

# INFORME TÉCNICO

**No. IT-CRDM-CRDS-2021-0004**

**PROYECTO DE REFORMA EN UN SOLO ACTO  
NORMATIVO, DE TODOS LOS CAMBIOS  
RELACIONADOS A LA SIMPLIFICACIÓN DE  
TRÁMITES QUE LE CORRESPONDE EMITIR AL  
DIRECTORIO DE LA ARCOTEL**

**14 de julio de 2021**

---

## CONTENIDO

1.	OBJETIVO DEL PROYECTO:.....	3
2.	ANTECEDENTES:.....	3
3.	BASE LEGAL.....	10
4.	AUTORIDAD COMPETENTE PARA APROBAR LA NORMA.....	19
5.	IDENTIFICACIÓN DE TEMAS DE ANÁLISIS Y REVISIÓN REGULATORIA.....	21
5.1.	RESOLUCION No. ARCOTEL-2016-0144; RESOLUCION 13-06-ARCOTEL-2016.....	22
5.2.	RESOLUCIÓN Nro. TEL-452-29-CONATEL-2007 .....	27
5.3.	Resolución No. 05-03-ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016 (Ficha Técnica de AVS) / No. Instructivo Anexo 3/Reporte de Calidad: Relación por suscriptor (Encuestas de Satisfacción).....	28
5.4.	Resolución 216-09-CONATEL-2009.....	37
6.	JUSTIFICACIÓN DE LEGITIMIDAD Y OPORTUNIDAD.....	43
7.	CONCLUSIONES.....	44
8.	RECOMENDACIONES: .....	44

**PROYECTO DE REFORMA EN UN SOLO ACTO NORMATIVO, DE TODOS LOS CAMBIOS RELACIONADOS A LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES QUE LE CORRESPONDE EMITIR AL DIRECTORIO DE LA ARCOTEL**

**1. OBJETIVO DEL PROYECTO:**

PRESENTAR UNA PROPUESTA PARA REFORMAR EN UN SOLO ACTO NORMATIVO, TODOS LOS ASPECTOS RELACIONADOS A LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES QUE LE CORRESPONDE EMITIR AL DIRECTORIO DE LA ARCOTEL

**2. ANTECEDENTES:**

- 2.1. Mediante oficio Nro. MINTEL-STTIC-2020-0097-O de 21 de mayo de 2020, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL) en relación a la petición realizada por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT EP) mediante oficio GNRI-2020-0306 de 05 de mayo de 2020 solicitó a ARCOTEL *“analizar la petición de la Empresa Pública CNT, a fin de que se tome en consideración dentro del Plan de revisión y simplificación de trámites previsto por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones; y, se informe al peticionario con copia a esta Cartera de Estado, sobre el estado de este proceso, y demás reuniones de socialización planificadas con los actores relacionados.”*
- 2.2. Mediante oficio Nro. MINTEL-SGERC-2020-0587-O de 06 de julio de 2020, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL) en relación a la petición realizada por la Asociación de Empresas de Telecomunicaciones (ASETEL) y la Asociación de Empresas Proveedoras de Servicios de Internet, Valor Agregado, Portadores y Tecnologías de la Información (AEPROVI) mediante oficio No. 028-AS-2020 de 20 de abril de 2020 solicitó a ARCOTEL, *“atender como en derecho corresponde, la petición de las asociaciones de empresas de telecomunicaciones, para simplificar los trámites correspondientes; y, se informe al peticionario con copia a esta Cartera de Estado, sobre el estado de este proceso, y demás reuniones de socialización planificadas con los actores relacionados.”*
- 2.3. Mediante oficio Nro. ARCOTEL-CPGE-2020-0024-OF de 18 de agosto de 2020, la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica, convoca a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones a una reunión virtual para exponer el análisis realizado respecto de la simplificación de reportes de los servicios de régimen general de telecomunicaciones.
- 2.4. Mediante oficio Nro. ARCOTEL-CPGE-2020-0027-OF de 20 de agosto de 2020, la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica, convoca AEPROVI y ASETEL a una reunión virtual para exponer el análisis realizado respecto de la simplificación de reportes de los servicios de régimen general de telecomunicaciones.
- 2.5. Mediante oficio Nro. GNRI-2020-0511 de 31 de agosto de 2020 la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT EP) en respuesta al oficio Nro. ARCOTEL-CPGE-2020- 0024-OF de 18 de agosto de 2020 remitió formalmente para consideración de ARCOTEL la matriz con la propuesta para la simplificación de los reportes e información sobre los servicios de

telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción que se entrega periódicamente a las autoridades del sector de telecomunicaciones.

- 2.6. Con el Informe Conjunto No. CREG-CCON-CTHB-2020-0001 de 23 de septiembre de 2020, se realiza un “ANÁLISIS DE LA SOLICITUD DE SIMPLIFICACIÓN DE LOS REPORTES DE LOS SERVICIOS DEL RÉGIMEN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES”, en el que se menciona, concluye y recomienda:

#### **“4.2. Análisis Técnico**

*El análisis técnico detallado consta en la matriz Excel que se adjunta al presente documento, la cual consta de 291 reportes provenientes de la información remitida por el MINTEL a través de oficios MINTEL-STTIC-2020-0097-O de 21 de mayo de 2020 y MINTEL-SGERC-2020- 0587-O de 06 de julio de 2020 correspondientes a los siguientes seis servicios del régimen general de telecomunicaciones:*

- Servicio Portador
- Servicio de Acceso a Internet
- Servicio de Valor Agregado
- Servicio Móvil Avanzado,
- Servicio de Telefonía Fija
- Audio y Video por Suscripción

(...)

*Finalmente, se debe indicar que la acción sugerida para los casos “SIMPLIFICAR” y “ELIMINAR” implica mecanismos de modificación de actos normativos y/o administrativos para lo cual se debe aplicar lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y los reglamentos correspondientes, procedimiento al que los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán acogerse de ser necesario, pero estas acciones se encuentra fuera del alcance del análisis realizado por la Comisión Interdisciplinaria.*

#### **5. CONCLUSIONES (...)**

*Para los 240 reportes válidos, se ha emitido el siguiente criterio:*

- La acción sugerida para 122 reportes es “MANTENER”
- La acción sugerida para 56 reportes es “SIMPLIFICAR”, lo cual puede corresponder a una modificación de la periodicidad de presentación de la información, o a la unificación y/o optimización de la información contenida en varios formatos en uno solo.
- La acción sugerida para 62 reportes es “ELIMINAR”

#### **6. RECOMENDACIÓN**

*Poner el presente Informe Técnico en conocimiento de la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica para los fines y acciones que considere pertinentes.”.*

- 2.7. Con memorando Nro. ARCOTEL-CTHB-2020-1299-M de 28 de septiembre de 2020, la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes solicita a la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica, lo siguiente: “En atención al requerimiento realizado por la Dirección de Procesos, Calidad, Servicios y Cambio y Cultura Organizacional, mediante memorando ARCOTEL-CPDP-2020-0164-M de 16 de septiembre de 2020, así como al correo electrónico

remitido a la CPDP el 18 de septiembre de 2020 me permito adjuntar a través del Sistema de Gestión Documental Quipux el informe conjunto No. CREG-CCON-CTHB-2020-0001 de 23 de septiembre de 2020 realizado por la Comisión Interdisciplinaria integrada por los delegados de las Coordinaciones Técnicas de Regulación, Control y Títulos Habilitantes bajo el apoyo y guía metodológica de la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica el cual pone en conocimiento las acciones y el análisis técnico realizado ante las solicitudes recibidas por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información con respecto a la simplificación de reportes de los servicios del régimen general de telecomunicaciones, peticiones que fueron realizadas mediante oficios Nros. MINTEL-STTIC-2020-0097-O de 21 de mayo de 2020 y MINTEL-SGERC-2020-0587-O de 06 de julio de 2020, en atención a dos peticiones originalmente realizadas con oficios Nros. GNRI-2020-0306 de 05 de mayo de 2020 de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT EP) y 028-AS-2020 de 20 de abril de 2020 de la Asociación de Empresas de Telecomunicaciones (ASETEL) y de la Asociación de Empresas Proveedoras de Servicios de Internet, Valor Agregado, Portadores y Tecnologías de la Información (AEPROVI).”.

- 2.8. Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CPGE-2020-0164-M de 19 de octubre de 2020, se presentó a consideración del señor Director Ejecutivo el resultado obtenido del análisis técnico aplicado a los reportes de los servicios de telecomunicaciones, en el cual se sugieren acciones para su eliminación o simplificación, las cuales, al estar relacionadas a revisiones del marco regulatorio o de los contratos de títulos habilitantes, son de competencia de las Coordinaciones Técnicas de Regulación - CREG y de Títulos Habilitantes - CTHB.
- 2.9. Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CPGE-2020-0198-M de 01 de diciembre de 2020, la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica, manifiesta: *“Con el propósito de atender lo dispuesto por la Dirección Ejecutiva, solicito que hasta el 08 de diciembre de 2020, se presenten los planes de acción y las hojas de ruta para el cumplimiento de lo señalado en el citado informe técnico; es decir, las actividades para cumplir las acciones sugeridas para eliminar, simplificar y mantener los reportes que son presentados por los prestadores de servicios de telecomunicaciones con el propósito de continuar ejecutando el control regulatorio, administrativo y técnico de los citados reportes en cumplimiento a nuestra misión institucional.”.*
- 2.10. Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2020-0555-M de 09 de diciembre de 2020, la Coordinación Técnica de Regulación comunica a la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica, lo siguiente: *“En respuesta, la Coordinación Técnica de Regulación-CREG, comunica que considerando la “HOJA DE RUTA PARA SIMPLIFICACIÓN DE PRESENTACIÓN DE REPORTES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN” elaborada el 17 de agosto de 2020 por todas las Unidades Técnicas en conjunto con la Dirección de Procesos, Calidad, Servicios y Cambio y Cultura Organizacional – CPDP, la CREG preparará y entregará la información solicitada considerando el plazo de 4 semanas establecido en la hoja de ruta adjunta conforme se acordó en las reuniones de trabajo que se llevaron en los meses pasados, ya que es el tiempo necesario para poder revisar toda la normativa involucrada.”.*
- 2.11. Con memorando Nro. ARCOTEL-CPGE-2020-0206-M de 10 de diciembre de 2020, mediante el cual Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica – CPGE, solicita se remita hasta el 18 de diciembre el cronograma de trabajo para la modificación de la normativa que permita la simplificación de reportes y que dichas acciones sean incorporadas en el POA 2021 de la Coordinación Técnica de Regulación-CREG.
- 2.12. Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2020-0562-M de 14 de diciembre de 2020, la Coordinación Técnica de Regulación solicita a la Coordinación General Jurídica lo siguiente: *“No obstante, a fin de poder realizar una mejor planificación, adjunto al presente se remite la matriz consolidada que contiene el listado de reportes que han sido identificados por las diferentes áreas*

de la ARCOTEL que requieren la modificación o derogatoria de normativa, a fin de que en el ámbito de sus competencia y en relación a dicho listado adjunto, pueda pronunciarse respecto de cuál es la autoridad competente así como el proceso necesario para modificar o eliminar cada una de las normativas especificadas que permitan cumplir con el objetivo de simplificación de reportería, completando dicha información en la matriz adjunta en las columnas E y F.”.

- 2.13.** Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2020-0566-M de 15 de diciembre de 2020, la Coordinación Técnica de Regulación como alcance al memorando No. ARCOTEL-CREG-2020-0562-M, solicita a la Coordinación General Jurídica lo siguiente: “(...) la Coordinación Técnica de Regulación solicitó a su Coordinación que en el ámbito de sus competencias pueda pronunciarse respecto de cuál es la autoridad competente (Director Ejecutivo, Directorio, u otro), así como el proceso necesario para modificar o eliminar cada una de las normativas especificadas en el listado que se remitió adjunto en el memorando ARCOTEL-CREG-2020-0562-M, que permitan cumplir con el objetivo de simplificación de reportería que se encuentra solicitando la Coordinación de Planificación y Gestión Estratégica; al respecto, se solicita muy comedidamente que la respuesta de dicho requerimiento pueda ser atendido hasta el día viernes 18 de diciembre de 2020.”.
- 2.14.** Con memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2020-0582-M de 21 de diciembre de 2020, la Coordinación Técnica de Regulación manifiesta: “Finalmente, es importante mencionar que en la reunión mantenida el jueves 17 de diciembre de 2020; se informó que, de la revisión preliminar realizada, la propuesta que se plantearía luego de recibir el criterio jurídico solicitado; es la siguiente:

*Elaborar un proyecto regulatorio que reforme en un solo acto normativo a todos los cambios relacionados a la simplificación de trámites que le corresponde emitir al Director Ejecutivo; eso se lo realizaría en el primer semestre del 2021.*

*Elaborar un proyecto regulatorio que reforme en un solo acto normativo a todos los cambios relacionados a la simplificación de trámites que le corresponde emitir al Directorio de la ARCOTEL; eso se lo realizaría en el segundo semestre del 2021.”.*

- 2.15.** Con memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2020-0834-M de 23 de diciembre de 2020, la Coordinación General Jurídica, señala: “Al respecto, y en cumplimiento de las atribuciones y responsabilidades determinadas para la Dirección de Asesoría Jurídica en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ARCOTEL, artículo 10, numeral 1.3.1.2.2., acápite III, letra b); y, en consideración de la delegación de la Dirección Ejecutiva contenida en la Resolución No. ARCOTEL-2019-727 de 10 de septiembre de 2019, junto al presente se remite para su conocimiento, el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2020-0066 de 22 de diciembre de 2020, que aprueba esta Coordinación General Jurídica.”.

