

18. En relación al Art. 25^a, de la propuesta bajo análisis, se hacen los siguientes comentarios:



*Todos los costos relacionados con el cumplimiento de los parámetros y metas de calidad de los servicios serán asumidos exclusivamente por los prestadores de los servicios. Se excluye de esta obligación, los costos directos o indirectos que **ARCOTEL** debe incurrir para medir el cumplimiento de dichos parámetros, los que se encuentran contenidos en el aporte por regulación.*

19. En relación al Art. 26^a, de la propuesta bajo análisis, se hacen los siguientes comentarios:

Como es de conocimiento del ARCOTEL, se encuentra en curso un proceso de revisión de los parámetros de calidad; en tal virtud, planteamos establecer una metodología de definición de los mismos, que se sustenten en el consenso entre las partes involucradas y las mejores prácticas de la región y las normas UIT.

En esta línea, se propone lo siguiente:

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción establecerán y mantendrán un sistema de medición y control de la calidad del servicio, cuyos registros de mediciones deberán ser confiables y de fácil verificación. Los índices de calidad deberán ser definidos en forma conjunta entre el ARCOTEL y los operadores, con sujeción a parámetros técnicos objetivos y previamente calificados, en base a las recomendaciones de la UIT, siempre sobre una base de costo & beneficio. Estos sistemas y registros estarán a disposición de la ARCOTEL, cuando ésta lo requiera.

20. En relación al Art. 27^a, de la propuesta bajo análisis, se hacen los siguientes comentarios:

Los techos tarifarios deben ser definidos en los títulos habilitantes en base a una negociación, no de manera unilateral por parte de ARCOTEL, lo que genera mayor fluidez en el intercambio de información, evaluación objetiva y altamente técnica, entre otras ventajas.

En esta línea, se propone lo siguiente:

~~***Precios y Tarifas.** - Las precios y tarifas de la prestación de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción se sujetarán el ordenamiento jurídico vigente. Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción podrán fijar libremente sus tarifas, siempre que no sobrepasen los techos tarifarios, en aquellos casos que los títulos habilitantes cuenten con dichos techos definidos por la ARCOTEL.*~~

ARCOTEL no emitirá regulación en materia tarifaria, si es que existe en el mercado correspondiente, una competencia efectiva, sin que



para ello se considere el tamaño de las empresas existentes, sino la existencia de competencia efectiva y eficiente.

21. En relación al Art. 29ª, de la propuesta bajo análisis, se hacen los siguientes comentarios:

Recomendamos, que solo baste la notificación a la ARCOTEL para el registro de una actualización o instalación de la red de CONECEL, y que la misma no sea previa, en razón de que existen trabajos emergentes que no podrían ser notificados previamente.

En esta línea, se propone lo siguiente:

Registro de redes.- Toda red y su infraestructura de la que dependa la prestación de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción, deberá ser registrada en la ARCOTEL, en los formatos que para el efecto se aprueben y de conformidad con lo que se establece en el reglamento para Otorgar Títulos Habilitantes. Los prestadores de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción no requerirán autorización posterior de la ARCOTEL para la instalación y modificación de sus redes de telecomunicaciones iniciales, siempre que éstas se realicen dentro de lo autorizado en sus correspondientes títulos habilitantes, no se cambie el objeto de dichos títulos habilitantes y se notifique ~~previamente~~ a la ARCOTEL para el registro correspondiente. La instalación, modificación y operación de redes inalámbricas se sujetarán a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.

22. En relación al Art. 30ª, de la propuesta bajo análisis, se hacen los siguientes comentarios:

En esta obligación se debe incluir al OMV.

