

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES /  
Teléfono(s):2947800  
Documento No.: ARCOTEL-DEDA-2023-016455-E  
Fecha: 2023-10-25 16:02:41 GMT -05  
Recibido por: María Verónica Guzmán Bueno  
Para verificar el estado de su documento ingrese a:  
<https://www.gestiondocumental.gob.ec>  
con el usuario:1791425626001



Quito, 25 de octubre de 2023

Oficio No. 114-AS-2023

Señor Doctor

Juan Carlos Soria

**DIRECTOR EJECUTIVO**

**AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE TELECOMUNICACIONES –  
ARCOTEL**

Presente. -

**Ref:** *Comentarios Proyecto de Norma Técnica de Calidad para la prestación de los Servicios de Telefonía Fija.*

De nuestra consideración:

Reciba un cordial y atento saludo en nombre de las empresas que conforman la Asociación de Empresas de Telecomunicaciones (ASETTEL) y, a su vez con relación al proyecto de “*Norma Técnica de Calidad para la prestación de los Servicios de Telefonía Fija*”, me permito mencionar lo siguiente:

En primera instancia, queremos resaltar la simplificación que se está llevando a cabo con este proceso, particular que ha sido expuesto y requerido por la industria en varias reuniones de trabajo, en sintonía a lo expuesto en la propia Política Pública de Telecomunicaciones; resulta muy oportuna y acertada, la iniciativa de ARCOTEL de actualizar y optimizar los índices de calidad de la telefonía fija, y representa una valiosa oportunidad para replantear el esquema regulatorio de este servicio. Estamos convencidos que, la simplificación y desregulación normativa son la forma más efectiva para desarrollar las actividades empresariales, y sobre todo contar con un marco regulatorio más eficiente y óptimo, siempre basados en dotar al usuario de más y mejores servicios; así como, promover las inversiones y desarrollo de las telecomunicaciones en el país.

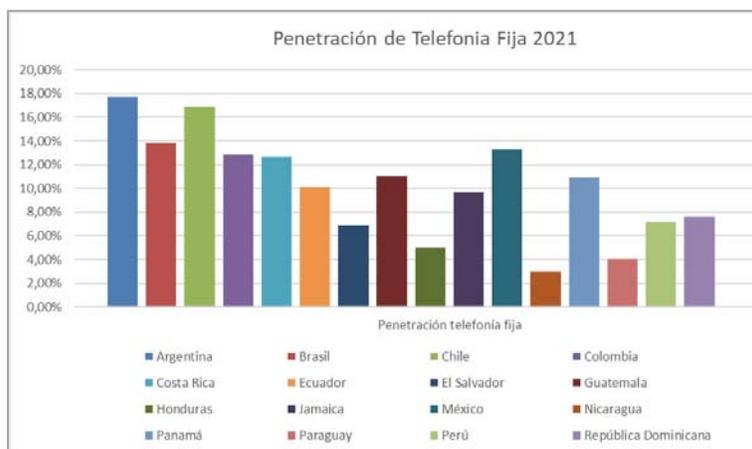
En el caso de la propuesta normativa que nos atañe, la misma debe necesariamente apalancarse en la tendencia de la industria de la telefonía fija, la misma que permite fácilmente deducir que, si bien se requiere una modificación, la misma debe ir en el sentido de una desregulación que permita una mejor experiencia de usuario, más allá de una medición exhaustiva a nivel de red o facturación, pues estamos frente a un servicio que se encuentra en declive desde hace varios años atrás, conforme se presenta a continuación en referencia a estudios internacionales y nacionales.

El panorama nacional e internacional de descenso del servicio de telefonía fija a partir del año 2015, evidencia una necesidad de adecuar la normativa regulatoria del sector de las telecomunicaciones, actualizando la misma a fin de que se establezcan condiciones favorables que fomenten las inversiones, el despliegue de infraestructura y el desarrollo del sector de las telecomunicaciones considerado como un motor que impulsa el crecimiento económico y bienestar social de un país. Iniciando desde ya y de

manera especial, con la optimización y flexibilización regulatoria para el servicio de telefonía fija.

Conforme lo reportado por UIT<sup>1</sup> para el año 2021, el servicio de telefonía fija continua en constante descenso, con 11 suscripciones por cada 100 habitantes en todo el mundo, frente a un máximo de 19 por 100 en 2006, teniendo un crecimiento negativo anual de suscriptores durante el período 2016 al 2021, que evidencia el constante decrecimiento de este servicio.

