

## INFORME DE PRESENTACIÓN DE PROYECTO DE REGULACIÓN

### INFORME TÉCNICO No. IT-CRDS-GR-2020-0041

### “ACTUALIZACIÓN DE DEFINICIONES RELACIONADAS CON LÍNEA ACTIVA PARA EL SERVICIO MÓVIL AVANZADO”



15 de julio de 2020

**TABLA DE CONTENIDO**

|      |  |    |
|------|--|----|
| 1.   | PROYECTO DE REGULACIÓN:.....   | 3  |
| 2.   | OBJETO:.....   | 3  |
| 3.   | ANTECEDENTES:.....   | 3  |
| 4.   | AUTORIDAD COMPETENTE PARA APROBAR LA REGULACIÓN PROPUESTA:.....  | 8  |
| 5.   | NORMATIVA VINCULADA:.....  | 8  |
| 5.1. | <b>LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA</b> .....   | 8  |
| 5.2. | <b>LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES</b> .....  | 9  |
| 5.3. | <b>RESOLUCIÓN 304-10-CONATEL-2008 - DEFINICIÓN DE TÉRMINOS APLICABLES A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL.</b> .....                                 | 11 |
| 5.4. | <b>RESOLUCIÓN-TEL-641-21-CONATEL-2010 DEFINE LÍNEA ACTIVA DE USO PÚBLICO.</b> .....  | 11 |
| 5.5. | <b>CONTRATOS DE CONCESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (CONECEL S.A. Y OTECEL S.A.)</b> .....  | 11 |
| 5.6. | <b>CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A FAVOR DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT E.P.</b> ..... | 12 |
| 5.7. | <b>REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN.</b> .....                                      | 12 |
| 5.8. | <b>Plan Técnico Fundamental de Numeración - PTFN.</b> .....  | 13 |
| 6.   | JUSTIFICACIÓN DE LEGITIMIDAD Y OPORTUNIDAD:.....   | 13 |
| 6.1. | <b>ASPECTOS GENERALES:</b> .....   | 13 |
| 7.   | INFORMES DE AUDITORÍA DE LÍNEA ACTIVA:.....  | 13 |
| 7.1. | <b>AUDITORÍA DE LÍNEA ACTIVA REALIZADA A CONECEL S.A.</b> .....  | 13 |
| 7.2. | <b>INFORME DE AUDITORÍA DE LÍNEA ACTIVA REALIZADA A OTECEL S.A.</b> .....  | 16 |
| 8.   | ANÁLISIS:.....   | 17 |
| 8.1. | <b>CONSIDERACIONES DE LOS INFORMES DE AUDITORÍA.</b> .....   | 17 |
| 8.2. | <b>ACTUALIZACIÓN DE LAS DEFINICIONES DE LÍNEA ACTIVA.</b> .....  | 17 |
| 8.3. | <b>DEFINICIONES Y APLICACIÓN DEL TÉRMINO “EVENTO TASABLE”.</b> .....   | 18 |
| 8.4. | <b>POSIBLES DEFINICIONES RELACIONADAS PARA APLICACIÓN DEL RÉGIMEN DE LÍNEA ACTIVA: “LÍNEA INACTIVA”, “LÍNEA DESACTIVADA”.</b> .....                              | 23 |
| 8.5. | <b>REVISIÓN / ACTUALIZACIÓN DEL RÉGIMEN DE REPORTES Y FORMATOS APLICABLES A LÍNEA ACTIVA.</b><br>25  |    |
| 9.   | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:.....   | 27 |

**1. PROYECTO DE REGULACIÓN:**

ACTUALIZACIÓN DE DEFINICIONES RELACIONADAS CON LÍNEA ACTIVA PARA EL SERVICIO MÓVIL AVANZADO.

**2. OBJETO:**

Actualizar las definiciones relacionadas con “*Línea activa*”, a ser aplicada a la prestación del servicio móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual.

**3. ANTECEDENTES:**

- 3.1. Mediante Resolución Nro. TEL-304-10-CONATEL-2008, emitida el 30 de mayo de 2008, el extinto Consejo Nacional de Telecomunicaciones - CONATEL, definió los términos de “*Línea telefónica (línea)*”, “*Línea activa de prepago*”, “*Línea activa de pospago*”, y “*Evento tasable*”, aplicables a la prestación del servicio móvil avanzado.
- 3.2. Contrato de Concesión para la Prestación de Servicio Móvil Avanzado, del Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional, los que podrán prestarse a través de Terminales de Telecomunicaciones de uso público y Concesión de las bandas de frecuencias esenciales, celebrado entre la extinta Secretaría Nacional de Telecomunicaciones - SENATEL y CONECEL S.A., vigente desde el 26 de agosto de 2008.
- 3.3. Contrato de Concesión para la Prestación de Servicio Móvil Avanzado, del Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional, los que podrán prestarse a través de Terminales de Telecomunicaciones de uso público y Concesión de las bandas de frecuencias esenciales, celebrado entre la extinta Secretaría Nacional de Telecomunicaciones - SENATEL y OTECEL S.A., vigente desde el 30 de noviembre de 2008.
- 3.4. Mediante Resolución Nro. TEL-641-21-CONATEL-2010, emitida el 22 de octubre de 2010 por el extinto Consejo Nacional de Telecomunicaciones - CONATEL, por la cual se agregó al final del artículo 1 de la Resolución 304-10-CONATEL-2008, la definición de “*Línea Activa de uso Público*”.
- 3.5. Aprobación del Anexo D, “*Condiciones para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado*”, por el extinto Consejo Nacional de Telecomunicaciones - CONATEL mediante la Resolución Nro. 267-11-CONATEL-2012 de 15 de mayo de 2012, vigente desde 13 de junio de 2012, parte integrante de las “*Condiciones Generales para la prestación de los servicios de telecomunicaciones a favor de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones - CNT E.P.*”.
- 3.6. Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CTC-2016-0266-M de 19 de julio de 2016, la Coordinación Técnica de Control, remitió las recomendaciones del Informe Final de la Auditoría de Línea Activa realizada a CONECEL S.A.
- 3.7. Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2016-0001-M de 27 de julio de 2016, la Coordinación Técnica de Control, remitió las recomendaciones del Informe Final de la Auditoría de Línea Activa realizada a OTECEL S.A.
- 3.8. Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2017-0092-M de 24 de febrero de 2017, la Coordinación Técnica de Regulación, solicitó a la Coordinadora Técnica de Control, entre otros aspectos, se considere la realización de una auditoría de Línea activa y Evento Tasable a la Empresa Pública CNT E.P.
- 3.9. Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2017-0220-M de 14 de marzo de 2017, la Coordinación Técnica de Control, en atención memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2017-

0092-M, manifestó: *“Con respecto a la ejecución de la Auditoría de Línea Activa y Evento Tasable a CNT EP, cabe indicar que con fecha 11 de enero de 2017 la Directora Ejecutiva de ARCOTEL con sumilla inserta en Memorando No. ARCOTEL-CCON-2017-0029-M, aprobó el Plan de Auditorías para la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones para el año 2017, por lo que la auditoría solicitada será considera para el próximo Plan de Auditorías”.*

- 3.10. Mediante oficio Nro. GR-0961-2017 de 24 de mayo de 2017 ingresado con trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2017-008287-E de 29 de mayo de 2017, CONECEL S.A., en referencia a la Resolución Nro. 304-10-CONATEL-2008, manifestó que en dicha resolución no se define lo que es una línea desactivada; así como también expone los criterios que utiliza CONECEL S.A. para la definición de una línea activa bajo criterios de *“línea inactiva”* y *“línea desactivada”*, y solicitó: *“... se nos ratifique que los criterios aplicados por CONECEL para la elaboración de reportes inherentes a línea activa y en general a todos aquellos reportes que impliquen reportar desactivaciones”.*
- 3.11. Mediante oficio Nro. ARCOTEL-DEAS-2017-0017-OF de 03 de julio de 2017, la Asesoría del Despacho, en atención al oficio Nro. GR-0961-2017, comunicó a CONECEL S.A.: *“Al respecto, cabe informar que, la ARCOTEL aplica lo establecido en la RESOLUCIÓN 304-10-CONATEL-2008 y la modificación en la RESOLUCIÓN TEL-641-21-CONATEL-2010, mediante las cuales se definió, entre otros, los términos de Línea Activa de prepago y pospago y Línea Activa de Uso Público del Servicio Móvil Avanzado”.*
- 3.12. Mediante oficio Nro. SIS-SIS-2017-0415-OF de 16 de agosto de 2017, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, solicitó a la ARCOTEL, *“... se realicen las coordinaciones pertinentes para la unificación de los tiempos de reciclaje de líneas a 30 días por parte de las Operadoras del SMA, lo que permitirá optimizar el control de las líneas dispuestas a suspensión definitiva por mal uso del número único de emergencia 9-1-1”.*
- 3.13. Mediante oficio Nro. ARCOTEL-CCON-2017-0592-OF de 14 de julio de 2017, la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL, con el fin de atender lo solicitado por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, con oficio Nro. ARCOTEL-CCON-2017-0592-OF, solicitó a CONECEL S.A., OTECEL S.A. y CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., informar respecto del tiempo en el cual cada uno de los prestadores del servicio móvil avanzado - SMA, reciclan una línea que ha sido suspendida definitivamente por haber realizado uso indebido de los servicios de emergencia.
- 3.14. Mediante oficios: Nro. VPR-15417-2017 de 31 de julio de 2017 ingresado con trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2017-012052-E de la misma fecha, Nro. GR-1375-2017 de 26 de julio de 2017 ingresado con trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2017-011799-E de la misma fecha, y Nro. GNRI-GREG-09-0900-2017 de 25 de julio de 2017 ingresado con trámite Nro. 26 de julio de 2017; las empresas OTECEL S.A., CONECEL S.A. y CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., respectivamente, dieron respuesta a lo solicitado con oficio Nro. ARCOTEL-CCON-2017-0592-OF de 14 de julio de 2017.
- 3.15. Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2017-0751-M de 18 de septiembre de 2017, el Coordinador Técnico de Control, puso en conocimiento a la Coordinación Técnica de Regulación la información remitida por las prestadoras del SMA, OTECEL S.A., CONECEL S.A. y CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P. respecto de la solicitud realizada por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 con oficio Nro. SIS-SIS-2017-0415-OF; y además indicó: *“...agradeceré que dentro del análisis que se está llevando a cabo por su Coordinación en relación a “línea activa y eventos”, y, en función de las competencias de cada Unidad, se considere la elaboración del articulado que corresponda, de tal manera que se estandarice el tiempo de reciclaje del recurso numérico que es*