En el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2020-0066 de 22 de diciembre de 2020, se menciona y concluye: “(...) Adicionalmente, le informo que, con respecto al objeto de su solicitud, se ha emitido, el Criterio Jurídico Institucional No. ARCOTEL-CJUR-2017-0001 de 21 de junio de 2017, mediante el cual se estableció el análisis de las autoridades competentes para la emisión de actos normativos, de aplicación obligatoria por parte de las unidades administrativas de la ARCOTEL de acuerdo a lo establecido en la Disposición General Segunda del Estatuto Orgánico de Gestión Organización por Procesos de la ARCOTEL, por lo que no cabe pronunciarse nuevamente sobre el mismo asunto.

*Se recuerda al área técnica que la Dirección de Asesoría Jurídica perteneciente a la Coordinación General Jurídica debe emitir los informes jurídicos pertinentes, en la fase que le corresponde, dentro del proceso de emisión o modificación de actos normativos propuestos por la unidad a su cargo.*

(...)

#### 4. CONCLUSIÓN

*En consideración de los antecedentes, competencia y análisis jurídico realizado, la Dirección de Asesoría Jurídica concluye que la Coordinación Técnica de Regulación debe observar el ordenamiento jurídico vigente para la elaboración y presentación de los productos que son de su competencia, cumpliendo los procedimientos administrativos establecidos para el efecto y de acuerdo a las atribuciones establecidas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ARCOTEL, así como el criterio jurídico institucional antes mencionado, el cual se adjunta al presente informe.”.*

- 2.16. Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CTHB-2021-0064-M de 15 de enero de 2021 la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, en referencia al memorando ARCOTEL-CPGE-2020-0198-M de 1 de diciembre de 2020 y en relación a los reportes de parámetros de calidad del servicio de audios y video por suscripción establecidos en la Ficha Descriptiva del Servicio de Audio y Video por Suscripción de la Resolución 05-03-ARCOTEL-2019 de 28 de marzo de 2016, solicita a la Coordinación Técnica de Control lo siguiente: “(...) *me permito solicitar muy comedidamente a la Coordinación Técnica de Control en el ámbito de su competencia remita a la Coordinación Técnica de Regulación para su análisis, una propuesta que SIMPLIFIQUE los siguientes parámetros de calidad que son reportados trimestralmente en el sistema SIETEL por los poseedores de títulos habilitantes del servicio de audio y video por suscripción: **Atención a reclamos, Reparación de Averías, Tiempo de respuesta del prestador, Reclamos de facturación y Encuestas de Satisfacción.***” (Énfasis fuera de texto original)
- 2.17. Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2021-0151-M de 25 de enero de 2021, la Coordinación Técnica de Control, remite a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes y a la Coordinación Técnica de Regulación, la propuesta para la simplificación de los parámetros de calidad que son reportados por los prestadores del servicio de Audio y Video por Suscripción.
- 2.18. Con oficio Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2021-0018-OF de 02 de febrero de 2021, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, mencionó a la ASOCIACIÓN DE EMPRESAS PROVEEDORAS DE SERVICIOS DE INTERNET, VALOR AGREGADO, PORTADORES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN; ASETEL ASOCIACION DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES; y a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., lo siguiente:

*“En atención a lo anterior, comunico que la ARCOTEL realizó el análisis de las citadas matrices sobre un total de 288 reportes correspondientes a seis servicios de telecomunicaciones (Servicio Portador, Servicio de Acceso a Internet, Servicio de Valor Agregado, Servicio Móvil Avanzado, Servicio de Telefonía Fija y Audio y Video por Suscripción), cuyo resultado preliminar se presentó a sus representadas en sesiones virtuales efectuadas el 20 y 24 de agosto del año 2020, de conformidad a las actas de trabajo levantadas. Del compromiso establecido en dichas reuniones y conforme las observaciones remitidas mediante correo electrónico de 26 de agosto de 2020, esta Agencia organizó otra sesión virtual, la cual se efectuó el 01 de septiembre de 2020 con el objetivo de socializar y analizar las propuestas del sector.*

*Posteriormente, la ARCOTEL efectuó la revisión y análisis de toda la gestión realizada sobre un total de 291 reportes de los citados servicios de telecomunicaciones; es importante indicar que, en la ejecución de dicho análisis se revisó que no existe duplicidad de reportes y se consideró a aquellos que permitan realizar un mejor control técnico y jurídico por parte de esta Agencia. Producto de este segundo estudio, adjunto sírvase encontrar el Informe Técnico de 28*

de septiembre de 2020, el cual contiene como anexo la matriz consolidada con el resultado final de revisión.

*Es importante indicar que para lograr la simplificación de reportes, la ARCOTEL ha identificado la necesidad de realizar reformas tanto normativas como contractuales, por lo que para el primer semestre del 2021 se ha planteado "Elaborar un proyecto regulatorio que reforme en un solo acto normativo a todos los cambios relacionados a la simplificación de trámites que le corresponde emitir al Director Ejecutivo" y para el segundo semestre de 2021 "Elaborar un proyecto regulatorio que reforme en un solo acto normativo a todos los cambios relacionados a la simplificación de trámites que le corresponde emitir al Directorio de la ARCOTEL". Respecto a los cambios contractuales necesarios para la simplificación de reportes, éstos se realizarán en los diferentes actos administrativos de renovación y otorgamiento de títulos habilitantes."*

- 2.19.** Con memorando Nro. ARCOTEL-CTHB-2021-0240-M de 03 de febrero de 2021, la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes solicita a la Coordinación Técnica de Regulación lo siguiente:

*"Por lo cual, me permito solicitar muy comedidamente a la Coordinación Técnica de Regulación en el ámbito de su competencia realice las siguientes reformas normativas a fin de cumplir con lo señalado en el Informe Técnico No. IT-CPDP-GD-2020-02 de 19 de octubre de 2020:*

- *Conforme se señala en la Matriz Consolidada de Simplificación de Reportes, adjunta al Informe Técnico No. IT-CPDP-GD-2020-02 de 19 de octubre de 2020, previo a la eliminación o simplificación del parámetro de calidad "Interrupción y Restitución del Servicio" asociado a diferentes servicios de telecomunicaciones, la Coordinación Técnica de Regulación debería analizar la procedencia o no de emitir una normativa de Interrupción y Restitución del Servicio General para todos los Servicios de Telecomunicaciones. (...)"*

- 2.20.** Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CPGE-2021-0039-M de 08 de marzo de 2021, la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica, menciona:

*"Con estos antecedentes y considerando que ya han transcurrido 2 meses del primer semestre, me permito insistir en la presentación urgente de la hoja de ruta solicitada inicialmente según Memorando Nro. ARCOTEL-CPGE-2020-0198-M de 01 de diciembre de 2020, en la cual se especifique actividades, participantes y fechas de planificación a ser cumplidas por esta Agencia para lograr la simplificación y/o eliminación de los reportes de los servicios de telecomunicaciones y de audio y video por suscripción. Así como se informen las acciones cumplidas de la hoja de ruta, con la finalidad de presentar un reporte a la Dirección Ejecutiva y al MINTEL.*

*Debo remarcar que la obtención de esta información es esencial para dar cumplimiento a la citada disposición del señor Director Ejecutivo, así como, para su inclusión como parte del Plan de Simplificación de Trámites 2021 de la ARCOTEL dispuesto por el MINTEL, y complementar la atención a los requerimientos de los clientes externos."*

- 2.21.** Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2021-0125-M de 19 de marzo de 2021, la Coordinación Técnica de Regulación remite a la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica la hoja de ruta de las actividades a realizarse para el desarrollo de los proyectos normativos para lograr la simplificación y/o eliminación de los reportes de los servicios de telecomunicaciones y de audio y video por suscripción.

- 2.22.** Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CRDM-2021-0178-M de 23 de junio de 2021, la Dirección Técnica De Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado, informa y solicita a la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones lo siguiente: "(...)se ha validado que para los

*siguientes reportes establecidos en las resoluciones: ARCOTEL-2016-0144 y 216-09-CONATEL-2009, no se encuentra establecida la nueva periodicidad para el caso de los reportes que se requiere simplificación, por lo que, al estar identificada su Dirección como usuaria de esa información en la matriz adjunta al Memorando Nro.ARCOTEL-CPGE-2020-0164-M, se solicita de la manera más comedida se aclare la acción que es requerida se ejecute (...)*”

- 2.23.** Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CCDS-2021-0122-M de 24 de junio de 2021, la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicación pone en conocimiento de la Dirección Técnica De Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado las acciones a realizarse respecto a los reportes establecidos en las Resoluciones Nro.ARCOTEL-2016-0144 y Nro. 216-09-CONATEL-2009.
- 2.24.** Con memorando Nro. ARCOTEL-CRDM-2021-0185-M de 28 de junio de 2021, la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado, informa y solicita a la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones lo siguiente: “(...) se ha validado que, para el reporte de Interrupción y Restitución del Servicio, de la Ficha Técnica del servicio de Audio y Video por Suscripción, establecido en la resolución 05-03-ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016, la acción solicitada es ELIMINAR el reporte, se solicita muy comedidamente se ratifique esta información o en su defecto, se indique la acción a tomarse para este reporte con el respectivo sustento técnico.”
- 2.25.** Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CCDS-2021-0125-M de 28 de junio de 2021, la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, comunica lo siguiente: “El reporte de Interrupción y Restitución del Servicio permite realizar el control de la continuidad en la prestación del servicio, lo que incide directamente en la calidad del mismo; por tanto, mientras la Coordinación Técnica de Regulación no concluya el proceso pendiente de emitir una normativa general que regule y permita controlar las interrupciones de todos los servicios de telecomunicaciones no se recomienda eliminar el citado reporte para el servicio de audio y video por suscripción.
- 2.26.** Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CCDS-2021-0126-M de 30 de junio de 2021, la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, como alcance a los memorandos Nro. ARCOTEL-CCDS-2021-0122-M de 24 de junio de 2021 y Nro. ARCOTEL-CCDS-2021-0125-M de 28 de junio de 2021, remitió a la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado, la acción a ejecutarse para los reportes, dentro del ANÁLISIS DE LA SOLICITUD DE SIMPLIFICACIÓN DE LOS REPORTES DE LOS SERVICIOS DEL RÉGIMEN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES, establecido en el Informe Conjunto Nro. CREG-CCON-CTHB-2020-0001 de 23 de septiembre de 2020.
- 2.27.** Con memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2021-0296-M de 02 de julio de 2021, la Coordinación Técnica de Regulación, remitió a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, Coordinación Técnica de Control y la Coordinación General Jurídica el informe técnico No. IT-CRDM-CRDS-2021-0003 aprobado por esta Coordinación y el PROYECTO DE REFORMA EN UN SOLO ACTO NORMATIVO, DE TODOS LOS CAMBIOS RELACIONADOS A LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES QUE LE CORRESPONDE EMITIR AL DIRECTORIO DE LA ARCOTEL a fin de que se remitan observaciones y comentarios al proyecto de resolución.
- 2.28.** Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CTDS-2021-0597-M de 07 de julio de 2021, la Dirección Técnica de Títulos Habilitantes de Servicios y Redes de Telecomunicaciones, en atención al memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2021-0296-M de 02 de julio de 2021 remitió las observaciones al PROYECTO DE REFORMA EN UN SOLO ACTO NORMATIVO, DE TODOS LOS CAMBIOS RELACIONADOS A LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES QUE LE CORRESPONDE EMITIR AL DIRECTORIO DE LA ARCOTEL.

- 2.29. Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2021-1289-M de 06 de julio de 2021, la Coordinación Técnica de Control, en atención al memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2021-0296-M de 02 de julio de 2021 informó que no tiene observaciones o comentarios al PROYECTO DE REFORMA EN UN SOLO ACTO NORMATIVO, DE TODOS LOS CAMBIOS RELACIONADOS A LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES QUE LE CORRESPONDE EMITIR AL DIRECTORIO DE LA ARCOTEL.
- 2.30. Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CTDE-2021-0700-M de 06 de julio de 2021, la Dirección Técnica de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico, en atención al memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2021-0296-M de 02 de julio de 2021 informó que no tiene observaciones o comentarios al PROYECTO DE REFORMA EN UN SOLO ACTO NORMATIVO, DE TODOS LOS CAMBIOS RELACIONADOS A LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES QUE LE CORRESPONDE EMITIR AL DIRECTORIO DE LA ARCOTEL.
- 2.31. Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2021-1298-M de 13 de julio de 2021, la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes, en atención al memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2021-0296-M de 02 de julio de 2021 informó que no tiene observaciones o comentarios al PROYECTO DE REFORMA EN UN SOLO ACTO NORMATIVO, DE TODOS LOS CAMBIOS RELACIONADOS A LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES QUE LE CORRESPONDE EMITIR AL DIRECTORIO DE LA ARCOTEL.
- 2.32. Con memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2021-0446-M de 13 de julio de 2021, la Coordinación General Jurídica remite el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2021-0029 de 13 de julio de 2021, en el mencionado informe se concluye: *“En consideración del análisis expuesto, la Dirección de Asesoría Jurídica, concluye que el proyecto regulatorio contenido en el memorando No. ARCOTEL-CREG- 2021-0296-M de 02 de julio de 2021, debe ser aprobado por el Directorio de la ARCOTEL conforme lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. No obstante de lo expuesto, se efectúan varias observaciones al proyecto de Resolución, las cuales se anexan al presente documento.”*

### 3. BASE LEGAL

#### 3.1. La Constitución de la República del Ecuador, dispone:

**“Art. 52.-** Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. (...)”.

**“Art. 226.-** 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”.

**“Art. 227.-** 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”.

**“Art. 261.-** El Estado central tendrá competencias exclusivas sobre: (...) **10.** El espectro radioeléctrico y el régimen general de comunicaciones y telecomunicaciones; puertos y aeropuertos.”.

**“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”.

**“Art. 314.-** El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.

El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación”.

### 3.2. La Ley Orgánica de Telecomunicaciones - LOT - establece:

**“Artículo 3.- Objetivos.** Son objetivos de la presente Ley:

(...)