En el estudio de BID “Cerrando la brecha de conectividad digital: Políticas públicas para el servicio universal en América Latina y el Caribe” del 2021<sup>2</sup>, la penetración del servicio de telefonía fija no pasa del 18% en los países analizados, lo cual se debe a que el servicio en la mayoría de los países de la Región tiene una tendencia a la baja por el desarrollo de la tecnología o servicios sustitutos que lo reemplazan. Ahora bien, si miramos la reducción de abonados de este servicio en la región, es en promedio del 24,35%, teniendo a Brasil como el país que más reducción ha tenido.



El caso de Ecuador no es muy diferente al de la región, puesto que, según los mismos datos de ARCOTEL a agosto del año 2023, tenemos aproximadamente 1.49 millones de abonados incluyendo Terminales de Uso Público – TTUP. En los últimos 8 años, los abonados de este servicio han venido decreciendo en aproximadamente un 35.34%, es decir estamos casi próximos a la tasa de decrecimiento que presenta Brasil.

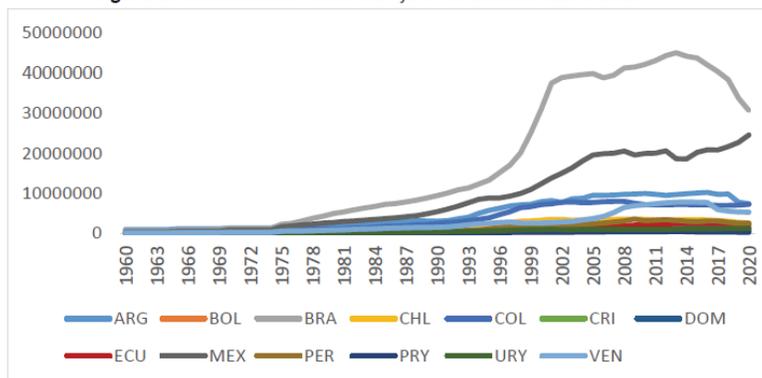
Tal decrecimiento, ha sido recogido por la Política Pública de Telecomunicaciones 2023-2025, que señala: “Por otra parte, respecto a la evolución del servicio de telefonía fija, desde el año 2015 se evidencia una tendencia de decrecimiento en los abonados en la mayoría de los países de la región de América Latina y el Caribe (en Ecuador el decrecimiento es de -18% en el período 2015 al 2020), según datos

<sup>1</sup> <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/FactsFigures2021.pdf>

<sup>2</sup> <https://publications.iadb.org/es/cerrando-la-brecha-de-conectividad-digital-politicas-publicas-para-el-servicio-universal-en-america>

publicados por el Banco Mundial, siendo un factor importante en esta tendencia la evolución de nuevos servicios móviles, como se muestra a continuación.”

Figura 1. Abonados de Telefonía fija en el Ecuador 1960-2017



Fuente: Banco Mundial, datos disponibles al año 2020; Elaboración: MINTEL, septiembre 2022

El proyecto normativo propuesto por la autoridad es un avance importante para llegar a la desregulación que es la meta planteada por MINTEL en la Política Pública; sin embargo, consideramos que el proyecto actual puede perfeccionarse con las siguientes observaciones:

1. **Sobre la necesidad de desarrollar un análisis de impacto regulatorio:** Es de destacar que el propio Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL) mediante Oficio Nro. MINTEL-STAP-2023-0259-O de fecha 12 de septiembre de 2023 remitió la Propuesta de Plan Nacional de Telecomunicaciones 2023-2025 y en el acápite relacionado con las “Limitaciones y problemas identificados en la Política Pública” determina dentro del eje de gobernanza la existencia de “Omisión de estudios de impacto regulatorio como requisito indispensable del proceso de formación de normativa; así como de una evaluación continua de su aplicación y de mejoras en beneficio del sector”; y, además e indica que dicha falencia produce “cargas administrativas mayores para los prestadores de servicios de telecomunicaciones con regulaciones poco eficientes”.

