

INFORME DE EJECUCIÓN DEL PROCESO DE CONSULTAS PÚBLICAS

INFORME TÉCNICO No. IT-CRDS-2022- 0032

**“REFORMA A 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”**

27 de mayo de 2022

Contenido

1. PROYECTO DE REGULACIÓN.	3
2. ANTECEDENTES.....	3
3. APORTES RECIBIDOS EN EL PROCESO DE CONSULTAS PÚBLICAS	4
4. REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL Y PRESENCIAL	4
5. ANÁLISIS DE LA PERTINENCIA DE LOS APORTES RECIBIDOS.	5
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9
7. ANEXOS.....	10

1. PROYECTO DE REGULACIÓN.

REFORMA A 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

2. ANTECEDENTES.

- 1.1. Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2022-0238-M de 29 de abril de 2022, la Coordinación Técnica de Regulación puso a consideración y aprobación de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL el Informe Nro. IT-CRDS-GR-2022-0025 de 28 de abril de 2022, que sustenta la oportunidad y legitimidad de la "REFORMA A 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", así como también, el proyecto de resolución correspondiente; con el fin de que se disponga el inicio del proceso de consultas públicas.
- 1.2. La Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, mediante sumilla inserta en el memorando No. ARCOTEL-CREG-2022-0238 de 29 de abril de 2022 a través de Quipux, autorizó y dispuso a la Coordinación Técnica de Regulación, ejecutar el procedimiento de consultas públicas, para la emisión de la REFORMA A 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, con sujeción a la Disposición General Primera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que regula el procedimiento de consultas públicas; y en concordancia con lo dispuesto en el Reglamento de Consultas Públicas aprobado con Resolución 003-03- ARCOTEL-2015 de 28 de mayo de 2015.
- 1.3. Con memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2022-0239-M de 29 de abril de 2022, la Coordinación Técnica de Regulación solicitó a la Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo: "(...) realizar el día de hoy 29 de abril de 2022, la publicación de la convocatoria y de la propuesta de 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".
- 1.4. Mediante memorando Nro. ARCOTEL-DECS-2022-0053-M de 4 de mayo de 2022, la Unidad de Comunicación Social informó que: "Con base en lo solicitado en el Memorando ARCOTEL-CREG-2022-0239-M, comunico que se procedió con la publicación, misma que se puede (SIC) verificar en: <http://sisap.arcotel.gob.ec/preguntas/71/reforma-a-la-norma-tecnica-de-condiciones-generales-de-los-contratos-de-adhesion-del-contrato-negociado-con-clientes-y-del-empadronamiento-de-abonados-y-clientes> (...)".
- 1.5. Con memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2022-0260-M de 13 de mayo de 2022, la Coordinación Técnica de Regulación solicitó al Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo que: "(...) se sirva remitir a esta Coordinación los trámites ingresados a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones relacionados al Proceso de Consultas Públicas dentro del proyecto "REFORMA A 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", que ingresaron desde el viernes 29 de abril de 2022 hasta el jueves 12 de mayo de 2022, periodo otorgado para la recepción de observaciones".
- 1.6. Mediante memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2022-1284-M de 16 de mayo de 2022, el Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo informó que: "(...) Revisado en el Sistema de Gestión Documental QUIPUX, se han registrado 4 ingresos relacionados al proyecto "REFORMA A 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”, los mismos que se registraron con los números:

ARCOTEL-DEDA-2022-007228-E
ARCOTEL-DEDA-2022-007254-E
ARCOTEL-DEDA-2022-007262-E
ARCOTEL-ARCOTEL-2022-0432-E

- 1.7. Con memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2022-0263-M de 16 de mayo de 2022, la Coordinación Técnica de Regulación solicitó a la Responsable de la Unidad de Comunicación Social, realice la publicación de las observaciones realizadas por parte de la ciudadanía al proyecto *“REFORMA A 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”*.
- 1.8. Mediante memorando Nro. ARCOTEL-DECS-2022-0063-M de 17 de mayo de 2022, la Unidad de Comunicación Social informó que se publicaron las observaciones y comentarios recibidos en el siguiente enlace: <http://sisap.arcotel.gob.ec./preguntas/71/reforma-a-la-norma-tecnica-de-condiciones-generales-de-los-contratos-de-adhesion-del-contrato-negociado-con-clientes-y-del-empadronamiento-de-abonados-y-clientes>.
- 1.9. El día martes 17 de mayo de 2022, a partir de las 10h00 se efectuó la audiencia pública presencial y virtual, conforme la convocatoria realizada.

3. APORTES RECIBIDOS EN EL PROCESO DE CONSULTAS PÚBLICAS

En la publicación realizada el día viernes 29 de abril de 2022, como parte de la aplicación del Reglamento de consultas públicas (Resolución No. 003-03-ARCOTEL-2015), se otorgó el término de hasta ocho días, es decir hasta el día jueves 12 de mayo de 2022 para recibir observaciones, opiniones y comentarios a la propuesta, por medio de correo electrónico o por escrito en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

De acuerdo con la información recibida al correo electrónico institucional consulta_publica@arcotel.gob.ec y en el sistema de Gestión Documental Quipux, se determina que se han recibido 6 opiniones, recomendaciones y comentarios, de acuerdo al siguiente detalle:

- CNT ingresado mediante documento No. ARCOTEL-ARCOTEL-2022-0432-E de 12 de mayo de 2022 y mediante correo electrónico de la misma fecha.
- OTECEL ingresado mediante documento No. ARCOTEL-DEDA-2022-007228-E de 12 de mayo de 2022.
- CONECEL ingresado mediante correo electrónico de jueves 12 de mayo de 2022.
- DIRECTV ingresado mediante documento No. ARCOTEL-DEDA-2022-007262-E de 12 de mayo de 2022.
- ASETEL ingresado mediante documento No. ARCOTEL-DEDA-2022-007254-E de 12 de mayo de 2022, y mediante correo electrónico de la misma fecha.
- APROVI ingresado mediante correo electrónico de jueves 12 de mayo de 2022.

4. REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL Y PRESENCIAL

La audiencia pública virtual se realizó el día martes 17 de mayo de 2022 a partir de las 10H00, a través de la plataforma Cisco Webex mediante el enlace: <https://arcotel.webex.com/arcotel->

es/j.php?MTID=md8eaa9f18381743b973200265dd0d10d y simultáneamente de forma presencial, en el Auditorio de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL en la ciudad de Quito.

De acuerdo con lo establecido en la publicación de la página web de la ARCOTEL para audiencias públicas, las personas interesadas en participar (intervenir) durante el proceso de audiencia se registraron a través de los siguientes enlaces:

Presencial: <https://forms.gle/nqrdPWxu4zv5WLBR9>

Virtual: <https://forms.gle/9ueG5gaNKcSUJMvi6>

Según el siguiente detalle:

Nro.	ENTIDAD	REPRESENTANTE	MODALIDAD
1	ASETEL	Patricia Falconí	Presencial
2	TV CABLE	Clemente J Vivanco	Presencial
3	CONECCEL	David Rosales	Presencial
4	CONECCEL	Mishell Moreno	Presencial
5	CNT EP	Natalia Martínez	Presencial
6	CNT EP	Carlos Viteri	Presencial
7	CNT EP	Catalina Gonzalez	Presencial
8	OTECEL S.A.	Carlos Chavarria	Virtual
9	DIRECTV	Felipe Castillo Patiño	Virtual
10	OTECEL	Fernando Palacios	Virtual
11	MEGADATOS	Paolo Cedeño	Virtual
12	DIRECTV	Olivier Monjaret	Virtual

5. ANÁLISIS DE LA PERTINENCIA DE LOS APORTES RECIBIDOS.

A continuación, se realiza un análisis de las observaciones recibidas al proyecto de “REFORMA A 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”, los cuales no tienen carácter de vinculantes para la ARCOTEL; en función de su pertinencia o no, se realizan los ajustes en el proyecto de resolución, lo cual se refleja en la propuesta de resolución planteada. Adicionalmente es necesario señalar que el análisis por articulado, se presenta en el documento denominado “Cuadro de análisis por articulado.xls”, adjunto al presente documento.

5.1. OBSERVACIONES GENERALES

Las observaciones de carácter general que se han realizado al presente proyecto de Norma técnica por parte de los participantes en el proceso de audiencias públicas han sido de criterio unificado, por tanto, se analizan a continuación:

ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE RECLAMOS

Los participantes en el proceso de audiencias públicas argumentan de manera general que los análisis ejecutados fueron limitados e insuficientes al no considerar un volumen mayor de reclamos, que no se ha hecho una diferenciación de procedencia o no procedencia de reclamos y que las estadísticas consideradas corresponden a años atípicos por la afectación presentada debido a la pandemia por el COVID 19.

Al respecto, considerando que 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 está vigente a partir de su publicación en el Registro Oficial No. 545 de 18 de septiembre de 2018, se motiva la solicitud de estadísticas y reclamos recibidos por la UNIDAD DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES a través del sistema SUARV2 y la plataforma GOB.EC, en el transcurso de los años 2019-2021, esto con el objeto de determinar los tipos de reclamos y quejas que presentan mayor recurrencia respecto al universo analizado, con el fin de que sobre la base de esa casuística, se puedan plantear las alternativas regulatorias y no regulatorias de solución a la problemática general evidenciada, es decir, la cantidad de incidencias consideradas en el análisis corresponden a una muestra del universo, que permiten alcanzar el objetivo planteado, independientemente de que estos tengan como base la percepción que pueda tener el abonado/cliente sobre su reclamo o la determinación o no de incumplimiento por parte de los prestadores de servicios de la normativa vigente.

En relación al argumento de que las estadísticas han sido consideradas en años atípicos, se debe tomar en cuenta que mediante Decreto Ejecutivo No. 1017 de 16 de marzo de 2020 se declara el estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional, por los casos de coronavirus confirmados y la declaratoria de pandemia de COVID-19 por parte de la Organización Mundial de la Salud, por ende, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones considerando el Decreto Ejecutivo No. 1017, expide la Resolución No. ARCOTEL 2020-0133 de 22 de marzo de 2020, en la que se resuelve: *“Artículo 4.- Los prestadores del servicio móvil avanzado, telefonía fija y acceso a Internet, deberán establecer mecanismos de atención al cliente virtuales que permitan cubrir los requerimientos de sus clientes y abonados, así como también establecer mecanismos que faciliten el pago del servicio provisto.”*, por lo que, en el transcurso de la pandemia los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de audio y video por suscripción estaban en el derecho de presentar sus reclamos y los prestadores estaban obligados a atender y solucionar los reclamos presentados por los abonados/clientes relacionados con la prestación de los servicios contratados de forma oportuna, conforme lo determina la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que establece: *“Art. 22.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios.- Los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones tendrán derecho: (...) 13. A la atención y resolución oportuna de las solicitudes y reclamos relacionados con la prestación de los servicios contratados de conformidad con las regulaciones aplicables.”*

AUMENTO DE LA CARGA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA

Como parte de las observaciones generales, los participantes en el proceso de audiencias públicas señalan que el incremento de cargas operativas relacionadas con disposiciones de almacenamiento de interacciones y/o notificaciones no aporta valor al objetivo de emisión de la norma.

Al respecto, la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos determina: *“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. 7.- De la creación de nuevos trámites.- Para la creación de nuevos trámites, las entidades reguladas por esta Ley deberán observar lo siguiente: (...) 2. Previo a la creación de un nuevo trámite, las entidades competentes deberán evidenciar que el mismo no generará cargas innecesarias para las y los ciudadanos ni económicos para la administración (entendiéndose en gastos administrativos), para lo cual deberán efectuar un análisis de los impactos positivos y negativos que generaría el nuevo

trámite, así como de los beneficios de su aplicación, de conformidad con lo dispuesto por el ente rector de la simplificación de trámites.”.

“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.”.

El Código Orgánico Administrativo determina: *“Art. 16.- Principio de proporcionalidad. Las decisiones administrativas se adecúan al fin previsto en el ordenamiento jurídico y se adoptan en un marco del justo equilibrio entre los diferentes intereses.- No se limitará el ejercicio de los derechos de las personas a través de la imposición de cargas o gravámenes que resulten desmedidos, en relación con el objetivo previsto en el ordenamiento jurídico.”.*

En virtud de lo anteriormente expuesto y con la finalidad de no incrementar las cargas operativas se han acogido las sugerencias planteadas, mismas que han sido consideradas en el proyecto normativo.

Esto, sin perjuicio de que el prestador pueda definir los métodos y tiempo de almacenamiento de la información relacionada con su interacción con los usuarios, que le permita solventar consultas de autoridad competente sobre el cumplimiento de sus obligaciones establecidas en el ordenamiento jurídico vigente.

CONSIDERACIÓN DE DISPOSICIONES LEGALES NACIONALES O SUPRANACIONALES

El proyecto de “REFORMA A 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” busca conseguir entre otros aspectos, el objetivo planteado en el artículo 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, es decir, el 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, es por esto que en el proyecto normativo se ha considerado la LEY ORGÁNICA PARA DEFENDER LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL Y EVITAR COBROS INDEBIDOS Y SERVICIOS NO SOLICITADOS, la que cabe recalcar reforma la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en los aspectos relacionados principalmente con la contratación de servicios, así como emisión, renovación y terminación de los contratos de adhesión.

Además, el Código Civil Ecuatoriano determina: *“Art. 6.- La ley entrará en vigencia a partir de su promulgación en el Registro Oficial y por ende será obligatoria y se entenderá conocida de todos desde entonces.”*, por ende, al ser conocida y obligatoria para todos, se han mantenido únicamente los preceptos legales que tienen como objetivo clarificar o especificar dichas disposiciones.

Así también, concordante con el mandato de la Constitución de la República del Ecuador, que señala en: *“Art. 417.- Los tratados internacionales ratificados por el Ecuador se sujetarán a lo establecido en la Constitución.”*, y con el artículo 423 que establece: *“La integración, en especial con los países de Latinoamérica y el Caribe será un objetivo estratégico del Estado.”*; en el proyecto normativo se ha incluido en el articulado, la obligación de los prestadores del Servicio Móvil Avanzado y los abonados/clientes para el cumplimiento de los lineamientos especificados en la Gaceta oficial del Acuerdo de Cartagena número 3902 del año XXXVII de 19 de febrero de 2020, mediante la cual se emitió la DECISIÓN Nro. 854, que estableció los lineamientos comunitarios para la prestación del servicio de roaming internacional a usuarios en la modalidad pospago, que regirá en los Países Miembros, con el fin de garantizar un tratamiento armónico en la Subregión.

5.2. OBSERVACIONES REALIZADAS EN LA AUDIENCIA PÚBLICA.

Durante la audiencia pública presencial y virtual se recibieron observaciones de carácter general al proyecto normativo por parte de los participantes registrados, así como opiniones, recomendaciones y comentarios a los artículos del proyecto, cuyo análisis de pertinencia se encuentra detallado en el “Cuadro de análisis por articulado.xls”, adjunto al presente informe.

Además, con el fin de no duplicar o repetir observaciones que ya han sido analizadas anteriormente y en el análisis por articulado, a continuación, se mencionan aquellas observaciones adicionales que fueron presentadas:

Natalia Martínez – CNT

“(...) Pedimos a la ARCOTEL que se incluya una transitoria que nos otorgue a los operadores un tiempo adecuado para realizar todos los ajustes a nivel informático, a nivel de los contratos de adhesión para que pueda la aplicación ser lo más, este, de la mejor manera, tener un tiempo prudente para poder realizar todos los ajustes de una manera adecuada.”

Análisis ARCOTEL

Sobre la base de lo manifestado y considerando su pertinencia, se ha incorporado la disposición transitoria correspondiente en el proyecto de resolución.

Carlos Chavarría – OTECEL

“(...) queríamos hacer también ciertas precisiones en cuanto al articulado y voy a ir haciendo referencia en cuanto a cada uno de ellos (...) Artículo 19, ok, en este artículo 19 tenemos como dos observaciones, la primera es que, en el informe de sustento de la Arcotel nosotros esperábamos encontrar de donde se llegó a este tema de 3 líneas, actualmente en la normativa está contemplado como 10 líneas, es lo que tenemos digamos, entendemos cual es el propósito del empadronamiento y de este artículo y no nos oponemos a su pertinencia en el mercado digamos y como un instrumento o como una provisión normativa, sin embargo, nosotros si quisiéramos que se cuente con algún estudio o estadística de porque proponemos 3, es decir, entre de 10 a 3, no sé, podríamos de pronto tener 5 líneas como máximo, tener 7 o inclusive mantener las mismas 10, entiendo que el propósito no es mantener las 10, porque se habrá comprobado por parte de la Arcotel pues que hay problemas en el límite actual, entendemos que el propósito es bajarlo, pero ese propósito de bajarlo a 3 pues debe haber una justificación, de pronto nosotros en nuestros análisis hemos visto que muy pocos usuarios por ejemplo, (ininteligible) hay una cantidad de usuarios significativa que realiza este empadronamiento formalmente desde un umbral de 4 hacia adelante, por lo que de parte de Otecel diríamos mantengamos este umbral en 4 o 5 líneas, el resto de operadoras seguramente tiene una visión distinta al respecto, entonces lo que sugerimos ahí es verificar con las operadoras este tema de las 3 líneas para llegar a una justificación de porque 3 y no 5, o no 7 o el número que sea más pertinente ahí no, entendemos que repito el objetivo es bajarle de 10, pero podríamos llegar a un número de pronto más justificado 5, 7, 4 o el número que fuera y segundo, queríamos un poco que se aclare que cuando este proceso pase pongamos lo de las 3 líneas o el número que fuera, pues se pueda recibir o se pueda realizar tanto de manera presencial como bien lo señala acá o en puntos de empadronamiento del prestador, entonces ahí lo que queríamos hacer énfasis es que estos puntos de empadronamiento del prestador, pues se entiendan por canales digitales, es decir, que si se reduce el número de líneas que el usuario pueda

empadronar, al menos el usuario tenga la opción presentando como bien menciona acá el certificado de que no destinará ninguna de esas líneas para la reventa o comercialización, presentando ese certificado y toda la documentación de respaldo que haga falta, de manera digital, es decir que no obliguemos al usuario a acudir a centros de atención física necesariamente, porque en una industria que debe converger hacia la digitalización y sobre todo entendiendo que ya tenemos hoy día procesos que cuentan con digitalización y funcionan bien, ejemplo la portabilidad, pues deberíamos aquí dejar bien claro que los canales digitales pues también pueden ser utilizados para poder realizar el empadronamiento a partir del límite que aquí se determine. (...)

Análisis ARCOTEL

Al respecto de lo manifestado es necesario considerar que la propuesta relacionada con la disminución del número de líneas a ser empadronadas a través de medios electrónicos responde a los resultados del estudio técnico que abarca el análisis del proceso de activación de ciento veintiocho mil quinientos veintiún (128 521) números móviles tipo prepago detectados en pruebas de telefonía internacional en el periodo junio 2018 – febrero 2019, cuyos resultados alcanzados en función de los análisis que se han efectuado al respecto, determinan que se ha identificado un marcado patrón de activación consecutiva atípica de grupos de números móviles a nombre de un mismo abonado, activación que se realiza con diferencia de minutos o segundos entre un número y otro, dichos números móviles prepago evidencian que son almacenados por un tiempo determinado; y posteriormente, son utilizados en sistemas de telefonía internacional no autorizados, situados en una misma zona geográfica, debido a que registran actividad en las mismas radio bases y celdas celulares; que son detectados en las mismas fechas con diferentes métodos técnicos; y, que constan comercializados a través de diferentes distribuidores.

Del análisis del proceso de activación y empadronamiento de números telefónicos móviles en la modalidad prepago, realizada por la ARCOTEL a través de la plataforma IVR implementada por cada operadora del servicio móvil avanzado, se determinó que dicha modalidad de empadronamiento permite la activación de números móviles prepago con información personal ajena a quien ejecuta dicho proceso, a pesar de que los datos ingresados se validen con base en la información disponible en los sistemas del Registro Civil Ecuatoriano o de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos - DINARDAP-, constituyéndose de esta manera como un mecanismo no seguro de validación.

Ahora, con el fin de atender la observación presentada por la operadora OTECEL S.A., relacionada con la emisión de una justificación en cuanto al número de líneas a ser empadronadas a través de medios electrónicos se consideran los datos presentados en la “Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los hogares urbanos y rurales 2011- 2012” (información más actualizada disponible), ejecutada por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), misma que entre otros aspectos señala en la sección de “ASPECTOS SOCIOECONÓMICOS” que existe un promedio de 3.9 personas por hogar a nivel nacional, sobre la base de lo cual se considera incrementar el número de líneas a ser empadronadas a través de medios electrónicos a cuatro (4) líneas.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 6.1.** La propuesta de “REFORMA A 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”, previa disposición del Director Ejecutivo de la ARCOTEL, ha sido sometida al procedimiento de consulta pública, cumpliendo con lo dispuesto en el Reglamento de Consultas Públicas aprobado con Resolución 03-03-ARCOTEL-2015 de 28 de mayo de 2015, y se realizó la audiencia pública virtual y presencial acorde con el Procedimiento para realizar Audiencias Públicas Virtuales emitido para el efecto.

- 6.2.** Dentro del procedimiento de consultas públicas se recibieron sin el carácter de vinculantes para la ARCOTEL, observaciones, comentarios y sugerencias al proyecto, por correo electrónico, por escrito en las oficinas de la ARCOTEL y durante la audiencia pública virtual y presencial realizada mediante la plataforma Cisco Webex.
- 6.2.1.** Las principales observaciones de carácter general y particular han sido analizadas por la ARCOTEL en el presente informe y en el documento denominado Cuadro de análisis por articulado.xls adjunto, habiéndose acogido las recomendaciones pertinentes y en función de ello, se presenta una propuesta final de resolución.
- 6.3.** Por lo indicado, se recomienda al Coordinador Técnico de Regulación aprobar el presente informe y ponerlo en conocimiento del Director Ejecutivo de la ARCOTEL, conjuntamente con la propuesta del proyecto de resolución “REFORMA A 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”, a fin de que de considerarlo pertinente, proceda con la correspondiente emisión de la resolución que se adjunta al presente informe, para lo cual se recomienda además solicitar el criterio de legalidad a la Coordinación General Jurídica y el pronunciamiento de la Presidencia de la República, respecto del informe del análisis de impacto regulatorio correspondiente.

7. ANEXOS

- Proyecto de Resolución “REFORMA A 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”.
- Cuadro de análisis por articulado.xls.
- Acta de ejecución de Audiencia Pública
- Listado de asistentes a audiencias pública presencial y virtual.

Atentamente,

Firmado digitalmente por ANDRES
ANIBAL RIOFRIO CORDOVA
Fecha: 2022.05.27 16:55:53 -05'00'

Ing. Andrés Riofrío
**DIRECTOR TÉCNICO DE REGULACIÓN DE
SERVICIOS Y REDES DE TELECOMUNICACIONES (E)**