**8.** Establecer el marco legal para la emisión de regulación ex ante, que permita coadyuvar en el fomento, promoción y preservación de las condiciones de competencia en los mercados correspondientes en el sector de las telecomunicaciones, de manera que se propenda a la reducción de tarifas y a la mejora de la calidad en la prestación de servicios de telecomunicaciones.

**9.** Establecer las condiciones idóneas para garantizar a los ciudadanos el derecho a acceder a servicios públicos de telecomunicaciones de óptima calidad, con precios y tarifas equitativas y a elegirlos con libertad así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

**10.** Establecer el ámbito de control de calidad y los procedimientos de defensa de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, las sanciones por la vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de los servicios y por la interrupción de los servicios públicos de telecomunicaciones que no sea ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

(...)

**16.** Simplificar procedimientos para el otorgamiento de títulos habilitantes y actividades relacionadas con su administración y gestión.”.

**“Artículo 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”*

**“Artículo 20.- Obligaciones y Limitaciones.**

*La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, determinará las obligaciones específicas para garantizar la calidad y expansión de los servicios de telecomunicaciones, así como su prestación en condiciones preferenciales para garantizar el acceso igualitario o establecer las limitaciones requeridas para la satisfacción del interés público, todo lo cual será de obligatorio cumplimiento.*

*Las empresas públicas que presten servicios de telecomunicaciones y las personas naturales o jurídicas delegatarias para prestar tales servicios, deberán cumplir las obligaciones establecidas en esta Ley, su reglamento general y las normas emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para garantizar la calidad, continuidad, eficacia, precios y tarifas equitativas y eficiencia de los servicios públicos.”*

**“Artículo 22.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios.**

*Los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones tendrán derecho:*

**1. A disponer y recibir los servicios de telecomunicaciones contratados de forma continua, regular, eficiente, con calidad y eficacia.**

(...)

**14. A exigir a los prestadores de los servicios contratados, el cumplimiento de los parámetros de calidad aplicables.”**

**“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:*

(...)

**2. Prestar el servicio de forma obligatoria, general, uniforme, eficiente, continua, regular, accesible y responsable, cumpliendo las regulaciones que dicte la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y lo establecido en los títulos habilitantes.**

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

**4. Respetar los derechos de los usuarios establecidos en esta Ley y en el ordenamiento jurídico vigente.”**

**“Artículo 29.- Regulación técnica.** Consistente en establecer y supervisar las normas para garantizar la compatibilidad, la calidad del servicio y solucionar las cuestiones relacionadas con la seguridad y el medio ambiente.”.

**“Artículo 142.- Creación y naturaleza.** Créase la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) como persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio, adscrita al Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones es la entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes.”.

**“Artículo 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 cumpla 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 (...).”.

**“Artículo 146.- Atribuciones del Directorio.**

Corresponde al Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones:  
(..)

7. Aprobar los reglamentos previstos en esta Ley o los necesarios para su cumplimiento y los reglamentos internos para el funcionamiento de la Agencia.

## **“DISPOSICIONES GENERALES**

### **Primera.- Procedimiento de consulta pública.**

Para la emisión o modificación de planes o actos de contenido normativo, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones deberá realizar consultas públicas para recibir opiniones, recomendaciones y comentarios de las y los afectados o interesados, en forma física o por medios electrónicos. Las opiniones, sugerencias o recomendaciones que se formulen en el procedimiento de consulta pública no tendrán carácter vinculante.

En todos los casos para la expedición de actos normativos, se contará con estudios o informes que justifiquen su legitimidad y oportunidad.

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones normará el procedimiento de consulta pública previsto en este artículo.”.

## **“DISPOSICIONES FINALES**

**Cuarta.-** La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ejercerá las funciones de regulación, control y administración atribuidas al Consejo Nacional de Telecomunicaciones, Superintendencia de Telecomunicaciones y Secretaría Nacional de Telecomunicaciones en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, su Reglamento General y demás normativa.”.

### 3.3. El Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones determina:

**“Art. 59.- Consideraciones generales de las obligaciones de los prestadores de servicios.-** Para el cumplimiento de las obligaciones de los prestadores de servicios, previstas en la LOT, se considerará lo siguiente:

1. Cuando los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, deban compensar a los usuarios por los servicios contratados y no recibidos; o, contratados y recibidos con mala calidad, técnicamente demostrada, sea que la compensación fuere ordenada por la ARCOTEL o establecida por el propio prestador, ésta se realizará de manera inmediata de identificado el hecho, el que deberá ser registrado como prueba documental para efectos de control; para lo cual, la ARCOTEL determinará la forma de establecer, calcular y realizar las compensaciones y los plazos para las devoluciones que correspondan, a través de las regulaciones que se dicten para el efecto. En los casos de suspensión de servicio por fuerza mayor, calificada por la ARCOTEL, el prestador solo podrá cobrar por los servicios efectivamente brindados.

(...)

5. Para garantizar la calidad de los servicios de telecomunicaciones, los operadores, incluidos los de radiodifusión por suscripción, deberán implementar todas las acciones técnicas, ya sea a nivel de red de transmisión o de acceso, en elementos físicos o de software, ampliación de red, ampliación de capacidad, gestión de tráfico y cualquier otra para la adecuada administración de la red, lo cual será notificado en los formatos que establezca la ARCOTEL para el efecto. Para el tratamiento de la calidad de los servicios de radiodifusión, se estará a la normativa que se dicte para el efecto. (...).”

**“Art. 7.- Funciones del Directorio.-** Corresponde al Directorio, además de las previstas en la Ley, las siguientes atribuciones: 1. Expedir, modificar, reformar, interpretar y aclarar los reglamentos del régimen general de telecomunicaciones, tales como: tarifas; otorgamiento de títulos habilitantes del régimen general de telecomunicaciones que incluirá el procedimiento de intervención y terminación de los mismos. (...)”

**“Art. 9.- Funciones del Director Ejecutivo de la ARCOTEL.-** El Director Ejecutivo de la ARCOTEL, a más de las funciones previstas en la Ley, ejercerá las siguientes:

1. Presentar por iniciativa propia o a petición del Directorio, para su conocimiento y resolución, los proyectos de reglamentos o actos normativos que corresponde expedir al Directorio.(..).”

### 3.4. El Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de 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: 1. Instalar, prestar y explotar el servicio concesionado o autorizado, conforme a este reglamento, lo establecido en su título habilitante y la normativa aplicable. 2. Cumplir con el Plan de expansión establecido en el título habilitante. 3. Prestar los servicios concesionados o autorizados en forma continua y eficiente de acuerdo con este reglamento y con los índices y régimen de calidad del servicio establecidos por el Directorio de la ARCOTEL. (...) 17. Publicar en su página electrónica

*todos los planes, promociones, paquetes o tarifas disponibles de conformidad con lo establecido en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como los Índices de Calidad, y la cobertura de prestación de los servicios, de conformidad con las condiciones y formatos que establezca la Dirección Ejecutiva 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.- Adicional a las obligaciones contempladas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en su Reglamento General, los poseedores de títulos habilitantes de registro de servicios y autorizaciones para la prestación de servicios de telecomunicaciones; permisos y autorizaciones para prestación de servicios de audio y video por suscripción, deberán cumplir con lo siguiente: 1. Instalar, prestar y explotar el servicio concesionado o autorizado, conforme a este reglamento, lo establecido en su título habilitante y la normativa aplicable. (...) 3. Prestar el servicio en forma continua y eficiente de acuerdo con este reglamento y con los índices y régimen de calidad del servicio establecidos por el Directorio de la ARCOTEL.”.*

**“Artículo 21.-** *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 el Directorio de la ARCOTEL para cada servicio, debiendo estar relacionados al menos a:*

- 1. Aspectos técnicos vinculados con la operación y prestación del servicio.*
- 2. Atención al abonado, cliente, usuario.*
- 3. Emisión correcta de facturas de cobro.*
- 4. Plazos máximos para atención, reparación e interrupción del servicio.*

*Los parámetros y metas de calidad de los servicios iniciales, constarán en el título habilitante y serán actualizados cuando el Directorio de la ARCOTEL lo requiera, para tal efecto se considerarán avances tecnológicos, crecimiento de las necesidades del servicio por parte de la sociedad, establecimiento de nuevos servicios por parte de los prestadores u otras motivaciones vinculadas a este tema.*

**Artículo 22.-** *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 23.-** *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 Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, cuando ésta lo requiera.”.*

#### **“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.*
- Portador.*
- Móvil Avanzado a través de Operador Móvil Virtual (OMV).*
- Telecomunicaciones por Satélite.*
- Transporte internacional.*
- Valor Agregado.*
- Acceso a Internet.*
- Troncalizados.*

- *Comunales.*
- *Audio y video por suscripción.*
- *Otros que determine el Directorio de la ARCOTEL, previo informe de la Dirección Ejecutiva de dicha Agencia.*

*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 establecidas en el presente reglamento, la calidad, 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 o normas técnicas, tales como cobertura, entre otros, que serán establecidos por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, de conformidad con el número 4 del artículo 148 de la LOT.”.*

### 3.5. Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos

**“Art. 1.- Objeto.** - *Esta Ley tiene por objeto 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.”*

**“Art. 3.- Principios.-** *Además de los principios establecidos en los artículos 227 y 314 de la Constitución de la República, los trámites administrativos estarán sujetos a los siguientes: (...)*

**1. Celeridad.-** *Los trámites administrativos se gestionarán de la forma más eficiente y en el menor tiempo posible, sin afectar la calidad de su gestión.*

**2. Consolidación.-** *Todas las entidades reguladas por esta Ley deberán propender a reunir la mayor actividad administrativa en la menor cantidad posible de actos. Además impulsarán la consolidación de trámites de naturaleza similar o complementaria en un solo proceso administrativo.*

(...)

**11. Simplicidad.-** *Los trámites serán claros, sencillos, ágiles, racionales, pertinentes, útiles y de fácil entendimiento para los ciudadanos. Debe eliminarse toda complejidad innecesaria.*

(...)

**13. No duplicidad.-** *La información o documentación presentada por la o el administrado en el marco de la gestión de un trámite administrativo, no le podrá ser requerida nuevamente por la misma entidad para efectos de atender su trámite o uno posterior.*

**14. Mejora continua.-** *Las entidades reguladas por esta Ley deberán implementar procesos de mejoramiento continuo de la gestión de trámites administrativos a su cargo, que impliquen, al menos, un análisis del desempeño real de la gestión del trámite y oportunidades de mejora continua.”.*

**“Art. 6.- De los planes de simplificación de trámites.-** *Los planes de simplificación de trámites administrativos deberán ser elaborados por las entidades reguladas por esta Ley, en virtud de las políticas, lineamientos, formatos y en los plazos definidos por la entidad rectora.*

Los planes de simplificación de trámites deberán contener, como mínimo, los siguientes elementos:

1. Identificación y clasificación de los trámites existentes en la entidad, publicados en su página web institucional y que constan en el registro único de trámites administrativos, con indicación expresa de la normativa que los sustenta, sus requisitos, el tiempo que toman, así como, su relación con los programas de cada entidad, cuando corresponda.
2. Diagnóstico de los trámites que tienen mayor costo para las y los administrados, para lo cual se considerará la carga administrativa, el análisis costo-beneficio y el costo de oportunidad.
3. Identificación de los trámites existentes en la entidad que serán sometidos a revisión, para lo cual deberán contar con la participación de la ciudadanía, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Participación Ciudadana.
4. Determinación de los objetivos, metas y estrategias de simplificación de trámites a alcanzar en un periodo establecido.
5. Indicadores de gestión conforme a los cuales se realizará la evaluación de la ejecución de los planes.

Las entidades reguladas por esta Ley deberán remitir los planes de simplificación de trámites a la entidad rectora y publicarlos en sus páginas web institucionales, en el plazo que la entidad rectora determine para el efecto.”.

La Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos adicionalmente manda en sus artículos 8 y 32 que la entidad rectora de simplificación de trámites, es decir el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, tendrá las siguientes atribuciones:

**“Art. 8.- De las políticas para la simplificación de trámites.-** La simplificación de trámites a cargo de las entidades reguladas por esta Ley deberá estar orientada a:

1. La supresión de trámites prescindibles que generen cargas innecesarias para las y los administrados, que incrementen el costo operacional de la Administración Pública, que hagan menos eficiente su funcionamiento o que propicien conductas deshonestas.
2. La reducción de los requisitos y exigencias a las y los administrados, dejando única y exclusivamente aquellos que sean indispensables para cumplir el propósito de los trámites o para ejercer el control de manera adecuada.
3. La reforma de los trámites de manera que permita la mejora de los procedimientos para su cumplimiento por parte de las y los administrados. (...)”.