Conforme lo expresamente señalado en los denominados “Lineamientos para la elaboración de Análisis de Impacto Regulatorio ex ante” dispuestos por la Presidencia de la República, las “entidades deberán realizar el análisis de impacto regulatorio ex ante únicamente para aquellas regulaciones que generan costos de cumplimiento para los ciudadanos o regulados, y serán definidas como tal, al cumplir con uno o más de los siguientes supuestos: a. Las regulaciones que establezcan obligaciones nuevas o que conviertan más estrictas las existentes para la ciudadanía o regulados (...).” (lo subrayado me pertenece).

Por otro lado, el organismo especializado de las Naciones Unidas para las tecnologías de la información y la comunicación y encargado de regular las

telecomunicaciones a nivel internacional (UIT) ha recomendado a los Reguladores sobre la necesidad de elaborar estudios de impacto en el ámbito económico, financiero y de competencia.

La “Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos” dispone que, para la creación de nuevos Trámites, las instituciones deben evidenciar que éstos no generarán cargas innecesarias para los ciudadanos ni económicos para la administración, para lo cual se dispone el desarrollo de análisis de los impactos positivos y negativos que generaría el nuevo trámite, análisis que además deberá incluir la determinación de los beneficios de aplicación. En otras palabras, nace el siguiente cuestionamiento ¿Si para la creación de un trámite se requiere justificar y cuantificar la efectiva relación costo beneficio del mismo, no es lógico, inminente, necesario y obligatorio desarrollar dicha ecuación para una normativa que es de gran envergadura e impacto en uno de los sectores más estratégicos y productivos del Estado?

Con mucha preocupación observamos que la propuesta de normativa que ahora nos ocupa, carece de un análisis de impacto regulatorio que valide y justifique la viabilidad de su implementación.

2. La provisión de servicios de telecomunicaciones para clientes que, negocian sus condiciones técnicas y operativas, tienen connotaciones y condiciones diferentes a los servicios bajo contratos de adhesión; es por ello que, los parámetros de calidad en estos casos se establecen normalmente en anexos específicos denominados Acuerdos de Nivel de Servicio o SLAs por sus siglas en inglés, los cuales generalmente son requeridos por los clientes y establecen aspectos específicos para cada contratación particular.

Por esta particularidad, insistimos en la necesidad de generar una excepcionalidad para aquellos servicios corporativos que se rigen por el cumplimiento de los compromisos de calidad o SLAs y no por la norma técnica general por no ajustarse a la realidad operativa del servicio.

Por lo expuesto, sugerimos que, en el Art. 2 del proyecto normativo se incluya al final el siguiente párrafo:

*“Los parámetros de calidad de esta norma, no se aplicarán a los Clientes que hayan suscrito acuerdos que incluyan acuerdos de nivel de servicio pactados de común acuerdo con el Prestador de Servicio.”*

3. Hoy el proyecto normativo reconoce la figura de caso fortuito o fuerza mayor para la medición de los parámetros, sin embargo, en el momento de aplicación evidenciamos un posible inconveniente puesto que, el tiempo otorgado por la Autoridad para determinar si se incluye o no un evento en la medición, es muy corto y es casi imposible identificarlo, por ello, proponemos que, en el numeral 5.4 del Art. 5 se elimine el plazo de los 5 días, dejando el siguiente texto:

*“En caso de existir situaciones de fuerza mayor o caso fortuito que no permitan el cumplimiento de todo o en parte de uno o varios de los índices de calidad, el prestador deberá notificar en ~~los cinco primeros días~~ el siguiente reporte después del período de medición, (...)”*

4. Los parámetros propuestos, deben enmarcarse en lo dispuesto en el Art. 21 del “Reglamento para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por suscripción”<sup>3</sup> con las siguientes premisas:
- a. **Relación con el cliente:** Responde a un método que evalúa la satisfacción subjetiva del cliente, misma que dependerá de casos puntuales del uso del abonado o cliente sobre un servicio que actualmente no tiene un uso relevante pues estará muy enmarcado en el último contacto que el cliente tuvo con la empresa y en cómo se siente el usuario en la temporalidad determinada.

Por ello, se enfatiza que, el decrecimiento del servicio crea un sesgo metodológico, que no justifica la elaboración de una encuesta de percepción del cliente, pues además su Despacho sabrá ponderar que, en la actualidad, la tendencia de desarrollo y uso de servicios va enfocada en otros servicios; uno de ellos es sin lugar a duda el de banda ancha fija.