En esta línea, se propone lo siguiente:

*Los prestadores de servicios de telecomunicaciones del Servicio Móvil Avanzado (SMA), **Móvil Avanzado a través de Operador Móvil Virtual (OMV)** y Telefonía fija, se sujetarán a los planes técnicos fundamentales de numeración, sincronismo, transmisión, señalización emitidos o que emita la ARCOTEL.*

23. En relación al Art. 32ª, de la propuesta bajo análisis, se hacen los siguientes comentarios:

Numeral 1. Como hemos indicado líneas arriba, el proceso de selección del operador de larga distancia en el Ecuador, carece de racionalidad económica respecto al servicio móvil avanzado, por varias razones: (i) Ecuador eliminó la larga distancia nacional en todo el territorio nacional en el servicio de SMA, (ii) el



servicio de LDI es actualmente un commodity, de bajo costo, (iii) el promover la presencia de empresas de LDI, no conlleva inversiones en infraestructura relevante, lo que contradice la política pública actual, de atraer inversiones hacia el País; y (iv) la adecuación de las redes para estos efectos es de tal magnitud, que afectaría los procesos actuales tanto de expansión como de la implementación de nueva tecnología, como es la implementación de la red 4G que se encuentra en curso, por parte de todas las empresas de SMA; por tanto, ya sea por preselección o por llamada por llamada, no detectamos la ventaja que implicaría la propuesta bajo análisis, en el mercado de SMA.

Por otra parte, debe tenerse en cuenta que en aplicación de la cláusula 12.26, el Anexo de Definiciones, respecto a la Legislación Aplicable, y el propio Reglamento del Servicio de Larga Distancia Internacional, CONECEL no se encuentra obligado a implementar proceso de preselección alguno para sus propios abonados, respecto al operador de larga distancia internacional.

En esta línea, se propone lo siguiente:

Eliminar el capítulo IX, dejando para una evaluación posterior, de pronto en el nuevo Reglamento de LDI, los beneficios de estas medidas regulatorias, siempre de cara del beneficio concreto a los usuarios y al País, en términos de inversión sostenible.

24. En relación al Art. 37^a, de la propuesta bajo análisis, se hacen los siguientes comentarios:

Definir aquí que es “evento de emergencia”. CONECEL brindaría apoyo en el caso de desastres.

En esta línea, se propone lo siguiente:

Emergencia con relación a desastres naturales.- En caso de producirse una situación de emergencia local, regional o nacional, tales como terremotos, inundaciones u otros hechos similares que requieran atención especial por parte de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, éstos brindarán con prioridad todas las facilidades y apoyo que sean necesarios a ~~las acciones conducentes a la solución de la situación~~. Para esto, la ARCOTEL coordinará con la autoridad competente y los prestadores que se considere para tal fin.

25. En relación al Art. 39^a, de la propuesta bajo análisis, se hacen los siguientes comentarios:

Es necesario que ARCOTEL trabaje en conjunto con las operadoras, a fin de que las mismas puedan retroalimentar al regulador sobre las facilidades y limitantes técnicas de las distintas plataformas, y así, poder establecer un protocolo que realmente ayude en el estado de excepción.



En esta línea, se propone lo siguiente:

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán cumplir con el protocolo de estado de excepción que la ARCOTEL emita para el efecto. El protocolo de estado de excepción, debe ser consensuado con las operadoras, para que los mismos se encuentren acordes a las capacidades técnicas de cada red y servicio.

26. En relación al Art. 40^a, de la propuesta bajo análisis, se hacen los siguientes comentarios:

Las operadoras en virtud del artículo 78 y 79 de la LOT no pueden develar información reservada de sus abonados sin su expreso y registrado consentimiento; si lo hiciese, estaría vulnerado sus derechos y la empresa sería inducida a cometer un acto antijurídico. Salvo que esta sea requerida dentro del debido proceso, tal como lo manda el artículo 84 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

En esta línea, se propone lo siguiente:

La información relacionada con la prestación de los servicios, será presentada a la ARCOTEL, en los plazos y formatos que ésta establezca para el efecto; la información requerida podrá ser presentada, en medios físicos, magnéticos o electrónicos, por los medios, plataformas o aplicaciones y en las condiciones que se establezcan para tal efecto, por dicha institución. La información requerida por ARCOTEL, es información que esté disponible para la propia operadora para su uso interno.