**“Art. 32.- Atribuciones.-** La entidad rectora de simplificación de trámites tendrá las siguientes atribuciones:

1. Emitir políticas públicas, lineamientos, metodologías, regulaciones y realizar estudios técnicos para la simplificación, optimización y eficiencia de trámites administrativos y controlar su cumplimiento;
2. Establecer los lineamientos necesarios para la elaboración de los planes de simplificación de trámites por parte de las entidades reguladas por esta Ley y verificar su cumplimiento, en

*coordinación con la secretaría técnica del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa;*

3. *Dictaminar en forma previa, obligatoria y vinculante sobre la creación de un nuevo trámite;*

*Implementar, regular y administrar el registro único de trámites y el sistema único de información de trámites;”.*

3.6 El Código Orgánico Administrativo, determina:

**“Art. 128.-** *Acto normativo de carácter administrativo.*

*Es toda declaración unilateral efectuada en ejercicio de una competencia administrativa que produce efectos jurídicos generales, que no se agota con su cumplimiento y de forma directa.”.*

**“Art. 130.-** *Competencia normativa de carácter administrativo. Las máximas autoridades administrativas tienen competencia normativa de carácter administrativo únicamente para regular los asuntos internos del órgano a su cargo, salvo los casos en los que la ley prevea esta competencia para la máxima autoridad legislativa de una administración pública.*

*La competencia regulatoria de las actuaciones de las personas debe estar expresamente atribuida en la ley.”.*

3.7 El Estatuto Régimen Jurídico Administrativo Función Ejecutiva, ERJAFE, determina:

**“Art. 81.- FORMACION.-** *Los actos normativos serán expedidos por el respectivo órgano competente. La iniciativa para su expedición deberá ir acompañada de los estudios e informes necesarios que justifique su legitimidad y oportunidad.*

*Los órganos administrativos previa la expedición de actos normativos podrán convocar a las personas que se verían afectadas por sus disposiciones para escuchar sus opiniones con respecto a las normas a expedirse. Dichas opiniones no vincularán a la Administración.*

*En la expedición de actos normativos será necesario expresar la norma legal (sic) en que se basa. No será indispensable exponer consideraciones de hecho que justifiquen su expedición.”.*

**“Art. 82.- VIGENCIA.-** *Los actos normativos surtirán efectos desde el día en que su texto aparece publicado íntegramente en el Registro Oficial. En situaciones excepcionales y siempre que se trate de actos normativos referidos exclusivamente a potestades de los poderes públicos o en casos de urgencia debidamente justificada, se podrá disponer que surtan efecto desde la fecha de su expedición.”.*

3.8 Con resolución No. ARCOTEL-2018-0716 de 16 de agosto de 2016, publicada en el Registro Oficial, Edición Especial Nro. 545 de 18 de septiembre de 2018, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, expidió la Norma técnica que regula las condiciones generales de los contratos de adhesión, del contrato negociado con clientes, y del empadronamiento de abonados y clientes, determina:

**“Art. 4.-** *Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios.- Sin perjuicio de las obligaciones que se encuentran detalladas para los prestadores de servicio del régimen general de telecomunicaciones y sus abonados o clientes en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su*

*Reglamento General, Reglamento para la Prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, y demás normativa vinculada, así como de lo establecido en sus respectivos títulos habilitantes para la prestación del servicio o servicios, estos se obligan a observar, respetar y aplicar, las siguientes condiciones generales:*

*1) Principios.- Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción brindarán los servicios contratados de forma continua, regular, eficiente, accesible, con calidad y eficacia, garantizando el acceso igualitario y no discriminatorio a quien requiera de los mismos.*

*2) Calidad de servicios.- Los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, deben cumplir con los índices de calidad aprobados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para cada servicio. (...).*

#### 4. AUTORIDAD COMPETENTE PARA APROBAR LA NORMA

En relación a la calidad de los servicios de telecomunicaciones, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, artículos 3 y 4, prevé que se debe establecer el marco legal para la emisión de regulación ex ante, que permita la mejora de la calidad en la prestación de servicios de telecomunicaciones; las condiciones idóneas para garantizar a los ciudadanos el derecho a acceder a servicios públicos de telecomunicaciones de óptima calidad; y, el ámbito de control de calidad y los procedimientos de defensa de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, y las sanciones por la vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de los servicios.

Así también, en el artículo 20 de dicha Ley, se establece como competencia de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones “(...) *determinar las obligaciones específicas para garantizar la calidad y expansión de los servicios de telecomunicaciones así como su prestación en condiciones preferenciales para garantizar el acceso igualitario o establecer las limitaciones requeridas para la satisfacción del interés público, todo lo cual será de obligatorio cumplimiento.*”; y que “(...) *las personas naturales o jurídicas delegatarias para prestar tales servicios, deberán cumplir las obligaciones establecidas en esta Ley, su reglamento general y las normas emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para garantizar la calidad, continuidad, eficacia, precios y tarifas equitativas y eficiencia de los servicios públicos.*”.

De igual manera, en el artículo 22 de la Ley, constan como parte de los derechos de los abonados clientes y usuarios de telecomunicaciones, los siguientes:

*“1. A disponer y recibir los servicios de telecomunicaciones contratados de forma continua, regular, eficiente, con calidad y eficacia.”.*

*“14. A exigir a los prestadores de los servicios contratados, el cumplimiento de los parámetros de calidad aplicables.”.*

Por su parte el artículo 21 del Reglamento para la prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, establece, entre otros aspectos, que los parámetros y metas de calidad de la prestación de los servicios constarán en la normativa o resoluciones que para el efecto emita el Directorio de la ARCOTEL para cada servicio; el artículo 8, numeral 3, del mismo reglamento como obligaciones de los poseedores de títulos habilitantes de concesión o autorización para la prestación de servicios de telecomunicaciones, el prestar los servicios concesionados o autorizados en

forma continua y eficiente, de acuerdo con dicho reglamento y con los índices y régimen de calidad del servicio establecidos por el Directorio de la ARCOTEL.

El Criterio Jurídico Nro. ARCOTEL-CJDA-2017-00105 de 25 de septiembre de 2017, remitido con memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2017-0579-M de 26 de septiembre de 2017, aprobado y remitido por el Coordinador General Jurídico, concluye lo siguiente:

*“1. De conformidad con lo dispuesto en los artículos 20 y 144 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y los artículos 8 y 21 del Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, la determinación de los parámetros de calidad en la prestación de servicios de telecomunicaciones es una facultad inherente a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, cuya ejecución no depende del establecimiento de acuerdo alguno con los administrados.*

*2. Para la determinación de los índices o parámetros de calidad de los servicios de telecomunicaciones, se debe cumplir con lo previsto en el artículo 21 del Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, y el procedimiento previsto en el Reglamento de Consultas Públicas de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para la emisión de actos de contenido normativo.”*

En el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador determina que: *“Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad...”,* y que *“... la ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores...”*.

En los artículos 313 y 314 de Constitución, se señala que las telecomunicaciones y el espectro radioeléctrico son sectores estratégicos, respecto de los cuales el Estado ecuatoriano se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar. Se indica, además, que el Estado ecuatoriano es el responsable por la provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones, debiendo garantizar que respondan, entre otros, al principio de calidad.

Por tanto, los poseedores de títulos habilitantes que prestan servicios de telecomunicaciones en el Ecuador tienen la obligación constitucional de prestar los servicios de telecomunicaciones cumpliendo los parámetros de calidad que, en este caso, establezca la ARCOTEL, conforme las atribuciones y competencias que se desprenden de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones vigente desde el 18 de febrero de 2015, suprimió al Consejo Nacional de Telecomunicaciones, Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y creó la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) en sustitución de los organismos antes citados, con competencia para expedir todos los actos necesarios para el logro de los objetivos de la ley y el cumplimiento de las funciones de administración, gestión, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico conforme lo previsto en los artículos 142 y 144.

En los artículos 147 y 148 de la Ley en mención, se establece a la ARCOTEL la potestad para expedir todos los actos necesarios para el logro de los objetivos de la ley y el cumplimiento de las funciones de administración, gestión, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico, lo que incluye las demás competencias establecidas en el ordenamiento jurídico.

Por lo expuesto, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, tiene atribución legal para establecer los parámetros de calidad del servicio de telefonía fija, servicio de audio y video por suscripción y servicio de acceso a Internet de conformidad con los artículos 20 y 147 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como la correspondiente aplicación del artículo 21 del Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción.

De manera que corresponde a la ARCOTEL, a través del Directorio de la ARCOTEL, LA REFORMA EN UN SOLO ACTO NORMATIVO, DE TODOS LOS CAMBIOS RELACIONADOS A LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES QUE LE CORRESPONDE EMITIR AL DIRECTORIO DE LA ARCOTEL

## 5. IDENTIFICACIÓN DE TEMAS DE ANÁLISIS Y REVISIÓN REGULATORIA

El Informe Conjunto No. CREG-CCON-CTHB-2020-0001 de 23 de septiembre de 2020, realizado entre las Coordinaciones: Técnica de Regulación, Técnica de Control y Técnica de Títulos Habilitantes se realiza un “ANÁLISIS DE LA SOLICITUD DE SIMPLIFICACIÓN DE LOS REPORTES DE LOS SERVICIOS DEL RÉGIMEN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES”, en el que se menciona, concluye y recomienda:

### “4.2. Análisis Técnico

El análisis técnico detallado consta en la matriz Excel que se adjunta al presente documento, la cual consta de 291 reportes provenientes de la información remitida por el MINTEL a través de oficios MINTEL-STTIC-2020-0097-O de 21 de mayo de 2020 y MINTEL-SGERC-2020- 0587-O de 06 de julio de 2020 correspondientes a los siguientes seis servicios del régimen general de telecomunicaciones:

- Servicio Portador
- Servicio de Acceso a Internet
- Servicio de Valor Agregado
- Servicio Móvil Avanzado,
- Servicio de Telefonía Fija
- Audio y Video por Suscripción

(...)

Finalmente, se debe indicar que la acción sugerida para los casos “SIMPLIFICAR” y “ELIMINAR” implica mecanismos de modificación de actos normativos y/o administrativos para lo cual se debe aplicar lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y los reglamentos correspondientes, procedimiento al que los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán acogerse de ser necesario, pero estas acciones se encuentra fuera del alcance del análisis realizado por la Comisión Interdisciplinaria.

## 5. CONCLUSIONES (...)

Para los 240 reportes válidos, se ha emitido el siguiente criterio:

- La acción sugerida para 122 reportes es “MANTENER”
- La acción sugerida para 56 reportes es “SIMPLIFICAR”, lo cual puede corresponder a una modificación de la periodicidad de presentación de la información, o a la unificación y/o optimización de la información contenida en varios formatos en uno solo.
- La acción sugerida para 62 reportes es “ELIMINAR”

## 6. RECOMENDACIÓN

Poner el presente Informe Técnico en conocimiento de la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica para los fines y acciones que considere pertinentes.”.

En el mencionado informe se adjunta Matriz Excel Simplificación Reportes\_Revisión2\_Consolidada\_18Sep2020, de la que se desprenden los actos normativos que la Dirección Ejecutiva dentro del ámbito de sus competencias deberá simplificar y en otros casos eliminar.

Para ello se procede a analizar cada una de las normativas sujetas a modificación:

### 5.1. RESOLUCION No. ARCOTEL-2016-0144; RESOLUCION 13-06-ARCOTEL-2016

Mediante Resolución Nro. ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, aprobó los Índices de Calidad y en su artículo 2 establece:

*“Artículo 2. Aprobar los Índices de Calidad aplicables a partir del año 2016 para las prestadoras del servicio de telefonía fija: CNT E.P., ETAPA E.P., ECUADORTELECOM S.A., SETEL S.A., LINKOTEL S.A. y LEVEL 3 ECUADOR LVL T S.A. consistentes en el siguiente cuadro y cuyo detalle consta en el Anexo de esta Resolución:*

No.	CÓDIGO	PARÁMETRO
1	1.1	Relación con el cliente
2	1.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes
3	1.3	Tiempo promedio de resolución de reclamos generales
4	1.4	Porcentaje de reclamos de facturación
5	1.5	Facturación
6	1.6	Porcentaje de averías efectivas reparadas
7	1.7	Porcentaje de averías reportadas
8	1.8	Gestión de Red Destino Telefonía
9	1.9	Tiempo de espera por respuesta de operador humano
10	1.10	Tiempo de instalación”

Mediante Resolución Nro. 13-06-ARCOTEL-2016 de 30 de septiembre de 2016, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, aprobó las reformas a la Resolución ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016.

En el Informe Conjunto No. CREG-CCON-CTHB-2020-0001 de 23 de septiembre de 2020, realizado entre las Coordinaciones: Técnica de Regulación, Técnica de Control y Técnica de Títulos Habilitantes se realiza un “ANÁLISIS DE LA SOLICITUD DE SIMPLIFICACIÓN DE LOS REPORTES DE LOS SERVICIOS DEL RÉGIMEN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES, adicionalmente con respecto a las Resoluciones Nro. ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016 y Nro. 13-06-ARCOTEL-2016 de 30 de septiembre de 2016, se solicita:

NORMATIVA	SERVICIO	CÓDIGO	FORMATO	PERIODICIDAD DE RECEPCIÓN	VIGENTE (SI/NO)	FUENTE	ACCIÓN SUGERIDA A REPORTE	OBSERVACIÓN INTERNA
RESOLUCION ARCOTEL-2016-0144; RESOLUCION 13-06-ARCOTEL-2016	Telefonía Fija		Tiempo promedio de resolución de reclamos generales	Mensual	Mensual ≤ 4 días (96 horas continuas)		SIMPLIFICAR	De parte de la ARCOTEL se sugiere simplificar el reporte, aplica modificación de norma técnica para todos los operadores del servicio.
RESOLUCION ARCOTEL-2016-0144; RESOLUCION 13-06-ARCOTEL-2016	Telefonía Fija		Porcentaje de averías efectivas reparadas	Mensual	≥ 73% de averías reparadas hasta en 24 horas		SIMPLIFICAR	De parte de la ARCOTEL se sugiere simplificar el reporte, aplica modificación de norma técnica para todos los operadores del servicio.
RESOLUCION ARCOTEL-2016-0144; RESOLUCION 13-06-ARCOTEL-2016	Telefonía Fija			Mensual	≥ 85% de averías reparadas hasta en 48 horas		SIMPLIFICAR	De parte de la ARCOTEL se sugiere simplificar el reporte, aplica modificación de norma técnica para todos los operadores del servicio.
RESOLUCION ARCOTEL-2016-0144; RESOLUCION 13-06-ARCOTEL-2016	Telefonía Fija			Mensual	≥ 95% de averías reparadas hasta en 5 días		SIMPLIFICAR	De parte de la ARCOTEL se sugiere simplificar el reporte, aplica modificación de norma técnica para todos los operadores del servicio.
RESOLUCION ARCOTEL-2016-0144; RESOLUCION 13-06-ARCOTEL-2016	Telefonía Fija			Gestión de Red Destino Telefonía	Mensual	Fija – fija (on-net) ≥ 95 %		SIMPLIFICAR
RESOLUCION ARCOTEL-2016-0144; RESOLUCION 13-06-ARCOTEL-2016	Telefonía Fija		Tiempo promedio de espera por respuesta de operador humano	Mensual	80% de llamadas de solución de averías y reclamos contestadas en ≤ 20 s.		SIMPLIFICAR	De parte de la ARCOTEL se sugiere simplificar el reporte, aplica modificación de norma técnica para todos los operadores del servicio.
RESOLUCION ARCOTEL-2016-0144; RESOLUCION 13-06-ARCOTEL-2016	Telefonía Fija			Mensual	60% llamadas de información contestadas en ≤ 20 s.		SIMPLIFICAR	De parte de la ARCOTEL se sugiere simplificar el reporte, aplica modificación de norma técnica para todos los operadores del servicio.

