

RESOLUCIÓN XX-XX-ARCOTEL-2015-XXX

**EL DIRECTORIO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS
TELECOMUNICACIONES**

CONSIDERANDO:

- Que, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador 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. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución”.*
- Que, la Constitución de la República en su artículo 227 prescribe que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.
- Que, la Constitución de la República, preceptúa en su artículo 313 que: *“El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social. Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley.”.*
- Que, la Constitución de la República, preceptúa en su artículo según el artículo 314 que el Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos, entre otros, el de telecomunicaciones.
- Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones – LOT, publicada en el Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015, en su artículo 144, establece como parte de las competencias de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) la siguiente: *“1. Emitir las regulaciones, normas técnicas, planes técnicos y demás actos que sean necesarios en el ejercicio de sus competencias, para que la provisión de los servicios de telecomunicaciones cumplan con lo dispuesto en la Constitución de la República y los objetivos y principios previstos en esta Ley, de conformidad con las políticas que dicte el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información”.* *“12 Establecer regulaciones generales o particulares cuando existan distorsiones a la competencia en los servicios de telecomunicaciones o afectación a los derechos de los abonados o usuarios, incluyendo reglas especiales a aquellos prestadores que, individual o colectivamente, cuenten con poder de mercado”.*
- Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones – LOT en su artículo 146 ha otorgado competencias expresas, para el caso del Directorio de ARCOTEL, le faculta entre otros, aprobar las normas generales para el otorgamiento y extinción de los títulos habilitantes, así como aprobar los reglamentos previstos en la LOT y los necesarios para su cumplimiento. 7. Aprobar los reglamentos previstos en esta Ley o los

necesarios para su cumplimiento y los reglamentos internos para el funcionamiento de la Agencia.

- Que, el Artículo 35 de la LOT se establece que *“Todos los servicios en telecomunicaciones son públicos por mandato constitucional. Los prestadores de estos servicios están habilitados para la instalación de redes e infraestructura necesaria en la que se soportará la prestación de servicios a sus usuarios. Las redes se operarán bajo el principio de regularidad, convergencia y neutralidad tecnológica.”*
- Que, en el artículo 36 de la LOT se definen los tipos de servicios, definiéndose como tales a los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión.”1. *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. Dentro de los servicios de telecomunicaciones en forma ejemplificativa y no limitativa, se citan a la telefonía fija y móvil, portadores y de valor agregado (...).”*
- Que, la Disposición Transitoria Quinta de la LOT, dispone que la ARCOTEL, dentro del plazo de ciento ochenta días contados a partir de la publicación en el Registro Oficial de dicha 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 dicho cuerpo legal; en aquellos aspectos que no se opongan a la LOT y su Reglamento General, los reglamentos emitidos por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones se mantendrán vigentes, mientras no sean expresamente derogados por la ARCOTEL.
- Que, la LOT, establece que los servicios se clasifican en telecomunicaciones y de radiodifusión, por lo que legalmente amerita se emita un reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, que contemple entre otros la prestación de carácter general de los siguientes servicios que se citan de manera ejemplificativa pero no limitativa: servicio móvil avanzado, la telefonía fija, portador, troncalizado, radiocomunicaciones, valor agregado, acceso a Internet entre otros.
- Que, el Reglamento para el Servicio de Telefonía Móvil Celular fue emitido por el ex – Consejo Nacional de Telecomunicaciones mediante Resolución 421-27-CONATEL-98, publicada en el Registro Oficial 10, de 24 de agosto de 1998.
- Que, el Reglamento para la prestación del Servicio Móvil Avanzado fue emitido con Resolución No., 498-25-CONATEL-2002, mismo que fuera publicado en el Registro Oficial No. 687 del 21 de octubre de 2002.
- Que, el Reglamento del Servicio de Telefonía Fija Local, fue emitido con Resolución No., 151-06-CONATEL- 2002, mismo que fuera publicado en el Registro Oficial No. 556 del 16 de abril de 2002 y sus reformas con resoluciones 578-31-CONATEL-2007 de 22 de noviembre de 2007 y TEL-604-27-CONATEL-2013 de 15 de noviembre de 2013, 249-10-CONATEL-2002 de 15 de mayo de 2002.
- Que, el Reglamento para la Prestación de Servicios Portadores, fue emitido con Resolución No., 388-14-CONATEL- 2001, mismo que fuera publicado en el Registro Oficial No. 426 del 4 de octubre de 2001 y sus reformas con Resolución 605-30-CONATEL-2006 de 24 de noviembre de 2006 y 608-27-CONATEL-2013 de 15 de noviembre de 2013.
- Que, el Reglamento para la prestación de Servicios de Valor Agregado, fue emitido con Resolución No. 071-03-CONATEL- 2002, mismo que fuera publicado en el Registro

Oficial No. 545 del 1 de abril de 2002 y sus reformas con Resolución 495-19-CONATEL-2004 de 08 de septiembre de 2004, Resolución TEL-595-26-CONATEL-2013 de 07 de noviembre de 2013 y Resolución TEL-607-27-CONATEL-2013 de 15 de noviembre de 2013.

- Que, la Regulación de los Centros de acceso a la información y aplicaciones disponibles en la red Internet (Cibercafés) fue emitida con Resolución 132-05-CONATEL-2009 de 31 de marzo de 2009. Publicada en Registro Oficial No. 576 de 23 de abril de 2009.
- Que, el Reglamento para la Provisión de Capacidad de Cable Submarino, fue emitido con Resolución 347-17-CONATEL-2007, publicado en el Registro Oficial 119 de 4 de julio de 2007.
- Que, el Reglamento y norma técnica para los sistemas troncalizados, fue emitido mediante Resolución No. 264-13-CONATEL-2000 publicada en el Registro Oficial No. 139 de 11 de agosto de 2000 y reformado mediante Resolución No. 463-16-CONATEL-2010 publicada en el Registro Oficial No. 300 de 19 de octubre de 2010, Resolución 533-21-CONATEL-2001, R.O. 503 de 28 de enero de 2002; TEL-032-02-CONATEL-2015 de 16 de enero de 2015.
- Que, mediante Resolución No. 265-13-CONATEL-2000, el ex – CONATEL emitió el Reglamento y norma técnica para los sistemas comunales de explotación.
- Que, el ex – CONATEL, emitió el Reglamento para la instalación, operación y prestación del servicio de sistemas buscapersonas mediante Resolución No. 013-02-CONATEL-2002.
- Que, el Reglamento del Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional, fue emitido con Resolución No. 603-29-CONATEL-2006, mismo que fuera publicado en el Registro Oficial No. 429 de 3 de enero de 2007.
- Que, el Reglamento para la Prestación de Servicios Finales de telecomunicaciones a través de terminales de uso público, fue emitido con Resolución No. 604-30-CONATEL-2006, mismo que fuera publicado en el Registro Oficial No. 421 de 20 de diciembre de 2006.
- Que, mediante Resolución No. 328-12-CONATEL-2008 de 19 de junio de 2008, publicada en el Registro Oficial 398 de 07 de agosto de 2008, se emitió el Reglamento para la prestación de servicios finales de telecomunicaciones por satélite.
- Que, el ex – Consejo Nacional de Radiodifusión y Televisión emitió el Reglamento para la provisión de segmento espacial de sistemas de satélites geoestacionarios para los servicios de radiodifusión sonora y de televisión que operan en las bandas de radiodifusión satelital, mediante Resolución No. 4425-CONARTEL-08.
- Que, con Resolución 283-10-CONATEL-2005 de 5 de julio de 2005 se emitió la resolución por la cual se expidió el Procedimiento para atender las solicitudes de información de los contratos de concesión de servicios finales y portadores de telecomunicaciones otorgados al amparo de la Ley Especial de Telecomunicaciones.
- Que, el Reglamento para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado bajo la modalidad de Operadores Móviles Virtuales para fomentar la sana y leal competencia, fue emitido con Resolución No. TEL-627-20-CONATEL-2014, mismo que fuera publicado en el Registro Oficial No. 315 de 20 de agosto de 2014.

- Que, el ex CONATEL con resolución 371-TEL-08-CONATEL-2011 de 28 de abril de 2011, emitió la Regulación para la reventa ilimitada de Servicios Finales de Telecomunicaciones.
- Que, contando con el Informe de oportunidad y legitimidad presentado por el Equipo de Normativa creado con Resolución ARCOTEL-2015-R-0036 de 2 de abril de 2015, en memorando ARCOTEL-EQN-2015-90-M de 11 de septiembre de 2015, se remitió a consideración de la Dirección Ejecutiva
- Que, con oficio Nro.ARCOTEL-DE-2015-0777 de 21 de octubre de 2015 se remitió para conocimientos y decisión del Directorio los proyectos de “Reglamento para otorgar títulos habilitantes” y el “Reglamento para la prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción”.
- Que, mediante oficio Nro. ARCOTEL-DIR-2015-0006-O de 05 de noviembre de 2015 se comunicó a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, la Disposición No. 05-08-ARCOTEL-2015, a fin de que se realice el procedimiento de consultas públicas, con sujeción a lo señalado en el Disposición General Primera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el Reglamento de Consultas Públicas.
- Que, el proceso de consultas públicas se efectuó de conformidad con la Disposición antes mencionada, conforme la siguiente descripción:
- Publicación de convocatoria a Audiencias Públicas el 08 de noviembre de 2015 en los diarios El Comercio, El Telégrafo y El Mercurio y en la página web institucional
 - Las Audiencias Públicas se realizaron el 24 de noviembre de 2015 a las 09:30 en la ciudad Quito y a través de videoconferencia en las ciudades de Guayaquil y Cuenca simultáneamente
- Que, con oficio Nro. ARCOTEL-DE-2015-0848 de 04 de diciembre de 2015 la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL en cumplimiento de la Disposición No. 05-08-ARCOTEL-2015, remitió a consideración del Directorio el informe de realización de consultas públicas, sus anexos y proyecto de resolución final del reglamento.

En ejercicio de sus atribuciones,

RESUELVE:

Expedir el “**REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN**”.

Capítulo I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- 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), conforme lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.

Artículo 2.- Ámbito.- Este reglamento se aplicará a empresas de economía mixta en las cuales el Estado ecuatoriano tenga la mayoría accionaria; empresas públicas de propiedad estatal de los países que forman parte de la comunidad internacional; empresas y entidades públicas; y; personas naturales o jurídicas pertenecientes a los sectores de la iniciativa privada

y los de la economía popular y solidaria que presten servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción.

Los servicios de radiodifusión por suscripción, además de lo establecido en la LOT y este reglamento, observarán lo establecido en la Ley Orgánica de Comunicación, su reglamento general, las normas y reglamentos derivados de éstos.

De conformidad con el artículo 2 de la LOT, no corresponde en este ámbito la regulación de contenidos.

Artículo 3.- Definiciones.- 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, así:

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 solo pueden ser recibidos por usuarios que previamente hayan suscrito un contrato de adhesión.

Los términos técnicos empleados en este Reglamento y a las fichas descriptivas del servicio que constan como anexos de este reglamento, y no definidos, tendrán el significado establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en su reglamento general, las adoptadas por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), por los convenios y tratados internacionales ratificados por el Ecuador; y, en las regulaciones respectivas emitidas por la ARCOTEL. Para el caso de los servicios de radiodifusión por suscripción, se remitirán adicionalmente a Ley Orgánica de Comunicación, su reglamento general, y las normas y reglamentos derivados de éstos.

Artículo 4.- Títulos habilitantes.- Los servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción serán prestados en el territorio ecuatoriano, con base en los títulos habilitantes que se otorguen para tal fin, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente. El otorgamiento, duración, 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.

El Directorio de la ARCOTEL, previo informe de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, podrá definir, modificar o suprimir las fichas de los 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; se exceptúa de esta aplicación los aspectos técnicos y de calidad que serán establecidos por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, de conformidad con el número 4 del artículo 148 de la LOT.

Capítulo II

RÉGIMEN DE PRESTACIÓN

Artículo 5.- Régimen de prestación de servicios.- 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 la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su reglamento y demás normativa aplicable.

Artículo 6.- Venta y distribución de servicios.- La venta y distribución de los servicios contemplados en el presente reglamento, puede ser realizada en forma directa o a través de terceros, mediante modalidades tales como reventa, acuerdos de distribución y cualquier otra. En ningún caso, y bajo ninguna condición, el prestador dejará de ser responsable del cumplimiento de sus obligaciones y estará sujeto a las regulaciones aplicables.

Se permite la venta y distribución de los servicios de telecomunicaciones y por suscripción conforme el presente artículo, 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. Para tal fin, los acuerdos que suscriba el prestador del servicio y su inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones, se sujetarán al reglamento para otorgar títulos habilitantes.

La ARCOTEL podrá regular condiciones específicas de reventa y distribución de servicios específicos, a fin de evitar que la reventa de un servicio cause distorsiones en el mercado.

La venta y distribución de servicios, podrá realizarse por medio de reventa, acuerdos de distribución u otros tipos de acciones, se realizará siempre y cuando se haya celebrado convenio o acuerdo con el prestador de servicios de telecomunicaciones o por medio de un intermediario que en forma previa haya celebrado un convenio o acuerdo con el prestador de servicios.

Todos los acuerdos para venta y distribución de servicios, suscritos directamente con los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluyendo los que se suscriban entre el prestador y un intermediario, 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 por medio de 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.

Artículo 7.- Prestación a través de terminales de telecomunicaciones de uso público (TTUP).- Los prestadores de servicios de telecomunicaciones, 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, distribución o de reventa que suscriban para tal fin.

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

7.1 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.

7.2 Suministrar en forma gratuita las comunicaciones hacia los servicios de emergencia en el caso de prestación del servicio móvil avanzado o telefonía fija.

7.3 Suministrar en forma gratuita las comunicaciones con un número de servicio al cliente y atención de quejas y reclamos.

7.4 Programar sus equipos terminales de uso público para permitir a los usuarios la marcación de números de la serie numérica 800, en el caso de prestación del servicio móvil avanzado o telefonía fija.