*asignado a un usuario, así como también, se considere que una línea no generará eventos tasables por 180 días en el caso de haber sido suspendida a largo plazo (180 días)".*

- 3.16. Con memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2017-0441-M de 13 de noviembre de 2017, la Coordinación Técnica de Regulación remitió a las Coordinaciones Técnicas de Control, Técnica de Títulos Habilitantes y General Jurídica, así como a la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado un proyecto de resolución para "ACTUALIZACIÓN DE DEFINICIONES RELACIONADAS CON LÍNEA ACTIVA PARA EL SERVICIO MÓVIL AVANZADO", para su revisión, análisis dentro del ámbito de sus competencias, y la emisión de observaciones que estimen pertinentes.
- 3.17. Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CRDM-2017-0174-M de 17 de noviembre de 2017, la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado, en atención al memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2017-0441-M, remitió un documento con observaciones realizadas al proyecto de resolución para "ACTUALIZACIÓN DE DEFINICIONES RELACIONADAS CON LÍNEA ACTIVA PARA EL SERVICIO MÓVIL AVANZADO".
- 3.18. Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2017-0991-M de 23 de noviembre de 2017, la Coordinación Técnica de Control, en atención al memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2017-0441-M, remitió observaciones realizadas al proyecto de resolución para "ACTUALIZACIÓN DE DEFINICIONES RELACIONADAS CON LÍNEA ACTIVA PARA EL SERVICIO MÓVIL AVANZADO".
- 3.19. Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CTHB-2017-1311-M de 30 de noviembre de 2017, la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, en atención al memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2017-0441-M, remitió un documento con observaciones realizadas al proyecto de resolución para "ACTUALIZACIÓN DE DEFINICIONES RELACIONADAS CON LÍNEA ACTIVA PARA EL SERVICIO MÓVIL AVANZADO".
- 3.20. Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2018-0026-M de 10 de enero de 2018, el Coordinador General Jurídico, en atención al memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2017-0441-M, remitió informe jurídico de revisión No. ARCOTEL-CJDA-2018-0003 del 10 de enero de 2018, elaborado por la Dirección de Asesoría Jurídica, con observaciones realizadas al proyecto de resolución para "ACTUALIZACIÓN DE DEFINICIONES RELACIONADAS CON LÍNEA ACTIVA PARA EL SERVICIO MÓVIL AVANZADO".
- 3.21. Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CRDS-2018-0020-M de 06 de marzo de 2018, La Dirección Técnica de Regulación de los Servicios y Redes de las telecomunicaciones, remitió a la Coordinación Técnica de Control, el proyecto de resolución "ACTUALIZACIÓN DE DEFINICIONES RELACIONADAS CON LÍNEA ACTIVA PARA EL SERVICIO MÓVIL AVANZADO", para su consideración y de considerarlo procedente, a su vez, poner en consideración de la Dirección Ejecutiva para la emisión de autorización para la realización de talleres con los prestadores del SMA, con el fin de recibir aportes al mencionado proyecto.
- 3.22. Mediante memorandos Nros. ARCOTEL-CREG-2018-0046-OF, ARCOTEL-CREG-2018-0047-OF y ARCOTEL-CREG-2018-0048-OF de 11 de abril de 2018, la Coordinación Técnica de Regulación, remitió a las empresas prestadoras del servicio móvil avanzado, el proyecto de resolución de "ACTUALIZACIÓN DE DEFINICIONES RELACIONADAS CON LÍNEA ACTIVA PARA EL SERVICIO MÓVIL AVANZADO", a la vez realizó invitación a un taller técnico de trabajo para el 18 de abril de 2018.
- 3.23. El 18 de abril de 2018 se realizó el taller de trabajo con las prestadoras de SMA, en el cual se recibieron aporte al desarrollo de la normativa para la "ACTUALIZACIÓN DE

## DEFINICIONES RELACIONADAS CON LÍNEA ACTIVA PARA EL SERVICIO MÓVIL AVANZADO”.

- 3.24. Mediante sumilla inserta de 23 de abril de 2018 en memorando Nro. ARCOTEL-CRDS-2018-0020-M de 06 de marzo de 2018, la Coordinación Técnica de Regulación, dispuso la inclusión de los comentarios pertinentes realizados por las prestadoras del SMA en los talleres de 18 de abril de 2018.
- 3.25. Mediante oficio Nro. GR-0694-2018 de 15 de mayo de 2018, CONECEL S.A., remitió observaciones al proyecto de “ACTUALIZACIÓN DE DEFINICIONES RELACIONADAS CON LÍNEA ACTIVA PARA EL SERVICIO MÓVIL AVANZADO”.
- 3.26. Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2018-0244-M de 24 de mayo de 2018, la Coordinación Técnica de Regulación, en función análisis de los aportes recibidos de las diferentes Coordinaciones Técnicas de ARCOTEL y de los prestadores del servicio, se determinó que se requería mayor información respecto de la aplicación de la Resolución Nro. TEL-676-30-CONATEL-2013 de 20 de diciembre de 2013, mediante la cual, el ex CONATEL resolvió, expedir el "PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE SALDOS REMANENTES DE RECARGAS DE ABONADOS/CLIENTES DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA)", procedimiento relacionado con la definición de Línea activa” del SMA; solicitó a la Coordinación Técnica de Control, realice inspecciones o una auditoría a los prestadores del SMA, con el fin de verificar el proceso que realizan dichos prestadores para la aplicación de la normativa mencionada.
- 3.27. Mediante Decreto Ejecutivo No. 372 de 19 de abril de 2018, el Presidente de la República declara como política de Estado la mejora regulatoria y la simplificación administrativa y de trámites a fin de asegurar una adecuada gestión gubernamental, mejorar la calidad de vida de la población, fomentar la competitividad y el emprendimiento, propender a la eficiencia en la economía y garantizar la seguridad jurídica.
- 3.28. Con memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2018-0260-M de 31 de mayo de 2018, la Coordinación Técnica de Regulación, concordantemente con el Decreto Ejecutivo No. 372 de 19 de abril de 2018 y en atención a temas urgentes que requerían ser tratados en el año 2018, remitió a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL una actualización de la Agenda Regulatoria 2018, en la cual no se consideró el desarrollo del proyecto de “ACTUALIZACIÓN DE DEFINICIONES RELACIONADAS CON LÍNEA ACTIVA PARA EL SERVICIO MÓVIL AVANZADO”.
- 3.29. Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2018-0768-M de 03 de julio de 2018, la Coordinación Técnica de Control, en atención al memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2018-0244-M, manifestó: *“Respecto a realizar inspecciones o auditorías a los prestadores del SMA, relacionada con la auditoría de saldos remanentes de recargas de abonados/clientes del SMA, me permito comunicar que, existe un Plan de Auditorías técnicas a ejecutarse durante el periodo 2018-2019, el cual no contempla auditorías relacionadas al tema señalado”*. No obstante de lo indicado, la Coordinación Técnica de Control, aportó con información de las auditorías de devolución de saldos remanentes y ciclo de vida para las líneas prepago, realizadas en el período 2015-2016.
- 3.30. El 23 de octubre de 2018, se publicó en el suplemento del Registro Oficial Nro. 353, la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, cuyo objeto, de acuerdo al artículo 1, es: *“...disponer la optimización de trámites administrativos, regular su simplificación y reducir sus costos de gestión, con el fin de facilitar la relación entre las y los administrados y la Administración Pública y entre las entidades que la componen; así como, garantizar el derecho de las personas a contar con una Administración Pública eficiente, eficaz, transparente y de calidad.”*. La Ley Ibidem, en el artículo 3, entre otros, señala los

siguientes principios: 9. Presunción de veracidad.- Salvo prueba en contrario, los documentos y declaraciones presentadas por las y los administrados, en el marco de un trámite administrativo y de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente, se presumirán verdaderos, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles y penales que se generen por faltar a la verdad en lo declarado o informado.- 10. Responsabilidad sobre la información.- La veracidad y autenticidad de la información proporcionada por las y los administrados en la gestión de trámites administrativos es de su exclusiva responsabilidad.- 11. Simplicidad.- Los trámites serán claros, sencillos, ágiles, racionales, pertinentes, útiles y de fácil entendimiento para los ciudadanos. Debe eliminarse toda complejidad innecesaria.”.