RESOLUCION ARCOTEL- 2016-0144; RESOLUCION 13-06- ARCOTEL- 2016	Telefonía Fija		Tiempo promedio de instalación de líneas nuevas	Mensual	98% de las instalaciones de líneas nuevas ≤ 5 días.		SIMPLIFICAR	De parte de la ARCOTEL se sugiere simplificar el reporte, aplica modificación de norma técnica para todos los operadores del servicio.
--	-------------------	--	--	---------	--	--	-------------	--

Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CCDS-2021-0126-M de 30 de junio de 2021, la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, remitió a la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado, la acción a ejecutarse para los reportes, dentro del ANÁLISIS DE LA SOLICITUD DE SIMPLIFICACIÓN DE LOS REPORTES DE LOS SERVICIOS DEL RÉGIMEN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES, establecido en el Informe Conjunto Nro. CREG-CCON-CTHB-2020-0001 de 23 de septiembre de 2020, con respecto a la Resolución Nro. ARCOTEL-2016-0144 y Resolución Nro. 13-06-ARCOTEL-2016 y menciona:

“(…)

FORMATO	PERIODICIDAD DE RECEPCIÓN	VIGENTE (SI/NO)	ACCIÓN SUGERIDA A REPORTE	OBSERVACIÓN INTERNA
Tiempo promedio de resolución de reclamos generales.	Mensual	Mensual ≤ 4 días (96 horas continuas)	SIMPLIFICAR	Se sugiere un <b>reporte semestral con desglose mensual</b> ya que no afecta al indicador, porque se realiza un único informe anual, pero se levantarían alarmas semestrales, para lo cual se debería reformar la norma Técnica de Calidad STF y los operadores deberán realizar cambios en los sistemas de adquisición de datos.
Porcentaje de averías efectivas reparadas.	Mensual	≥ 73% de averías reparadas hasta en 24 horas	SIMPLIFICAR	Se sugiere un <b>reporte semestral con desglose mensual</b> ya que no afecta al indicador, porque se realiza un único informe anual, pero se levantarían alarmas semestrales, para lo cual se debería reformar la norma Técnica de Calidad STF y los operadores deberán realizar cambios en los sistemas de adquisición de datos.
	Mensual	≥ 85% de averías reparadas hasta en 48 horas	SIMPLIFICAR	Se sugiere un <b>reporte semestral con desglose mensual</b> ya que no afecta al indicador, porque se realiza un único informe anual, pero se levantarían alarmas semestrales, para lo cual se debería reformar la norma Técnica de Calidad STF y los operadores deberán realizar cambios en los sistemas de adquisición de datos.
	Mensual	≥ 95% de averías reparadas hasta en 5 días	SIMPLIFICAR	Se sugiere un <b>reporte semestral con desglose mensual</b> ya que no afecta al indicador, porque se realiza un único informe anual, pero se levantarían alarmas semestrales, para lo cual se debería reformar la norma Técnica de Calidad STF y los operadores deberán realizar cambios en los sistemas de adquisición de datos.

Gestión de Red Destino Telefonía	Mensual	Fija – fija (on-net) <sup>3</sup> 95 %	SIMPLIFICAR	Se sugiere un <b>reporte semestral con desglose mensual</b> ya que no afecta al indicador, porque se realiza un único informe anual, pero se levantarían alarmas semestrales, para lo cual se debería reformar la norma Técnica de Calidad STF y los operadores deberán realizar cambios en los sistemas de adquisición de datos.
Tiempo promedio de espera por respuesta de operador humano.	Mensual	80% de llamadas de solución de averías y reclamos contestadas en £ 20 s.	SIMPLIFICAR	Se sugiere un <b>reporte semestral con desglose mensual</b> ya que no afecta al indicador, porque se realiza un único informe anual, pero se levantarían alarmas semestrales, para lo cual se debería reformar la norma Técnica de Calidad STF y los operadores deberán realizar cambios en los sistemas de adquisición de datos.
	Mensual	60% de llamadas de información contestadas en £ 20 s.	SIMPLIFICAR	Se sugiere un <b>reporte semestral con desglose mensual</b> ya que no afecta al indicador, porque se realiza un único informe anual, pero se levantarían alarmas semestrales, para lo cual se debería reformar la norma Técnica de Calidad STF y los operadores deberán realizar cambios en los sistemas de adquisición de datos.
Tiempo promedio de instalación de líneas nuevas	Mensual	98% de las instalaciones de líneas nuevas ≤ 5 días	SIMPLIFICAR	Se sugiere un <b>reporte semestral con desglose mensual</b> ya que no afecta al indicador, porque se realiza un único informe anual, pero se levantarían alarmas semestrales, para lo cual se debería reformar la norma Técnica de Calidad STF y los operadores deberán realizar cambios en los sistemas de adquisición de datos.

\*Resaltado fuera del original

Tal como lo solicita la Coordinación Técnica de Control, la simplificación está relacionada con la periodicidad de la entrega de reportes de cada parámetro detallado en el Informe Conjunto No. CREG-CCON-CTHB-2020-0001 de 23 de septiembre de 2020, pertenecientes a las Resoluciones Nro. ARCOTEL-2016-0144 y Nro. 13-06-ARCOTEL-2016 y NO contempla cambio en el cálculo para obtener el índice y la evaluación del valor objetivo.

En virtud de lo expuesto, considerando que en la matriz Excel adjunta al Informe Conjunto No. CREG-CCON-CTHB-2020-0001 de 23 de septiembre de 2020, constan reportes incluidos en la Resolución Nro. ARCOTEL-2016-0144 y Resolución Nro. 13-06-ARCOTEL-2016, cuya acción es “SIMPLIFICAR”; y mediante memorando Nro. ARCOTEL-CCDS-2021-0126-M de 30 de junio de 2021, la Coordinación Técnica de Control, usuaria de la información de dichos reportes ratifica la acción de simplificación y remite la periodicidad y lineamientos necesarios para dicha acción, se propone, reformar el Anexo 3 de la Resolución Nro. ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016, referente a los Reportes de las fichas metodológicas de los Parámetros de Calidad para el Servicio de Telefonía Fija, conforme el siguiente detalle:

- 1) Modificar la sección de “Reportes” del Parámetro de Calidad para Telefonía Fija, denominado TIEMPO PROMEDIO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS GENERALES, código 1.3, de la siguiente forma:

DONDE DICE:

**“Reportes**

*Total calculado y entregado mensualmente, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.”*

DEBE DECIR:

**“Reportes**

*Total calculado mensual y entregado semestralmente, hasta el 31 de enero (período julio-diciembre del año inmediato anterior) y hasta el 31 de julio (período enero a junio) de cada año, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.”*

- 2) Modificar la sección de “Reportes” del Parámetro de Calidad para Telefonía Fija, denominado PORCENTAJE DE AVERÍAS EFECTIVAS REPARADAS, código 1.6, de la siguiente forma:

DONDE DICE:

**“Reportes**

*Total calculado y entregado mensualmente, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.”*

DEBE DECIR:

**“Reportes**

*Total calculado mensual y entregado semestralmente, hasta el 31 de enero (período julio-diciembre del año inmediato anterior) y hasta el 31 de julio (período enero a junio) de cada año, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.”*

- 3) Modificar la sección de “Reportes” del Parámetro de Calidad para Telefonía Fija, denominado GESTIÓN DE RED, código 1.8, de la siguiente forma:

DONDE DICE:

**“Reportes**

*Total calculado y entregado mensualmente, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador”*

DEBE DECIR:

**“Reportes**

*Total calculado mensual y entregado semestralmente, hasta el 31 de enero (período julio-diciembre del año inmediato anterior) y hasta el 31 de julio (período enero a junio) de cada año, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.”*

- 4) Modificar la sección de “Reportes” del Parámetro de Calidad para Telefonía Fija, denominado TIEMPO DE ESPERA POR RESPUESTA DE OPERADOR HUMANO, código 1.9, de la siguiente forma:

DONDE DICE:

**“Reportes**

*Total calculado y entregado mensualmente, de conformidad con los términos definidos por ARCOTEL en el SAAD de cada operador.”*

DEBE DECIR:

**“Reportes**

*Total calculado mensual y entregado semestralmente, hasta el 31 de enero (período julio-diciembre del año inmediato anterior) y hasta el 31 de julio (período enero a junio) de cada año, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.”*

- 5) Modificar la sección de “Reportes” del Parámetro de Calidad para Telefonía Fija, denominado TIEMPO DE INSTALACIÓN, código 1.10, de la siguiente forma:

DONDE DICE:

**“Reportes**

*Total calculado y entregado mensualmente, de forma física y digital en ARCOTEL.”*

DEBE DECIR:

**“Reportes**

*Total calculado mensual y entregado semestralmente, hasta el 31 de enero (período julio-diciembre del año inmediato anterior) y hasta el 31 de julio (período enero a junio) de cada año, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.”*

## 5.2. RESOLUCIÓN Nro. TEL-452-29-CONATEL-2007

Mediante Resolución Nro. 452-29-CONATEL-2007 de 25 de octubre de 2007, el ex Consejo Nacional de Telecomunicaciones CONATEL, expidió el “REGLAMENTO PARA HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES DE TELECOMUNICACIONES”

En el Informe Conjunto No. CREG-CCON-CTHB-2020-0001 de 23 de septiembre de 2020, realizado entre las Coordinaciones: Técnica de Regulación, Técnica de Control y Técnica de Títulos Habilitantes se realiza un “ANÁLISIS DE LA SOLICITUD DE SIMPLIFICACIÓN DE LOS REPORTES DE LOS SERVICIOS DEL RÉGIMEN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES, adicionalmente con respecto a la Resolución Nro. TEL-452-29-CONATEL-2007 de 25 de octubre de 2007, se solicita:

NORMATIVA	SERVICIO	CÓDIGO	FORMATO	PERIODICIDAD DE RECEPCIÓN	VIGENTE (SI/NO)	FUENTE	ACCIÓN SUGERIDA A REPORTE	OBSERVACIÓN INTERNA
Resolución 452-29-CONATEL-2007	SERVICIO MÓVIL AVANZADO	N/A	LISTAS NEGATIVAS	MENSUAL	SI	SAAD	ELIMINAR	De parte de la ARCOTEL se sugiere eliminar este reporte hasta que se emita la nueva normativa de Listas Positivas +/- Negativas. La Resolución 452-29-CONATEL-2007 ha sido derogada con la Resolución 03-03-2017 DEROGADO POR EL REGLAMENTO PARA HOMOLOGACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES DE TELECOMUNICACIONES 03-03-ARCOTEL-2017 DE 31 DE MAYO DE 2017
Resolución 452-29-CONATEL-2007	SERVICIO MÓVIL AVANZADO	N/A	TERMINALES DESBLOQUEADOS	MENSUAL	NO	SAAD	ELIMINAR	De parte de la ARCOTEL se sugiere eliminar este reporte hasta que se emita la nueva normativa de Listas Positivas +/- Negativas. La Resolución 452-29-CONATEL-2007 ha sido derogada con la Resolución 03-03-2017 DEROGADO POR EL REGLAMENTO PARA HOMOLOGACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES DE TELECOMUNICACIONES 03-03-ARCOTEL-2017 DE 31 DE MAYO DE 2017

Mediante Resolución Nro. 03-03-ARCOTEL-2017 de 31 de mayo de 2017 y publicado en el Registro Oficial Nro. 15 de 15 de junio de 2017, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, expidió el "REGLAMENTO PARA HOMOLOGACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES DE TELECOMUNICACIONES" y en la disposición derogatoria primera establece: *"Deróguese la Resolución No. TEL-452-29- CONATEL-2007 de 25 de octubre de 2007, emitida por el Ex Consejo Nacional de Telecomunicaciones CONATEL y todas aquellas resoluciones o disposiciones que se opongan al presente Reglamento."*

Considerando el REGLAMENTO PARA HOMOLOGACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES DE TELECOMUNICACIONES, no se toma ninguna acción sobre la Resolución Nro. 452-09-CONATEL-2007 de 25 de octubre de 2007, ya que la misma fue derogada expresamente.

### 5.3. Resolución No. 05-03-ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016 (Ficha Técnica de AVS) / No. Instructivo Anexo 3/Reporte de Calidad: Relación por suscriptor (Encuestas de Satisfacción)

Mediante Resolución Nro. 05-03-ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016 y publicada en el Registro Oficial Nro. 749 de 6 de mayo de 2016, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, expidió el "REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN", que dentro de su anexo, se encuentran las fichas descriptivas de los servicios de telecomunicaciones, y del cual forma parte, la ficha descriptiva del servicio de Audio y Video por suscripción, que en la sección de Parámetros de calidad a aplicar vinculados con la prestación del servicio menciona:

“La calidad del Servicio se sujetará a la norma que defina el Directorio de la ARCOTEL, inicialmente son los que se describen a continuación y los prestadores deberán entregar trimestralmente a la Dirección Ejecutiva de 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 efectivas 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 Dirección Ejecutiva de 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 Dirección Ejecutiva de 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 Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL la información pertinente, en los formatos y plazos establecidos para el efecto.”