7.5 Resolver las quejas de los usuarios de conformidad con los parámetros de calidad del servicio.

7.6 Podrán comercializar sus servicios con cualquier mecanismo de cobro; en caso de servicios en modalidad pospago, deberán proporcionar a los usuarios la factura detallada del consumo realizado.

7.7 Podrán instalar terminales de telecomunicaciones de uso público de forma individual o mediante locutorios, telecabinas o cualquier otra modalidad; Los terminales de telecomunicaciones de uso público, cumplirán con las disposiciones legales en materia de certificación y homologación, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

7.8 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 permita la recepción de llamadas, en el 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.

7.9 Los prestadores de servicios de telecomunicaciones tienen libertad para reubicar 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, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

7.10 La prestación del servicio a través de terminales de telecomunicaciones de uso público, se entenderá como parte del servicio o título habilitante autorizado para el servicio de telecomunicaciones, y por tanto estará sujeto, como parte de la prestación de dicho servicio, a

la imputabilidad de pago de derechos de otorgamiento del título habilitante de prestación de servicios, el régimen de uso de frecuencias del espectro radioeléctrico, el pago establecido en el artículo 92 de la LOT, así como, a lo previsto en el artículo 34 de dicha Ley, y en general al régimen de prestación de servicios de telecomunicaciones, en lo que fuera aplicable.

7.11 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 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.

Capítulo III

OBLIGACIONES Y DERECHOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSION POR SUSCRIPCIÓN.

Artículo 8.- Obligaciones de los poseedores de título habilitantes de concesión o autorización para la prestación de servicios de telecomunicaciones (habilitaciones generales).

1. Instalar, prestar y explotar el servicio concesionado o autorizado, conforme a este reglamento, lo establecido en su título habilitante y normativa aplicable;
2. Cumplir con el Plan de expansión establecido en el título habilitante;
3. Prestar el servicio concesionado o autorizado en forma continua y eficiente de acuerdo con este reglamento y con los índices de calidad del servicio establecidos por la ARCOTEL;
4. Cumplir con las obligaciones de ejecución de políticas públicas que disponga la ARCOTEL o el órgano rector de las telecomunicaciones, así como las determinadas en los correspondientes títulos habilitantes.
5. Permitir el ingreso a sus instalaciones, a funcionarios de la ARCOTEL, para la realización de inspecciones, previo coordinación de la ARCOTEL, y presentar a éstos los datos técnicos y más documentos que tengan relación con el título habilitante, cuando así lo requieran, incluyendo las facilidades a la ARCOTEL para que inspeccione y realice las pruebas necesarias para evaluar la calidad del servicio, sin afectar el funcionamiento del sistema;
6. 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.
7. Remitir mensualmente a la ARCOTEL un reporte de la utilización de las frecuencias esenciales y no esenciales.
8. Aplicar la contabilidad regulatoria – administrativa por servicios, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente;
9. La ARCOTEL podrá solicitar y acceder a la información del prestador del servicio que fuere necesaria para investigar la existencia de subsidios cruzados.
10. El prestador no aplicará subsidios cruzados entre los distintos servicios que sean prestados, salvo las excepciones establecidas en el ordenamiento jurídico vigente, de conformidad con el número 21 del artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, para aplicación del Plan de Servicio Universal
11. Emitir y aplicar el o los modelos de contrato de prestación del servicio (adhesión) que suscribirá con el abonado, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente;
12. La interrupción del servicio, de carácter no programado, será sólo en caso fortuito o fuerza mayor; y cuando sea una interrupción programada deberá ser previo aviso a la ARCOTEL, conforme el ordenamiento jurídico vigente;

13. Activar únicamente equipos debidamente certificados y homologados, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente;
14. Operar las redes inalámbricas en las frecuencias que constan en los títulos habilitantes correspondientes;
15. Solucionar los problemas de interferencias radioeléctricas o daños a terceros que cause su sistema bajo su costo y responsabilidad, siempre que sea imputable al prestador, en el caso de uso de frecuencias atribuidas a título primario. Para el caso de frecuencias atribuidas a título secundario, cuando la ARCOTEL lo disponga, deberán suspender inmediatamente el uso de las frecuencias, hasta que se solucione el problema de interferencia previo informe de la ARCOTEL;
16. Instalar en sus sistemas las facilidades necesarias para que sus abonados, clientes, usuarios puedan seleccionar al prestador del servicio de larga distancia internacional de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente, para lo cual la ARCOTEL establecerá los procedimientos y condiciones para tal fin;
17. Prestar el servicio a las personas que lo soliciten, en condiciones equitativas, sin establecer discriminaciones;
18. Tener capacidad técnica para satisfacer los requerimientos de tráfico generado por los abonados durante la vigencia del título habilitante; en caso contrario, se la ARCOTEL podrá ordenar la suspensión de la comercialización del servicio con nuevos abonados, en aplicación de las medidas preventivas, de conformidad con el artículo 133 de la LOT;
19. Entregar la información en relación al servicio que presta o necesaria para efectuar la administración y supervisión del título habilitante, tal como estados financieros, número de abonados; información de tráfico, información de la red, entre otros, en los plazos y formatos que la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL establezca para el efecto. La información requerida podrá ser presentada, en medios físicos, magnéticos o electrónicos, de conformidad con los procedimientos y condiciones que establezca la ARCOTEL para tal fin;
20. Cumplir con el régimen de protección de los derechos del abonado, cliente, usuario conforme lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente;
21. Tomar las medidas necesarias para proteger la confidencialidad de las comunicaciones cursadas en sus sistemas;
22. Cumplir con el régimen de tarifas de los servicios prestados con sujeción a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.
23. Prestar el Servicio Universal conforme las disposiciones establecidas en el ordenamiento jurídico vigente.
24. Publicar en su página electrónica todos los planes, promociones, paquetes o tarifas disponibles, así como los Índices de Calidad, en los servicios que fueren aplicables y la cobertura de prestación de los servicios, de conformidad con las condiciones y formatos que establezca la ARCOTEL.
25. Adoptar las medidas necesarias para evitar interferencias radioeléctricas perjudiciales a otros sistemas de telecomunicaciones que hayan sido autorizados de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente.
26. Cumplir las disposiciones y regulaciones establecidas en la Ley de Seguridad Pública y del Estado, de conformidad con lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.
27. Cumplir con las obligaciones y responsabilidades de carácter ambiental, asociadas a la prestación de los servicios, así como las demás que se deriven del ordenamiento jurídico vigente.
28. Cumplir con la regulación sectorial, seccional o nacional correspondiente, acorde con las políticas emitidas por el Ministerio Rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y normas técnicas emitidas por la ARCOTEL para fines del

establecimiento de redes, mimetización de antenas, soterramiento y ordenamiento de redes para la prestación de los servicios concesionados o autorizados, de conformidad con las atribuciones establecidas en la LOT para dichas instituciones.

29. No podrá ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones del título habilitante sin autorización previa de la ARCOTEL de acuerdo a la normativa establecida para el efecto.
30. Prestar los servicios sin condicionar al abonado o cliente la compra o arrendamiento de determinado equipo o servicio ni de planes tarifarios específicos, y sin que se incluya el cargo o precio de determinado equipo o servicio como parte de las tarifas, costos o gastos de los servicios contratados. El prestador de servicios no impondrá medidas o condiciones que limiten al abonado/cliente respecto de su decisión de terminación de la relación contractual. Contar y cumplir con planes de contingencia, para ejecutarlos en casos de desastres naturales o conmoción interna para garantizar la continuidad del servicio de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el ordenamiento jurídico vigente y el título habilitante.
31. Cumplir con el pago de derechos, tarifas, contribuciones y demás obligaciones económicas, establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por otorgamiento o renovación de títulos habilitantes y por el otorgamiento o renovación de uso y explotación de frecuencias de requerirlo, respetando las excepciones de la LOT.
32. Implementar un mecanismo de tasación y cobranza y, de ser el caso, facturación, en cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente para la prestación del servicio a través de terminales de telecomunicaciones de uso público.
33. Comunicar a sus abonados con anticipación, la suspensión o interrupción del servicio concesionado o autorizado, para trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas en su infraestructura debidamente autorizadas por la ARCOTEL, conforme los procedimientos y condiciones definidos por la misma.
34. Cumplir las demás obligaciones contempladas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su reglamento general, los correspondientes títulos habilitantes y demás resoluciones y disposiciones de la ARCOTEL.

Artículo 9.- Obligaciones de los poseedores de títulos habilitantes de registro para la prestación de servicios de telecomunicaciones y permisos o autorizaciones para la prestación de servicios de audio y video por suscripción

1. Instalar, prestar y explotar el servicio concesionado o autorizado, conforme a este reglamento, lo establecido en su título habilitante y normativa aplicable;
2. Cumplir con los planes de expansión que determine la ARCOTEL, así como lo establecido en el correspondiente título habilitante en que se aplique dicho régimen.
3. El cumplimiento de los índices de calidad serán medidos, evaluados y controlados por la ARCOTEL, de acuerdo a cada servicio de conformidad al ordenamiento jurídico vigente.
4. La interrupción del servicio, de carácter no programado, será sólo en caso fortuito o fuerza mayor; y cuando sea una interrupción programada deberá ser previo aviso a la ARCOTEL, conforme el ordenamiento jurídico vigente. La notificación de interrupciones a la ARCOTEL, tanto programadas como no programadas, se sujetará a las condiciones y procedimientos que dicha Agencia establezca para tal fin; los procedimientos deberán incluir aspectos relacionados con la notificación a los abonados o clientes respecto de las interrupciones producidas o por realizarse;
5. Permitir el ingreso a sus instalaciones, a funcionarios de la ARCOTEL, para la realización de inspecciones, previo coordinación de la ARCOTEL, y presentar a éstos los datos técnicos y más documentos que tengan relación con el título habilitante, cuando así lo requieran, incluyendo las facilidades a la ARCOTEL para que

- inspeccione y realice las pruebas necesarias para evaluar la calidad del servicio, sin afectar el funcionamiento del sistema;
6. Entregar la información en relación al servicio que presta o necesaria para efectuar la administración y supervisión del título habilitante, tal como estados financieros, número de abonados; información de tráfico, información de la red, entre otros, en los plazos y formatos que la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL establezca para el efecto. La información requerida podrá ser presentada, en medios físicos, magnéticos o electrónicos, de conformidad con los procedimientos y condiciones que establezca la ARCOTEL para tal fin;
 7. 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.
 8. Cumplir las disposiciones y regulaciones establecidas en la Ley de Seguridad Pública y del Estado, de conformidad con lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.
 9. Contar y cumplir con planes de contingencia, para ejecutarlos en casos de desastres naturales o conmoción interna para garantizar la continuidad del servicio de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el ordenamiento jurídico vigente y el título habilitante. Cumplir con el pago de derechos, tarifas, contribuciones y demás obligaciones económicas, establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por otorgamiento o renovación de títulos habilitantes y por el otorgamiento o renovación de uso y explotación de frecuencias de requerirlo, respetando las excepciones de la LOT.
 10. Cumplir con lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente respecto de las obligaciones y responsabilidades de carácter ambiental, asociadas a la prestación de los servicios, así como las demás que se deriven del ordenamiento jurídico vigente.
 11. Comunicar a sus abonados, suscriptores con anticipación la suspensión o interrupción del servicio, para trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas en su infraestructura debidamente autorizadas por la ARCOTEL, conforme los procedimientos definidos por la ARCOTEL conforme los procedimientos y condiciones definidos por la misma.
 12. Aplicar la contabilidad regulatoria – administrativa por servicios, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente;
 13. Cumplir con la regulación sectorial, seccional o nacional correspondiente, acorde con las políticas emitidas por el Ministerio Rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y normas técnicas emitidas por la ARCOTEL para fines del establecimiento de redes, mimetización de antenas, soterramiento y ordenamiento de redes para la prestación de los servicios concesionados o autorizados, de conformidad con las atribuciones establecidas en la LOT para dichas instituciones.
 14. Activar únicamente equipos debidamente certificados y homologados, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente;
 15. Operar las redes inalámbricas en las frecuencias que constan en los títulos habilitantes correspondientes;
 16. Solucionar los problemas de interferencias radioeléctricas o daños a terceros que cause su sistema bajo su costo y responsabilidad, siempre que sea imputable al prestador, en el caso de uso de frecuencias atribuidas a título primario. Para el caso de frecuencias atribuidas a título secundario, cuando la ARCOTEL lo disponga, deberán suspender inmediatamente el uso de las frecuencias, hasta que se solucione el problema de interferencia previo informe de la ARCOTEL.
 17. Cumplir las demás obligaciones contempladas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su reglamento general, los correspondientes títulos habilitantes y demás resoluciones y disposiciones de la ARCOTEL.

Artículo 10.- 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, el Reglamento de Mercados que emita la ARCOTEL y el ordenamiento jurídico vigente.

Artículo 11.- Derechos de los prestadores.- Son derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción los siguientes:

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;
2. Contratar con terceros el desarrollo de actividades inherentes, accesorias o complementarias al servicio, permaneciendo, en todo caso, íntegramente responsable ante la ARCOTEL, ante los abonados, clientes, usuarios, suscriptores y ante terceros por las obligaciones resultantes del título habilitante y del ordenamiento jurídico vigente.
3. Cobrar a los abonados, clientes, usuarios, suscriptores las tarifas conforme al ordenamiento jurídico vigente, y los pliegos tarifarios aprobados por la ARCOTEL.
4. Los demás que establezcan la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la Ley Orgánica de Comunicación, sus reglamentos generales, el título habilitante, resoluciones y disposiciones que emita la ARCOTEL.
5. Los poseedores de títulos habilitantes de autorización gozarán de las exenciones que prevén la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el ordenamiento jurídico vigente.
6. Suspender el servicio provisto por falta de pago de los abonados o clientes o uso ilegal del servicio calificado por autoridad competente, previa notificación al abonado o cliente con dos (2) días de anticipación.

Capítulo IV.

DEL RÉGIMEN DE INTERCONEXIÓN Y ACCESO.

Artículo 12.- En general las redes y sistemas para prestar servicios de telecomunicaciones deberán tener un diseño de red abierta; esto es, que no tengan protocolos ni especificaciones de tipo propietario, de tal forma que se permita la interconexión y acceso.

