

RESOLUCIÓN XX-XX-ARCOTEL-2021-

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

CONSIDERANDO:

- Que, el artículo 52 de 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. (...)*”.
- Que, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que: “*Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la Ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución*”, así también la Norma Suprema en su artículo 227 prescribe que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.
- Que, la Constitución de la República del Ecuador, en los artículos 313 y 314, dispone que se consideran como sectores estratégicos a las telecomunicaciones y al espectro radioeléctrico; que el Estado será responsable de la provisión del servicio público de telecomunicaciones, así también 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.
- Que, el artículo 3, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dispone entre sus objetivos, los siguientes: “(...) **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.”.*

- Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el artículo 4 establece: *“(...) 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.”*; y en el artículo 20 determina: *“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.”*
- Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en referencia a los derechos de los abonados, clientes y usuarios establece: *“Art. 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.”*; y con respecto a las obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, determina: *“Art. 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. (...)”*
- Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en su artículo 142, crea la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), como entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de otros aspectos en el ámbito de dicha Ley.
- Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones - LOT, en su artículo 144, establece como parte de las competencias de la Agencia de Regulación y Control de las

Telecomunicaciones (ARCOTEL) la siguiente: "1. Emitir las regulaciones, normas técnicas, planes técnicos y demás actos que sean necesarios en el ejercicio de sus competencias, para que la provisión de los servicios de telecomunicaciones cumplan con lo dispuesto en la Constitución de la República y los objetivos y principios previstos en esta Ley, de conformidad con las políticas que dicte el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información".

Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en su artículo 146 establece las competencias y atribuciones del Directorio de la ARCOTEL y le faculta entre otras, aprobar los reglamentos previstos en esta Ley o los necesarios para su cumplimiento y los reglamentos internos para el funcionamiento de la Agencia.

Que, el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el artículo 7, numeral 1, establece como funciones del Directorio de la ARCOTEL: "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. (...);" y, en el artículo 9 adicionalmente se establece dentro de las funciones del Director Ejecutivo de la ARCOTEL, lo siguiente: "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. (...)".

Que, el Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, establece:

"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.”
(Lo resaltado fuera del texto original).

“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.”. (Lo resaltado fuera del texto original).

Que, la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, dispone:

"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;

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

Que, 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.”.

Que, 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.

(...)

20) 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. (...)

Que, 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, 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.

Que, 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 aplicables a partir del año 2016 para las prestadoras del servicio de telefonía fija y su reforma aprobada con Resolución Nro. 13-06-ARCOTEL-2016 de 30 de septiembre de 2016.

Que, mediante oficio 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.*”

Que, con el Informe Conjunto No. CREG-CCON-CTHB-2020-0001 de 23 de septiembre de 2020, las Coordinaciones Técnica de Regulación, Coordinación Técnica de Títulos habilitantes y Coordinación Técnica de Control se realiza un “ANALISIS 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.”.

Que, 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.

Que, con memorando No. 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.(...)”.*

Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2021-0446-M de 13 de julio 2021, la Coordinación Jurídica, remitió el informe jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2021-0029, por medio del cual, se determina el análisis y procedencia jurídica 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”**.

Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2021-xxxx-M de xx de xxx de 2021, la Coordinación Técnica de Regulación remitió a consideración de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, 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”**.

Que, con oficio Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2021-0XXXX de XX de XXXXXX de 2021, se remitió para conocimiento y decisión del Directorio de la ARCOTEL el Informe de oportunidad y legitimidad del proyecto de regulación en mención.

Que, mediante oficio Nro. ARCOTEL-DIR-2021-000x-O de xx de xxxxxxxx de 2021 se comunicó a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, la Disposición No. 0x-0x-ARCOTEL-2021 de xx de xxxxxxxx de 2021, autorizando se realice el procedimiento de consultas públicas, con sujeción a lo señalado en la Disposición General Primera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el Reglamento de Consultas Públicas.

Que, el proceso de consultas públicas se efectuó de conformidad con la Disposición anteriormente citada, de acuerdo con el siguiente detalle:

- El XXX de XXX de 2021, se publicó la convocatoria a Consultas Públicas en el sitio web institucional de la ARCOTEL; y,

- Las Audiencias Públicas se realizaron el XXX de XXX de 2021 a las xxh00, en las ciudades de

Que, la Coordinación General Jurídica, mediante memorando ARCOTEL-CJUR-2021-0xxx de xx de xxx de 2021, remitió a la Coordinación Técnica de Regulación el informe jurídico de legitimidad para la emisión 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"*

Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2021-xxxx-M de xx de xxx de 2021, la Coordinación Técnica de Regulación remitió a consideración de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, el proyecto de resolución e informe de cumplimiento de consulta pública Nro. IT-XXXX-GR-2020-xxxxx de xxx de xxxx de 2020 al que se adjunta el informe jurídico Nro. xxxx aprobado por la Coordinación General Jurídica, del cual se desprende que el proyecto final, presentado bajo la denominación de *"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"*, no contradice la normativa vigente aplicable.