En el Informe Conjunto No. CREG-CCON-CTHB-2020-0001 de 23 de septiembre de 2020, realizado entre las Coordinaciones: Técnica de Regulación, Técnica de Control y Técnica de Títulos Habilitantes se realiza un “ANÁLISIS DE LA SOLICITUD DE SIMPLIFICACIÓN DE LOS REPORTES DE LOS SERVICIOS DEL RÉGIMEN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES, adicionalmente con respecto a la Resolución Nro. 05-03-ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2006, se solicita:

NORMATIVA	SERVICIO	CÓDIGO	FORMATO	PERIODICIDAD DE RECEPCIÓN	VIGENTE (SI/NO)	FUENTE	ACCIÓN SUGERIDA A REPORTE	OBSERVACIÓN INTERNA
05-03-ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016 (Ficha Técnica de AVS)	Audio y Video por Suscripción	SAV-Q-001	<b>Reporte de Calidad:</b> Requerimientos de Atención que comprenden; Atención de Reclamos, Reparación de Averías, Tiempo de Respuesta del Prestador, Reclamos de Facturación	Trimestral	SI	SIETEL	SIMPLIFICAR	De parte de la ARCOTEL se sugiere simplificar este reporte, pero ello requiere modificar la normativa de calidad. Se comparte el criterio, que es sugerible simplificar el reporte, y ratifica que debe modificarse la definición y valores objetivo, establecidos en el Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción.
05-03-ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016 (Ficha Técnica de AVS)	Audio y Video por Suscripción	SAV-Q-002	<b>Reporte de Calidad:</b> Interrupción y Restitución del Servicio	Trimestral	SI	SIETEL	ELIMINAR	De parte de la ARCOTEL se sugiere eliminar este reporte, pero ello requiere emitir la normativa de interrupción en la cual se considerará este tipo de información o notificaciones.
Instructivo Anexo 3	Audio y Video por Suscripción	SAV-Q-003	<b>Reporte de Calidad:</b> Relación por suscriptor (Encuestas de Satisfacción)	Trimestral	SI	SIETEL	SIMPLIFICAR	De parte de la ARCOTEL se sugiere simplificar este reporte, pero ello requiere modificar la normativa de calidad.

Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CTHB-2021-0064-M de 15 de enero de 2021, la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, con respecto a los reportes del servicio por audio y video por suscripción menciona lo siguiente: “(...) con relación a los reportes de parámetros de calidad del servicio de audio y video por suscripción establecidos en la Ficha Descriptiva del Servicio de Audio y Video por Suscripción de la Resolución 05-03-ARCOTEL-2019 de 28 de marzo de 2016, el mencionado Informe Técnico No. IT-CPDP-GD-2020-02 de 19 de octubre de 2020, concluyó que se debe SIMPLIFICAR los siguientes parámetros: Atención a reclamos, Reparación de Averías, Tiempo de respuesta del prestador, reclamos de facturación, así como la incorporación del parámetro Encuestas de Satisfacción.”

Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2021-0151-M de 25 de enero de 2021, la Coordinación Técnica de Control, en atención al memorando Nro. ARCOTEL-CTHB-2021-0064-M de 15 de enero de 2021, envía a la Coordinación Técnica de Regulación, la propuesta de simplificación de parámetros de calidad del servicio de audio y video por suscripción y menciona:

“1. Eliminar 4 parámetros:  
Atención de Reclamos.- (...)  
Reparación de Averías.- (...)  
Tiempo de Respuesta del Prestador.- (...)  
Reclamos de Facturación.- (...)

Y reemplazar por el siguiente parámetro simplificado:

**Resolución de Reclamos (TPR).**- Se define como el tiempo promedio medido en horas continuas que los suscriptores 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 son los siguientes:

- a) La forma de reclamo presentada por el suscriptor incluye: vía telefónica, correo electrónico, oficio o carta, ventanilla de agencia o caja, centro de atención ARCOTEL.
- b) La categoría o tipo de reclamo debe clasificarse por parte del prestador dentro de alguna de las siguientes:

*Reclamo de facturación:* Todo reclamo relacionado con cobros o con tarifas del servicio

*Avería técnica:* Todo reclamo relacionado con problemas técnicos del servicio

*Servicio al cliente:* Cualquier otro tipo de reclamo que no se clasifique dentro de los dos anteriores.

- c) El tiempo de resolución de cada reclamo deberá ser contabilizado por el prestador desde el momento en que se produce la notificación por parte del suscriptor, hasta el momento de la resolución completa del reclamo.

- d) Los valores objetivos se medirán por parte de la ARCOTEL de forma trimestral y se muestran en la siguiente tabla:

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

- 2.- Incorporar la definición del siguiente parámetro:

*Relación con el Suscriptor (RS).*- Es el grado de satisfacción promedio que tiene un suscriptor con respecto a la percepción general del trato al recibido por el prestador del servicio (amabilidad, disponibilidad y rapidez).

*Entendiéndose por:*

*Amabilidad:* actitud positiva, cortés y paciente de una persona hacia el suscriptor.

*Disponibilidad:* forma en que una persona está presta a solucionar, ayuda o guiar a resolver una situación al suscriptor.

*Rapidez:* agilidad con la que se resuelve, guía o ayuda a resolver una situación al suscripción.

Los lineamientos a seguirse son los siguientes:

- a) Una vez al año el prestador debe realizar encuestas a una muestra de sus suscriptores, con base en el modelo de encuesta elaborada por la ARCOTEL.

- b) El suscriptor debe ser consultado de acuerdo a la siguiente escala para el grado de calificación

Muy Bueno: 5

Bueno: 4

Aceptable: 3

Malo: 2

Muy Malo: 1

- c) Valor Objetivo:

El valor objetivo se medirá por parte de la ARCOTEL de forma anual.

Valor objetivo anual:  $Rs \geq 3$  (en promedio para toda el área de cobertura)”

Del análisis realizado a la propuesta enviada por la Coordinación Técnica de Control se determina que, de los cuatro (4) parámetros a eliminarse, para ser reemplazados por un solo parámetro simplificado, los parámetros de atención de reclamos y reparación de averías, están relacionados entre sí y son indicadores de tiempo de resolución, sin embargo, el parámetro de reclamos de facturación, en el Reglamento para la prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción (Ficha descriptiva del servicio de audio y video por suscripción), no está en función de tiempo de respuesta y su definición se la transcribe textualmente:

*“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.”*

Lo que indica, que está relacionado con porcentaje de reclamos de facturación y no podría ser parte de un parámetro que se mide en función de tiempo. Por lo que no procede eliminar este parámetro e incluirlo dentro del indicador de tiempo de resolución de reclamos.

Con respecto al parámetro de Tiempo de respuesta del prestador, el Reglamento para la prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción (Ficha descriptiva del servicio de audio y video por suscripción), lo define como *“tiempo medido en segundos que la persona responsable o centro de atención al cliente del prestador del servicio demora en responder una llamada.”* Lo que indica que es el tiempo de respuesta de operador humano, pero no está relacionado con tiempo de resolución de reclamo, por lo que no podría incluirse dentro del parámetro de Tiempo de resolución.

Sin embargo, ya que se propone la inclusión del parámetro de Relación con el suscriptor, el tiempo de respuesta del prestador puede ser parte del mencionado indicador, ya que en éste el suscriptor califica aspectos de disponibilidad y rapidez.

Cabe mencionar que, para homologar el parámetro, con los demás servicios de telecomunicaciones la propuesta es que el parámetro sea medido en días continuos y no en horas, que no sea considerado tiempo promedio y que el nombre del parámetro se cambie a *“Tiempo de resolución de reclamos”*

En relación a la incorporación del parámetro Relación con el Suscriptor, para los Servicios de Telefonía Fija y Servicios de Móvil Avanzado, ya se está usando el parámetro de calidad *“Relación con el cliente”*, equivalente al parámetro propuesto de *“Relación con el Suscriptor”*, descrito en las resoluciones Nro. 13-06-ARCOTEL-2016 y Nro. 03-03-ARCOTEL-2018 respectivamente, con las siguientes características:

#### **“VALOR OBJETIVO**

*El resultado de las mediciones es de carácter informativo.*

*NOTA: Valor semestral a nivel nacional.*

#### **METODOLOGÍA DE MEDICIÓN**

*Se toma una muestra significativa de diferentes abonados/clientes o usuarios; los cuales serán consultados mediante encuestas para la medición del parámetro.*

*El abonado/cliente o usuario es consultado y otorgará calificaciones de acuerdo a la siguiente escala:*

<b>GRADO</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>
<i>Muy satisfecho</i>	6
	5

	4
	3
	2
<i>Muy insatisfecho</i>	1”

Razón por la cual, para un trato igualitario y estandarización de los parámetros aplicados a todos los servicios de telecomunicaciones, se propone que el parámetro siga los mismos lineamientos ya utilizados.

Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CCDS-2021-0125-M de 28 de junio de 2021, la Dirección Técnica de Control, en respuesta al memorando ARCOTEL-CRDM-2021-0185-M de 28 de junio de 2021, con lo relacionado a la eliminación del reporte de Interrupción y Restitución del Servicio, establecido como obligación en la Ficha Técnica del servicio de Audio y Video por Suscripción de la Resolución Nro. 05-03-ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016, comunica lo siguiente: *“El reporte de Interrupción y Restitución del Servicio permite realizar el control de la continuidad en la prestación del servicio, lo que incide directamente en la calidad del mismo; por tanto, mientras la Coordinación Técnica de Regulación no concluya el proceso pendiente de emitir una normativa general que regule y permita controlar las interrupciones de todos los servicios de telecomunicaciones no se recomienda eliminar el citado reporte para el servicio de audio y video por suscripción.”*

Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CCDS-2021-0126-M de 30 de junio de 2021, la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, remitió a la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado, la acción a ejecutarse para los reportes, dentro del ANÁLISIS DE LA SOLICITUD DE SIMPLIFICACIÓN DE LOS REPORTES DE LOS SERVICIOS DEL RÉGIMEN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES, establecido en el Informe Conjunto Nro. CREG-CCON-CTHB-2020-0001 de 23 de septiembre de 2020, y con respecto al reporte de Interrupción y Restitución de Servicio, de la Resolución Nro. 05-03-ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016 menciona:

“(…)

<b>FORMATO</b>	<b>PERIODICIDAD DE RECEPCIÓN</b>	<b>VIGENTE (SI/NO)</b>	<b>ACCIÓN SUGERIDA A REPORTE</b>	<b>OBSERVACIÓN INTERNA</b>
<i>Reporte de Calidad: Interrupción y Restitución del Servicio</i>	<i>Trimestral</i>	<i>SI</i>	<i>ELIMINAR</i>	<i>La emisión de la normativa de interrupciones considerará la misma información, con la cual se sustituye el reporte.</i>

Conforme a lo solicitado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CCDS-2021-0126-M de 30 de junio de 2021 y lo solicitado en la matriz del Informe Conjunto No. CREG-CCON-CTHB-2020-0001 de 23 de septiembre de 2020, con respecto a la eliminación del reporte de Interrupción y Restitución del Servicio, contenido en el reporte de calidad para el servicio de audio y video por suscripción, en la Resolución Nro. 05-03-ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016, para el cual se solicita que la acción a ejecutarse sea la de ELIMINAR el reporte, se propone reformar la definición del parámetro Interrupción y Restitución del Servicio de la ficha descriptiva del servicio de audio y video por suscripción, con el fin de eliminar el reporte que el prestador entrega a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, sin afectar la obligación de notificación, que el prestador tiene con sus suscriptores.

En virtud de lo expuesto se propone, reformar la ficha descriptiva del servicio de audio y video por suscripción, en el Anexo del Reglamento para la prestación de servicios de telecomunicaciones y

servicios de radiodifusión por suscripción, expedido mediante Resolución Nro. 05-03-ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016, conforme el siguiente detalle:

En la sección de Parámetros de calidad a aplicar vinculados con la prestación del servicio.