Artículo 13.- Los prestadores del servicio de telefonía fija local y servicio móvil avanzado, deberán proveer interconexión a su red pública de telecomunicaciones a cualquiera otro prestador de servicios de telecomunicaciones que lo solicite, para lo cual deberán suscribir los respectivos acuerdos de interconexión, de conformidad con el reglamento de interconexión y acceso que para tal fin emita la ARCOTEL.

Artículo 14.- Las relaciones o acuerdos de interconexión entre los prestadores de servicios de telecomunicaciones, se registrarán por el reglamento de interconexión y acceso que para tal fin emita la ARCOTEL.

Artículo 15.- Las relaciones o acuerdos de interconexión vinculadas con la prestación del servicio móvil avanzado a través de operador móvil virtual, se registrarán por la normativa de interconexión.

Capítulo V

APLICACIÓN DE DERECHOS DEL ABONADO, CLIENTE, SUSCRIPTOR

Artículo 16.- Relación con el abonado, cliente, suscriptor.- Las relaciones entre el prestador de servicios de telecomunicaciones y el abonado, y las relaciones entre el prestador de servicios de radiodifusión por suscripción y el suscriptor se regirán por los términos y condiciones de un contrato de adhesión, el cual se sujetará a lo previsto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y demás normativa secundaria; así como a lo dispuesto en las Resoluciones de la ARCOTEL y el correspondiente título habilitante.

De conformidad con la LOT, el usuario que haya negociado las cláusulas con el prestador se denomina cliente; la relación con el prestador del servicio se regirá por los términos y condiciones del contrato negociado, el cual se sujetará a lo previsto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y demás normativa secundaria; así como a lo dispuesto en las Resoluciones de la ARCOTEL y el correspondiente título habilitante.

Artículo 17.- Los contratos de adhesión entre el prestador del servicio y sus abonados 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 de Defensa del Consumidor y el ordenamiento jurídico vigente.

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

Artículo 18.- Es obligación del prestador cumplir con el régimen de protección de los derechos del abonados, clientes, suscriptores, con sujeción a lo dispuesto en sus títulos habilitantes y lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.

Artículo 19.- El prestador deberá recibir y atender los reclamos de los abonados, clientes, suscriptores, conforme lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente y lo previsto en sus títulos habilitantes; la compensación a los abonados o clientes, de ser aplicable, se realizará de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

Artículo 20.- Los prestadores de los servicios de telecomunicaciones deberán cumplir con las disposiciones y normativa vigente relacionada a descuentos, exoneraciones, rebajas y tarifas preferenciales para abonados con discapacidad y tercera edad, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

Artículo 21.- Sin perjuicio de otros derechos y obligaciones reconocidos por la LOT, los títulos habilitantes y el ordenamiento jurídico vigente, se reconocen especialmente los siguientes derechos y obligaciones del abonado, cliente o suscriptor:

- a. El abonado, cliente, suscriptor tiene derecho a recibir el servicio de acuerdo a los términos estipulados en el contrato de adhesión de servicio;
- b. El contrato seguirá un modelo básico que se aplicará a todos los abonados, clientes, suscriptores previo registro en la ARCOTEL. No se procederá al registro del modelo de contrato en caso de existir estipulaciones contrarias al ordenamiento jurídico o lesivo a los derechos de los abonados o suscriptores.

- c. Los abonados o suscriptores, deberán suscribir el respectivo contrato de adhesión con los prestadores debidamente autorizados por la ARCOTEL en el caso de modalidad pospago. Para la modalidad prepago, deberá asegurarse la constancia de aceptación por parte de los abonados o suscriptores, entendida como la manifestación expresa o tácita de la voluntad de contratar la prestación de servicios de telecomunicaciones o de audio y video por suscripción, podrá ser realizada por aplicación de los mecanismos previstos en el ordenamiento jurídico vigente; dichos mecanismos o procedimientos deberán asegurar la plena identificación del abonado/cliente y la aceptación de las condiciones para las partes contratantes.
- d. El abonado o suscriptor tiene la obligación de pagar los valores facturados por el servicio, con sujeción a lo pactado en el contrato de adhesión.
- e. 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 y por cualquier irregularidad en relación con la prestación del servicio contratado al prestador

Capítulo VI

CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 22.- 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 correcta 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 constarán 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.

Artículo 23.- 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.

Artículo 24.- 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. Estos sistemas y registros estarán a disposición de la ARCOTEL, cuando ésta lo requiera.

Artículo 25.- Precios y tarifas.- Los precios y tarifas de la prestación de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción se sujetarán al ordenamiento jurídico vigente.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción podrán fijar libremente sus tarifas, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

Capítulo VII

ESTABLECIMIENTO DE REDES

Artículo 26.- Despliegue de redes.- Las redes tenderán a un diseño de red abierta, esto es que no tengan protocolos ni especificaciones de tipo propietario, de tal forma que, se permita la interconexión y acceso, y que cumplan con los planes técnicos fundamentales

Los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción se prestarán a través de redes públicas de telecomunicaciones: los prestadores están autorizados a establecer las redes que se requieran para la prestación del servicio, previo el cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente.

Es obligación de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción obtener de las instituciones del Estado, las autorizaciones, licencias, derechos de uso y ocupación, incluyendo los permisos o licencias de construcción, para construir, implementar, modificar y remover instalaciones y construcciones que requiera para la prestación de los servicios, de acuerdo al ordenamiento jurídico vigente.

Artículo 27.- 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 y procedimientos que para el efecto se aprueben por parte de dicha Agencia.

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.

Capítulo VIII

PLANES TÉCNICOS FUNDAMENTALES

Artículo 28.- Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado, incluyendo la prestación por medio de operadores móviles virtuales, y del servicio de Telefonía fija, se sujetarán a los planes técnicos fundamentales de numeración, sincronismo, transmisión, señalización emitidos o que emita la ARCOTEL.

Artículo 29.- Los prestadores del SMA incluyendo la prestación por medio de operadores móviles virtuales, y del servicio de Telefonía fija deberán garantizar el acceso a los códigos de los servicios especiales de conformidad con las disposiciones del Plan Técnico Fundamental de Numeración.

Capítulo IX

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL

Artículo 30.- Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado (SMA), incluyendo la prestación por medio de operadores móviles virtuales, y Telefonía fija, se sujetarán a las condiciones para la prestación del servicio telefónico de la larga distancia internacional (LDI) que se determinen en

la Norma Técnica que emita la ARCOTEL para tal fin. No obstante lo anterior, se establecen las siguientes obligaciones para la prestación de dicho servicio:

1. Permitirán a sus usuarios la posibilidad de terminar en el extranjero sus llamadas telefónicas originadas en el Ecuador, a través de un prestador debidamente autorizado para ello, así como permitir la terminación en el territorio ecuatoriano de llamadas telefónicas originadas en el exterior.
2. La habilitación para la prestación y explotación del servicio telefónico de LDI, será parte integrante de un título habilitante para la prestación del SMA o de telefonía fija (habilitación general), de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.
3. Para la prestación del servicio telefónico de LDI dentro del territorio ecuatoriano, se podrá suscribir libremente acuerdos comerciales entre prestadores del servicio de telefonía fija o del servicio móvil avanzado (acuerdos de interconexión para tráfico en tránsito), o con otros operadores extranjeros para la prestación de este servicio.
4. Se prohíbe expresamente el reoriginamiento o enmascaramiento del tráfico internacional entrante o saliente con los operadores extranjeros o entre operadores nacionales con los cuales se mantengan relaciones de intercambio de tráfico de larga distancia.
5. Para efectos de control, los prestadores adoptarán las previsiones de registro necesarias, que permita a la ARCOTEL supervisar el cumplimiento de sus obligaciones.
6. Es obligación del prestador del servicio el instalar en sus sistemas las facilidades necesarias para que sus usuarios puedan seleccionar al prestador del servicio telefónico de LDI de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.
7. Los prestadores de LDI podrán implementar mecanismos de selección llamada por llamada, para lo cual proporcionarán al público información clara y suficiente sobre la prestación de LDI bajo este mecanismo.
8. Podrán comercializar, por sí mismos o mediante terceros, tarjetas de pago para el público en general, dichas tarjetas tendrán acceso internacional únicamente a través de la red del concesionario o autorizatorio emisor. Las tarjetas de pago deberán cumplir con lo establecido por el Plan Técnico Fundamental de Numeración.
9. Una vez que el usuario accede al servicio, el prestador del servicio telefónico LDI suministrará, sin costo alguno, mediante un mensaje de corta duración, información relativa a la identificación del prestador, al servicio y al saldo disponible en monetario y/o en tiempo.
10. La tarjeta de pago debe contener la información relativa al valor de la tarjeta, al nombre del prestador de LDI, los procedimientos de marcación impresos en la tarjeta, de forma legible y de fácil visualización, así como información del número de lote, mes y año de fabricación, número de serie y otras específicas del lote producido, además debe contener recomendaciones para su utilización, manipulación y conservación.
11. En el caso de reclamos debido a defectos en la tarjeta de pago que impidan el inicio de su uso efectivo, el prestador de LDI deberá sustituirla con otra de igual valor, válida y sin costo adicional alguno.
12. La validez de la tarjeta terminará con el consumo de la totalidad del saldo disponible o transcurrido un plazo máximo de doce (12) meses a partir de la activación de la tarjeta de pago. La activación de la tarjeta de pago ocurre una vez que el abonado, usuario, cliente la utiliza por primera vez.
13. Los abonados del servicio móvil avanzado incluyendo la prestación por medio de operadores móviles virtuales, y del servicio de telefonía fija podrán acceder a la LDI sin necesidad de activar una tarjeta de pago exclusiva para tal fin, pues el servicio de LDI será descontado del saldo que disponga independiente de la modalidad de contratación del servicio. No obstante la contratación y activación del servicio deberá cumplir con el ordenamiento jurídico vigente.

14. El prestador deberá contar con las facilidades necesarias para cursar tráfico internacional entrante y saliente.
15. El prestador deberá registrar su infraestructura de conmutación y transmisión que utilizará para este servicio, así como sus modificaciones de conformidad con los formatos y plazos que establezca la ARCOTEL.

Artículo 31.- El intercambio de tráfico internacional del prestador de LDI con operadores extranjeros, se llevará a cabo mediante los mecanismos que entre las partes determinen.

Artículo 32.- La ARCOTEL, cuando lo estime pertinente y dentro del ámbito de su competencia, realizará una auditoría técnica la prestación del servicio de LDI, para lo cual, éstos deberán proporcionar la información indispensable para ese fin y facilitar las inspecciones a sus instalaciones y sistemas.

La auditoría técnica incluirá, entre otras, las siguientes actividades:

1. Acceder a la información necesaria, para el análisis de tablas críticas y casos de enrutamiento.
2. Acceder a la información contenida en los registros detallados de los nodos internacionales.
3. Acceder a la información para el levantamiento de accesos.
4. Auditar el tráfico saliente y entrante al país cursado, a los prestadores del servicio.

Capítulo X

PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN CASO DE EMERGENCIA

Artículo 33.- Obligaciones vinculadas con servicios de emergencia. Los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán asegurar el acceso gratuito de todos sus abonados, clientes, usuarios a los servicios públicos de emergencia definidos como tales por la ARCOTEL; así mismo, deberán dar cumplimiento a las disposiciones, normativa vigente o que se emita por la ARCOTEL respecto de la atención de llamadas de emergencia.

Artículo 34.- 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.

Artículo 35.- Prestación de servicios en estado de excepción.- De conformidad con el artículo 8 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, cuando el Decreto Ejecutivo de Estado de Excepción involucre la necesidad de utilización de los servicios de telecomunicaciones, en caso de guerra o conmoción interna, así como de emergencia nacional, regional o local, los prestadores que operen redes públicas de telecomunicaciones tienen la obligación de permitir el control directo e inmediato por parte del ente rector de la defensa nacional, de los servicios de telecomunicaciones en el área afectada; este control cesará cuando se levante la declaratoria mencionada, y se sujetará al ordenamiento jurídico vigente.

Artículo 36.- Los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán cumplir con el protocolo de estado de excepción que la ARCOTEL emita para el efecto.

Capítulo XI

INFORMACIÓN REMITIDA POR LOS PRESTADORES DE SERVICIOS

Artículo 37.- 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.

Capítulo XII

CONTROL EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS, INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 38.- 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.

Capítulo XIII

CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS

Artículo 39.- De manera complementaria a lo establecido en los artículos precedentes, los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción darán cumplimiento a las condiciones específicas o particulares que constan en las fichas descriptivas de los servicios, las que se anexan al presente reglamento como parte integrante del mismo.

DISPOSICIONES GENERALES

Primera: Los servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción son inicialmente los siguientes:

- Servicio Móvil Avanzado (SMA)
- Servicio de Telefonía Fija
- 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.
- Troncalizados
- Comunes
- Audio y video por suscripción
- Otros que determine el Directorio de la ARCOTEL, previo informe de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL

El Directorio de la ARCOTEL, podrá definir, modificar o suprimir las fichas de los servicios de telecomunicaciones y por suscripción establecidos, de conformidad con el presente reglamento.

Segunda.- Las características (normas) técnicas y los parámetros calidad establecidos en las fichas que constan en el Anexo del presente reglamento se considerarán iniciales, y podrán ser modificados, sustituidos o establecidos por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, conforme las atribuciones establecidas en el numeral 4 del artículo 148 de la LOT. Los aspectos relacionados con contenido normativo seguirán el procedimiento de aprobación establecido en el Reglamento de consultas públicas.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera: Se otorga el plazo de un año contados a partir de la entrada en vigencia del presente reglamento para que la ARCOTEL coordine con los prestadores de servicios para la entrega de información y defina un nuevo sistema automatizado integral para dicho fin. La Información entregada por los prestadores de servicios de telecomunicaciones a la ARCOTEL, a través del SAAD Sistema Automatizado de Adquisición de Datos (SAAD), SIETEL, DELTA u otros, que se encuentran operativos y la información de respaldo correspondiente a lo mostrado en dichos sistemas, continuarán utilizándose hasta que se haga efectiva dicha implementación.