- 3.31. Con memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2019-1544-M de 29 de noviembre de 2019, la Coordinación Técnica de Control, remitió a la Coordinación Técnica de Regulación, el Informe técnico Nro. IT-CCDS-AT-2019-20 de 20 de noviembre de 2019, relacionado con la creación, modificación o reforma de la normativa para controlar, verificar y validar las líneas activas presentadas por los concesionarios del servicio móvil avanzado. En el que, entre otros, con la finalidad de ejecutar el control, verificación y validación de la línea activa de los concesionarios del servicio móvil avanzado de una forma eficaz, y dar estricto cumplimiento a las competencias dispuestas mediante Resolución Nro. ARCOTEL-2019-0727 de 10 de septiembre de 2019, recomendó “... insistir a la Coordinación Técnica de Regulación, en la importancia de la priorización de: La actualización de las definiciones de Línea Activa en las normativas correspondientes...”
- 3.32. Con memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2019-0699-M de 23 de diciembre de 2019, la Coordinación Técnica de Regulación, en atención al memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2019-1544-M, remitió para análisis de las Coordinaciones Técnicas de Control y de Títulos Habilitantes, un proyecto regulatorio para la “Actualización de la definición de línea activa”, y solicitó se envíen observaciones y comentarios que estimen pertinentes, al mencionado proyecto.
- 3.33. Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2019-0711-M de 27 de diciembre de 2019, la Coordinación Técnica de Regulación remitió a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, un archivo con detalle de los proyectos normativos a ser priorizados para el 2020.
- 3.34. Con sumilla inserta en el memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2019-0711-M, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, el 16 de enero de 2020, aprobó la priorización realizada por la Asesoría Técnica de la Dirección Ejecutiva y por la Coordinación Técnica de Regulación, a los proyectos normativos planteados a desarrollarse durante el año 2020, entre los cuales se encontraba, el proyecto “Actualización de definiciones relacionadas con línea activa para el servicio móvil avanzado”.
- 3.35. Con memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2020-0034-M de 06 de enero de 2020 la Coordinación Técnica de Control, en atención al memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2019-0699-M, remitió observaciones y comentarios al proyecto regulatorio denominado “Actualización de la definición de línea activa”.
- 3.36. Con memorando Nro. ARCOTEL-CTHB-2020-0033-M de 08 de enero de 2020 la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, en atención al memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2019-0699-M, remitió observaciones y comentarios al proyecto regulatorio denominado “Actualización de la definición de línea activa”.
- 3.37. Correo electrónico de 24 de marzo de 2020 de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones con observaciones a proyectos de informe y proyecto de resolución de línea activa remitidos por la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones en correo electrónico de 18 de marzo de 2020.

- 3.38. Mediante memorando CREG-2020-0254-M de 25 de mayo de 2020, la Coordinación Técnica de Regulación, indica que se preparó una resolución para actualización de definiciones relacionadas con línea activa para el servicio móvil avanzado, en la cual se consideró los comentarios y observaciones de las Coordinaciones de Control y Títulos Habilitantes entre otros, por lo que conforme la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, se ha considerado la inclusión de un Anexo 1, denominado "*FORMATOS DE REPORTE DE LÍNEA ACTIVA, OTROS FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y DISPOSICIONES SOBRE ARCHIVOS DE RESPALDO O GUÍAS METODOLÓGICAS*", así como para el cumplimiento de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, razón por lo que en vista de que es de la respectiva responsabilidad de las Coordinaciones indicadas en la administración, supervisión y control de los títulos habilitantes, se solicitó, elaborar el Anexo 1, y remitir a la Coordinación Técnica de Regulación, para su inclusión en el proyecto de resolución del caso.
- 3.39. Con memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2020-0810-M de 02 de junio de 2020, la Coordinación Técnica de Control, emite respuesta al Memorando CREG-2020-0254-M.
- 3.40. Con memorando Nro. ARCOTEL-CTHB-2020-0938-M de 22 de junio de 2020, la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, emite respuesta al memorando Nro. CREG-2020-0254-M.
- 3.41. Con memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2020-1013-M de 09 de julio de 2020 en alcance al memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2020-0810-M de 02 de junio de 2020, la Coordinación Técnica de Control, remite una aclaración respecto de la inclusión de información en el formato de reporte que se establezca.

#### 4. AUTORIDAD COMPETENTE PARA APROBAR LA REGULACIÓN PROPUESTA:

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) las siguientes: "*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*"; en tanto que, en el artículo 146 se ha otorgado competencias expresas, para el caso del Directorio de ARCOTEL, para: "*7. Aprobar los reglamentos previstos en esta Ley o los necesarios para su cumplimiento*"; por lo que, la Autoridad Competente para aprobar la resolución de "ACTUALIZACIÓN DE DEFINICIONES RELACIONADAS CON LÍNEA ACTIVA PARA EL SERVICIO MÓVIL AVANZADO", es la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL.

#### 5. NORMATIVA VINCULADA:

A continuación se realiza una revisión de la normativa:

##### 5.1. LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA

**Art.313.-** *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.”.

## 5.2. LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

**“Art. 3.- Objetivos.-** Son objetivos de la presente Ley: 1. Promover el desarrollo y fortalecimiento del sector de las telecomunicaciones. 2. Fomentar la inversión nacional e internacional, pública o privada para el desarrollo de las telecomunicaciones. 3. Incentivar el desarrollo de la industria de productos y servicios de telecomunicaciones. 4. Promover y fomentar la convergencia de redes, servicios y equipos, 16. Simplificar procedimientos para el otorgamiento de títulos habilitantes y actividades relacionadas con su administración y gestión.

**Art. 4.- Principios.-** La administración, regulación, control y gestión de los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico se realizará de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.

La provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones responderá a los principios constitucionales de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad así como a los principios de solidaridad, no discriminación, privacidad, acceso universal, transparencia, objetividad, proporcionalidad, uso prioritario para impulsar y fomentar la sociedad de la información y el conocimiento, innovación, precios y tarifas equitativos orientados a costos, uso eficiente de la infraestructura y recursos escasos, neutralidad tecnológica, neutralidad de red y convergencia

**Art. 9.- Redes de telecomunicaciones.-** Se entienden por redes de telecomunicaciones a los sistemas y demás recursos que permiten la transmisión, emisión y recepción de voz, vídeo, datos o cualquier tipo de señales, mediante medios físicos o inalámbricos, con independencia del contenido o información cursada.

**Art. 21.- Definición y tipo de usuarios.-** Usuario es toda persona natural o jurídica consumidora de servicios de telecomunicaciones. El usuario que haya suscrito un contrato de adhesión con el prestador de servicios de Telecomunicaciones, se denomina abonado o suscriptor y el usuario que haya negociado las cláusulas con el Prestador se denomina Cliente. En la negociación de las cláusulas con los clientes no se afectará ninguno de los derechos de los usuarios en general, ni se podrán incluir términos en menoscabo de las condiciones económicas de los usuarios en general.

### **Artículo 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.**

Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes: (...)

3. Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, así como lo dispuesto en los títulos habilitantes. (...)

6. Proporcionar en forma clara, precisa, cierta, completa y oportuna toda la información requerida por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones o el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, en el ámbito de

sus competencias, en los formatos, plazos y condiciones establecidos por dichas autoridades. (...)

8. Garantizar a sus abonados, clientes y usuarios la conservación de su número de conformidad con los lineamientos, términos, condiciones y plazos que a tal efecto establezca la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

**Artículo 33.- Operador con poder de mercado y preponderante.**

...

Se considerará que existe preponderancia cuando el prestador de servicios de telecomunicaciones y servicios por suscripción, tenga más del 50% de abonados, clientes, suscriptores, líneas activas, tráfico u otros, en un determinado mercado o servicio,

**Art. 34.- Pago por concentración de mercado para promover competencia.**

A fin de evitar las distorsiones en el mercado de servicios de telecomunicaciones y servicios por suscripción y promover la competencia, los prestadores privados que concentren mercado en función del número de abonados o clientes del servicio concesionado, autorizado o registrado, pagarán al Estado un porcentaje de sus ingresos totales anuales conforme a la siguiente tabla:

| DESDE | HASTA       | PAGO |
|-------|-------------|------|
| 30%   | 34.99%      | 0,5% |
| 35%   | 44.99%      | 1%   |
| 45%   | 54.99%      | 3%   |
| 55%   | 64.99%      | 5%   |
| 65%   | 74.99%      | 7%   |
| 75%   | En adelante | 9%   |

**Art. 144.- Competencias de la Agencia.-** Corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones:

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”.

**“DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

Primera.- Los títulos habilitantes para la prestación de servicios de telecomunicaciones otorgados antes de la expedición de la presente Ley se mantendrán vigentes hasta el vencimiento del plazo de su duración sin necesidad de la obtención de un nuevo título. No obstante, las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán cumplir con todas las obligaciones y disposiciones contenidas en esta Ley, su Reglamento General, los planes, normas, actos y regulaciones que emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. En caso de contradicción o divergencia entre lo estipulado en los títulos habilitantes y las disposiciones de la presente Ley y su Reglamento General, incluyendo los actos derivados de su aplicación, prevalecerán estas disposiciones.”

### 5.3. RESOLUCIÓN 304-10-CONATEL-2008 - DEFINICIÓN DE TÉRMINOS APLICABLES A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL.

**“Línea telefónica (Línea).** Facilidades físicas o inalámbricas que permiten el acceso a un servicio final de telecomunicaciones.

**Línea Activa de prepago.** Línea del servicio de telefonía móvil que registró por lo menos un evento tasable dentro de los noventa (90) días calendarios anteriores a la última tasación y pertenece a la plataforma de prepago.

**Línea Activa de pospago.** Línea del servicio de telefonía móvil que registra por lo menos un evento tasable durante el mes de tasación o mantenga vigente un contrato de prestación de servicios con el operador y que pertenece a la plataforma de pospago.

**Evento tasable.** Se considera evento tasable a todo aquello que es medible y cuyo registro es tarifado, lo que no necesariamente implica que sea facturable.

Se considerará que cada Línea Activa prepago y pospago está asociada a una estación radioeléctrica de abonado, conforme a la definición existente en el Glosario de Términos y Definiciones del Reglamento de Derechos por Concesión y Tarifas por uso de frecuencias del Espectro Radioeléctrico”.

### 5.4. RESOLUCIÓN-TEL-641-21-CONATEL-2010 DEFINE LÍNEA ACTIVA DE USO PÚBLICO.

**“Línea Activa de uso público:** Línea del servicio de telefonía móvil asignada para la prestación del servicio final de telecomunicaciones por medio de terminales de uso público, que registró por lo menos un evento tasable durante el mes de tasación, o que corresponde a un contrato vigente de reventa”.