EN DONDE DICE:

*“La calidad del Servicio se sujetará a la norma que defina el Directorio de la ARCOTEL, inicialmente son los que se describen a continuación y los prestadores deberán entregar trimestralmente a la Dirección Ejecutiva de 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 efectivas 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 Dirección Ejecutiva de 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 Dirección Ejecutiva de 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.”*

DEBE DECIR:

*“La calidad del Servicio se sujetará a la norma que defina el Directorio de la ARCOTEL, inicialmente son los que se describen a continuación y los prestadores deberán entregar trimestralmente a la*

*Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, dentro de los primeros quince (15) días calendario, siguientes al trimestre en evaluación, el reporte de los índices de calidad, a excepción de los reportes en los que se especifique una periodicidad distinta.”*

### **TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS**

*Se define como el tiempo medido en días continuos que los suscriptores esperan para que un reclamo reportado a través de cualquiera de los canales del prestador del servicio (personalizado, telefónico, página web, correo electrónico, redes sociales, aplicaciones móviles u otros), establecidos conforme el ordenamiento jurídico vigente, sea atendido y resuelto.*

*El tiempo de resolución de cada reclamo deberá ser contabilizado por el prestador desde el momento en que se produce la notificación por parte del suscriptor, hasta el momento de la resolución completa del reclamo.*

*La categoría del reclamo debe clasificarse dentro de las siguientes:*

- *Reclamos de facturación: todo reclamo relacionado con cobros o con tarifas del servicio.*
- *Averías técnicas: todo reclamo relacionado con problemas técnicos del servicio.*
- *Servicio al cliente: cualquier otro tipo de reclamo que no se clasifique dentro de los dos anteriores.*

*El tamaño de la muestra no incluirá:*

- *Reclamos que no sean procedentes (no imputables al prestador).*
- *Reclamos registrados fuera de los canales establecidos por el prestador del servicio.*
- *Los reclamos cuya complejidad, no puedan ser atendidos en el término máximo de quince (15) días, previa aprobación de ARCOTEL. Para lo cual, el prestador deberá remitir información del reclamo específico que requiere mayor tiempo de atención, incluyendo los sustentos documentales que respalden su petición. Únicamente podrá autorizarse atenciones en plazos superiores a quince (15) días, en los siguientes casos:*
  - i. *Fuerza mayor o caso fortuito verificados por la ARCOTEL, que impiden la gestión del prestador.*
  - ii. *Información solicitada al usuario, indispensable para la atención del reclamo, que no haya sido remitida por usuario, previo pedido del prestador del servicio.*

*Los valores objetivos se medirán por parte de la ARCOTEL de forma trimestral y se muestran en la siguiente tabla:*

<b>Valor Objetivo (h)</b>	<b>Porcentaje de Casos</b>
$\leq 1$ día	90%
$\leq 2$ días continuos	91% - 95%
$\leq 3$ días continuos	96% - 99%

### **RELACIÓN CON EL CLIENTE**

*Es el grado de satisfacción que tiene un suscriptor con respecto a la percepción del trato (amabilidad, disponibilidad y rapidez), en la atención recibida a través de los canales de contacto con el prestador del servicio), evaluados en una encuesta.*

*Entendiéndose por:*

*Amabilidad: actitud positiva, cortés y paciente de una persona hacia el suscriptor.*

*Disponibilidad: forma en que una persona está presta a solucionar, ayudar o guiar a resolver una situación al suscriptor.*

*Rapidez: agilidad con la que se resuelve, guía o ayuda a resolver una situación al suscriptor.*

## VALOR OBJETIVO

El valor objetivo es de carácter informativo y se medirá de forma semestral a nivel nacional.

## METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

### Forma de medición:

El suscriptor será consultado y otorgará calificaciones de acuerdo a las siguientes escalas:

GRADO	CALIFICACIÓN
Muy Satisfecho	6
	5
	4
	3
	2
	1
Muy Insatisfecho	0

### Tamaño de muestra:

Se toma una muestra significativa de diferentes suscriptores, quienes hayan contratado y dispongan el servicio por lo menos los últimos tres (3) meses.

El tamaño de la muestra deberá garantizar una confiabilidad de al menos el 95%, con un margen de error del 5%, teniendo en consideración la totalidad de la base de suscriptores. Se excluirán las encuestas de los suscriptores que respondan "no sé" o quienes se rehúsen a contestar; no obstante, siempre se deberá asegurar el número de encuestas válidas de acuerdo al tamaño mínimo de muestra (muestra significativa).

El tamaño de la muestra ( $m$ ) será calculado con base a la siguiente fórmula:

$$m = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

### Donde:

$N$  = Número total de suscriptores del mes anterior al cual se va a ejecutar (aplicar) las encuestas.

$Z_{\alpha}$  = 1,96 (para un nivel de confianza del 95%)

$p$  = 0,50 (para maximizar el tamaño muestral)

$q$  = 0,50 (para maximizar el tamaño muestral)

$d$  = 0,05 (para un nivel de precisión del 5%)

### Variables que conforman el parámetro:

$R_c$ : Relación con el cliente.

$C_i$ : Valor de la calificación del  $i$ -ésimo encuestado. (Promedio de las calificaciones que el  $i$ -ésimo encuestado otorgó a los aspectos evaluados, previstos en la definición. Cada aspecto tendrá la misma ponderación).

$i$ :  $i$ -ésimo encuestado.

$N_e$ : Número total de encuestados (mayor o igual al tamaño de la muestra ( $m$ )).

### Cálculo para obtener el índice:

$$Rc = \frac{\sum_{i=1}^{Ne} C_i}{Ne}$$

**Reportes:**

*El informe (reporte de cumplimiento) debe ser entregado semestralmente hasta quince (15) días calendario después de concluido el semestre en evaluación, de acuerdo a los formatos y disposiciones que la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL establezca para tal fin, con resultados discriminados por provincia y por cada uno de los aspectos señalados en la definición del parámetro.*

**OBSERVACIONES**

*Las preguntas de la encuesta a ser aplicada serán establecidas por la ARCOTEL.*

*La ARCOTEL podrá solicitar o extraer de los sistemas de medición, los archivos fuente de la información objeto del reporte, previo requerimiento al prestador del servicio.*

*INTERRUPCIÓN Y RESTITUCIÓN DEL SERVICIO.- El prestador tiene la obligación de notificar a sus suscriptores por cualquier medio, con por lo menos 48 horas de anticipación cualquier interrupción planificada que afecte 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.”*

**5.4. Resolución 216-09-CONATEL-2009**

Mediante Resolución Nro. 216-09-CONATEL-2009 de 29 de julio de 2009, el ex Consejo Nacional de Telecomunicaciones CONATEL, aprobó los nuevos Parámetros de Calidad, Definiciones y Obligaciones para la prestación del Servicio de Valor Agregado de Internet y dentro de su anexo 4 detalla las fichas descriptivas de los parámetros de calidad para la provisión del servicio de valor agregado de Internet para los parámetros QoS-4.5 y QoS-4.6, y establece:

<b>“PARÁMETRO DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET</b>			
<b>NOMBRE:</b> TIEMPO PROMEDIO DE REPARACIÓN DE AVERÍAS EFECTIVAS		<b>CODIGO:</b> 4.5	
<b>FUNCION GENERAL:</b> Gestión del Servicio	<b>FUNCION ESPECIFICA:</b> Reparaciones	<b>CRITERIO:</b> Velocidad	

**DEFINICIÓN**

*Tiempo promedio medido en horas continuas, que tarda en repararse una avería efectiva, medida desde el momento en que se produce el reclamo y se notifica al proveedor del servicio hasta la reparación de la misma.*

*Las averías pueden ser entre otras las siguientes:*

- *Indisponibilidad del servicio*
- *Interrupción del servicio*
- *Desconexión o suspensión errónea del servicio*
- *Degradación del servicio*
- *Limitaciones y restricciones de uso de aplicaciones o del servicio en general sin consentimiento del cliente.*

*Se excluyen las averías en el equipo del lado del usuario/cliente, las averías que se atribuyen a la red de acceso y los de acceso al internet Internacional.*

#### **VALOR OBJETIVO**

**Valor objetivo mensual:  $Tra \leq 24$  horas**

#### **METODOLOGÍA DE MEDICIÓN**

##### Forma de medición

*Medido a través del sistema de control de averías del proveedor de Internet.*

##### Tamaño de la muestra

*Todas las averías efectivas reportadas por los clientes, en el período de medición.*

##### Área de aplicación

*Área de explotación del proveedor de Internet.*

##### Variables que conforman el parámetro

*Tra: Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, en horas*

*Te<sub>i</sub>: Tiempo transcurrido desde que la avería efectiva i es reportada hasta que es reparada, en horas*

*Ar: Total de averías efectivas reparadas.*

##### Cálculo para obtener el índice

$$Tra = \frac{\sum_{i=1}^{n=Ar} Te_i}{Ar}$$

##### Frecuencia de Medición

*Mensualmente.*

##### Reportes

*Total calculado mensual y entregado trimestralmente en los 15 primeros días siguientes al trimestre de evaluación.*

*Resultados discriminados por conexiones conmutadas y no conmutadas y por área geográfica de servicio del proveedor de Internet.*

### **OBSERVACIONES**

Quedarán excluidos de este parámetro, los tiempos de las averías reportadas en los cuales, no se haya podido tener el acceso necesario por causas imputables al cliente, a las dependencias del mismo, en la fecha y hora acordadas. O cuando se haya retrasado el servicio de reparación a petición del cliente.”

### **“PARÁMETRO DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**

<b>NOMBRE:</b> PORCENTAJE DE MÓDEMS UTILIZADOS		<b>CODIGO:</b> 4.6
<b>FUNCION GENERAL:</b> Calidad de la conexión	<b>FUNCION ESPECIFICA:</b> Establecimiento de la conexión	<b>CRITERIO:</b> Velocidad

### **DEFINICIÓN**

Porcentaje de módems utilizados respecto del total de módems que dispone el proveedor de Internet para efectuar conexiones conmutadas.

### **VALOR OBJETIVO**

Valor objetivo mensual: %Mutilizados  $\leq$  100, durante el 98% del día  
(Margen de saturación del 2%)

### **METODOLOGÍA DE MEDICIÓN**

#### Forma de medición

La medición de este parámetro se realizará utilizando herramientas informáticas que obtengan datos de la utilización de los módems; y con esta información, generar gráficos en función del tiempo.

La herramienta informática deberá graficar el porcentaje de módems utilizados respecto del total disponible en función de la hora del día. Deberá mostrar un historial de la semana transcurrida y del mes.

#### Tamaño de la muestra

Todos los módems utilizados por los usuarios/clientes que usan conexiones conmutadas.

#### Área de aplicación

Área de explotación del proveedor de Internet.

#### Variables que conforman el parámetro

*Mutilizados:* Cantidad de módems utilizados al momento de la consulta de la herramienta informática.

*Mexistentes:* Porcentaje de módems utilizados respecto del total de módems que dispone el proveedor de Internet para efectuar conexiones conmutadas.

*%Mutilizados:* Porcentaje de módems utilizados respecto del total de módems que dispone el proveedor de Internet para efectuar conexiones conmutadas.

Cálculo para obtener el índice

$$\% M_{utilizados} = \left\{ \frac{M_{utilizados}}{M_{existentes}} \right\} * 100$$

Frecuencia de Medición

Mensualmente con información diaria.

Reportes

Trimestralmente.

El reporte contendrá los gráficos mensuales generados por la herramienta informática a partir de la información diaria, el último día de cada mes, para cada uno de los tres (3) meses inmediatamente anteriores.

Se presentará, en el eje de las ordenadas, el porcentaje y en el eje de las abscisas una escala de tiempo.

El reporte trimestral será en los 15 primeros días siguientes al trimestre en evaluación.

Resultados discriminados por conexiones conmutadas y por área geográfica de servicio de Internet.

**OBSERVACIONES**

Los informes trimestrales serán entregados a la SUPERTEL y SENATEL, en medios físicos y digitales (sin protecciones, en formatos MS Office u otro que establezcan la SUPERTEL y la SENATEL).

La SUPERTEL solicitará la información fuente cuando considere pertinente, con el fin de verificar la información proporcionada por el operador; para lo cual, el operador mantendrá por un (1) año la información del informe, en formato MS Office u otro formato que establezca la SUPERTEL.”

En el Informe Conjunto No. CREG-CCON-CTHB-2020-0001 de 23 de septiembre de 2020, realizado entre las Coordinaciones: Técnica de Regulación, Técnica de Control y Técnica de Títulos Habilitantes se realiza un “ANÁLISIS DE LA SOLICITUD DE SIMPLIFICACIÓN DE LOS REPORTES DE LOS SERVICIOS DEL RÉGIMEN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES, adicionalmente con respecto a la Resolución Nro. 216-09-CONATEL-2009 de 29 de julio de 2009, se solicita:

NORMATIVA	SERVICIO	CÓDIGO	FORMATO	PERIODICIDAD DE RECEPCIÓN	VIGENTE (SI/NO)	FUENTE	ACCIÓN SUGERIDA A REPORTE	OBSERVACIÓN INTERNA
Resolución 216-09-CONATEL-2009	Servicio de Acceso a Internet	SVA-INT-QoS-4.5	TIEMPO PROMEDIO DE REPARACIÓN DE AVERÍAS (TECNICAS)	Trimestral	SI	SIETEL	SIMPLIFICAR	De parte de la ARCOTEL se sugiere simplificar este reporte, pero ello requiere modificar la normativa de calidad. Reporte contenido además en matriz anexa al Oficio Nro. MINTEL-SGERC-2020-0587-O de 06 de julio de 2020.

Resolución 216-09- CONATEL- 2009	Servicio de Acceso a Internet	SVA-INT- QoS-4.6	PORCENTAJE DE MODEMS UTILIZADOS	Trimestral	SI	SIETEL	ELIMINAR	De parte de la ARCOTEL se sugiere eliminar este reporte. Está planificado para este año emitir nueva Norma Técnica de Calidad. Reporte contenido además en matriz anexa al Oficio Nro. MINTEL-SGERC-2020-0587-O de 06 de julio de 2020.
---	-------------------------------------	---------------------	---------------------------------------	------------	----	--------	----------	--

Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CCDS-2021-0126-M de 30 de junio de 2021, la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, remitió a la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado, la acción a ejecutarse para los reportes, dentro del ANÁLISIS DE LA SOLICITUD DE SIMPLIFICACIÓN DE LOS REPORTES DE LOS SERVICIOS DEL RÉGIMEN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES, establecido en el Informe Conjunto Nro. CREG-CCON-CTHB-2020-0001 de 23 de septiembre de 2020, con respecto a la Resolución Nro. 216-09-CONATEL-2009 y menciona:

“(...)

FORMATO	PERIODICIDAD DE RECEPCIÓN	VIGENTE (SI/NO)	ACCIÓN SUGERIDA A REPORTE	OBSERVACIÓN INTERNA
TIEMPO PROMEDIO DE REPARACIÓN DE AVERÍAS (TÉCNICAS)	Trimestral	SI	SIMPLIFICAR	Se sugiere un <b>reporte semestral</b> . La emisión de la normativa de SAI considerará la misma información, con lo cual se optimiza el reporte.

\*Resaltado fuera del original

Tal como lo solicita la Coordinación Técnica de Control, la simplificación está relacionada con la periodicidad de la entrega de reportes de cada parámetro detallado en el Informe Conjunto No. CREG-CCON-CTHB-2020-0001 de 23 de septiembre de 2020, pertenecientes a las Resolución Nro. 2016-09-CONATEL-2009 y NO contempla cambio en el cálculo para obtener el índice y la evaluación del valor objetivo.