Los demás reportes que vienen presentándose a la ARCOTEL por parte de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de audio y video por suscripción, no vinculados con los sistemas mencionados en el párrafo anterior, continuarán siendo entregados hasta que la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL establezca los nuevos formatos, plazos y reportes a ser entregados.

Segunda: Dentro del plazo de ciento veinte (120) días contados a partir de la entrada en vigencia del presente reglamento, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL emitirá las normas técnicas que sean necesarias para la prestación de los servicios definidos en este instrumento.

Tercera.- Los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción que fueron otorgados con anterioridad a la LOT, mantendrán las siguientes equivalencias con los servicios definidos en aplicación de este reglamento, hasta que se otorguen nuevos títulos habilitantes de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento para Otorgar Títulos Habilitantes.

Antes de la LOT	Reglamento actual
Operador Móvil Virtual	Móvil Avanzado a través de Operador Móvil Virtual (OMV).
Provisión de capacidad de cable submarino	Capacidad de cable submarino
Servicios finales de telecomunicaciones por satélite	Servicio de telecomunicaciones móviles por satélite
	Provisión de segmento espacial
	Acceso a Internet
Servicios de valor agregado (genérico)	Servicios de valor agregado
Sistemas Troncalizados	Troncalizados
Sistemas Comunales	Comunales
Sistemas de audio y video por suscripción.	Audio y video por suscripción

Cuarta.- Los contratos de adhesión que se encuentren suscritos con los abonados, se mantendrán vigentes; una vez que se emitan o establezcan los nuevos modelos de contratos de adhesión de conformidad con el presente reglamento y el ordenamiento jurídico vigente, se aplicarán a las renovaciones de contratos preexistentes, así como a los nuevos abonados.

Quinta.- Los poseedores de títulos habilitantes de explotación o para la prestación de servicios, no contemplados en el presente reglamento, continuarán operando hasta el vencimiento de la duración de los mismos, su terminación unilateral o la adecuación al régimen dispuesto en el presente reglamento. El vencimiento, terminación, adecuación o no renovación de dichos títulos habilitantes, no será sujeta a indemnización alguna por parte de la ARCOTEL.

La presente resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Comuníquese y publíquese.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, el xx de xx de 2015.

Ing. Augusto Espín Tobar
**PRESIDENTE DEL DIRECTORIO DE LA
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**

Ing. Ana Proaño De La Torre
SECRETARIA DEL DIRECTORIO

ANEXO

FICHAS

FICHA DESCRIPTIVA DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

DENOMINACIÓN DEL SERVICIO:	Móvil Avanzado.								
DESCRIPCIÓN O CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO:	Servicio de telecomunicaciones del servicio móvil terrestre, que permite toda transmisión, emisión y recepción de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos, voz, datos o información de cualquier naturaleza.								
Título habilitante a otorgar para la prestación del servicio:	Concesión (empresas mixtas, régimen privado y de la economía popular y solidaria, empresas públicas de propiedad estatal de los países de la comunidad internacional). Autorización (empresas públicas).								
Requiere de uso de frecuencias esenciales:	Sí.								
Puede requerir el uso de frecuencias no esenciales:	Sí, para enlaces entre estaciones base y/o centros de gestión, monitoreo o control únicamente.								
Planes técnicos fundamentales a aplicar:	<table border="1"> <tr> <td>Plan Técnico Fundamental de Señalización - PTFS.</td> <td>Sí.</td> </tr> <tr> <td>Plan Técnico Fundamental de Sincronismo - PTFSI.</td> <td>Sí.</td> </tr> <tr> <td>Plan Técnico Fundamental de Transmisión PTFT.</td> <td>Sí.</td> </tr> <tr> <td>Plan Técnico Fundamental de Numeración - PTFN:</td> <td>Sí.</td> </tr> </table>	Plan Técnico Fundamental de Señalización - PTFS.	Sí.	Plan Técnico Fundamental de Sincronismo - PTFSI.	Sí.	Plan Técnico Fundamental de Transmisión PTFT.	Sí.	Plan Técnico Fundamental de Numeración - PTFN:	Sí.
Plan Técnico Fundamental de Señalización - PTFS.	Sí.								
Plan Técnico Fundamental de Sincronismo - PTFSI.	Sí.								
Plan Técnico Fundamental de Transmisión PTFT.	Sí.								
Plan Técnico Fundamental de Numeración - PTFN:	Sí.								
Puede utilizar numeración propia (no PTFN)	No; el acceso al servicio se realizará por medio de numeración asignada de conformidad con el PTFN en caso de que el acceso sea por medio de prestadores de servicios de telecomunicaciones que apliquen el PTFN.								
Aplica régimen de interconexión:	Sí.								
Aplica régimen de acceso:	Sí, para la aplicación del régimen de operación móvil virtual, roaming nacional automático, y demás que correspondan a la aplicación de la normativa correspondiente.								
Corresponde a habilitación general:	Sí.								

Especificaciones técnicas, operativas o legales, a cumplir, relacionadas específicamente con el servicio:

-Los prestadores del SMA se sujetarán a los planes técnicos fundamentales emitidos por la ARCOTEL

-Los prestadores del SMA deberán garantizar el acceso a los códigos de los servicios especiales según lo contemplado y definido para estos servicios en las disposiciones del Plan Técnico Fundamental de Numeración.

- El servicio puede también ser prestado mediante el uso de terminales de telecomunicaciones de uso público, para lo cual se registrará por lo siguiente:

Se considera a un Terminal de Telecomunicaciones de Uso Público (TTUP), como el equipo que permite al público en general acceder, a través de medios alámbricos o inalámbricos, a una o más plataformas de del servicio móvil avanzado, uno o más componentes del servicio (voz, datos, o información de cualquier naturaleza), que permite cualquier modalidad de cobro o tasación y que permite establecer comunicaciones nacionales o internacionales salientes o entrantes.

La prestación del servicio por medio de TTUPs permite la implementación o instalación de dichos terminales en forma individual, o agrupados en cabinas públicas, locutorios o cualquier otra modalidad o denominación comercial.

Es obligación del prestador que en los acuerdos de interconexión que suscriban los prestadores de servicios de telecomunicaciones y en las disposiciones de interconexión que emita la ARCOTEL deberá asegurarse el acceso de los terminales de telecomunicaciones de uso público para el establecimiento de comunicaciones con el otro prestador del servicio con el que se implemente la relación de interconexión.

-Obligaciones relacionadas con el OMV

a. La existencia de acuerdos o disposiciones para la operación de OMV, no exime a los prestadores en los que se soporte, de cumplir con sus obligaciones legales, reglamentarias, así como las contempladas en sus correspondientes títulos habilitantes.

b. Brindar las facilidades para la implementación de los acuerdos o disposiciones para fines de prestación del servicio por medio de OMV.

c. En el caso de que el OMV desee disponer de facilidades de la red de acceso de radio del prestador en el que se soporte, el prestador del SMA en el que se soporte deberá darle todas las facilidades para su acceso.

Las condiciones técnicas, económicas, operativas y las demás correspondientes a la relación de acceso, se sujetarán a la normativa que la ARCOTEL emita para tal fin.

Definiciones:

Activación de terminal.- acción mediante la cual un prestador del SMA, permite la operación de un equipo terminal del SMA en su red, independientemente de que el equipo sea nuevo o usado, o se habilite en una línea nueva o en uso.

Techos tarifarios a aplicar:

Fijados por la ARCOTEL; además el régimen de tarifas está sujeto al TÍTULO VI de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, siendo de obligatorio cumplimiento para el prestador que facture al abonado, cliente, usuario.

El prestador del servicio podrá fijar libremente sus tarifas, siempre que no sobrepase los techos tarifarios regulados por ARCOTEL.

Parámetros de calidad a aplicar vinculados con la prestación del servicio:

A la fecha, se aplican las Resoluciones No. TEL-042-01-CONATEL-2014 de 10 de enero de 2014 y TEL-458-16-CONATEL-2014 de 27 de junio de 2014; en caso de que la ARCOTEL modifique los parámetros de calidad o incluya nuevos parámetros, es obligación del prestador cumplir los mismos.

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

1. El pago por el uso de frecuencias no esenciales del SMA se regirá por el Reglamento de derechos de concesión y tarifas por el uso de frecuencias del espectro radioeléctrico o la norma que lo sustituya.
2. El cambio de patrones de tecnología promovida por el prestador del SMA no tendrá costo adicional para el usuario.
3. Es obligación presentar una OBA (oferta básica de acceso) para la operación del OMV.
4. Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado no podrán activar o mantener activos equipos terminales que han sido reportados como robados, perdidos o hurtados en el país, o que consten en dicha caracterización como resultado del intercambio de información con otros países u organismos, así como no podrán activar equipos terminales duplicados, adulterados, no homologados o los demás que la ARCOTEL defina. Para este cumplimiento la ARCOTEL podrá disponer a los prestadores del Servicio Móvil Avanzado los mecanismos, condiciones operativas o demás especificaciones que considere pertinentes, las cuales deberán ser obligatoriamente implementadas por los prestadores.

FICHA DESCRIPTIVA DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

DENOMINACIÓN DEL SERVICIO:	Móvil Avanzado a través de Operador Móvil Virtual (OMV).								
DESCRIPCIÓN O CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO:	Prestación del SMA, soportado en la red y/o facilidades de red de un prestador que posee frecuencias esenciales vinculadas con dicho servicio; no correspondiendo a actos de intermediación comercial o reventa de servicios de telecomunicaciones.								
Título habilitante a otorgar para la prestación del servicio:	Concesión (empresas mixtas, régimen privado y de la economía popular y solidaria, empresas públicas de propiedad estatal de los países de la comunidad internacional). Autorización (empresas públicas).								
Requiere de uso de frecuencias esenciales:	No.								
Puede requerir el uso de frecuencias no esenciales:	Sí, para enlaces entre estaciones base y/o centros de gestión, monitoreo o control únicamente.								
Planes técnicos fundamentales a aplicar:	<table border="1"> <tr> <td>Plan Técnico Fundamental de Señalización - PTFS.</td> <td>Sí.</td> </tr> <tr> <td>Plan Técnico Fundamental de Sincronismo - PTFSI.</td> <td>Sí.</td> </tr> <tr> <td>Plan Técnico Fundamental de Transmisión PTFT.</td> <td>Sí.</td> </tr> <tr> <td>Plan Técnico Fundamental de Numeración - PTFN:</td> <td>Sí.</td> </tr> </table>	Plan Técnico Fundamental de Señalización - PTFS.	Sí.	Plan Técnico Fundamental de Sincronismo - PTFSI.	Sí.	Plan Técnico Fundamental de Transmisión PTFT.	Sí.	Plan Técnico Fundamental de Numeración - PTFN:	Sí.
Plan Técnico Fundamental de Señalización - PTFS.	Sí.								
Plan Técnico Fundamental de Sincronismo - PTFSI.	Sí.								
Plan Técnico Fundamental de Transmisión PTFT.	Sí.								
Plan Técnico Fundamental de Numeración - PTFN:	Sí.								
Puede utilizar numeración propia (no PTFN)	No.								
Aplica régimen de interconexión:	Sí, en el caso del OMV completo; en el caso del OMV intermedio, se sujetará a las relaciones de interconexión del SMA en el que se soporte.								
Aplica régimen de acceso:	Sí, para la aplicación de roaming nacional automático, el acceso a la red del prestador que posee asignadas frecuencias esenciales del SMA, y demás que correspondan a la aplicación de la normativa correspondiente.								
Especificaciones técnicas, operativas o legales, a cumplir, relacionadas específicamente con el servicio:									

- Los prestadores del SMA a través de Operador Móvil Virtual OMV, se sujetarán a los planes técnicos fundamentales emitidos por la ARCOTEL.

- Los prestadores del SMA a través del OMV deberán garantizar el acceso a los códigos de los servicios especiales según lo contemplado y definido para estos servicios en las disposiciones del Plan Técnico Fundamental de Numeración.

- Para la prestación del Servicio Móvil Avanzado SMA a través del Operador Móvil Virtual (OMV), se distinguen dos modalidades, sin perjuicio de la existencia de otras que pueda establecer la ARCOTEL:

- i) OMV Completo; y,
- ii) OMV Intermedio.

i). OMV Completo: es el prestador que utiliza su propia infraestructura de red, que no cuenta con su propio espectro radioeléctrico (frecuencias esenciales) y que requiere solamente la utilización de la red de acceso de un prestador del SMA que posee frecuencias esenciales, por lo que puede tener total independencia respecto a la fijación de sus precios finales, la oferta de servicios de valor agregado, entre otras estrategias de competencia.

ii). OMV Intermedio: es el prestador que no cuenta con su propio espectro radioeléctrico (frecuencias esenciales), posee cierta infraestructura de red e implementa su infraestructura de servicios, incluyendo los sistemas de facturación y plataformas de atención al cliente y que requiere, de parte del prestador del SMA que posee frecuencias esenciales, facilidades o acceso adicionales a la utilización de la red de acceso.

Un prestador del SMA que posee frecuencias esenciales o sus empresas vinculadas, no podrán ser un OMV.

El acceso del OMV a la red del prestador que posee frecuencias esenciales, puede hacerse efectiva a través de un acuerdo comercial, fijado por las partes, o por disposición emitida por la ARCOTEL, a falta de un acuerdo, en los cuales se determinarán las condiciones técnicas, legales y económicas que regirán el acceso a la red del operador que soporta el servicio por parte del OMV, de conformidad con el Reglamento de interconexión y acceso que establezca la ARCOTEL.

El OMV podrá ofrecer tarifas distintas a las del prestador en que se soporta la prestación del servicio.