### 5.5. CONTRATOS DE CONCESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (CONECEL S.A. Y OTECEL S.A.)

**“Veintidós punto Dos.- Informes.- Informes.-** Sin perjuicio de lo indicado en el Anexo cinco (5), la Sociedad Concesionaria está obligada a entregar a la SENATEL y a la SUPTEL, durante la vigencia de este contrato, con la periodicidad que se indica a continuación, lo siguiente: **a) Información mensual.-** A presentarse dentro de los primeros quince (15) días del mes subsiguiente: **Uno) Cantidad total de Líneas Activas, prepago y pospago, por tecnología, al cierre del mes calendario y número de líneas desactivadas correspondientes al mes calendario, de acuerdo al formato que determine la SENATEL (...).**

**Veintidós punto Tres.-** Todo la información prevista en esta Cláusula deberá estar a disposición de la SENATEL y de la SUPTEL mediante un sistema automatizado con acceso a través de la Internet con clave de acceso que identifique o quienes acceden a ella, en los formatos que establezco para el efecto la SENATEL.-

**Veintidós punto Cuatro.- (...)** La información de respaldo correspondiente a lo mostrado por el sistema deberá estar disponible para su verificación, hasta seis (6) meses después de su carga.-

**Veintidós punto Cinco.-** El CONATEL podrá solicitar a la Sociedad Concesionaria que presente informes y otros datos con relación o este Contrato (...).”.

## 5.6. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A FAVOR DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT E.P.

### “ANEXO D

### CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO

#### ARTÍCULO 5.- REGISTROS E INFORMES:

(...)

**5.1 Informes.-** La Empresa Pública está obligada a entregar a la SENATEL y a la SUPERTEL, durante la vigencia de este instrumento, con la periodicidad que se indica a continuación, y en los formatos establecidos para el efecto por la SENATEL, (...), lo siguiente:

**5.1.1 Información mensual.-** A presentarse dentro de los primeros quince (15) días del mes subsiguiente:

**5.1.1.1 Cantidad total de Líneas Activas, prepago y pospago, por tecnología, al cierre del mes calendario y número de líneas desactivadas correspondientes al mes calendario, de acuerdo al formato que determine la SENATEL.**

(...)

**5.3** La información prevista en el numeral 5.1 de este Artículo, deberá ser entregada a la SUPERTEL y SENATEL, mediante un sistema automatizado con acceso a través del Internet con clave de acceso que identifique a quienes acceden a ella, en los formatos acordados para tal efecto.

**5.4** El Sistema Automatizado de Adquisición de Datos (SAAD) deberá implementarse de conformidad con el artículo 15 de las Condiciones Generales para la prestación de servicios de telecomunicaciones. La información de respaldo correspondiente a lo mostrado por el sistema deberá estar disponible para su verificación, hasta veinte y cuatro (24) meses después de su carga (...).

**5.5** El CONATEL, la SENATEL o la SUPERTEL podrán solicitar a Empresa Pública que presente, en medios físicos, magnéticos o electrónicos, informes y otros datos con relación a este instrumento de conformidad con el Ordenamiento Jurídico Vigente (...).”

## 5.7. REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN.

### CAPÍTULO III

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

“Artículo 8.- Obligaciones de los poseedores de títulos habilitantes de concesión o autorización para la prestación de servicios de telecomunicaciones (habilitaciones generales).- Adicional a las obligaciones contempladas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en su Reglamento General, los prestadores de servicios de telecomunicaciones cuyos títulos habilitantes se hayan instrumentado a través de habilitaciones generales, deberán cumplir con lo siguiente:

(...) 15. 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 Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL para tal fin”.*

### **5.8. Plan Técnico Fundamental de Numeración - PTFN.**

En su número 10, indica que la administración del PTFN está a cargo de la ex Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, actual ARCOTEL.

Como parte de los principios de administración del PTFN, consta el de procurar que el recurso de numeración sea utilizado y gestionado de manera eficaz; como parte de las funciones de la actual ARCOTEL (ex SENATEL), expresa la de establecer medidas necesarias para controlar el uso eficiente de la numeración asignada a los prestadores.

Adicionalmente, la ARCOTEL tiene la potestad de recuperar el recurso numérico asignado cuando dicho recurso no está siendo utilizado de forma eficiente.

## **6. JUSTIFICACIÓN DE LEGITIMIDAD Y OPORTUNIDAD:**

### **6.1 ASPECTOS GENERALES:**

La LOT establece en el artículo 144, como parte de las competencias de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL:

*“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”.*

Las competencias del Director Ejecutivo de la ARCOTEL se encuentran dispuestas en la LOT en su artículo 147, estableciéndose: *“Con excepción de las competencias expresamente reservadas al Directorio, la o el Director Ejecutivo tiene plena competencia para expedir todos los actos necesarios para el logro de los objetivos de esta Ley y el cumplimiento de las funciones de administración, gestión, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico”*, concordante con el artículo 148, referente a las atribuciones del Director Ejecutivo, que determina: *“4. Aprobar la normativa para la prestación de cada uno de los servicios de telecomunicaciones, en los que se incluirán los aspectos técnicos, económicos, de acceso y legales, así como los requisitos, contenido, términos, condiciones y plazos de los títulos habilitantes y cualquier otro aspecto necesario para el cumplimiento de los objetivos de esta Ley”.*

Así mismo, como consta de la normativa vinculada, detallada en el punto 5 del presente informe, la ARCOTEL tiene potestad para solicitar a los prestadores de servicios de telecomunicaciones, en este caso, prestadores del servicio móvil avanzado, información para su gestión, en los formatos y condiciones que esta Agencia establezca, siendo obligación de los prestadores el cumplimiento del caso. Como se expone a continuación, el proyecto regulatorio que se presente, comprende la actualización del régimen de línea activa establecido previamente por el ex Consejo Nacional de Telecomunicaciones, considerando principalmente los hallazgos realizados en las auditorías técnicas realizadas por la Coordinación Técnica de Control, entre otros aspectos.

## **7. INFORMES DE AUDITORÍA DE LÍNEA ACTIVA:**

### **7.1 AUDITORÍA DE LÍNEA ACTIVA REALIZADA A CONECEL S.A.**

La Coordinación Técnica de Control, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CTC-2016-0266-M de 19 de julio de 2016, remitió las siguientes recomendaciones emitidas en el Informe Final de la Auditoría de Línea Activa realizada a la empresa CONECEL S.A.:

**“En el capítulo 5, del informe final se señala:**

3. Se recomienda comunicar al Coordinador Técnico de Regulación lo siguiente:

3.1. En el periodo junio 2014 a julio de 2015, CONECEL ha variado en 4 (cuatro) ocasiones, los tipos de Eventos tasables considerados para la determinación de Línea Activa. Los tipos de Eventos tasables en el periodo en análisis son: Eventos de Recargas, Eventos de expiración de bonos, Evento de Voice Mail, Eventos Salientes (Llamadas), Eventos salientes (SMS), Navegación de datos y Eventos de servicios que no generan valor, eventos que han sido o no considerados en el periodo analizado, conforme se muestra en la Tabla No. 5.1. de este documento, por lo que se recomienda se actualice la normativa relacionada con una ampliación a la definición de “EVENTO TASABLE” y en caso de ser factible, se especifique de forma explícita los tipos de eventos tasables a ser considerados. Así también se solicita se establezca la información, procedimientos o notificaciones que la operadora deberá comunicar a esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, cada vez que se efectúen cambios por parte de la operadora en la consideración de tipo de evento tasable.

3.2. Se determinó en la presente Auditoría que, actualmente CONECEL no tiene estandarizados los tiempos para inactivación de líneas prepago y pospago, así como para la reutilización del recurso numérico, esto en virtud de que actualmente no existe normativa alguna que establezca los tiempos para inactivaciones de líneas y reutilización del recurso numérico, por lo que se recomienda se analice la factibilidad de la implementación de esta normativa orientada a optimizar el recurso numérico.

Actualmente CONECEL da al reporte de Líneas Desactivadas prepago y pospago el siguiente tratamiento:

- Una línea prepago se considera desactivada si no presenta un evento tasable en 90 días. La línea prepago desactivada permanece en la plataforma de CONECEL con estado activo por 60 días más, para posteriormente ser catalogada con estado inactivo dentro de su plataforma. Una vez transcurrido los 150 días de no presentar un evento tasable (90 días sin eventos tasables + 60 días en la plataforma de CONECEL), la línea puede ser reutilizada y asignada a otro cliente, **lo cual dependerá de la necesidad de recurso numérico, por lo cual la asignación puede ser inmediata o no.**
- En el caso de líneas desactivadas pospago, estas pasan a un estado inactivo en la plataforma de CONECEL ya sea por renuncia o por cobranza. En el caso de cobranza las líneas presentarán en la plataforma de la operadora el estado Activo, mientras se efectúen las gestiones de cobro las cuales pueden durar entre 115 días (planes Tarifarios), 145 días (planes Autocontrol) o en caso de existir una negociación de pago con el cliente, el número de días antes citados se pueden incrementar. Una vez que la línea obtenga el estado Inactivo dentro de la plataforma ésta podrá ser asignada a otro cliente luego de no menos de 30 días de haber entrado en el estado de inactividad. Es decir, una línea pospago desactivada, podría volver a ser reutilizada su numeración entre 30 días, 145 o 175 días o más, posterior a ser desactivada lo cual dependerá de la necesidad de recurso numérico, **por lo cual la asignación puede ser inmediata o no.**

3.3. Se recomienda comunicar al Coordinador Técnico de Regulación que en la “Cláusula Veinte y dos punto Dos.- Informes” del Contrato de Concesión entre otros puntos se estable (sic) que de forma mensual CONECEL debe presentar “Uno) Cantidad total de Líneas Activas, prepago y pospago, por tecnología, al cierre del mes calendario y número de líneas desactivadas correspondientes al mes calendario, de acuerdo al formato que determine la SENATEL”. En relación a la tecnología se considera adecuado se emita un procedimiento en

el que se establezca la forma en que se debe adquirir esta información, lo cual actualmente no se encuentra normado.”.