Se exceptúa de la obligación prevista en este artículo, la información calificada como reservada o de carácter personal, según la normativa vigente, salvo expresa autorización del usuario.

La información requerida por la ARCOTEL, en caso que apliquen formatos, deben ser previamente consensuados con las operadoras.

27. En relación al Art. 41^a, de la propuesta bajo análisis, se hacen los siguientes comentarios:

Los medios, plataformas o aplicaciones deben registrarse a protocolos de pruebas establecidos con la debida anticipación, antes de que se pueda generar procesos sancionatorios por estos motivos.

En esta línea, se propone lo siguiente:

La información a ser suministrada ante pedido realizado por autoridad competente de seguridad pública, seguridad nacional, atención de



emergencia o catástrofes, así como la judicial o penal, será con carácter de confidencial y el prestador de servicios remitirá en los plazos que dichas entidades lo soliciten, de conformidad con el ordenamiento jurídico aplicable, por los medios, plataformas o aplicaciones y en las condiciones que se establezcan para tal efecto.

Elaborar de manera consensuada entre ARCOTEL y las empresas Operadoras, un proceso y protocolo de pruebas para verificar que los medios, plataformas o aplicaciones sean integrados de forma adecuada.

- 28.** En relación al Art. 42ª, de la propuesta bajo análisis, se hacen la siguiente propuesta:

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción, en la prestación del servicio, darán cumplimiento a lo establecido en sus títulos habilitantes y al ordenamiento jurídico vigente, para lo cual la ARCOTEL realizará las acciones de supervisión y control correspondientes. En caso de incumplimiento por los prestadores, se aplicará el régimen sancionatorio correspondiente.

La ARCOTEL podrá, previo al inicio del proceso sancionatorio, solicitar a la empresa operadora correspondiente, los justificativos y/o correctivos de caso, sobre los cuales realizará los análisis respectivos y determinará si aplica o no el inicio de un procedimiento sancionatorio.

- 29.** En relación a la Disposición Transitoria Primera, de la propuesta bajo análisis, se hace el siguiente comentario:

El nuevo sistema que se está proponiendo, debe necesariamente involucrar a las Operadoras mediante Talleres Programados, con el fin de poder realizar nuestros comentarios y aportes como retroalimentación desde los inicios del proceso.

- 30.** En relación a las FICHAS TECNICAS DE SERVICIOS, de la propuesta bajo análisis, se hacen los siguientes comentarios y/o propuestas:

30.1 Servicio Móvil Avanzado a través de OMV:

Debe ser una concesión no un registro, puesto que debe tener las mismas obligaciones que los prestadores de SMA, por las especiales obligaciones que asume frente a los usuarios y/o abonados.

Se debe aclarar claramente cuál es la diferencia entre un OMV Completo y un Intermedio, puesto que de las definiciones no existe variante entre uno y otro.

Para los procesos de portabilidad, el OMV durante los primeros 5 años podrá realizar este proceso en Batch, en el cual se comunicará a la ASCP la totalidad de



líneas a portarse, las cuales no generarán pagos individuales por números de líneas. Ello dinamizará el proceso con mayor competencia.

Los OMV deben tener la obligación de reportería independiente del OMEA.

30.2 Telefonía fija.

Se observa que el tráfico telefónico no debe estar sujeto a que los usuarios se encuentren en una misma área de servicio ya que puede interpretarse únicamente como el servicio de telefonía fija local. (La ubicación geográfica determinada de los terminales limita poder brindar líneas fijas nómadas). Por otro lado, también, se aclara que el tráfico telefónico puede transportar datos mediante la utilización de un modem.

