

OBSERVACIONES, RECOMENDACIONES Y/O COMENTARIOS A LA PROPUESTA DE PLAN REGULATORIO INSTITUCIONAL 2023

Nombre de la persona natural o jurídica:

CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

N°	NOMBRE DE LA REGULACIÓN	OBSERVACIONES, RECOMENDACIONES Y/O COMENTARIOS
1	Norma de calidad para los servicios de telecomunicaciones (SMA)	<p>Es una modificación que la industria se encuentra a la espera, con el objetivo de optimizar las cargas regulatorias y corregir vacíos que se identifican con la norma actual, por lo que se solicita la participación activa de la industria a través de talleres de trabajo previos a la consulta en los que se pueda aportar con importantes experiencias.</p> <p>De manera general, sobre los actuales valores objetivos se debe evitar un incremento injustificado de la meta a alcanzar. Así también se solicita que los parámetros cuyos valores alcanzados son informativos se mantengan como tal, ya que el imponer valores objetivos a cumplir conllevaría un fuerte impacto en la operadora.</p> <p>Finalmente la propuesta de norma no debe perder de vista que el objetivo principal es ofrecer servicios de calidad al usuario, más que convertirse en una herramienta sancionadora hacia los operadores, en tal sentido las obligaciones derivadas de las misma deben ser muy objetivas y enfocadas en el objetivo principal.</p>
2	Norma de calidad para los servicios de telecomunicaciones (Telefonía Fija)	<p>Es una Norma que estaba prevista para tratarse el año anterior, por lo que es indispensable su tratamiento urgente.</p> <p>La nueva norma debería propender a la desregularización de los servicios de telefonía fija, considerando que es un servicio que está decreciendo al existir poco interés de los usuarios por el mismo, lo que amerita una optimización regulatoria que beneficia tanto al Regualdor como a los operadores sin afectar a los usuarios.</p> <p>Los índices de calidad deberán estar acordes a la realidad del servicio enfocados en la experiencia al cliente.</p> <p>Se sugiere que se incluya medidas que permitan mejorar la calidad del servicio por parte de los prestadores así como indicadores que sean más flexibles cuando el servicio es prestado en zonas de difícil acceso y que no son rentables como un incentivo para el despliegue de infraestructura.</p>
3	Norma Técnica de Interconexión y Acceso.	<p>Considerando que con la actualización normativa se pretende subsanar la problemática de limitaciones en el despliegue de infraestructura, se solicita realizar el correspondiente análisis de impacto regulatorio que determine el análisis de costo beneficio, toda vez que como se ha expuesto al Regulador en reuniones de trabajo, la problemática anteriormente citada no obedece a esta norma sino a otros aspectos como Plan de Servicio Universal, barreras de despliegue de infraestructura, inseguridad, entre otros. Por lo expuesto, más que reformar o actualizar esta norma es necesario solucionar la problemática citada anteriormente.</p>
4	Reforma al ROTH y Reglamento de Servicios para incluir fichas para IoT	<p>Los procesos para el otorgamiento y renovación deberán ser claros y precisos, aplicando la simplificación regulatoria y reducción de trámites en varios de los procesos que ocasionan demoras en el otorgamiento.</p> <p>Dentro de estos reglamentos se deberá incluir a los sandbox regulatorios, y de igual manera contar con principios para la transformación digital y la virtualización de trámites que prestan mayores facilidades al usuario.</p>

5	Norma técnica en aplicación del art. 8 de la LOT	<p>Considerando que con esta norma se pretende subsanar la problemática de: Ausencia de lineamientos para ejecutar acciones en un Estado de excepción cuando involucre el uso de servicios de telecomunicaciones, se sugiere que su emisión como toda otra normativa cumpla con el sustento de análisis de impacto regulatorio que determine el equilibrio costo- beneficio regulatorio, que haya claridad en la aplicación de la norma y se respete el principio de Seguridad Jurídica.</p>
6	Norma técnica para la implementación de listas positivas y negativas del servicio móvil avanzado	<p>Para el planteamiento de esta norma, es muy importante que en el informe justificativo cuente con el análisis costo beneficio en relación al logro del objetivo que se pretende alcanzar, considerando que el problema de robo de terminales involucra varios actores y responsables, como son los sitios de venta de estos terminales, el control que deben aplicar las autoridades y no pretender que la responsabilidad recaiga en su mayoría a los operadores de los servicios de telecomunicaciones. También es importante se consideren casos de éxito o fracaso de países vecinos que experimentan situaciones similares.</p> <p>* Para la atención del problema identificado por el Regulador, se cita textualmente "Aumento de mecanismos fraudulentos para comercializar equipos móviles robados, perdidos o hurtados" para lo cual se deben fortalecer los controles hacia los comercializadores, y fabricantes de equipos no hacia los operadores, quienes con el actual sistema ya cumplen con estrictos controles y reportes, como son la entrega diaria de información hacia la ARCOTEL (Archivos Diarios de Activaciones, Inactivaciones, CDRs de tráfico saliente, Portaciones), consulta a un Web Service de la ARCOTEL previo a cada nueva activación tanto en canal presencial como IVR, bloqueo de equipos en Listas Negativas nacionales e internacionales (por bus empresarial con ARCOTEL y para Bolivia mediante un sistema paralelo).</p> <p>* Con todas las obligaciones en ejecución y en arás de la simplificación regulatoria se debería procurar eliminar entregas de información que no aportan a la problemática de robo de equipos, ya que el incrementar el actual sistema con nuevos procesos o bloqueos conllevaría una carga muy fuerte para las operadoras, cuya razón de ser no es la entrega de reportes o control de equipos, sino la provisión con calidad del servicio a sus usuarios.</p> <p>* Para la operación del actual sistema de Listas Negativas y Positivas, la ARCOTEL ha emitido un sin número de disposiciones por oficio, sin cumplir procesos de audiencias públicas o reformas a la Norma, por lo que en caso de darse una nueva Norma para estos procesos, la misma debería recoger con claridad a través de anexos cada una de los procedimientos en operación y no solo limitarse a referir que todo lo emitido a la fecha está vigente, dejando a la operadora a validar y recoger documentación de las múltiples disposiciones de oficio y reformas normativas.</p> <p>* Dado que el sistema de listas positivas y negativas requiere dentro de sus procesos, la participación y acciones por parte del Regulador, es necesario que en el planteamiento de acciones y obligaciones de la norma se contemple la disponibilidad por parte del Regulador, de recurso humano especializado, recursos económicos así como las herramientas tecnológicas necesarias que viabilicen el cumplimiento de la misma, de lo contrario se corre el riesgo de que la norma no se pueda cumplir en su totalidad, a pesar de los esfuerzos de los operadores en desarrollar la infraestructura y procesos a su cargo.</p>
7	Reforma al reglamento de OTH (cambios a la LOC)	Sin observaciones

8	Reforma al Procedimiento para la implementación de la política para transparentar la identificación del remitente en las llamadas a los abonados, clientes o usuarios del servicio móvil avanzado	<p>Previamente a la emisión del proyecto normativo, se debe contar con un análisis objetivo de impacto normativo que evalúe los efectos de las últimas resoluciones frente a la situación actual, que permita identificar eficientemente las necesidades pertinentes específicas de reforma.</p> <p>Se debe investigar sobre los impactos económicos hacia los operadores para implementar los sistemas tecnológicos y alertas a los usuarios, a fin de precautelar la sostenibilidad de los mismos y en apego a la normativa aplicable en materia de protección de datos personales, competencia (acoso tipo SPAM), entre otras.</p> <p>Se debe solicitar un proceso de socialización adecuado que involucre a los operadores con talleres de trabajo y acompañamiento continuo.</p>
9	Reforma al reglamento para la prestación de servicios	Se sugiere incluir parámetros para optimizar la transformación digital, sandbox regulatorios, y virtualización de trámites presenciales.
10	Planes de contingencia	<p>Previamente a la emisión del proyecto normativo, se debe contar con un análisis objetivo de impacto normativo que evalúe especialmente los efectos de la declaratoria a la mejora regulatoria como política pública, frente a la realidad actual, que permita identificar de forma eficiente las necesidades pertinentes de modificación o eliminación de procesos y reportes.</p> <p>Se debe solicitar un proceso de socialización adecuado que involucre a los operadores con talleres de trabajo y acompañamiento continuo. El documento de Plan de Contingencia deberá abarcar la información correspondiente a la infraestructura crítica o técnica del prestador de servicios de telecomunicaciones, entendiéndose infraestructura crítica la señalada en el artículo 6 de la norma de Planes de Contingencia.</p>
11	Reglamento de Mercados	<p>Previamente a la emisión del proyecto normativo, se debe contar con una evaluación independiente de cada servicio de telecomunicaciones que incluya procesos de socialización adecuados que involucren a los operadores, talleres de trabajo y revisión conjunta de información preliminar. Especialmente se requiere tratar de manera objetiva a los mercados y servicios que se encuentran en decadencia por causas naturales y tendencias mundiales de sustitución y avances tecnológicos, junto con estudios comparativos, experiencias internacionales y mejores prácticas y recomendaciones por parte de otros organismos reguladores en Competencia y Telecomunicaciones, y con información estadística de primera mano y análisis de impacto normativo en cada uno de los mercados de telecomunicaciones.</p> <p>No solo se debe enfocar en el poder de mercado, puesto que de por sí el poder de mercado no es una falla de mercado, inclusive puede traer beneficios al interés común. Por lo que se recomienda previamente analizar independientemente los mercados en los cuales pueda posiblemente existir abuso de poder de mercado, distorsiones de mercado, problemas de concentración económica, prácticas restrictivas y desleales.</p>
12	Modificación de la Norma Técnica para el Servicio de Radiodifusión Sonora en Frecuencia Modulada Analógica (Fases 2 y 3)	Sin observaciones

13	Actualización Parcial del Plan Nacional de Frecuencias PNF	Sin observaciones
14	Norma técnica para el servicio de radiodifusión sonora en amplitud modulada analógica	Sin observaciones
<p>OTRAS: Se sugiere la Actualización y/o modificación de la Norma de Ordenamiento de Redes Aéreas (eliminación de empaquetamiento de redes, y retiro de acometidas en caso de cancelación del servicio) que se encuentre armonizada con el Plan Nacional de Ordenamiento y Soterramiento a emitirse por MINTEL.</p> <p>Que las propuestas normativas se desarrollen alineadas a las Políticas Públicas emitidas por MINTEL, Plan Transformación Digital, Sandbox Regulatorios, priorización de canales virtuales para atención al cliente, otros.</p>		