**“En el capítulo 6, del informe final se señala:**

3. Se recomienda comunicar al Coordinador Técnico de Regulación respecto a los reportes SMA-R-22A-001.1 / 001.2, se realice lo siguiente:

a. Se establezca una normativa que defina técnicamente “Línea Inactiva (sic) y “Línea Desactivada”, por cuanto CONECEL a la fecha manifiesta que los términos “inactivo” y “desactivado” mismos que conceptualmente son parecidos, en la práctica son diferentes, ya que una línea inactiva puede definirse como aquella que no ha tenido eventos tasables durante 90 días, sin que necesariamente haya sido desactivada, mientras que una línea desactivada es una línea que se da de baja en la plataforma de manera voluntaria (pedido del cliente), o involuntaria (cobranzas, portabilidad, etc.). Conceptos que podrían repercutir en los reportes de Línea Activa y Línea desactiva que mensualmente la operadora entrega a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

b. Con base en las definiciones previamente definidas, se proceda a la actualización, modificación o creación de un procedimiento que determine la información a ser llenada por la operadora en cada uno de los campos de los reportes SMA-R-22A-001.1 / 001.2., en el cual conste la información de Líneas Activas y Líneas Desactivadas.

c. Se disponga a la operadora con base en el procedimiento definido, proceda a la actualización de los procedimientos en la obtención de los reportes SMA-R-22A-001.1 / 001.2., de Líneas Activas y Líneas Desactivadas (sic)

d. Se disponga que la operadora en su plataforma identifique de forma clara y precisa, las líneas consignadas mensualmente en el reporte de Línea Activa y Línea Desactivada.”.

**“En el capítulo 7, del informe final se señala:**

2. Se recomienda comunicar al Coordinador Técnico de Regulación respecto a los reportes SMA-R-22A-001.1 / 001.2, se realice lo siguiente:

2.1. Se establezca una normativa que permita que CONECEL implemente en su plataforma la identificación de:

a. Líneas activas que pertenezcan a la modalidad prepago, postpago, postpago telefonía pública y dentro de estas modalidades se identifique las líneas asignadas a usuarios/abonados/clientes, así como se identifique en su plataforma, las líneas que no deban ser consideradas en el proceso de línea activa, esto incluye las líneas de uso interno de la operadora.

b. Líneas desactivadas que pertenezcan a la modalidad prepago, postpago, postpago telefonía pública, y dentro de estas modalidades se identifique las líneas de usuarios/abonados/clientes que hayan sido desactivas por evento tasable, por eventos con solo de voicemail, por eventos que no generan ingresos, por cuestiones administrativas (portabilidad, cobranza, robo, baja voluntaria, etc.), así como las líneas desactivadas de uso interno de la operadora.

3. Se recomienda comunicar al Coordinador Técnico de Regulación que, en virtud de que en el proceso de Auditoria de Línea Activa y Línea Desactiva se ha determinado que, la operadora en su plataforma contiene líneas prepago, postpago, postpago telefonía pública, que son reportadas como líneas activas o desactivadas, así como también incluye en la

misma plataforma otras líneas que no generan ingresos, se solicita que se analice la factibilidad de implementar una normativa mediante la cual se disponga a las operadoras de Servicio Móvil Avanzado que, habiliten/ implementen/ desarrollen en sus plataformas, un mecanismo para la identificación y cuantificación de las líneas conforme las 5 (cinco) clasificaciones de líneas que constan en el Formulario de Utilización de Recurso Numérico para Telefonía Móvil, esto es:

- i. Prepago (abonados activos)
- ii. Pospago (abonados activos)
- iii. Otros (abonados especiales que no facturan o no son contemplados como abonados activos)
- iv. Telefonía Pública.
- v. Pre-activados o pre-programados.

4. Se recomienda comunicar al Coordinador Técnico de Regulación que, el Contrato de CONECEL en su Cláusula Veintidós punto Cuatro en relación al Sistema Automático de Adquisición de Datos SAAD, establece "...La información de respaldo correspondiente a lo mostrado por el sistema deberá estar disponible para su verificación, **hasta seis (6) meses después de su carga.**". En el proceso de Línea Activa/Desactivada se ha identificado que al no establecerse el alcance de la información a almacenarse por el periodo de hasta seis (6) meses después de su carga, por parte de la operadora se cuenta con información en línea por el periodo de tres meses (CDRs voz, datos, sms), o de seis meses para ciertas tablas involucradas en el proceso, por lo cual se solicita se analice la factibilidad de que toda la información involucrada en el proceso de línea Activa / Desactivada (tablas, cdrs, entre otros) se encuentre disponible por al menos el periodo de seis meses para su verificación."

## 7.2 INFORME DE AUDITORÍA DE LÍNEA ACTIVA REALIZADA A OTECEL S.A.

La Coordinación Técnica de Control, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2016-0001-M de 27 de julio de 2016, remitió las siguientes recomendaciones emitidas en el Informe Final de la Auditoría de Línea Activa realizada a la empresa OTECEL S.A.:

"En el capítulo 5, del informe final se señala:

"Se recomienda comunicar al Coordinador Técnico de Regulación, lo siguiente:

3. Definir o ampliar el tiempo en que las operadoras del Servicio Móvil Avanzado, deberán mantener los respaldos mensuales de la información de las plataformas que involucran los procesos de línea activa y desactivada de las modalidades prepago y pospago señalados en la recomendación dos (2), con la finalidad de mejorar la disponibilidad de la información señalada, con el objeto de realizar un control eficiente.

4. Actualizar la normativa relacionada, a fin de ampliar la definición de "EVENTO TASABLE", utilizado en la definición de línea activa; con la especificación explícita de todos los tipos de eventos considerados como tasables; y, establecer los procedimientos o notificaciones que la operadora deberá comunicar a la ARCOTEL cada vez que se efectúen cambios en los tipos de evento tasable.

5. En referencia al reporte especificado en la "Cláusula Veinte y dos punto Dos.- Informes" del Contrato de Concesión entre otros puntos se establece que en forma mensual OTECEL S.A. debe presentar "Uno) Cantidad total de Líneas Activas, prepago y pospago, **por tecnología**, al cierre del mes calendario y número de líneas desactivadas correspondientes al mes calendario, de acuerdo al formato que determine la SENATEL", lo subrayado me pertenece. En relación a la tecnología se considera adecuado se emita un procedimiento en el que se

establezca la forma en que se debe adquirir esta información, lo cual actualmente no se encuentra normado.”.

“En el capítulo 6, del informe final se señala:

“Se recomienda comunicar al Coordinador Técnico de Regulación, lo siguiente:

4. Establecer una normativa con los siguientes objetivos:

- Especificar la definición de línea desactivada, con la finalidad de que se reporten en los formatos correspondientes el número de líneas desactivadas, con criterios estandarizados para las operadoras del Servicio Móvil Avanzado; en razón de que la operadora utiliza su propio criterio corporativo para su reporte. Y, si se considera necesario establecer o actualizar el procedimiento que determine la información a ser llenada por la operadora en cada campo de los formatos SMA-R-22A-001.1/2 en el que conste la información de la Líneas Activas y Líneas Desactivadas.

- Definir el tiempo en que las operadoras del Servicio Móvil Avanzado, deberán mantener el detalle de la información que respalde los reportes de línea activa y desactivada de las modalidades prepago y pospago para consultas en línea en el sistema automatizado, con el objeto de tener mejor accesibilidad a dicha información por parte de ARCOTEL.”.

## 8. ANÁLISIS:

### 8.1 CONSIDERACIONES DE LOS INFORMES DE AUDITORÍA.

Las conclusiones y recomendaciones de los informes de auditoría realizados por la Coordinación Técnica de Control, en lo pertinente para fines de aspectos de actualización del régimen de línea activa, se pueden resumir en los siguientes aspectos:

- i. Se requiere una actualización de las definiciones de línea activa, para que la aplicación de dicho régimen y los reportes que se emitan, tengan una sola referencia, y no estén sujetos a la discrecionalidad del prestador del servicio móvil avanzado.
- ii. Para dicha actualización, es necesaria una ampliación a la definición de “EVENTO TASABLE” y en caso de ser factible, se especifique de forma explícita los tipos de eventos tasables a ser considerados.
- iii. Dadas las evidencias y conclusiones realizadas por la Coordinación Técnica de Control, se requiere la inclusión de las definiciones de “línea inactiva”, “línea desactivada”, y consideraciones de aplicación de las mismas, como por ejemplo tiempos para inactivaciones de líneas y reutilización del recurso numérico, por lo que se recomienda se analice la factibilidad de la implementación de esta normativa orientada a optimizar el recurso numérico.
- iv. Revisión / actualización del régimen de reportes y formatos aplicables a línea activa.

Para tal fin, en los numerales siguientes se analizan y desarrollan los puntos en mención.

### 8.2 ACTUALIZACIÓN DE LAS DEFINICIONES DE LÍNEA ACTIVA.

En la Resolución Nro. TEL-304-10-CONATEL-2008, emitida el 30 de mayo de 2008, el extinto Consejo Nacional de Telecomunicaciones - CONATEL, definió los términos de “Línea telefónica

(línea)", "Línea activa de prepago", "Línea activa de pospago", y "Evento tasable", aplicables a la prestación del servicio móvil avanzado.

En el caso de Línea activa prepago, la define como: "*Línea del servicio de telefonía móvil que registró por lo menos un evento tasable dentro de los noventa (90) días calendarios anteriores a la última tasación y pertenece a la plataforma de prepago*".