Propuesta: *“Servicio por el que se transporta tráfico telefónico entre terminales conectados a una red conmutada de telecomunicaciones, su acceso puede ser alámbrico e inalámbrico”.*

La prestación de diversos servicios sobre una misma red de telecomunicaciones, se refiere a la convergencia de servicios, la cual ya se está aplicando en el Ecuador y así lo reconoce la LOT en su artículo 12 que indica que el Estado impulsará el establecimiento y explotación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones que promuevan la convergencia de servicios, por lo que no es conveniente establecer en esta ficha que no se permite esta posibilidad.

Por lo tanto se recomienda indicar que el servicio que se presta SI está soportado en otro servicio de telecomunicaciones, o en la red asociada a la prestación de otros servicios de telecomunicaciones y puntualizar además, que las redes de telecomunicaciones deben tender a la convergencia de servicios.

En los párrafos 4 y 5 trata sobre los terminales de telecomunicaciones de uso público (TTUP) e indica que deben permitir establecer comunicaciones nacionales o internacionales salientes o entrantes, sin embargo son los revendedores quienes son los responsables de los terminales de cabinas públicas y locutorios, así como, de su cobro y tasación.

Reportes: El numeral 1.5 relacionado con los reportes de los Planes Técnicos Fundamentales debe repetirse en el numeral 2, 3 y 4 de la información trimestral, semestral y anual, en los casos de los planes que aplique.

30.3 Portador:

La prestación de diversos servicios sobre una misma red de telecomunicaciones, se refiere a la convergencia de servicios, la cual ya se está aplicando en el Ecuador y así lo reconoce la LOT en su artículo 12 que indica que el Estado



impulsará el establecimiento y explotación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones que promuevan la convergencia de servicios, por lo que no es conveniente establecer en esta ficha que no se permite esta posibilidad.

Por lo tanto se recomienda indicar que el servicio que se presta si está soportado en otro servicio de telecomunicaciones, o en la red asociada a la prestación de otros servicios de telecomunicaciones y puntualizar además, que las redes de telecomunicaciones deben tender a la convergencia de servicios.

30.4 Valor Agregado:

Se limita a telefonía fija, cuando la red es convergente debe establecerse la posibilidad de que el valor agregado pueda soportarse sobre cualquier otro servicio de telecomunicaciones.

30.5 Acceso a Internet:

En cuanto a lo indicado que no se podrá bloquear el contenido a los usuarios es preciso aclarar que el bloqueo de contenidos debe estar sujeto a condiciones de seguridad propias del funcionamiento de la red mundial.

30.6 Audio y Video por Suscripción:

La prestación de diversos servicios sobre una misma red de telecomunicaciones, se refiere a la convergencia de servicios, la cual ya se está aplicando en el Ecuador y así lo reconoce la LOT en su artículo 12 que indica que el estado impulsará el establecimiento y explotación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones que promuevan la convergencia de servicios, por lo que no es conveniente establecer en esta ficha que no se permite esta posibilidad.

Definiciones: Se debe aclarar la definición de decodificador y receptor ya que el decodificador es un equipo que lo suministra e instala el prestador del servicio y no pertenece al abonado, suscriptor o cliente, y el receptor o aparato de TV si lo suministra el abonado.

Otras obligaciones o disposiciones a ser cumplidas por el prestador del servicio, adicional a las que se deriven del régimen jurídico correspondiente:

En el numeral 5 se indica que se entregarán al suscriptor claves personales y particulares de acceso para los programas restringidos, se observa que técnicamente no es posible asignar claves de acceso a los usuarios en la plataforma de TV, Se recomienda que los sistemas obligatoriamente cuenten con control parental, el mismo que debe ser administrado por el cliente o a quien el suscriptor designe para el efecto.



En el numeral 10 se observa que la recepción de la señal vía satélite conlleva la adquisición de un receptor y una antena satelital, lo que implica costos que deben ser asumidos por el canal que solicita la incorporación en la grilla de programación y no debe ser obligatoria.

También, observamos que no se indica nada sobre la localidad del canal satelital.

Debería considerarse otras formas de incorporación de canales abiertos, como el caso de fibra óptica, siempre que sea técnicamente factible.