Obligaciones para los OMV

a. Los OMV no requerirán autorización posterior de la ARCOTEL para la instalación y modificación de las redes y sistemas que sustentan la prestación del SMA, siempre que éstas se realicen dentro del ámbito y condiciones del presente Reglamento, el título habilitante otorgado, y se notifique previamente a la ARCOTEL y al prestador del SMA en el que se soporte su servicio.

b. El área de cobertura geográfica máxima del OMV se limitará al ámbito de la prestación del prestador con el que ha suscrito el acuerdo para soportar el servicio.

c. Es obligación del OMV prestar el servicio siendo responsable frente a las autoridades y los usuarios y abonados por deficiencias en la calidad del servicio y frente a los reclamos y quejas, ello sin perjuicio de la responsabilidad que corresponde al prestador en el que soporte la prestación del servicio.

d. En los contratos de adhesión que suscriban los abonados/clientes-usuarios con el OMV, deberá constar como parte de los antecedentes, la razón social y el nombre comercial del OMV.

e. El OMV deberá acogerse a la relación de Roaming Nacional Automático a la cual accede el prestador en el que soporte el servicio, para lo cual el prestador del servicio móvil avanzado que mantenga la relación con el OMV deberá informar a la red visitada por roaming nacional las proyecciones de incremento de tráfico correspondientes.

f. El OMV podrá prestar sus servicios haciendo uso de las alternativas tecnológicas que tenga disponibles el prestador que soporte el servicio, aunque este último no las ofrezca a sus usuarios.

g. El OMV tiene la obligación de dar acceso a sus abonados a la portabilidad numérica, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

Techos tarifarios a aplicar:

Fijados por la ARCOTEL; además el régimen de tarifas está sujeto al TÍTULO VI de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, siendo de obligatorio cumplimiento para el prestador que facture al abonado, cliente, usuario.

El prestador del servicio podrá fijar libremente sus tarifas, siempre que no sobrepase los techos tarifarios regulados por ARCOTEL.

Parámetros de calidad a aplicar vinculados con la prestación del servicio:

Se aplicarán las Resoluciones No. TEL-042-01-CONATEL-2014 de 10 de enero de 2014 y TEL-458-16-CONATEL-2014 de 27 de junio de 2014; en caso de que la ARCOTEL modifique los parámetros de calidad o incluya nuevos parámetros, es obligación del prestador cumplir los mismos.

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

1. El pago por el uso de frecuencias no esenciales se regirá por el Reglamento de derechos de concesión y tarifas por el uso de frecuencias del espectro radioeléctrico o la norma que lo sustituya.
2. El cambio de patrones de tecnología promovida por el prestador del SMA no tendrá costo para el usuario.
3. Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado no podrán activar o mantener activos equipos terminales que han sido reportados como robados, perdidos o hurtados en el país, o que consten en dicha caracterización como resultado del intercambio de información con otros países u organismos. Para este cumplimiento la ARCOTEL podrá disponer a los prestadores del Servicio móvil avanzado los mecanismos, condiciones operativas o demás especificaciones que considere pertinentes, las cuales deberán ser obligatoriamente implementadas por los prestadores.
4. Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado no podrán activar equipos terminales duplicados, adulterados, no homologados o los que demás que la ARCOTEL defina. Para este cumplimiento la ARCOTEL podrá disponer a los prestadores del Servicio Móvil Avanzado los mecanismos, condiciones operativas o demás especificaciones

que considere pertinentes, las cuales deberán ser obligatoriamente implementadas por los prestadores.

PROYECTO SERVICIOS

FICHA DESCRIPTIVA DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

DENOMINACIÓN DEL SERVICIO:	Telefonía fija.
-----------------------------------	-----------------

DESCRIPCIÓN O CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO:	Servicio por el que se conduce tráfico telefónico conmutado a través de equipos terminales que tienen una ubicación geográfica determinada; su acceso puede ser alámbrico e inalámbrico.
--	--

Título habilitante a otorgar para la prestación del servicio:	Concesión (empresas mixtas, régimen privado y de la economía popular y solidaria, empresas públicas de propiedad estatal de los países de la comunidad internacional). Autorización (empresas públicas).
--	---

Requiere de uso de frecuencias esenciales:	Si, únicamente en los casos en que la ARCOTEL autorice o establezca como condición para el otorgamiento del título habilitante o la prestación del servicio.
---	--

Puede requerir el uso de frecuencias no esenciales:	Si, para enlaces entre estaciones base y/o centros de gestión, monitoreo o control únicamente.
--	--

Planes técnicos fundamentales a aplicar:	Plan Técnico Fundamental de Señalización - PTFS.	Sí.
	Plan Técnico Fundamental de Sincronismo - PTFSI.	Sí.
	Plan Técnico Fundamental de Transmisión PTFT.	Sí.
	Plan Técnico Fundamental de Numeración - PTFN:	Sí.

Puede utilizar numeración propia (no PTFN)	No; el acceso al servicio se realizará por medio de numeración asignada de conformidad con el PTFN en caso de que el acceso sea por medio de prestadores de servicios de telecomunicaciones que apliquen el PTFN.
---	---

Aplica régimen de interconexión:	Si.
Aplica régimen de acceso:	Si.

Corresponde a habilitación general:	Si.
--	-----

Especificaciones técnicas, operativas o legales, a cumplir, relacionadas

específicamente con el servicio:

Este servicio debe tener numeración local asignada y administrada por la ARCOTEL, de conformidad con el Plan Técnico Fundamental de Numeración.

El tráfico de telefonía que se curse entre prestadores del servicio de telefonía fija deberá efectuarse de conformidad con los respectivos acuerdos, sin modificar los números de origen o de destino, según lo establecido en los planes técnicos fundamentales de numeración y de señalización; un tratamiento similar deberá establecerse para cursar tráfico telefónico con prestadores del servicio móvil avanzado y del servicio telefónico de larga distancia internacional.

Los prestadores del servicio de telefonía fija deberán garantizar el acceso a los códigos de servicios especiales, de conformidad con las disposiciones del Plan Técnico Fundamental de Numeración.

- El servicio puede también ser prestado mediante el uso de terminales de telecomunicaciones de uso público, (TTUP), equipo que permite al público en general acceder, a través de medios alámbricos o inalámbricos, al servicio, que permite cualquier modalidad de cobro o tasación y que permite establecer comunicaciones nacionales o internacionales salientes o entrantes.

La prestación del servicio por medio de TTUPs permite la implementación o instalación de dichos terminales en forma individual, o agrupados en cabinas públicas, locutorios o cualquier otra modalidad o denominación comercial.

Es obligación del prestador que en los acuerdos de interconexión que suscriban los prestadores de servicios de telecomunicaciones y en las disposiciones de interconexión que emita la ARCOTEL deberá asegurarse el acceso de los terminales de telecomunicaciones de uso público para el establecimiento de comunicaciones con el otro prestador del servicio con el que se implemente la relación de interconexión.

Techos tarifarios a aplicar:

Fijados por la ARCOTEL; además el régimen de tarifas está sujeto al TÍTULO VI de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, siendo de obligatorio cumplimiento para el prestador que facture al abonado, cliente, usuario.

El prestador del servicio podrá fijar libremente sus tarifas, siempre que no sobrepase los techos tarifarios regulados por ARCOTEL.

Parámetros de calidad a aplicar vinculados con la prestación del servicio:

A la fecha, se aplican las Resoluciones No. TEL-043-01-CONATEL-2014 de 10 de enero de 2014 y TEL-640-22-CONATEL-2014 de 29 de agosto de 2014; en caso de que la ARCOTEL modifique los parámetros de calidad o incluya nuevos parámetros, es obligación del prestador cumplir con los mismos.

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

1. No se podrá asignar recurso numérico a elementos de red que no hayan sido registrados previamente ante la ARCOTEL, en los plazos y formatos que la Dirección Ejecutiva

establezca para tal fin. Establecer y mantener una base de datos con las solicitudes de servicio, en orden cronológico de presentación, excepto en situaciones de emergencia. El prestador del servicio mantendrá registros confiables de los nombres de las personas cuyas solicitudes de servicio no hayan sido atendidas, la misma que estará a disposición de la ARCOTEL cuando éstas lo requieran

2. Establecer y mantener un sistema de recepción de reclamos de sus usuarios y reparación de daños en su sistema. Todos los reclamos relacionados con el objeto del título habilitante del prestador deberán ser registrados y solucionados en los plazos establecidos en los parámetros y metas de calidad del servicio. Dicho sistema deberá estar a disposición de la ARCOTEL cuando éstas lo requieran;
3. El pago por el uso de frecuencias esenciales y no esenciales se regirá por el Reglamento de derechos de concesión y tarifas por el uso de frecuencias del espectro radioeléctrico o la norma que lo sustituya.

FICHA DESCRIPTIVA DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

DENOMINACIÓN DEL SERVICIO:	Portador.	
DESCRIPCIÓN O CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO:	Servicio que proporciona a terceros la capacidad necesaria para la transmisión de signos, señales, datos, imágenes, video y sonidos entre puntos de terminación definidos de una red; se proporciona a través de equipos que tienen una ubicación geográfica determinada, por medios alámbricos o inalámbricos.	
Título habilitante a otorgar para la prestación del servicio:	Registro.	
Requiere de uso de frecuencias esenciales:	No.	
Puede requerir el uso de frecuencias no esenciales:	Sí, tanto para el acceso al servicio a los abonados, clientes, como para enlaces entre estaciones base y/o centros de gestión, monitoreo o control únicamente, en caso de que el prestador del servicio lo requiera y conforme la normativa aplicable.	
Planes técnicos fundamentales a aplicar:	Plan Técnico Fundamental de Señalización - PTFS.	No.
	Plan Técnico Fundamental de Sincronismo - PTFSI.	No.
	Plan Técnico Fundamental de Transmisión PTFT.	No.
	Plan Técnico Fundamental de Numeración - PTFN:	No.
Puede utilizar numeración propia (no PTFN)	No.	
Aplica régimen de interconexión:	No.	
Aplica régimen de acceso:	Sí.	
Especificaciones técnicas, operativas o legales, a cumplir, relacionadas específicamente con el servicio: Para la prestación del servicio, los prestadores podrán usar uno o más segmentos de su propia red.		
Techos tarifarios a aplicar:		

El prestador del servicio podrá fijar libremente sus tarifas; sin embargo el régimen de tarifas está sujeto al TÍTULO VI de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, siendo facultad de la ARCOTEL determinar las tarifas correspondientes para el servicio, siendo de obligatorio cumplimiento para el prestador que facture al abonado, cliente, usuario.

El prestador del servicio podrá fijar libremente sus tarifas, siempre que no sobrepase los techos tarifarios regulados por ARCOTEL.

Parámetros de calidad a aplicar vinculados con la prestación del servicio:

A la fecha, se aplica la Norma Técnica de la Resolución 282-11-CONATEL-2002 de 22 de mayo de 2002, en caso de que la ARCOTEL modifique los parámetros de calidad o incluya nuevos parámetros, es obligación del prestador cumplir con los mismos.

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

El pago por el uso de frecuencias no esenciales se regirá por el Reglamento de derechos de concesión y tarifas por el uso de frecuencias del espectro radioeléctrico o la norma que lo sustituya.

FICHA DESCRIPTIVA DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

DENOMINACIÓN DEL SERVICIO:	Capacidad de cable submarino.	
DESCRIPCIÓN O CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO:	Provisión de facilidades de acceso internacional a prestadores de servicios de telecomunicaciones, por medio de los sistemas asociados a un cable submarino.	
Título habilitante a otorgar para la prestación del servicio:	Registro.	
Requiere de uso de frecuencias esenciales:	No.	
Puede requerir el uso de frecuencias no esenciales:	No.	
Planes técnicos fundamentales a aplicar:	Plan Técnico Fundamental de Señalización - PTFS.	No.
	Plan Técnico Fundamental de Sincronismo - PTFSI.	No.
	Plan Técnico Fundamental de Transmisión PTFT.	No.
	Plan Técnico Fundamental de Numeración - PTFN:	No.
Puede utilizar numeración propia (no PTFN)	No.	
Aplica régimen de interconexión:	No.	
Aplica régimen de acceso:	No.	

Especificaciones técnicas, operativas o legales, a cumplir, relacionadas específicamente con el servicio:

Se denomina cable submarino al constituido por conductores de cobre o fibras ópticas, instalado sobre el lecho marino y destinado fundamentalmente a brindar capacidad para los servicios de telecomunicaciones.

Sistemas de cable submarino: Es el conjunto de medios de transmisión y componentes activos y pasivos que proporcionan facilidades de acceso internacional a prestadores de servicios de telecomunicaciones.

Estación terminal de cable submarino: Es el punto terminal de cable submarino instalado en territorio ecuatoriano en donde se realizan las conexiones continentales, se proveen servicios de colocación.

El título habilitante faculta a su titular la provisión de capacidad de cable submarino para acceso internacional a poseedores de títulos habilitantes para la prestación de servicios de telecomunicaciones legalmente establecidos en el país; no autoriza la instalación, operación y explotación de sistemas y servicios diferentes a los señalados para el servicio.

Techos tarifarios a aplicar:

El prestador del servicio podrá fijar libremente sus tarifas; sin embargo el régimen de tarifas está sujeto al TÍTULO VI de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, siendo facultad de la ARCOTEL determinar las tarifas correspondientes para el servicio, siendo de obligatorio cumplimiento para el prestador que facture al abonado, cliente, usuario.

El prestador del servicio podrá fijar libremente sus tarifas, siempre que no sobrepase los techos tarifarios regulados por ARCOTEL.

Parámetros de calidad a aplicar vinculados con la prestación del servicio:

El prestador garantizará y responderá ante sus clientes, abonados, usuarios 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 por parte de la ARCOTEL y demás normas aplicables a este servicio.

En los contratos que suscriba el prestador con sus clientes, se deberá incluir los acuerdos de calidad del servicio.

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

Sujeto a la regulación prevista en el Ordenamiento Jurídico Vigente.

FICHA DESCRIPTIVA DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

DENOMINACIÓN DEL SERVICIO:	Telecomunicaciones móviles por satélite
-----------------------------------	---

DESCRIPCIÓN O CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO:	Es aquel servicio que permite al usuario final del servicio, mediante un equipo terminal móvil, disponer de comunicación para la transmisión y recepción de voz, datos o información de cualquier naturaleza, que lleguen al usuario final de manera directa mediante enlaces satelitales; comprenden las comunicaciones que se establezcan a través del sistema satelital, entre los terminales de los usuarios, así como las comunicaciones entre estos y otros equipos de telecomunicaciones terrestres utilizando dicho sistema satelital.
--	--

Título habilitante a otorgar para la prestación del servicio:	Registro.
--	-----------

Requiere de uso de frecuencias esenciales:	Sí
---	----

Puede requerir el uso de frecuencias no esenciales:	Sí, en caso de que disponga de centros de gestión / control / monitoreo y se requiera conectividad entre ellos.
--	---

Planes técnicos fundamentales a aplicar (en caso de que se requiera):	Plan Técnico Fundamental de Señalización - PTFS.	
	Plan Técnico Fundamental de Sincronismo - PTFSI.	
	Plan Técnico Fundamental de Transmisión PTFT.	
	Plan Técnico Fundamental de Numeración - PTFN:	Sí.