Y a evento tasable la define como:

*"Se considera evento tasable a todo aquello que es medible y cuyo registro es tarifado, lo que no necesariamente implica que sea facturable"*.

La norma, no define los eventos que serán considerados como tasables, siendo sus expresiones muy generales. Como se observa en la información de las auditorías de línea activa, los prestadores del servicio móvil avanzado OTECEL S.A. y CONECEL S.A., han utilizado los eventos que a criterio de dichos prestadores, consideran tasables para sus reportes de línea activa<sup>1</sup>. Por lo cual, se hace necesario actualizar la norma para incluir los eventos que determinen que una línea sigue activa, así como los efectos que se generan a partir de que se tengan condiciones diferentes a las que permiten que una línea se considere como activa.

Para las definiciones de línea activa, se propone:

*Línea activa de prepago del SMA. Línea del SMA que registró por lo menos un evento tasable en los últimos noventa (90) días calendarios, y que pertenece a la plataforma en modalidad prepago.*

*Línea activa de pospago del SMA. Línea del SMA que mantiene vigente su relación de prestación de servicios con el prestador, y que pertenece a la plataforma en modalidad pospago.*

*Línea activa de uso público del SMA. Línea del SMA destinada a la prestación del servicio por medio de terminales de telecomunicaciones de uso público, que mantiene vigente su relación de prestación de servicios con el prestador; o ha sido instalada por el prestador del servicio móvil avanzado, para dicho fin.*

### 8.3 DEFINICIONES Y APLICACIÓN DEL TÉRMINO "EVENTO TASABLE".

Dado que el aspecto principal de la caracterización de una línea como activa, se corresponde con la definición de evento tasable, se considera más importante esta última definición, de la cual se presenta a continuación el planteamiento correspondiente, con base en la evidencia encontrada en las auditorías realizadas por la Coordinación Técnica de Control.

Del informe de auditoría realizado a CONECEL S.A., se observa que el prestador, para la obtención de los reportes mensuales de línea activa entregados a la ARCOTEL, dentro del período junio 2014 a junio de 2015, consideró los siguientes eventos:

<sup>1</sup> Como puede observarse en los antecedentes de la presente propuesta, no se cuenta con exámenes, informes o recomendaciones respecto de la empresa CNT E.P, que hayan sido generados por la Coordinación Técnica de Control. No obstante, se considera que los hallazgos referidos a auditorías realizadas a los otros prestadores del servicio móvil avanzado, permiten identificar claramente la problemática y los elementos a considerar para su solución.

| PERÍODO                                | EVENTOS  |
|--|--|
| <b>JUNIO A<br/>OCTUBRE -2014</b>       | Eventos de Recargas<br>Eventos de expiración de bonos<br>Evento de Voice Mail<br>Eventos Salientes (Llamadas)<br>Eventos salientes (SMS)<br>Navegación de datos<br>Llamadas entrantes  |
| <b>NOVIEMBRE A<br/>DICIEMBRE -2014</b> | Eventos de Recargas<br>Eventos de expiración de bonos.<br>Eventos salientes (Llamadas)<br>Eventos salientes (SMS)<br>Navegación de datos<br>Llamadas entrantes<br><br>No se consideró Evento de Voice Mail   |
| <b>ENERO 2015</b>                      | Eventos de Recargas<br>Eventos de expiración de bonos.<br>Eventos Salientes (Llamadas)<br>Eventos salientes (SMS)<br>Navegación de datos<br>Llamadas entrantes<br><br>No se consideró Evento de Voice Mail   |
| <b>FEBRERO 2015</b>                    | Eventos de expiración de bonos.<br>Eventos Salientes (Llamadas)<br>Eventos salientes (SMS)<br>Navegación de datos<br>Llamadas entrantes<br><br>No se consideró Evento de Voice Mail.<br>No se consideró Eventos de Recargas  |
| <b>MARZO A<br/>JUNIO 2015</b>          | Eventos Salientes (Llamadas)<br>Eventos salientes (SMS)<br>Navegación de datos<br>Llamadas entrantes<br><br>No se consideró Evento de Voice Mail<br>No se consideró Eventos de Recargas<br>No se consideró Eventos de expiración de bonos<br>No se consideró Eventos de Servicios que no generan ingresos. |

**TABLA 3: EVENTOS PARA LÍNEA ACTIVA CONECEL 2014-2015**

Del informe de auditoría realizado a OTECEL S.A., se observa que dicho prestador, para establecer una línea como activa, considera los siguientes eventos tasables:

- Llamada entrante on net
- Llamada entrante off net
- Llamada entrante LDI
- Llamada saliente
- Llamada saliente roaming
- Llamada entrante roaming
- Llamada saliente free
- Mensaje entrante on net
- Mensaje entrante off net

- Mensaje entrante LDI
- Mensaje saliente
- Mensaje saliente roaming

En el siguiente cuadro, se resumen los eventos que las empresas CONECEL S.A. y OTECEL S.A., consideran para, a su criterio, establecer a una línea como activa<sup>2</sup>:



<sup>2</sup> Con memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2017-0220-M de 14 de marzo de 2017, la Coordinación Técnica de Control, manifestó que en el plan anual de auditorías no se contempló a CNT E.P. razón por la cual no existe información de dicha empresa pública.

| CONSIDERACIONES DE EVENTOS TASABLES PARA LÍNEA ACTIVA | PRESTADOR |         |
|---|-----------|---------|
|   | OTECCEL   | CONECEL |
| Llamada entrante ON NET                               | X         | X       |
| Llamada entrante OFF NET                              | X         | X       |
| Llamada entrante LDI                                  | X         | X       |
| Llamada saliente LDI                                  | X         | X       |
| Llamada saliente ROAMING                              | X         | X       |
| Llamada entrante ROAMING                              | X         | X       |
| Llamada saliente FREE                                 | X         |         |
| Mensaje entrante ON NET                               | X         |         |
| Mensaje entrante OFF NET                              | X         |         |
| Mensaje entrante LDI                                  | X         |         |
| Mensaje saliente LDI                                  | X         | X       |
| Mensaje saliente ROAMING                              | X         | X       |
| Consumo de datos                                      | X         | X       |
| Eventos de Recargas                                   |           |         |
| Eventos de Expiración de Bonos                        |           | X       |
| Evento de Voice Mail                                  |           |         |
| Eventos de Servicios que no generan Valor             |           |         |

**TABLA 4: EVENTOS TASABLES PARA LÍNEA ACTIVA CONECEL - OTECEL**

Se observa que las prestadoras del SMA aplican diferentes consideraciones para la asignación de un evento tasable para determinar una línea como activa, así como varían en el tiempo los eventos tasables que consideran, por lo que se justifica la necesidad de contar con una referencia única que permita utilizar el concepto de línea activa que sea transversal a todos los prestadores del servicio móvil avanzado, eliminando cualquier discrecionalidad de cada prestador. Para esto, es necesario tomar en cuenta las definiciones o consideraciones afines o relacionadas que realiza la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

Tomando como referencia al documento “DEFINICIONES DE LOS INDICADORES MUNDIALES DE LAS TELECOMUNICACIONES/TIC”, emitido en marzo del 2010 por la Unión Internacional de Telecomunicaciones- UIT, para las “Líneas telefónicas fijas” (Código UIT 112), se establece lo siguiente, como definición de línea activa:

*“Se entiende por línea activa aquella que ha registrado una actividad en los últimos tres meses”.*

También se establece:

**CÓDIGO UIT 271: Abonos a teléfonos celulares móviles (tarjetas prepago y postpago)**

*“Se refiere a los abonos a un servicio público de telefonía móvil que dan acceso a la red telefónica pública conmutada (RTPC) mediante tecnología celular, incluido el número de tarjetas SIM prepago activas durante los últimos tres meses. Pueden incluirse sistemas celulares analógicos y digitales (abonos a las IMT-2000 (tercera generación, 3G) y a sistemas 4G), pero no se incluyen abonos al servicio de banda ancha móvil a través de tarjetas de datos o módems USB. Tampoco deberán incluirse abonos a servicios públicos móviles de datos, a servicios privados de radiocomunicaciones móviles con concentración de enlaces, a servicios telepunto o de radio búsqueda ni a servicios de telemedida. Se incluirán también*

*todos los suscriptores a servicios celulares móviles que ofrecen comunicaciones telefónicas.”*  
(Subrayado fuera del texto original).

Así mismo, la Recomendación UIT-R M.1224-1 (03/2012), Vocabulario de términos de las telecomunicaciones móviles internacionales (IMT), define:

**Facturación:** *Función por la que la información de tarificación generada por la función de tarificación se transforma en facturas que requieren un pago. La facturación también incluye el cobro de los abonados.*

**Tarificación:** *Función que recoge, registra o transfiere información a fin de poder determinar y cotejar el uso por el que va a facturarse al usuario.*

**Evento tasable:** *Actividad que utiliza la infraestructura de la red de telecomunicaciones y servicios relacionados para la comunicación de usuario a usuario (por ejemplo, una sola llamada, sesión de comunicación de datos o mensaje corto), la comunicación de usuario a red (por ejemplo, la administración del perfil de servicio) la comunicación interred (por ejemplo, transferencia de llamadas, señalización o mensajes cortos) o la movilidad (por ejemplo, itinerancia o traspaso intersistemas), que el operador de la red desee cobrar. El coste de un evento tasable puede cubrir el coste de envío, transporte, entrega y almacenamiento. También puede incluir el coste de la señalización asociada a la llamada.*

**Parte tasada:** *Usuario implicado en un evento tasable que tiene que pagar una parte o la totalidad del importe del evento tasable, tercero que paga los gastos originados por uno o varios usuarios implicados en el evento tasable, o un operador de red.*

**Tasación:** *Función mediante la que la información asociada a un evento tasable se formatea y transfiere con objeto de hacer posible que se determinen los usos por los que se puede facturar a la parte tasada.*

Con base en las referencias en mención, se considera pertinente mantener la identificación de evento respecto de los denominados tasables, y no de los tarificados o facturados, dado que el concepto se aplica respecto de las líneas de prepago (la definición de línea activa de pospago del SMA y la de línea activa de uso público del SMA, no hacen referencia a eventos tasables, sino a la relación de prestación de servicios), no existiendo contradicción con otras especificaciones establecidas para reportes de los prestadores del servicio móvil avanzado.