Con relación a lo solicitado en la matriz del Informe Conjunto No. CREG-CCON-CTHB-2020-0001 de 23 de septiembre de 2020, con respecto a la eliminación del parámetro PORCENTAJE DE MODEMS UTILIZADOS, se realiza el siguiente análisis:

El parámetro de Porcentaje de módem utilizados, como lo describe su ficha técnica, en la resolución Nro. 216-09-CONATEL-2009, está definido como:

**“Porcentaje de módems utilizados respecto del total de módems que dispone el proveedor de Internet para efectuar conexiones conmutadas”** (Énfasis fuera de texto original).

Y dentro de su metodología de medición se establece:

“(...) **Tamaño de la muestra**

**“Todos los módems utilizados por los usuarios/clientes que usan conexiones conmutadas”**. (...) (Énfasis fuera de texto original).

Dentro del anexo 1, de la mencionada resolución se tiene la siguiente definición:

**“Acceso Conmutado:** Conexión temporal entre el terminal de usuario/cliente y el equipo del operador, mediante la conexión por medio de discado o marcación a una red pública de servicios finales (“Dial-up”).”

Por lo tanto, el parámetro es aplicable para los prestadores que brindan el servicio de acceso a Internet modalidad Dial-up.

De los datos reportados por los prestadores del servicio de acceso a Internet, a través del SIETEL, a diciembre de 2020, aproximadamente el 99,98% de las cuentas utilizan una red de acceso distribuida entre fibra óptica, cable coaxial, tecnología ADSL (par de cobre), medio inalámbrico; todos en la modalidad de servicio DEDICADO, y un 0.02% corresponde al servicio en modalidad DIAL-UP (par de cobre)<sup>1</sup>. Lo que se muestra en el siguiente gráfico.

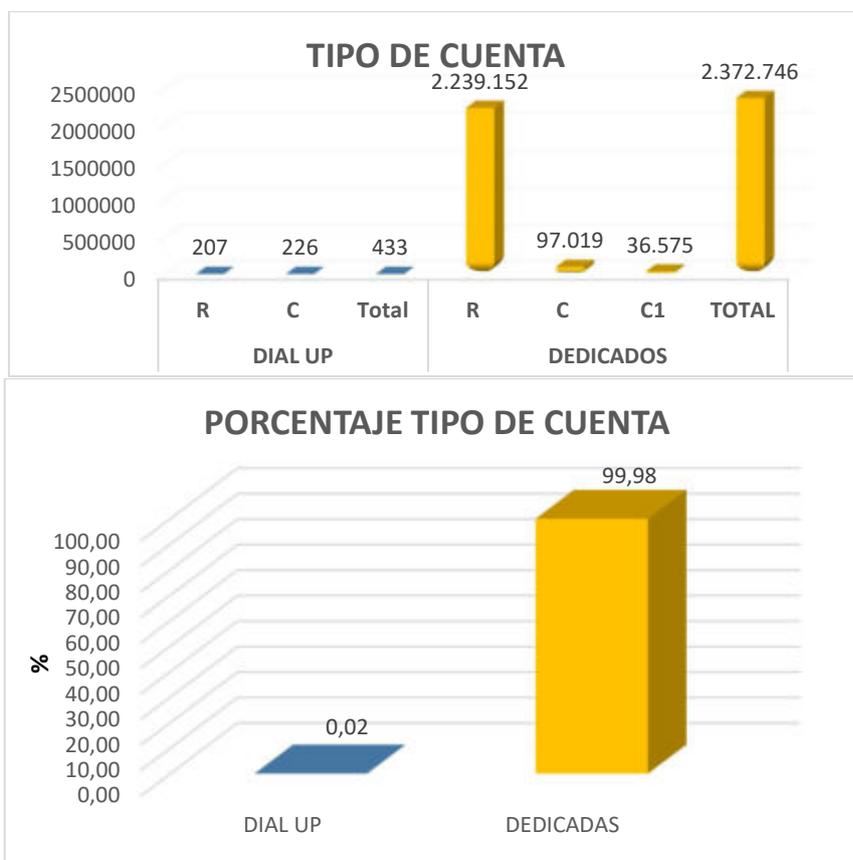


Gráfico. Porcentaje de usuarios DIAL-UP y DEDICADOS a Dic2020

<sup>1</sup> Según el reporte de “Usuarios Cuentas” obtenido del sistema SIETEL correspondiente al mes de diciembre de 2020, en la actualidad solo la empresa CNT EP mantienen usuarios en la modalidad Dial Up. En el reporte se distinguen las categorías **R: Residencial, C: Corporativo y CI: Cibercafés.**

Los usuarios Dial UP o por Línea Conmutada son aquellos que acceden al Internet a través de un medio telefónico analógico, como la red de telefonía fija conmutada, para lo cual se requiere de un modem, alcanzándose velocidades de 2400 bps a 56 kbps. La conexión se realiza mediante una llamada a un número telefónico en el servidor (RAS – Remote Access Server), y generalmente se requiere la validación de acceso mediante usuario y contraseña. Durante la conexión a Internet no se puede utilizar la línea para llamadas de voz, y viceversa durante una conversación de voz no se puede utilizar la línea para una conexión de datos. Para modo DEDICADO, la conexión de datos está activa todo el tiempo y se logran velocidades mayores que para el caso de DIAL UP.

Fuente: Datos obtenidos del SIETEL y página web de la ARCOTEL.

Estas estadísticas demuestran que el servicio en la modalidad DIAL UP está en desuso y el parámetro que aplica para esta modalidad de servicio de acceso a Internet, debe eliminarse.

En virtud de lo expuesto y considerando que en la matriz Excel adjunta al Informe Conjunto No. CREG-CCON-CTHB-2020-0001 de 23 de septiembre de 2020, constan reportes incluidos en la Resolución Nro. 216-09-CONATEL-2009, cuya acción es SIMPLIFICAR y mediante memorando Nro. ARCOTEL-CCDS-2021-0126-M de 30 de junio de 2021, la Coordinación Técnica de Control, usuaria de la información de dichos reportes ratifica la acción de simplificación para el parámetro de Tiempo promedio de reparación de averías (técnicas) y remite la periodicidad y lineamientos necesarios para dicha acción, se propone, reformar el Anexo 4 de la Resolución Nro. 2016-09-CONATEL-2009 de 29 de julio de 2009, relacionado con las fichas metodológicas de los Parámetros de Calidad para el servicio de acceso a Internet, conforme el siguiente detalle:

1. Modificar la sección de "Reportes" en la ficha metodológica, del parámetro codificado 4.5, denominado TIEMPO PROMEDIO DE REPARACIÓN DE AVERÍAS EFECTIVAS, de la siguiente forma:

DONDE DICE:

**"Reportes"**

*Total calculado mensual y entregado trimestralmente en los 15 primeros días siguientes al trimestre en evaluación."*

DEBE DECIR:

**"Reportes"**

*Total calculado mensual y entregado semestralmente en los 15 primeros días siguientes al semestre en evaluación."*

2. Eliminar la ficha metodológica para el parámetro 4. 6 PORCENTAJE DE MÓDEMS UTILIZADOS.

## 6. JUSTIFICACIÓN DE LEGITIMIDAD Y OPORTUNIDAD

El artículo 3.- Objetivos de la LOT determina, entre otros: Simplificar procedimientos para el otorgamiento de títulos habilitantes y actividades relacionadas con su administración y gestión.

El artículo 4.- Principios de la LOT determina, entre otros: 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.

La Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, determina como principios la simplicidad de los trámites que serán claros, sencillos, ágiles, racionales, pertinentes, útiles y de fácil entendimiento para los ciudadanos. Debe eliminarse toda complejidad innecesaria, así también se determina que las entidades reguladas por esta Ley deberán implementar procesos de mejoramiento continuo de la gestión de trámites administrativos a su cargo, que impliquen, al menos, un análisis del desempeño real de la gestión del trámite y oportunidades de mejora continua.

El Decreto Ejecutivo No. 1204 de 04 de diciembre de 2020, publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 352 del 17 de diciembre de 2020, decreta: “Artículo 1.- Declárese como política del Estado la mejora regulatoria con el fin de asegurar una adecuada gestión regulatoria 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 transparencia y seguridad jurídica”

Considerando el Informe Conjunto No. CREG-CCON-CTHB-2020-0001 de 23 de septiembre de 2020 y la matriz anexa al mismo el equipo de trabajo analizó los reportes ahí mencionados, aspecto que es detallado a continuación:

Resolución	Total	Eliminar	Simplificar
Resolución ARCOTEL-2016-0144; Resolución 13-06-ARCOTEL-2016	8		8
Resolución 216-09-CONATEL-2009	2	1	1
05-03-ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016 (Ficha Técnica de AVS) / Instructivo Anexo 3	3	1	2
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>11</b>

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, tiene atribución legal para 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, así también la Ley Orgánica de Telecomunicaciones para el caso del Directorio, en el artículo 147, le faculta aprobar entre otros, los reglamentos previstos en la Ley o los necesarios para su cumplimiento y los reglamentos internos para el funcionamiento de la Agencia.

## 7. CONCLUSIONES

Del análisis realizado y conforme lo manifestado por la Coordinación Técnica de Control como usuaria de los reportes, se requiere modificar o simplificar los reportes de calidad de la ficha descriptiva del servicio de Audio y Video por Suscripción, contenido en la Resolución Nro. 05-03-CONATEL-2016 de 28 de marzo de 2016, las fichas metodológicas de la Resolución Nro. 2016-0144 de 13 de febrero de 2016 y la ficha metodológica incluida en la Resolución Nro. 216-09-CONATEL-2009 de 29 de julio de 2009. Por lo cual se tendría 2 reportes eliminados y 11 reportes simplificados.

Sobre la base del análisis realizado, se concluye que es oportuno y legítimo efectuar el proceso de simplificación de reportes e información sobre los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción que se entrega periódicamente a las autoridades del sector de telecomunicaciones y, por tanto, se estima procedente tramitar el proyecto de regulación denominado: “**PROYECTO DE REFORMA EN UN SOLO ACTO NORMATIVO, DE TODOS LOS CAMBIOS RELACIONADOS A LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES QUE LE CORRESPONDE EMITIR AL DIRECTORIO DE LA ARCOTEL**”.

## 8. RECOMENDACIONES:

Por lo indicado, se recomienda que el Coordinador Técnico de Regulación apruebe el presente documento, de acuerdo al Manual del proceso de creación, modificación y extinción de normativa (Código PR-CREG-01, versión 1.0), para que la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, conozca este informe de justificación de legitimidad y oportunidad; y, el proyecto de regulación de reforma del “PROYECTO DE REFORMA EN UN SOLO ACTO NORMATIVO, DE TODOS LOS CAMBIOS RELACIONADOS A LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES QUE LE CORRESPONDE EMITIR AL DIRECTORIO DE LA ARCOTEL”, a fin de que, de estimarlo procedente, lo ponga a consideración del Directorio de la ARCOTEL y se autorice realizar el proceso de consultas públicas previstas en la Disposición General Primera de la LOT, y Resolución Nro. 003-03-ARCOTEL-2015 de 28 de mayo de 2015.

Atentamente,

CAROLINA  
LISETH  
CARRERA  
CHINIZACA

Firmado digitalmente por CAROLINA LISETH  
CARRERA CHINIZACA  
Nombre de reconocimiento (DN): c=EC,  
serialNumber=0603940800, ou=CARRERA  
CHINIZACA, cn=CAROLINA LISETH CARRERA  
CHINIZACA,  
1.3.6.1.4.1.37442.10.4=0603940800,  
givenName=CAROLINA LISETH,  
email=carrera1801@gmail.com,  
st=PICHINCHA, l=QUITO, ou=Certificado de  
Clase 2 de Persona Física EC (FIRMA)  
Fecha: 2021.07.14 20:44:02 -05'00'

Econ. Carolina Carrera

Directora Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado (E) (CRDM)

JENNY PAULINA  
ZHUNIO  
CIFUENTES

Firmado digitalmente por JENNY PAULINA  
ZHUNIO CIFUENTES  
Nombre de reconocimiento (DN): c=EC,  
o=BANCO CENTRAL DEL ECUADOR,  
ou=ENTIDAD DE CERTIFICACION DE  
INFORMACION-ECIRCE, l=QUITO,  
serialNumber=0000178197, cn=JENNY  
PAULINA ZHUNIO CIFUENTES  
Fecha: 2021.07.14 19:35:16 -05'00'

Ing. Jenny Paulina Zhunio Cifuentes

Directora Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones (E) (CRDS)

ELABORADO POR:	FIRMA
<p>Ing. Giovana Méndez CRDM</p> <p>Ing. Lourdes Ruiz CRDM</p>	<p>GIOVANA JOSEFINA MENDEZ GRUEZO</p> <p>Firmado digitalmente por GIOVANA JOSEFINA MENDEZ GRUEZO Fecha: 2021.07.14 20:24:37 -05'00'</p>  <p>Firmado electrónicamente por: <b>LOURDES CONSUELO RUIZ RUANO</b></p>
<p>GABRIEL ALEJANDRO TOSCANO BELTRAN</p> <p>Firmado digitalmente por GABRIEL ALEJANDRO TOSCANO BELTRAN Fecha: 2021.07.14 18:56:13 -05'00'</p> <p>Ab. Gabriel Toscano CRDS</p> <p>ALEX PATRICIO BECERRA CHINGAL</p> <p>Firmado digitalmente por ALEX PATRICIO BECERRA CHINGAL Fecha: 2021.07.14 18:53:26 -05'00'</p> <p>Ab. Alex Becerra CRDS</p>	

Ing. Nadia Cueva  
CRDS



Firmado electrónicamente por:  
**NADIA RAQUEL  
CUEVA ROJAS**