Puede utilizar numeración propia (no PTFN)	No.
---	-----

Aplica régimen de interconexión (en caso de que se requiera):	Sí.
Aplica régimen de acceso (en caso de que se requiera):	Sí, para interoperabilidad entre prestadores del servicio, con carácter opcional.

Especificaciones técnicas, operativas o legales, a cumplir, relacionadas específicamente con el servicio:
Definiciones:

SISTEMA SATELITAL: Sistema espacial que comprende uno o más satélites artificiales de la tierra de órbita geoestacionaria o no geoestacionaria.

Techos tarifarios a aplicar:

El prestador del servicio podrá fijar libremente sus tarifas; sin embargo el régimen de tarifas está sujeto al TÍTULO VI de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, siendo facultad de la ARCOTEL determinar las tarifas correspondientes para el servicio, las cuales son de obligatorio cumplimiento para el prestador que facture al abonado, cliente, usuario.

El prestador del servicio podrá fijar libremente sus tarifas, siempre que no sobrepase los techos tarifarios regulados por ARCOTEL.

Parámetros de calidad a aplicar vinculados con la prestación del servicio:

Los parámetros de calidad que actualmente se aplican son los establecidos en la Resolución 168-08-CONATEL-2010 de 7 de mayo de 2010, en caso de que la ARCOTEL modifique los parámetros de calidad o incluya nuevos parámetros, es obligación del prestador cumplir los mismos.

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

-Tener aprobado el contrato de prestación de servicios con sus abonados por parte de la ARCOTEL

- Modificación o Ampliación del sistema satelital.- El prestador del servicio podrá solicitar la inclusión de uno o más sistemas de satélites para la prestación del servicio, dentro del tiempo que dure su título habilitante, mediante notificación escrita a la ARCOTEL, previa autorización de la concesión por uso de frecuencias correspondiente, siempre y cuando el sistema satelital correspondiente se encuentre registrado.

- El pago por el uso de frecuencias esenciales se registrará por el Reglamento de Tarifas por el Uso de Frecuencias vigente o el que lo sustituya.

FICHA DESCRIPTIVA DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

DENOMINACIÓN DEL SERVICIO:	Provisión de Segmento Espacial
-----------------------------------	--------------------------------

DESCRIPCIÓN O CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO:	Servicio que provee el acceso al segmento espacial de uno o varios satélites específicos o sistemas satelitales, que permitan el uso directo por parte de sus abonados o clientes para la operación de redes privadas, o como soporte en general para la infraestructura de prestación de servicios de telecomunicaciones, radiodifusión sonora y de televisión, y audio y vídeo por suscripción, o para la prestación de los mismos como red de acceso, de conformidad con los títulos habilitantes respectivos.
--	---

Título habilitante a otorgar para la prestación del servicio:	Registro.
--	-----------

Requiere de uso de frecuencias esenciales:	No.
---	-----

Puede requerir el uso de frecuencias no esenciales:	Sí, en caso de que disponga de centros de gestión / control / monitoreo y se requiera conectividad para tal fin.
--	--

Planes técnicos fundamentales a aplicar:	Plan Técnico Fundamental de Señalización - PTFS.	No.
	Plan Técnico Fundamental de Sincronismo - PTFSI.	No.
	Plan Técnico Fundamental de Transmisión PTFT.	No.
	Plan Técnico Fundamental de Numeración - PTFN:	No.

Puede utilizar numeración propia (no PTFN)	No.
---	-----

Aplica régimen de interconexión:	No.
---	-----

Aplica régimen de acceso:	No.
----------------------------------	-----

Especificaciones técnicas, operativas o legales, a cumplir, relacionadas específicamente con el servicio:
1. El prestador, se compromete a efectuar las adecuaciones técnicas pertinentes en caso de que se produzcan interferencias o cambios en la regulación, previa disposición de la ARCOTEL 2. El prestador podrá interrumpir la prestación del servicio, de conformidad con el Ordenamiento Jurídico Vigente 3. El prestador deberá operar de acuerdo con las regulaciones de radiocomunicaciones de

- la UIT para evitar interferencias perjudiciales.
4. El prestador deberá permitir el acceso en las bandas de frecuencias asociadas al segmento espacial, únicamente a personas debidamente autorizadas por la ARCOTEL para prestar servicios de telecomunicaciones y radiodifusión.
 5. El prestador deberá mantener durante la vigencia de su título habilitante un apoderado o representante legal con domicilio en Ecuador que le represente en todos los trámites ante la ARCOTEL.
 6. La obtención del título habilitante para uso de frecuencias asociado al segmento espacial, así como el pago de derechos y tarifas por uso de frecuencias, corresponderá a los abonados o clientes del proveedor del segmento espacial.

Techos tarifarios a aplicar:

El prestador del servicio podrá fijar libremente sus tarifas; sin embargo el régimen de tarifas está sujeto al TÍTULO VI de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, siendo facultad de la ARCOTEL determinar las tarifas correspondientes para el servicio, las cuales son de obligatorio cumplimiento para el prestador que facture al abonado, cliente, usuario.

El prestador del servicio podrá fijar libremente sus tarifas, siempre que no sobrepase los techos tarifarios regulados por ARCOTEL.

Parámetros de calidad a aplicar vinculados con la prestación del servicio:

La calidad en la prestación de servicios de telecomunicaciones de provisión del segmento espacial se sujetará a lo siguiente:

Disponibilidad del segmento espacial mínima de 99.99% anual, desde la iniciación de la etapa operacional de cada satélite asociada al sistema de satélites y durante su vida útil.

En caso de que la ARCOTEL modifique los parámetros de calidad o incluya nuevos parámetros, es obligación del prestador cumplir los mismos.

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

-

FICHA DESCRIPTIVA DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

DENOMINACIÓN DEL SERVICIO:	Valor agregado.								
DESCRIPCIÓN O CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO:	Provisión de acceso a aplicaciones, contenidos o información, soportados en redes públicas de telecomunicaciones del servicio móvil avanzado o del servicio de telefonía fija.								
Título habilitante a otorgar para la prestación del servicio:	Registro.								
Requiere de uso de frecuencias esenciales:	No.								
Puede requerir el uso de frecuencias no esenciales:	Si, en caso de que disponga de centros de gestión / control / monitoreo y se requiera conectividad entre ellos.								
Planes técnicos fundamentales a aplicar:	<table border="1"> <tr> <td>Plan Técnico Fundamental de Señalización - PTFS.</td> <td>No.</td> </tr> <tr> <td>Plan Técnico Fundamental de Sincronismo - PTFSI.</td> <td>No.</td> </tr> <tr> <td>Plan Técnico Fundamental de Transmisión PTFT.</td> <td>No.</td> </tr> <tr> <td>Plan Técnico Fundamental de Numeración - PTFN:</td> <td>No.</td> </tr> </table>	Plan Técnico Fundamental de Señalización - PTFS.	No.	Plan Técnico Fundamental de Sincronismo - PTFSI.	No.	Plan Técnico Fundamental de Transmisión PTFT.	No.	Plan Técnico Fundamental de Numeración - PTFN:	No.
Plan Técnico Fundamental de Señalización - PTFS.	No.								
Plan Técnico Fundamental de Sincronismo - PTFSI.	No.								
Plan Técnico Fundamental de Transmisión PTFT.	No.								
Plan Técnico Fundamental de Numeración - PTFN:	No.								
Puede utilizar numeración propia (no PTFN)	Sí, asignada por el prestador del servicio de telefonía fija o del servicio móvil avanzado, de conformidad con el PTFN.								
Aplica régimen de interconexión:	No.								
Aplica régimen de acceso:	Sí, acceso por medio de los servicios de telecomunicaciones de telefonía fija o servicio móvil avanzado.								

Especificaciones técnicas, operativas o legales, a cumplir, relacionadas específicamente con el servicio:

No se autoriza la construcción de redes de acceso.

Para el acceso a los prestadores de servicios de telecomunicaciones, se aplicará la regulación correspondiente al Título VII (Interconexión y acceso) de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

El servicio de acceso a Internet no se considera como parte de los servicios de valor agregado.

En caso de que los prestadores del servicio móvil avanzado o de telefonía fija presten el

servicio de valor agregado de forma directa, no requieren de título habilitante adicional a dichos servicios.

Dentro del servicio, a modo ejemplificativo, se pueden considerar al acceso a:

- Contenidos informativos, de difusión, imágenes, entre otros, por suscripción o prepagados por el cliente, suscriptor o abonado.
- Envío de información de datos (aplicaciones machine-to-machine, localización, georreferenciación, telemetría).
- Servicios provistos por medio de SMS Premium (servicio de mensajes cortos).
- Audiotexto
- Sistema de pago y transacciones de dinero electrónico (SDE).
- Otros que defina o establezca la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL.

Techos tarifarios a aplicar:

El prestador del servicio podrá fijar libremente sus tarifas; sin embargo el régimen de tarifas está sujeto al TÍTULO VI de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, siendo facultad de la ARCOTEL determinar las tarifas correspondientes para el servicio, las cuales son de obligatorio cumplimiento para el prestador que facture al abonado, cliente, usuario.

El prestador del servicio podrá fijar libremente sus tarifas, siempre que no sobrepase los techos tarifarios regulados por ARCOTEL.

Parámetros de calidad a aplicar vinculados con la prestación del servicio:

Los indicadores de calidad corresponden a los que se apliquen para los servicios en los que se soporta el acceso al servicio de valor agregado. No obstante lo anterior, en caso de considerarlo pertinente, la ARCOTEL podrá establecer parámetros específicos para el servicio.

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

FICHA DESCRIPTIVA DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

DENOMINACIÓN DEL SERVICIO:	Acceso a Internet.
-----------------------------------	--------------------

DESCRIPCIÓN O CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO:	Es el servicio que permite la provisión del acceso a la red mundial Internet, por medio de plataformas y redes de acceso implementadas para tal fin.
--	--

Título habilitante a otorgar para la prestación del servicio:	Registro.
--	-----------

Requiere de uso de frecuencias esenciales:	En caso de que ARCOTEL determine bandas de frecuencias específicas para tal fin, como enlace de acceso a los abonados, clientes o suscriptores, sujeto a la legislación aplicable para el otorgamiento de frecuencias de uso del espectro radioeléctrico.
---	---

Puede requerir el uso de frecuencias no esenciales:	Si, para enlaces de acceso a los abonados, clientes o suscriptores en caso de que el prestador del servicio desee brindarlo por medio de infraestructura propia.
--	--

Planes técnicos fundamentales a aplicar:	Plan Técnico Fundamental de Señalización - PTFS.	No.
	Plan Técnico Fundamental de Sincronismo - PTFSI.	No.
	Plan Técnico Fundamental de Transmisión PTFT.	No.
	Plan Técnico Fundamental de Numeración - PTFN:	No.

Puede utilizar numeración propia (no PTFN)	No.
---	-----

Aplica régimen de interconexión:	No.
---	-----

Aplica régimen de acceso:	No.
----------------------------------	-----

Especificaciones técnicas, operativas o legales, a cumplir, relacionadas específicamente con el servicio:
1. En el caso del Servicio Móvil Avanzado, el servicio de acceso a Internet se considera incluido en el ámbito de prestación de este servicio, y como tal integrado en el título habilitante. 2. El acceso de abonados, clientes o suscriptores puede realizarse a través de servicios portadores o redes del servicio de telefonía fija, utilizando tanto medios alámbricos o inalámbricos vinculados con dichos servicios. 3. Se pueden también utilizar servicios portadores para el establecimiento de conectividad de transporte entre nodos del prestador del servicio de acceso a

Internet, para lo cual el prestador del servicio de acceso a Internet deberá suscribir los acuerdos o contratos correspondientes, pudiendo utilizar tanto medios alámbricos como inalámbricos.

El prestador del servicio de acceso a Internet cuyo acceso no se realice por medio del servicio móvil avanzado, podrá utilizar redes físicas o inalámbricas propias, tanto para el establecimiento de conectividad de transporte entre nodos como para enlaces de acceso a clientes, abonados, usuarios.

El servicio de acceso a Internet no se considera como parte de los servicios de valor agregado.

En caso de que los prestadores del servicio móvil avanzado o de telefonía fija presten el servicio de acceso a Internet, no requieren de título habilitante adicional a dichos servicios.

Techos tarifarios a aplicar:

El prestador del servicio podrá fijar libremente sus tarifas; sin embargo el régimen de tarifas está sujeto al TÍTULO VI de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, siendo facultad de la ARCOTEL determinar las tarifas correspondientes para el servicio, las cuales son de obligatorio cumplimiento para el prestador que facture al abonado, cliente, usuario.

El prestador del servicio podrá fijar libremente sus tarifas, siempre que no sobrepase los techos tarifarios regulados por ARCOTEL.

Parámetros de calidad a aplicar vinculados con la prestación del servicio:

La ARCOTEL establecerá los parámetros de calidad para el servicio de acceso a Internet, considerando los siguientes casos:

1. En el caso de que el servicio se preste soportado en el Servicio Móvil Avanzado, los parámetros de calidad aplicables serán los que la ARCOTEL determine para el efecto para este último servicio.
2. Para el acceso a los abonados, clientes o suscriptores es provisto por medio de redes del servicio de telefonía fija o portador los parámetros de calidad aplicables serán los que la ARCOTEL determine para el efecto para estos últimos servicios.
3. Para el caso en el que el acceso a los abonados, clientes, usuarios sea provisto por el prestador del servicio de acceso a Internet, los prestadores deberán dar cumplimiento a la normativa que emita la ARCOTEL para el efecto.

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

El pago por el uso de frecuencias no esenciales se regirá por el Reglamento de Tarifas por el Uso de Frecuencias que emita la ARCOTEL o sus modificaciones.