Recordemos que, la oferta comercial existente en el país va orientada a la prestación de servicios empaquetados de dos o más servicios que, comúnmente utilizan el mismo medio de transmisión para llegar a cada abonado, lo que conlleva a que, la atención de requerimientos, reclamos o solicitudes de atención, por las cuales se mide el grado de satisfacción del abonado con respecto a la atención requerida, ya son incluidas en el servicio de acceso a internet fijo.

Por ello, solicitamos que dicho parámetro sea eliminado del proyecto normativo.

- b. **Tiempo promedio de resolución de Reclamos Generales (Días):** El proyecto normativo propone que el 90% de los reclamos generales sean resueltos en un tiempo menor o igual a 5 días; sin embargo, se debe considerar que, el decrecimiento del servicio, genera propiamente la disminución de la cantidad de reclamos generales; por lo cual, estadísticamente se debe considerar que al tener un universo mucho más

---

<sup>3</sup> 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.

bajo de reclamos generales, el porcentaje definido (90%) es un valor extremadamente rígido y estadísticamente muy difícil de cumplir.

Por lo expuesto, se solicita que el porcentaje propuesto sea del 70% de los reclamos generales que deban ser resueltos en un tiempo menor o igual a 5 días. Como sustento de esta propuesta, la Autoridad utilizaría el mismo argumento para establecer los rangos de porcentaje de reclamos de facturación aceptados, según la cantidad de facturas de abonados/clientes en cada red de telecomunicaciones.

- c. Porcentaje de Reclamos de Facturación (%):** Como ya hemos señalado, el servicio ha venido decreciendo en cantidad de usuarios, por lo que, no se puede requerir un nivel de cumplimiento igual o mayor al requerido a servicios como SMA.

El universo de reclamos de facturación también va en disminución, por lo que mientras más pequeño sea el universo, mucho más probable será el hecho de incumplir el valor objetivo (0,3%).

En la Política Pública de Telecomunicaciones 2023-2025 vigente y emitida por el MINTEL se establece como uno de sus principales objetivos: “la simplificación y eficiencia regulatoria y el fomento de las inversiones”, concordante con aquello una de las estrategias planteadas es “desregularizar aquellos servicios de telecomunicaciones que compiten con servicios sustitutos o convergentes o que de acuerdo a su grado de madurez o comportamiento, requieran una desregulación para su optimización, como el servicio de telefonía fija y el de audio y video por suscripción.” (lo subrayado no es parte del texto original).

Conforme lo demuestran las estadísticas difundidas por ARCOTEL, el servicio de telefonía fija tuvo un crecimiento máximo hasta el año 2015 en donde alcanzó una densidad aproximada del 15%, a partir de lo cual se ha evidenciado un decrecimiento constante, debido a la disminución de abonados en este servicio. Boletines de ARCOTEL señalan que *“Teniendo en cuenta que con el SMA se puede realizar comunicaciones de voz al igual que el STF, pero con la ventaja de poder comunicarse en cualquier lugar, el SMA es un sustituto del STF. En el periodo 2015-2019, ha existido una sustitución del servicio de telefonía fija por el servicio móvil avanzado SMA.”*

Según la propuesta de Norma, los operadores estarían obligados a invertir ingentes recursos económicos que les permitan cumplir con las exigencias de dicha norma, debido a la exigencia en los valores objetivos de la norma de calidad, caso contrario estarían expuestos a la imposición de sanciones económicas, que de todas maneras afectaría su capacidad de inversión. Lo cual no resulta lógico, para un servicio que se encuentra

en decrecimiento constante y en donde la Política Pública emitida por el ente Rector de telecomunicaciones ha propuesto su desregularización.

En tal sentido, si bien el proyecto normativo reduce el número de indicadores de calidad, consideramos que aún se están incluyendo indicadores que representan cargas innecesarias a los administrados (en lo relativo a su cumplimiento) y al Regulador (en lo relativo a su control) y que su eliminación, estaría en armonía con la política pública de telecomunicaciones cuyo objetivo a priori es la reducción de la brecha digital a través de la inversión y la innovación de nuevos servicios. Razón por la cual, puntualmente se solicita la eliminación del indicador “Porcentaje de reclamos de facturación.”, dado que su aplicación no evidencia beneficio alguno.