Para evento tasable, se propone, para fines de aplicación del régimen de línea activa:

*Evento tasable. Actividad que utiliza la infraestructura de la red de telecomunicaciones y servicios relacionados para la realización de comunicación de usuario a usuario, o la comunicación de usuario a red, que es medible o cuyo registro es tarificado, independientemente de que el mismo sea facturado o cobrado al abonado o cliente o a la parte tasada.*

Conforme lo indicado anteriormente, se propone que se consideren como eventos tasables, los siguientes:

- a. Llamada saliente ON NET.
- b. Llamada saliente OFF NET.
- c. Llamada saliente LDI.
- d. Llamada saliente ROAMING.
- e. Mensaje saliente ON NET.
- f. Mensaje saliente OFF NET.

- g. Mensaje saliente LDI.
- h. Mensaje saliente ROAMING.
- i. Llamada entrante ON NET a la cual haya contestado el usuario.
- j. Llamada entrante OFF NET a la cual haya contestado el usuario.
- k. Llamada entrante LDI a la cual haya contestado el usuario.
- l. Llamada entrante ROAMING a la cual haya contestado el usuario.
- m. Consumo de datos (upload o download).
- n. Eventos de Recargas.
- o. Compra de paquetes de servicios (limitados e ilimitados).
- p. Pago por servicios adicionales, o mantenimiento de contrato o suscripción a dichos servicios. Ejemplo buzón de voz, servicios de valor agregado, incluido SMS premium.

Estos eventos determinan que tras una línea del SMA existe un usuario activo que hace uso del servicio provisto por los prestadores del SMA, y que no necesariamente ese uso es facturable, como en el caso de la recepción de llamada (entrantes). Cabe resaltar que como evento, no se considera a la recepción de mensajes SMS, ya que los mismos pueden tener un destino múltiple que no necesariamente está destinado a un número específico, como son el caso de mensajes de alerta de los organismos de seguridad y riesgos del estado, o mensajes publicitarios de carácter masivo; sí se consideran a los mensajes de SMS Premium, en relación con el pago de servicios adicionales como servicio de valor agregado, al implicar una contratación de servicio por parte del abonado. Dada esta última inclusión, no se considera necesario el detallar como evento tasable, de la recepción de mensajes SMS Premium.

Así mismo, se establece en la propuesta de resolución, que los prestadores del Servicio Móvil Avanzado notifiquen a la ARCOTEL para su aprobación, nuevos eventos que se considere deban incluirse como eventos tasables; estos eventos, una vez aprobados por la ARCOTEL, serán de aplicación general para los prestadores del servicio móvil avanzado.

#### **8.4 POSIBLES DEFINICIONES RELACIONADAS PARA APLICACIÓN DEL RÉGIMEN DE LÍNEA ACTIVA: “LÍNEA INACTIVA”, “LÍNEA DESACTIVADA”.**

Tanto en relación con la gestión del recurso numérico, como respecto del efecto en las relaciones de prestación de servicios, que se produciría en el caso de que una línea deje de estar considerada como activa, es necesario el introducir definiciones o disposiciones de aplicación y gestión para mayor claridad y evitar a la vez interpretaciones que pueden llevar a que en el esquema actual, una línea y su relación con el abonado o cliente, se haya estado manteniendo, aun cuando dicha línea, por aplicación de la definición, ha dejado de ser activa.

Adicional a los hallazgos de las auditorías realizadas por la Coordinación Técnica de Control, se tiene que como parte de las comunicaciones enviadas en relación con el establecimiento de la actualización del régimen de línea activa, el oficio Nro. GNRI-GREG-09-0900-2017 de 25 de julio de 2017 (ingreso en ARCOTEL Nro. ARCOTEL-DEDA-2017-011773-E de 26 de julio de 2017), por medio del cual, en atención a una consulta realizada por la Coordinación Técnica de Control (oficio Nro. ARCOTEL-CCON-2017-0592-OF), la empresa pública CNT EP., indica que *“realiza el reciclaje de las líneas que han realizado uso indebido a los servicios de emergencia a los 30 días de la solicitud de suspensión definitiva requerida por el Organismo de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, para posteriormente el recurso numérico ser reutilizado por otro usuario”*.

En este sentido, no obstante que las recomendaciones de las auditorías hacen referencia al término de “línea desactivada” y el mismo únicamente se refiere más que a una definición, al uso del recurso numérico asociado a una línea que dejó de ser activa, se considera necesario el que se incluyan la definición y las disposiciones del caso en que una línea deje de ser considerada como activa, considerando lo pertinente a las relaciones de prestación de servicios entre el abonado o cliente y el prestador del servicio móvil avanzado, así como lo relacionado con el uso del recurso numérico, como

efecto de que una línea deje de ser activa. Con esto, para mayor claridad de la gestión de líneas, se propone:

**Línea desactivada de prepago del SMA.** Línea de la modalidad prepago, que ha sido dada de baja en la plataforma correspondiente, como efecto de pasar a un estado de línea inactiva.

**Línea desactivada de pospago del SMA.** Línea de la modalidad pospago, que ha sido dada de baja en la plataforma correspondiente, como efecto de pasar a un estado de línea inactiva

**Línea inactiva prepago del SMA.** Línea del SMA que pertenece a la plataforma de modalidad prepago, que:

- No ha registrado eventos tasables por más de noventa (90) días calendario;
- Se ha terminado la relación de prestación de servicios;
- Se ha ejecutado la portabilidad; o,
- Ha sido declarada en "Suspensión definitiva" por mal uso de llamadas a los servicios de emergencia o por uso ilegal del servicio calificado por autoridad competente.

**Línea inactiva pospago del SMA.** Línea del SMA que pertenece a la plataforma de modalidad pospago, respecto de la cual:

- Se ha terminado la relación de prestación de servicios;
- Se ha ejecutado la portabilidad; o,
- Ha sido declarada en "Suspensión definitiva" por mal uso de llamadas a los servicios de emergencia o por uso ilegal del servicio calificado por autoridad competente.

**Línea inactiva de uso público del SMA.** Línea del SMA destinada a la prestación del servicio por medio de terminales de telecomunicaciones de uso público respecto de la cual se ha terminado la relación de prestación de servicios, o ha sido declarada en "Suspensión definitiva" por mal uso de llamadas a los servicios de emergencia o por uso ilegal del servicio calificado por autoridad competente, o ha sido desinstalada por el prestador del servicio.

**Línea suspendida del SMA.** Línea del SMA con la cual no se puede acceder al servicio temporalmente, de manera parcial o total, ya sea por:

- Falta de pago de los abonados o clientes;
- Uso ilegal del servicio calificado por autoridad competente;
- Mal uso de llamadas a los servicios de emergencia notificado por autoridad competente; o,
- Por otras causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.

No se considera en este caso, las líneas bajo la figura de "suspensión definitiva" por mal uso de llamadas a los servicios de emergencia.

En este sentido, se propone las siguientes disposiciones relacionadas con la activación de una línea por parte de los prestadores del servicio móvil avanzado:

- Se considerará que cada línea activa del SMA, está asociada a un abonado o cliente del SMA, habilitada para la prestación del servicio.

Una vez que la línea se encuentre inactiva, se entenderá terminada la relación de prestación de servicios al abonado o cliente, no pudiendo imputarse al prestador, responsabilidad pecuniaria o legal alguna por dicha acción. Una línea que ha sido declarada como inactiva, será dada de baja automáticamente de la plataforma del sistema del prestador del servicio, cesando por tanto la prestación del servicio al abonado o cliente, pasando por tanto a estado de línea desactivada; el recurso numérico asociado podrá ser asignado a otro cliente o abonado del prestador del servicio al cual fue concedido dicho recurso numérico. El recurso numérico que fue asociado a una línea desactivada o inactiva, no podrá ser reasignado al mismo abonado o cliente, al haberse finalizado la relación de prestación de servicios.

- Una línea suspendida temporalmente, no podrá ser considerada como inactiva durante el periodo de suspensión; es decir, continuará activa, durante dicho período.
- No se considerarán dentro de la categoría de líneas activas del SMA, las siguientes líneas con uso de recurso numérico:
  - líneas no instaladas a usuarios;
  - líneas especiales para pruebas definidas por el prestador; y,
  - líneas de supervisión y control entregadas a la ARCOTEL conforme el Ordenamiento Jurídico Vigente.

### 8.5 REVISIÓN / ACTUALIZACIÓN DEL RÉGIMEN DE REPORTES Y FORMATOS APLICABLES A LÍNEA ACTIVA.

En referencia a la información involucrada en los procesos de línea activa y desactivada, las prestadoras del SMA, deberán mantener los respaldos de toda la información que permita la auditabilidad y el control de los reportes que se remitan con base en la resolución de actualización una vez que la misma entre en vigencia y conforme se disponga en la misma, y para consulta en línea de al menos la información de un (1) año. Como mínimo se deberá respaldar en forma mensual, la siguiente información:

- El detalle de las líneas activas y desactivadas.
- El histórico de la información del cliente de las líneas de modalidad pospago y prepago (estados de las líneas, fechas de activación y bajas, y otra que se considere necesaria)
- Parámetros, condiciones, registros (logs), programas y fechas de cambios que involucren modificaciones o cambios a los tipos de eventos tasables considerados en la generación los reportes de línea activa y desactivada.
- Información fuente (tablas CDRs) de los eventos entrantes y salientes de voz, datos y SMS.
- El detalle de las líneas utilizadas como pruebas, procesos internos y otras que se excluyan del reporte de línea activa y línea desactivada.

Como se indicó en los antecedentes del presente informe, con memorando Nro. CREG-2020-0254-M de 25 de mayo de 2020, la Coordinación Técnica de Regulación, indicó que hasta dicha fecha la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones preparó una resolución para actualización de definiciones relacionadas con línea activa para el servicio móvil avanzado, en la cual se consideró los comentarios y observaciones de las Coordinaciones de Control y Títulos Habilitantes entre otros, por lo que conforme la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos que señala: "Art. 7.- De la creación de nuevos trámites.- Para

la creación de nuevos trámites, las entidades reguladas por esta Ley deberán observar lo siguiente: (...) 5. Para que el nuevo trámite sea exigible a las y los administrados, deberá estar publicado en el Registro Oficial. Dicha publicación deberá incluir los instructivos, formularios, manuales y demás documentos anexos necesarios para la efectiva gestión del trámite, cuando corresponda.", se ha considerado la inclusión de un Anexo 1, denominado "FORMATOS DE REPORTE DE LÍNEA ACTIVA, OTROS FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y DISPOSICIONES SOBRE ARCHIVOS DE RESPALDO O GUÍAS METODOLÓGICAS", con el objeto de coadyuvar a una adecuada aplicación, supervisión y control de la resolución de la norma técnica y en especial lo indicado en los artículos 5 y 7 de la resolución, así como para el cumplimiento de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, razón por lo que en vista de que es de la respectiva responsabilidad de las Coordinaciones indicadas en la administración, supervisión y control de los títulos habilitantes que se otorgan por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, se solicitó, elaborar el Anexo 1, y remitir a la Coordinación Técnica e Regulación, para su inclusión en el proyecto de resolución del caso.

Con memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2020-0810-M de 02 de junio de 2020, la Coordinación Técnica de Control, en respuesta al memorando Nro. CREG-2020-0254-M indica: "...Al respecto, esta Coordinación considera que los formatos existentes y sus respectivos instructivos deben mantenerse, siendo estos: FORMATO SMA-R-5.1.1-001.1 (Cantidad total de líneas activas de voz); FORMATO SMA-R-5.1.1-001.2 (Cantidad total de líneas activas de datos)...Sin embargo, se sugiere aumentar el número de otras líneas (no consideradas activas ni desactivadas), que fueron especificadas en el artículo 4.4. del proyecto de resolución remitido, es decir: líneas no instaladas o no habilitadas a abonados o clientes, líneas especiales para pruebas definidas por el prestador, líneas de supervisión y control entregadas a la ARCOTEL acorde ordenamiento jurídico vigente. Estas consideraciones responden a lo establecido en el artículo 5 de la propuesta de resolución adjunta al memorando No. ARCOTEL-CREG-2020-0254-M...Por lo indicado, adjunto al presente encontrará la propuesta de los formatos señalados, para su consideración."

Con memorando Nro. ARCOTEL-CTHB-2020-0938-M de 22 de junio de 2020, la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, en respuesta al memorando Nro. CREG-2020-0254-M indica: "...Al respecto me permito indicar, que desde el punto de vista de la administración de los títulos habilitantes, el Contrato de Concesión para la prestación del Servicio Móvil Avanzado de las empresas CONECEL S.A. y OTECEL S.A. en su cláusula 22.2 letra a número uno establece lo siguiente: "22.2- Informes- Sin perjuicio de lo indicado en el Anexo cinco (5) la Sociedad Concesionaria está obligada a entregar a la SENATEL y a la SUPTEL, durante la vigencia de este Contrato, con la periodicidad que se indica a continuación, lo siguiente: a) Información mensual.- A presentarse dentro de los primeros quince (15) días del mes subsiguiente. Uno) Cantidad total de Líneas Activas, prepago y pospago, por tecnología al cierre del mes calendario y número de líneas desactivadas correspondientes al mes calendario de acuerdo al formato que determine la SENATEL"...En concordancia con lo establecido en el artículo 5.1.1.1 del Anexo D "Condiciones para la prestación del Servicio Móvil Avanzado" a las "Condiciones Generales para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones a favor de la CNT EP"...5.1.1.1 Cantidad total de Líneas Activas, prepago y pospago, por tecnología al cierre del mes calendario y número de líneas desactivadas correspondientes al mes calendario de acuerdo al formato que determine la SENATEL"... En virtud de lo anteriormente expuesto me permito comunicar que mediante oficio ARCOTEL-DRS-2015-1239-OF de 05 de octubre de 2015 la ex Dirección de Regulación de Servicios de Telecomunicaciones comunicó a las empresas prestadoras del Servicio Móvil Avanzado que se encuentran trabajando en un nuevo formato e instructivo para el reporte de líneas activas y desactivadas del SMA, a lo cual las prestadoras remitieron observaciones mediante trámites: ARCOTEL-2015-012017 (OTECCEL S.A.), ARCOTEL-2015-012444 (CNT EP) y ARCOTEL-2015-012513 (CONECEL S.A.), luego de lo cual y en atención al memorando de referencia se actualizó el formato y proyecto de instructivo el cual se adjunta; debiéndose mencionar adicionalmente que en el proyecto de resolución adjunto debería incluirse la definición de "Línea Desactivada de Uso Público" a fin de mantener concordancia con lo establecido en el proyecto de reporte...Finalmente me permito sugerir que dicho proyecto de formato

*e instructivo sea puesto en revisión de las unidades que utilizan la información contenida en dicho reporte a fin de unificar dicho documento.”.*

Con memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2020-1013-M de 09 de julio de 2020 en alcance al Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2020-0810-M de 02 de junio de 2020, la Coordinación Técnica de Control, indica: “...*Por lo que acorde a esta observación, y en respuesta al memorando en referencia, considerar incluir en el formato del reporte de línea activa propuesto, una columna adicional denominada OTRAS LÍNEAS, en la que se desglosen el número de las líneas no activas ni desactivadas, entre las que, deberían constar al menos las siguientes:..1. Líneas no instaladas o no habilitadas...2. Líneas especiales para pruebas definidas por el prestador...3. Líneas de supervisión y control entregadas a la ARCOTEL...*”

Una vez revisados los aportes realizados por la Coordinación Técnica de Control y Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, se incluyó, sobre la base del principio de simplificación de trámites, el anexo 1 en el proyecto de resolución adjunto que contiene un nuevo proyecto de formato e instructivo denominado “Formato SMA-RM-001” el cual, reemplazará a los Formatos SMA-R-22A-001.1 y SMA-R-22A-001.2 en el caso de CONECEL S.A. y OTECEL S.A., y a los Formatos SMA-R-5.1.1-001.1 y SMA-R-5.1.1-001.2 en el caso de la CNT EP. El Formato SMA-RM-001, se establece con el objeto de que sea el formato utilizado con el cual se dará cumplimiento a las obligaciones contractuales y reglamentarias para el reporte de Líneas Activas y Desactivadas en el Servicio Móvil Avanzado. De igual forma, conforme las recomendaciones de las Coordinaciones indicadas, se incluye en el proyecto de resolución, la definición de línea desactivada de uso público del SMA, y dentro del anexo 1 indicado se incluyó otros reportes del número total de: Líneas no instaladas o habilitadas a abonados o clientes; Líneas especiales para pruebas definidas por el prestador; y, Líneas de supervisión y control entregadas a la ARCOTEL acorde Ordenamiento Jurídico Vigente.

## 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Conforme el análisis detallado en el presente Informe Técnico, así como el análisis de las observaciones y comentarios emitidos por las Coordinaciones Técnicas de la ARCOTEL detalladas en los antecedentes del presente informe, se considera procedente tramitar la Resolución de “**ACTUALIZACIÓN DE DEFINICIONES RELACIONADAS CON LÍNEA ACTIVA PARA EL SERVICIO MÓVIL AVANZADO**”, con el objetivo de regularizar todos los términos relacionados con línea activa en la República del Ecuador, para una adecuada aplicación.

Por lo indicado, se recomienda que la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, conozca este Informe de justificación de legitimidad y oportunidad; y, el proyecto de Resolución de “**ACTUALIZACIÓN DE DEFINICIONES RELACIONADAS CON LÍNEA ACTIVA PARA EL SERVICIO MÓVIL AVANZADO**”, a fin de que, de estimarlo procedente, se autorice realizar el proceso de consultas públicas previstas en la Disposición General Primera de la LOT, y Resolución 003-03-ARCOTEL-2015 de 28 de mayo de 2015.

De igual manera, en consideración a la vigencia del estado de excepción declarado mediante Decreto ejecutivo Nro. 1074 de 15 de junio de 2020, debido a la calamidad pública en todo el territorio nacional, por los casos de coronavirus confirmados y la declaratoria de pandemia de COVID-por parte de la Organización Mundial de la Salud; y la consecuente aplicación del teletrabajo, las restricciones a la movilidad, toque de queda y limitaciones a las reuniones presenciales, se recomienda y solicita a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, que se disponga que la audiencia pública se realice por medios electrónicos.

## ANEXO:

### 1. PROYECTO DE RESOLUCIÓN

Atentamente,

Ing. Andrés Riofrío Córdova  
**DIRECTOR TÉCNICO DE REGULACIÓN DE SERVICIOS Y REDES DE  
 TELECOMUNICACIONES**

| ELABORADO POR:  | REVISADO POR:   |
|---|---|
| CRDS:<br><br>Ing. Giovanni Aguilar Sánchez<br><br><br>Proyecto elaborado dentro del ámbito de competencia de cada servidor. | CRDS:<br><br>Dr. Gustavo A. Quijano Peñafiel<br><br>Ing. Pablo López Piedra<br><br>Proyecto revisado dentro del ámbito de competencia de cada servidor. |