FICHA DESCRIPTIVA DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

DENOMINACIÓN DEL SERVICIO:	Troncalizado.	
DESCRIPCIÓN O CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO:	Servicio de tráfico de despacho provisto por medio de sistemas troncalizados, que utilizan múltiples pares de frecuencias, mediante el acceso en forma automática a cualquiera de los canales que estén disponibles.	
Título habilitante a otorgar para la prestación del servicio:	Registro.	
Requiere de uso de frecuencias esenciales:	Si.	
Puede requerir el uso de frecuencias no esenciales:	Si, en caso de que se requiera implementar por medios inalámbricos la conectividad entre estaciones base.	
Planes técnicos fundamentales a aplicar:	Plan Técnico Fundamental de Señalización - PTFS.	No.
	Plan Técnico Fundamental de Sincronismo - PTFSI.	No.
	Plan Técnico Fundamental de Transmisión PTFT.	No.
	Plan Técnico Fundamental de Numeración - PTFN:	No.
Puede utilizar numeración propia (no PTFN)	No.	
Aplica régimen de interconexión:	No.	
Aplica régimen de acceso:	Si, para interoperabilidad entre prestadores de este servicio, con carácter opcional, conforme las disposiciones que emita la ARCOTEL para tal fin.	

Especificaciones técnicas, operativas o legales, a cumplir, relacionadas específicamente con el servicio:

Se considerará como tráfico de despacho al tráfico de corta duración de voz o datos, cursado de estaciones móviles a móviles o de estaciones móviles a fijas, soportado en la red del servicio Troncalizado.

Para facilidades adicionales al tráfico de despacho de voz, el prestador deberá obtener el título habilitante correspondiente.

Instalar, operar, comercializar y mantener el servicio troncalizado, conforme a lo establecido en los títulos habilitantes y en el ordenamiento jurídico vigente.

Utilizar tecnologías modernas, con las máximas facilidades y ventajas técnicas que garanticen la optimización del uso del espectro radioeléctrico, la privacidad en las comunicaciones y la calidad del servicio.

Precautelar los intereses de los abonados mediante la asignación de códigos de seguridad a cada una de las estaciones de abonado.

Definiciones:

Altura Efectiva de la Antena.- Altura del centro geométrico del arreglo de los elementos radiantes, con relación al nivel medio del terreno.

Centro de Conmutación.- Lugar destinado a efectuar la distribución automática del tráfico, el control y la supervisión de la operación del sistema.

Estación fija.- Estación situada en puntos fijos determinados sobre la superficie de la tierra.

Estación Móvil.- Estación del servicio móvil destinada a ser utilizada en movimiento o mientras esté detenida en puntos determinados.

Estación Repetidora o Base Troncalizada.- Estación de radiocomunicaciones transmisora – receptora destinada a recibir una señal de radio en una frecuencia determinada y transmitirla en otra frecuencia. Actúa como dispositivo intermedio para la comunicación entre las estaciones que conforman el sistema.

Frecuencia Asignada.- Centro de la banda de frecuencias asignadas a una estación.

Frecuencias Auxiliares para Sistemas Troncalizados (no esenciales).- Son las frecuencias que sirven para la operación de enlaces entre estaciones de base troncalizadas (repetidoras) y la estación de gestión del sistema o también entre las estaciones de base troncalizadas. Estas frecuencias son opcionales y la falta de ellas no es justificativo para que no entren en operación los Sistemas Troncalizados.

Intensidad de Campo Utilizable.- Valor mínimo de la intensidad de campo necesario para proporcionar una recepción satisfactoria en condiciones específicas, en presencia de ruido atmosférico, artificial y de interferencias en una situación real.

Nivel Medio del Terreno.- Nivel asignado al terreno circundante a la ubicación de una antena, delimitada por dos circunferencias concéntricas de 3 y 15 Km. de radio, y resultante de promediar las medianas de las alturas de cada uno de los perfiles topográficos correspondientes a ocho radiales en ángulos de 45 grados, usando como referencia el norte geográfico.

Potencia Aparente Radiada (PAR).- Producto de la potencia suministrada a la antena por su ganancia con relación a un dipolo de media longitud de onda en una dirección dada.

Potencia Efectiva Radiada (PER).- Potencia resultante neta que considera la potencia del equipo transmisor, las pérdidas propias de los componentes del sistema radiante y la ganancia máxima de la antena.

Norma Técnica

Características técnicas:

1.- Área de Cobertura.- El área de cobertura de la señal se halla definida por el contorno

donde la intensidad de campo eléctrico nominal utilizable sea de 38,5 dB uV/m.
Las estaciones fijas deben emplear antenas direccionales orientadas hacia la estación repetidora. La antena que se utilice deberá producir una radiación que permita la cobertura mínima necesaria para establecer un enlace satisfactorio, limitando la radiación en otras direcciones.

2.- Potencia.- Las características de potencia radiada aparente y de altura efectiva de la antena transmisora para una zona de asignación, están dadas en la curva del Anexo 1 a la presente ficha.

3.- Otras condiciones técnicas:

a) La ARCOTEL autorizará otras características de altura efectiva de antena transmisora y potencia

radiada aparente, siempre que en el estudio de ingeniería se demuestre no sobrepasar los bordes de la zona de asignación con valores de intensidad de campo mayores a 38,5 dB uV/m;

b) En las zonas fronterizas, la ARCOTEL establecerá la potencia radiada aparente necesaria, las condiciones de directividad y ubicación de la antena con el fin de evitar interferencias a los sistemas de radiocomunicaciones de los países vecinos;

c) La distancia mínima referencial entre estaciones cocanal es de 120 Km, pudiendo la ARCOTEL

permitir distancias menores, siempre que en el estudio de ingeniería se establezcan las condiciones técnicas necesarias que garanticen que no sobrepase la zona de operación autorizada y no interfiera a otros sistemas de radiocomunicaciones;

d) La relación de protección en RF en el contorno de protección del área de cobertura será de 24 dB para sistemas analógicos y de 17 dB para sistemas digitales, en consecuencia, la intensidad de las señales interferentes cocanal en dicho contorno, no podrá exceder de 5,3 uV/m;

e) Si la instalación de una nueva estación base del servicio troncalizado o una nueva estación fija de un sistema existente, causa interferencia a otras estaciones autorizadas, este nuevo sistema o estación no podrá continuar en funcionamiento mientras no se solucionen las incompatibilidades técnicas detectadas;

f) En caso de existir dos o más transmisores que alimenten a un sistema radiante común que puede estar compuesto por más de una antena, deberán instalarse los multiacopladores y los filtros necesarios para que la relación de productos de intermodulación radiada sea mejor que (-75 dB) con respecto a la portadora de menor nivel. En general, este nivel se aplicará a los sistemas de repetidoras que se encuentran en las proximidades;

g) La instalación de las antenas deberá cumplir además con las regulaciones de la Dirección General de Aviación Civil o autoridad competente en materia de ubicación y señalización para protección de la aeronavegación;

h) Sin perjuicio del control que realiza la ARCOTEL, la persona autorizada a operar y prestar el servicio troncalizado, efectuará la comprobación del funcionamiento de sus sistemas a intervalos

que no excedan de cuatro (4) meses y deberá mantener en sus archivos los resultados de las mediciones realizadas en los dos últimos años, con indicación de los instrumentos y procedimientos utilizados; e,

i) Los poseedores de un título habilitante para la prestación del servicio troncalizado están en la obligación de proporcionar la información y registros necesarios que sean requeridos por la

Del plan de canalización de bandas

Conforme la regulación que emita la ARCOTEL para el efecto.

Techos tarifarios a aplicar:

El prestador del servicio podrá fijar libremente sus tarifas; sin embargo el régimen de tarifas está sujeto al TÍTULO VI de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, siendo facultad de ARCOTEL determinar las tarifas correspondientes para el servicio, las cuales son de obligatorio cumplimiento para el prestador que facture al abonado, cliente, usuario.

El prestador del servicio podrá fijar libremente sus tarifas, siempre que no sobrepase los techos tarifarios regulados por ARCOTEL.

Parámetros de calidad a aplicar vinculados con la prestación del servicio:

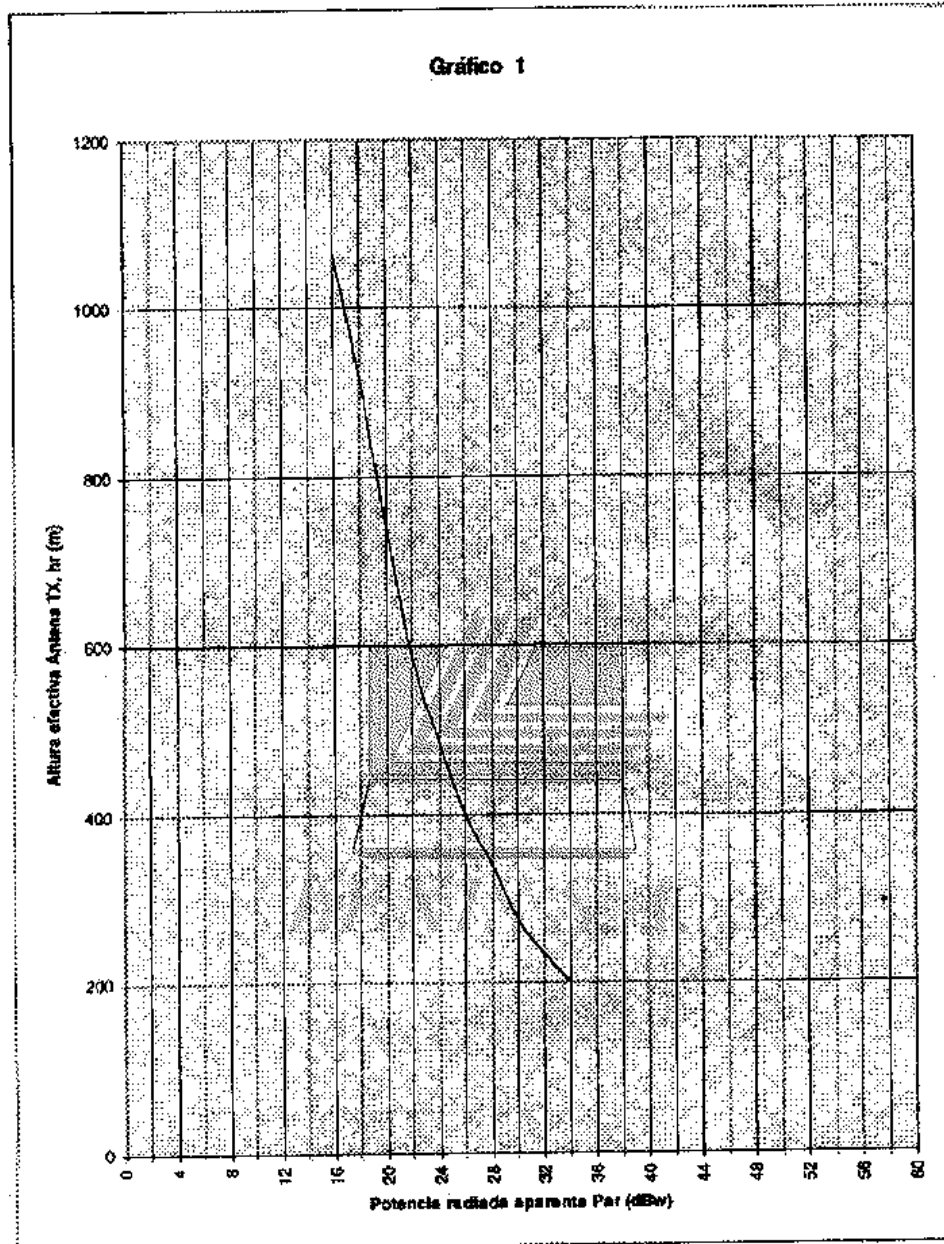
La calidad del servicio se sujetará a la norma que defina la ARCOTEL.

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

El pago por el uso de frecuencias esenciales y no esenciales se regirá por el Reglamento de derechos de concesión y tarifas por el uso de frecuencias del espectro radioeléctrico o la norma que lo sustituya.

ANEXO 1

SISTEMAS TRONCALIZADOS



**CARACTERÍSTICAS DE ALTURA EFECTIVA DE LA ANTENA TRANSMISORA
Y POTENCIA RADIADA APARENTE PARA UNA ZONA DE SERVICIO**

FICHA DESCRIPTIVA DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

DENOMINACIÓN DEL SERVICIO:	Comunales		
DESCRIPCIÓN O CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO:	Servicio que brinda comunicación de voz y/o datos de baja capacidad a través de sistemas de Radios de Dos Vías.		
Título habilitante a otorgar para la prestación del servicio:	Registro.		
Requiere de uso de frecuencias esenciales:	Sí.		
Puede requerir el uso de frecuencias no esenciales:	No.		
Planes técnicos fundamentales a aplicar:	Plan Técnico Fundamental de Señalización - PTFS.	No.	
	Plan Técnico Fundamental de Sincronismo - PTFSI.	No.	
	Plan Técnico Fundamental de Transmisión PTFT.	No.	
	Plan Técnico Fundamental de Numeración - PTFN:	No.	
Puede utilizar numeración propia (no PTFN)	No.		
Aplica régimen de interconexión:	No.		
Aplica régimen de acceso:	No.		

Especificaciones técnicas, operativas o legales, a cumplir, relacionadas específicamente con el servicio:

Definiciones:

Sistema de radio de dos vías.- es el conjunto de estaciones de radiocomunicación utilizadas por una persona natural o jurídica, que comparte en el tiempo un canal radioeléctrico para establecer comunicaciones entre sus estaciones de abonado. Son sistemas especiales de explotación.

Norma técnica:**Banda de Frecuencias:**

Operarán en bandas en forma compartida, según la siguiente distribución:

BANDA RANGO (MHz)

VHF 138-144

148-174

UHF 440-512

De acuerdo con las canalizaciones establecidas por la ARCOTEL, ya sea con modo de operación simplex y semidúplex

Nota: Se debe indicar que de acuerdo al Plan Nacional de Frecuencias, en la banda de 148-174 MHz existen pequeños rangos de frecuencias asignados a otro tipo de servicio.

Características técnicas:

Área de Cobertura.- El área de cobertura de un Sistema Comunal se halla definida por el contorno del área donde la intensidad de campo eléctrico nominal utilizable sea de 38,5 dB uV/m.

Potencia Efectiva Radiada (PER).- El máximo PER autorizado para un Sistema Comunal será de 13 dBW en VHF y UHF.

Estaciones con Frecuencia Cocanal.- La distancia mínima referencial entre estaciones cocanal es de 120 Km., pudiendo la ARCOTEL permitir distancias menores, siempre que en el estudio de ingeniería se establezcan las condiciones técnicas necesarias que garanticen no sobrepasar la zona de cobertura designada, ni interferir a otros sistemas de radiocomunicaciones.

Protección en RF.- La relación de protección en RF en el contorno del área de cobertura será de 24 dB; en consecuencia, la intensidad de las señales interferentes cocanales en dicho contorno, no podrán exceder de 5,3 uV/m.

Techos tarifarios a aplicar:

El prestador del servicio podrá fijar libremente sus tarifas; sin embargo el régimen de tarifas está sujeto al TÍTULO VI de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, siendo facultad de ARCOTEL determinar las tarifas correspondientes para el servicio, las cuales son de obligatorio cumplimiento para el prestador que facture al abonado, cliente, usuario.

El prestador del servicio podrá fijar libremente sus tarifas, siempre que no sobrepase los techos tarifarios regulados por ARCOTEL.

Parámetros de calidad a aplicar vinculados con la prestación del servicio:

Los que defina la ARCOTEL para el efecto

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

El pago por el uso de frecuencias esenciales y no esenciales se regirá por el Reglamento de Tarifas por el Uso de Frecuencias que emita la ARCOTEL o sus modificaciones.

FICHA DESCRIPTIVA DE SERVICIO POR SUSCRIPCIÓN	
DENOMINACIÓN DEL SERVICIO:	Audio y video por suscripción.
DESCRIPCIÓN O CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO:	Es aquel que se ofrece a través de sistemas de audio y video por suscripción bajo sus diferentes modalidades a un público particular de suscriptores.
Título habilitante a otorgar para la prestación del servicio:	Permiso (empresas mixtas, régimen privado y de la economía popular y solidaria, empresas públicas de propiedad estatal de los países de la comunidad internacional). Autorización (entidades o empresas públicas).
Requiere de uso de frecuencias esenciales:	Sí. (Para el caso de televisión codificada satelital DTH Direct to home)
Puede requerir el uso de frecuencias no esenciales:	Sí.
Puede utilizar numeración propia (no PTFN)	No.
Aplica régimen de interconexión:	No.
Aplica régimen de acceso:	No.
Especificaciones técnicas, operativas o legales, a cumplir, relacionadas específicamente con el servicio: Modalidades de prestación El servicio de audio y video por suscripción puede ser brindado por las siguientes modalidades: a) Cable físico.- Aquel que utiliza como medio de transmisión una red de distribución de señales por línea física. Está formado por: cabecera (Head End), arquitectura de redes de línea física, y, receptores o equipos terminales del usuario. b) Televisión codificada terrestre.- Aquel que utiliza como medio de transmisión, el espectro radioeléctrico mediante enlaces terrestres; c) Televisión codificado satelital (DTH/DBS).- Aquel que utiliza como medio de transmisión el espectro radioeléctrico, mediante enlace espacio - tierra; Definiciones: Antena de Recepción Satelital.- Aquella destinada a la recepción de señales satelitales	

Área de Cobertura.- Es el área geográfica autorizada por la ARCOTEL para la instalación, operación y explotación del servicio de audio y video por suscripción; en ningún caso será menor a un cantón; lo cual constará en el título habilitante.

Canal.- Alternativa de programación susceptible de selección por parte del suscriptor, quien adquiere del prestador del servicio de audio y video por suscripción, mediante contrato de adhesión u otro documento, el derecho al acceso a programación conforme la oferta de servicios del prestador.

Canal Local.- Es el canal que se incluye en la programación de los prestadores de audio y video por suscripción y se clasifica en:

1.- Canal local para guía de programación: Es el canal que se incluye en la programación de los sistemas de audio y video por suscripción, el cual es operado desde el Head End (cabecera), incorporando únicamente información relacionada con la guía o avances de programación, mensajes en modo teletexto o guía electrónica de la grilla de programación, para los suscriptores ubicados en el área de cobertura autorizada del sistema.

2.- Canal local para programación propia: Es el canal que se incluye en la grilla de la programación de los sistemas de audio y video por suscripción; el prestador del servicio de audio y video por suscripción debe transmitir programación propia, en horario apto para todo público, para difundir contenidos con fines informativos de la localidad, publicitarios, educativos y culturales.

Un prestador de audio y video por suscripción podrá tener un canal local para guía de programación y un canal local para programación propia, autorizados por ARCOTEL.

La transmisión de los contenidos es de exclusiva responsabilidad del prestador y se sujeta a lo que establece la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Comunicación y su Reglamento General, demás normas que expida la ARCOTEL sobre la materia.

Codificación: Proceso preestablecido y controlado que se aplica a una señal de video y audio durante su generación y que altera sus características originales, dificultando el entendimiento de la información, por parte de terceros no abonados.

Decodificación: Proceso inverso al de codificación de la señal, aplicado durante su recepción y que restablece las características originales de la señal, posibilitando el entendimiento de la información por parte de los suscriptores.

Decodificador o Receptor: Equipo capaz de recibir las señales de imagen, sonido multimedia y datos, transmitidas por el prestador de audio y video por suscripción y que pertenece al abonado, suscriptor o cliente.

Estación terrena de transmisión.- Aquella destinada a la transmisión de señales. Requieren de autorización para su operación.

Sistema de audio y video por suscripción.- Es aquel que transmite y eventualmente recibe señales de video, audio, multimedia y datos, destinados exclusivamente a un público particular de suscriptores, abonados o clientes, corresponde a los servicios por suscripción definidos en la LOT.

Todo prestador de audio y video por suscripción deberá adoptar los mecanismos de seguridad requeridos para garantizar que la programación sea recibida únicamente por sus suscriptores.

Programación.- Listado de canales que se transmiten a través de un sistema de audio y video.

Tarifas.- Valor(es) que debe pagar el prestador del servicio de audio y video por suscripción a favor de la ARCOTEL, de conformidad con el reglamento de derechos y tarifas por uso de frecuencias vigente o la norma que lo sustituya.

Suscriptor, abonado o cliente.- Persona natural o jurídica que ha suscrito un contrato de adhesión o ha negociado las cláusulas para la prestación del servicio de audio y video por suscripción;

Servicio de valor agregado.- Servicio complementario (pague por ver, VoD, televisión interactiva, multimedia, datos, etc.) que pueden incorporar los prestadores de audio y video por suscripción. Los usuarios de este servicio serán los suscriptores que expresamente hayan contratado el mismo.

Se entiende por televisión interactiva, aquella que permite al suscriptor modificar directa y personalmente el contenido de la señal o participar activamente en ello, mediante mando u orden que se origine en el lugar de la recepción;

Techos tarifarios a aplicar:

El prestador del servicio podrá fijar libremente sus tarifas; sin embargo el régimen de tarifas está sujeto al TÍTULO VI de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, siendo facultad de la ARCOTEL determinar las tarifas correspondientes para el servicio, las cuales son de obligatorio cumplimiento para el prestador que facture al abonado o suscriptor.

El prestador del servicio podrá fijar libremente sus tarifas, siempre que no sobrepase los techos tarifarios regulados por ARCOTEL.

Parámetros de calidad a aplicar vinculados con la prestación del servicio:

La calidad del Servicio se sujetará a la norma que defina la ARCOTEL, inicialmente son los que se describen a continuación y los prestadores deberán entregar trimestralmente a la ARCOTEL, dentro de los primeros quince (15) días calendario, siguientes al trimestre en evaluación, el reporte de los índices de calidad.

Atención de Reclamos.- El parámetro a considerarse es el tiempo promedio de resolución de reclamos, que se define como el tiempo promedio medido en horas continuas que los usuarios esperan para que un reclamo reportado a través del centro o persona responsable de atención al cliente del proveedor del servicio sea resuelto. Los lineamientos a seguirse se muestran en la siguiente tabla:

Valor Objetivo (h)	Porcentaje de Casos
≤ 24	90%
≤ 48	91% - 95%
≤ 72	96% - 99%

Reparación de Averías.- Para este caso se considerará el tiempo promedio de reparación de averías que se define como el tiempo promedio medido en horas continuas que tarda en repararse una avería. Se lo contabiliza desde el momento en que se produce la notificación al centro o persona responsable de atención al cliente del proveedor del servicio hasta la reparación de la misma. El valor objetivo de este tiempo será hasta 72 horas salvo los casos

debidamente fundamentados que no sean responsabilidad del prestador.

Tiempo de Respuesta del Prestador.- Para este caso se considera el tiempo medido en segundos que la persona responsable o centro de atención al cliente del prestador del servicio demora en responder una llamada. Los parámetros a controlar se muestran en la siguiente tabla:

Valor Objetivo (s)	Porcentaje de Casos
≤ 55	92%
> 55	8%

Interrupción y Restitución del Servicio.- El prestador tiene la obligación de notificar a sus suscriptores por cualquier medio y a la ARCOTEL con por lo menos 48 horas de anticipación cualquier interrupción planificada que afecte la prestación del servicio por más de 2 horas; y, notificar a la ARCOTEL con un máximo de 48 horas posteriores, cualquier interrupción fortuita que haya afectado la prestación del servicio por más de 2 horas. En caso de interrupción del servicio por causas imputables al prestador, cada usuario tiene derecho al reembolso por parte del prestador por el tiempo en que no ha tenido el servicio, sean estas horas o días, el cual será calculado en función del pago mensual que realiza el usuario según plan contratado.

Reclamos de Facturación.- Para la presente norma se considerará para los prestadores que tengan 500 o más suscriptores que de existir reclamos de facturación al proveedor de servicio, estos no podrán exceder el valor objetivo del 1 por cada 100 facturas, para los prestadores que tengan menos de 500 suscriptores estos no podrán exceder el valor objetivo de 5 cada 100 facturas.

Reporte de abonados, clientes o suscriptores.- El prestador deberá entregar a la ARCOTEL la información pertinente, en los formatos y plazos establecidos para el efecto, así como esta Institución podrá requerir al Servicio de Rentas Internas u otro organismo estatal dicha información, a fin de asegurar la veracidad de la misma.

Cualquier modificación a los Parámetros de calidad que apruebe la ARCOTEL se entenderá incorporada al presente documento de manera automática.

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

1. Durante el período de vigencia del título habilitante, el prestador del servicio, deberá adecuar la operación y funcionamiento de los equipos e infraestructura de su sistema, a las regulaciones técnicas que dicte la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL.
2. El prestador asegurará de acuerdo al desarrollo, equipamiento y dispositivos tecnológicos que la programación difundida por sus sistemas sea receptada únicamente por los suscriptores que legalmente contratan su servicio; cuando la difusión de la programación se realice a través del espacio libre, las señales deberán ser codificadas.
3. Para fines de control, el prestador deberá entregar los equipos terminales indispensables de su sistema o sistemas, completos, instalados y funcionando, en los sitios que la ARCOTEL determine. El prestador no cobrará valor alguno por este concepto.
4. Aquellos programas restringidos y de carácter exclusivo, podrán transmitirse y difundirse previa solicitud expresa del abonado, cliente o suscriptor, para lo cual el prestador del servicio deberá implementar las medidas concernientes para dicho acceso.
5. La responsabilidad sobre la inserción local de publicidad en los sistemas de audio y video, es del prestador.
6. Los prestadores podrán difundir únicamente programación legalmente contratada y

- debidamente autorizada por quien origina la señal; de ser el caso, el prestador responderá judicial y extra judicialmente por toda reclamación.
7. Los prestadores no podrán utilizar equipos decodificadores para redistribuir señales de otros prestadores de audio y video; dicha circunstancia constituirá una causal de terminación del título habilitante, sin perjuicio de que el prestador del sistema de audio y video por suscripción afectado por esta forma de operación no autorizada, la que se califica de uso ilegal, suspenda el servicio, previo notificación al abonado o cliente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 número 2 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y posterior notificación a la ARCOTEL, adjuntando las pruebas pertinentes.
 8. Las responsabilidades a que hubiere lugar por divulgación de contenido, serán aquellas dispuestas expresamente por la Ley Orgánica de Comunicación. Los sistemas de audio y video por suscripción que cuentan con canal local para programación propia deberán grabar y conservar la programación hasta por 180 días a partir de la fecha de su emisión.
 9. Los prestadores de audio y video por suscripción, deberán incorporar de forma obligatoria en su programación los canales de televisión abiertos al público, autorizados o concesionados, siempre y cuando las señales de dichos canales puedan ser receptadas vía satélite, o por cualquier medio que sea técnica y económicamente factible.
 10. Las incorporaciones en la programación del audio y video por suscripción de los canales de televisión abiertos autorizados o concesionados, no serán motivo de cobro por parte de los titulares de dichos canales, de los prestadores, ni por la ARCOTEL.
 11. Los prestadores del servicio contarán con un Centro o persona responsable de atención al cliente y soporte técnico, con el objetivo de que los abonados o suscriptores puedan reportar, entre otros, problemas con el servicio, percepción del mismo, fallas técnicas, así también presentar reclamos de facturación, quejas e inquietudes del servicio de audio y video por suscripción de acuerdo a los índices de calidad aprobados para el servicio.
 12. Los prestadores deberán reparar o solucionar todo problema relacionado con el servicio que ofrecen que haya sido reportado por un abonado o suscriptor al Centro o persona responsable de atención al cliente y soporte técnico, dentro de los tiempos de respuesta establecidos en la normativa aplicable.
 13. Los prestadores del servicio no podrán tomar la señal de redes de otros permisionarios o autorizatarios para redistribuirlas.
 14. El pago por el uso de frecuencias esenciales se regirá por el Reglamento de Tarifas por el Uso de Frecuencias que emita la ARCOTEL o sus modificaciones