Que, con oficio Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2021-0XXX de XXX de XXXXXXXX de 2021, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL en cumplimiento de la Disposición No. 0X-0X-ARCOTEL-2021, remitió a consideración del Directorio el informe de realización de consultas públicas, sus anexos y proyecto de resolución final de la regulación. Se adjuntó así mismo el informe jurídico No. emitido por la Dirección de Asesoría Jurídica y aprobado por la Coordinación General Jurídica, con memorando ARCOTEL-CJUR-XXX de

En ejercicio de sus atribuciones legales y reglamentarias,

RESUELVE:

Artículo 1.- Avocar conocimiento y acoger el informe de consulta pública No. XXXXXXXXXXXXXXXX de XX de XXX de 2021, referente al 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"*, adjunto al memorando No. ARCOTEL-CREG-2021-00XX-M de XX de XXX de 2021 remitido con oficio Nro. ARCOTEL-DIR-2021-00XX-O de XX de XXXX de 2021; e identificado con el Nro IT-CRDM-CRDS-2021-00XX de XX de xxx de 2021; así como, el informe jurídico Nro. ARCOTEL-CJDA-2021-00XX de XX de XXX de 2021, aprobado y remitido por la Coordinación General Jurídica con memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2021-0XXX de XX de XXX de 2021.

Artículo 2.- Aprobar la modificación del Anexo 4 de la Resolución Nro. 216-09-CONATEL-2009 de 29 de julio de 2009, mediante el cual se aprobó los nuevos parámetros de Calidad, Definiciones y Obligaciones para la prestación del Servicio de Valor Agregado de Internet, conforme el siguiente detalle:

Modificar la sección de “Reportes” en la ficha metodológica, del parámetro codificado 4.5, denominado TIEMPO PROMEDIO DE REPARACIÓN DE AVERÍAS EFECTIVAS.

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.”

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

En lo demás se ratifica y se mantiene inalterable el texto de la Resolución Nro. 216-09-CONATEL-2009 de 29 de julio de 2009, al no afectar su eficacia ni ejecutividad.

Artículo 3.- Aprobar la modificación de 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.

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:*
 - Fuerza mayor o caso fortuito verificados por la ARCOTEL, que impiden la gestión del prestador.*
 - 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:

Valor Objetivo (h)	Porcentaje de Casos
≤ 1 día	90%
≤ 2 días continuos	91% - 95%
≤ 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:

$$R_c = \frac{\sum_{i=1}^{N_e} C_i}{N_e}$$

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.”*

En lo demás se ratifica y se mantiene inalterable el texto de la Resolución Nro. 05-03-ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016, al no afectar su eficacia ni ejecutividad.

Artículo 4.- Aprobar la modificación del 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:

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.”

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.”

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.”

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.”

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.”

En lo demás se ratifica y se mantiene inalterable el texto de la Resolución Nro. ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016, al no afectar su eficacia ni ejecutividad.

Artículo 5.- Disponer a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, para que, a través de la Dirección de Documentación y Archivo, se notifique con la presente Resolución a las Coordinaciones Técnicas, Generales, Direcciones Técnicas, Coordinaciones y Oficinas Zonales, de la ARCOTEL; a los prestadores del Servicio de Audio y Video por Suscripción (AVS), Servicio de acceso a Internet (SAI) y Servicio de telefonía fija (STF).

Artículo 6.- Disponer a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL realice las gestiones necesarias para su publicación inmediata en el Registro Oficial y en la página web institucional.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- La Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, en un término no mayor a sesenta (60) días contados a partir de la publicación en el Registro Oficial de la presente Resolución, remitirá a los prestadores del servicio de audio y video por suscripción, servicio de acceso a Internet y servicio de telefonía fija los formatos, instructivos y disposiciones para su ejecución y aplicación, así como la fecha de entrada en operación que considere pertinentes para la presentación de información de todos los reclamos presentados, y reportes de cumplimiento de cada uno de los parámetros de calidad con los respectivos archivos de respaldo, emitidos a través de una Resolución de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL.

Segunda.- En un término no mayor a sesenta (60) días contados a partir de la publicación en el Registro Oficial de la presente Resolución, los prestadores del servicio de audio y video por suscripción, servicio de acceso a Internet y servicio de telefonía fija deberán

implementar las modificaciones necesarias en sus sistemas de medición, a fin de que permitan evaluar los parámetros de calidad definidos.

Tercera.- Hasta que se realice la notificación y aplicación de lo establecido en la Disposición Transitoria Primera de la presente Resolución, los prestadores del servicio de audio y video por suscripción, servicio de acceso a Internet y servicio de telefonía fija continuarán reportando la información de cumplimiento y de respaldo, de cada uno de los parámetros de calidad, en los formatos y disposiciones que estén vigentes, aplicando la evaluación de los valores objetivos conforme lo determinado en la normativa vigente. Una vez que se notifique lo establecido en la disposición transitoria primera, los prestadores deberán presentar los reportes de información en los formatos y conforme las disposiciones emitidas por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, con la periodicidad establecida en las respectivas fichas metodológicas o anexos.

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

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito,

Dra. Vianna Maino
PRESIDENTA DEL DIRECTORIO
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

Dr. Andrés Jácome Cobo
SECRETARIO DEL DIRECTORIO
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES