

RESOLUCIÓN 01-01-ARCOTEL-2022

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

CONSIDERANDO:

- Que, 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, la Constitución de la República del Ecuador dispone que: *"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"*, 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, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el artículo 3, dispone entre sus objetivos, el siguiente: *"(...) 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 establece que: “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 señala:

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.

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”.

En su artículo 146 establece las competencias y atribuciones del Directorio de la ARCOTEL y le faculta entre otras atribuciones para: “1. *Aprobar las normas generales para el otorgamiento y extinción de los títulos habilitantes contemplados en esta Ley. (...) 7. Aprobar los reglamentos previstos en esta Ley o los necesarios para su cumplimiento y los reglamentos internos para el funcionamiento de la Agencia. (...) 10. Las demás que consten en la presente Ley y en el ordenamiento jurídico vigente.*”

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 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. 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. (...).”

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, 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 No. 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 Resolución No. 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”, en la cual se detalla los parámetros de calidad a aplicar, vinculados con la prestación del Servicio de audio y video por suscripción, en la ficha descriptiva correspondiente.
- 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 *“ANÁLISIS DE LA SOLICITUD DE SIMPLIFICACIÓN DE LOS REPORTE 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.

(...)

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, con oficio No. ARCOTEL-CREG-2021-0142-OF de 12 de julio de 2021, la Coordinación Técnica de Regulación solicitó a la Dirección de Mejora Regulatoria de la Presidencia de la República del Ecuador, solicitó su pronunciamiento favorable respecto de la exención de la presentación del análisis de impacto regulatorio en la simplificación de tramites que corresponde aprobar tanto al Director ejecutivo como al Directorio de la ARCOTEL.

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, 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.”*

- Que, mediante oficio No. PR-DSPMR-2021-0034-O de 20 de julio de 2021, la Dirección de Mejora Regulatoria de la Presidencia de la República del Ecuador, menciona: *“En virtud de lo expuesto y considerando que el objetivo de las regulaciones a ser emitidas por la ARCOTEL se enmarca en el proceso de Simplificación de Trámites, las mismas quedan exentas de la presentación de los Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) correspondientes, de acuerdo con lo establecido en el literal b de los lineamientos para la elaboración del análisis de impacto regulatorio ex ante, el mismo que establece que deberán presentarse los AIR sobre las regulaciones que creen o modifiquen trámites que están direccionadas al cumplimiento del deber ser de cada entidad, **excepto cuando sea para simplificar o facilitar su cumplimiento**”*.
- Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2021-0318-M de 15 de julio de 2021, la Coordinación Técnica de Regulación remitió a consideración de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, el informe Nro. IT-CRDM-CRDS-2021-0004 y el proyecto de regulación denominado *“ 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 oficios Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2021-0162-OF de 03 de agosto de 2021 y alcance Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2021-0188-OF de 01 de septiembre de 2021, se remitió para conocimiento y decisión del Directorio de la ARCOTEL el informe Nro. IT-CRDM-CRDS-2021-0004 de 14 de julio de 2021, el informe jurídico Nro. ARCOTEL-CJDA-2021-0029 de 13 de julio de 2021 y el proyecto de resolución en mención.
- Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-DIR-2021-0010-M de 30 de septiembre de 2021 se comunicó a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL y a la Coordinación Técnica de Regulación, la Disposición No. 001-03-ARCOTEL-2021 de 28 de septiembre de 2021 emitida por el Directorio de la ARCOTEL, 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 07 de octubre de 2021, se publicó la convocatoria a Consultas Públicas en el sitio web institucional de la ARCOTEL; y,
 - La Consulta Pública se realizó el 26 de octubre de 2021 a las 10h00, de forma virtual y presencial de manera simultánea en la ciudad de Quito.
- Que, la Coordinación General Jurídica, mediante memorando ARCOTEL-CJUR-2021-0837-M de 26 de noviembre de 2021, remitió a la Coordinación Técnica de Regulación el informe jurídico de legalidad de la *“REFORMA EN UN SOLO ACTO NORMATIVO,*

PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES QUE LE CORRESPONDE EMITIR AL DIRECTORIO DE LA ARCOTEL (PRIMERA FASE)”

- Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2021-0505-M de 09 de noviembre de 2021 y su alcance No. ARCOTEL-CREG-2021-0545-M de 26 de noviembre de 2021, la Coordinación Técnica de Regulación remitió a consideración de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, el proyecto de resolución e informe de ejecución del proceso de consultas públicas Nro. No. IT-CRDM-CRDS-2021-0006 de 09 de noviembre de 2021 al que se adjunta el informe jurídico Nro. CJDA-2021-0049 de 25 de noviembre de 2021 aprobado por la Coordinación General Jurídica, del cual se desprende que el proyecto final, presentado bajo la denominación de “REFORMA EN UN SOLO ACTO NORMATIVO, PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES QUE LE CORRESPONDE EMITIR AL DIRECTORIO DE LA ARCOTEL (PRIMERA FASE)”, no contradice la normativa vigente aplicable.
- Que, con oficio Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2021-0329-OF de 02 de diciembre de 2021, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL remitió a consideración del Directorio el informe de ejecución del proceso de consultas públicas, sus anexos y proyecto de resolución final de la regulación; así como el informe jurídico No. CJDA-2021-0049 de 25 de noviembre de 2021

En ejercicio de sus atribuciones legales y reglamentarias,

RESUELVE:

Artículo 1.- Avocar conocimiento y acoger en su totalidad, el informe de ejecución del proceso de consultas pública No IT-CRDM-CRDS-2021-0006 de 09 de noviembre de 2021, referente a la “REFORMA EN UN SOLO ACTO NORMATIVO, PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES QUE LE CORRESPONDE EMITIR AL DIRECTORIO DE LA ARCOTEL (PRIMERA FASE)”, adjunto al memorando No. ARCOTEL-CREG-2021-0505-M de 09 de noviembre de 2021 y su alcance No. ARCOTEL-CREG-2021-0545-M de 26 de noviembre de 2021, remitido con oficio Nro. ARCOTEL-DIR-2021-0329-OF de 02 de diciembre de 2021; así como, el informe jurídico Nro. ARCOTEL-CJDA-2021-0049 de 25 de noviembre de 2021, aprobado y remitido por la Coordinación General Jurídica con memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2021-0837 de 26 de noviembre 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.

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:

“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:

“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.”

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.”

Artículo 5.- En la Resolución Nro. 216-09-CONATEL-2009 de 29 de julio de 2009, donde dice Secretaría Nacional de Telecomunicaciones SENATEL; Consejo Nacional de Telecomunicaciones CONATEL; y, Superintendencia de Telecomunicaciones SUPERTEL, debe decir Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL.

Artículo 6.- 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 7.- 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.

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

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, 20 de enero del 2022

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