- d. Averías efectivas reparadas:** Dentro de la ficha descriptiva se debe precisar que, las averías como tal no son descartables, muy por el contrario, son incrementales en los tiempos de atención de reclamos; por ello proponemos que se excluya es el tiempo de atención imputable a acciones del usuario o cliente; por tanto, nos permitimos proponer el siguiente texto:

*“Quedarán ~~excluidos~~ de esta medición, los tiempos de las averías efectivas reportadas en las cuales no se haya podido tener acceso a las dependencias del abonado/cliente-usuario en la fecha y hora acordadas; ~~e~~ cuando se haya retrasado el servicio de reparación a petición del abonado/cliente-usuario, o la atención se retrase por acciones requeridas u ocasionadas por el abonado/cliente-usuario.”*

- e. De la periodicidad de reportes:** Uno de los procesos de simplificación, representa que, se optimice la entrega de información, por lo que una buena práctica para llegar a dicha simplificación es que, la presentación de los parámetros de calidad, se lo realice con periodicidad anual, a fin de que la Autoridad pueda evaluar de manera unificada el comportamiento de estos, teniendo en cuenta además que este servicio por su naturaleza ha venido decreciendo por el ingreso de nuevos servicios móviles y nuevas tecnologías; lo cual conlleva que no exista una variación considerable entre los distintos períodos de reporte; sin generar beneficios al usuario, al desarrollo del sector o al proceso de control que la Autoridad debería realizar.

Por lo expuesto, y dada la relevancia del proyecto normativo, solicitamos gentilmente se puedan considerar los comentarios vertidos en el proyecto a fin de evitar cargas operativas innecesarias tanto para el Regulador como para los administrados pero que permitan mantener niveles de calidad para el servicio de telefonía fija acordes al grado de madurez del servicio y a la tendencia de decrecimiento de este.

Finalmente, consideramos relevante comunicar a su Despacho que en sintonía a lo expresado en la presente misiva y a las directrices expedidas en la Política Pública de Telecomunicaciones, la simplificación regulatoria debe adicionalmente incluir a la



reportería periódica y no únicamente a los Parámetros de Calidad del Servicio de Telefonía Fija, esto permitirá ejecutar un trabajo integral de optimización, por ende, solicitamos a la autoridad pueda ejecutar el análisis correspondiente, para lo cual, estamos prestos a brindar el apoyo respectivo como industria.

Sin más a que hacer referencia.

Atentamente,

PATRICIA  
ALEJANDRA  
FALCONI  
CASTILLO

Firmado digitalmente  
por PATRICIA  
ALEJANDRA FALCONI  
CASTILLO  
Fecha: 2023.10.25  
15:20:04 -05'00'

Patricia Falconí Castillo  
**Directora Ejecutiva**

Asunto Fwd: Oficio No. 114-AS-2023 Ref.: Comentarios Proyecto de Norma Técnica de Calidad para la prestación de los Servicios de Telefonía Fija

---

De GESTION DOCUMENTAL <gestion.documental@arcotel.gob.ec>

---

Para MARIA VERONICA GUZMAN BUENO <maria.guzman@arcotel.gob.ec>

---

Fecha miércoles, 25 de octubre de 2023 15:49:41

---

Vero, favor registrar.

Saludos cordiales,

**Gestión Documental**

**Unidad de Documentación y Archivo**

Av. Diego de Amagro N31-95 entre Whympier y Alpallana

Telf.: (593 02) 2 946 800

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito-Ecuador

Agencia de  
Regulación y  
Control de las  
Telecomunicaciones



Gobierno  
del Ecuador

---

**De:** Secretaría <secretariaejecutiva@asetel.org.ec>

**Para:** GESTION <gestion.documental@arcotel.gob.ec>

**CC:** RODRIGUEZ <sayuri.rodriguez@arcotel.gob.ec>; Patricia <pfalconi@asetel.org.ec>

**Fecha:** miércoles, 25 de octubre de 2023 15:36 -05

**Asunto:** Oficio No. 114-AS-2023 Ref.: Comentarios Proyecto de Norma Técnica de Calidad para la prestación de los Servicios de Telefonía Fija

*Estimados:*

*Luego de un atento saludo, adjunto sírvase encontrar el Oficio No. 114-AS-2023, con atención al Dr. Juan Carlos Soria, Director Ejecutivo de ARCOTEL, Ref.: Comentarios Proyecto de Norma Técnica de Calidad para la prestación de los Servicios de Telefonía Fija.*

*Por favor su ayuda confirmando la recepción..*

Saludos,



Archivos adjuntos

Oficio No. 114-AS-2023 audiencia índices de calidad TF.pdf (316 kB)