



Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2023-0561-O

Quito, 26 de octubre de 2023

Asunto: Aportes al proyecto de reforma a la "NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA"

Señor Magíster
Juan Carlos Soria C.
Secretario del Directorio de la ARCOTEL
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
En su Despacho

De mi consideración:

En relación al proceso de Consultas Públicas al proyecto de: "NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA" y dentro del plazo establecido en la convocatoria publicada por ARCOTEL, a continuación, sírvase encontrar las observaciones generales, y en formato adjunto las observaciones específicas del citado proyecto, las cuales solicitamos sean acogidas por su autoridad.

En este caso, iniciamos agradeciendo la apertura del Regulador para escuchar las necesidades de la industria a través de los talleres de socialización, efectuados previamente a la Audiencia Pública, consideramos que esta práctica es una oportunidad para presentar observaciones y propuestas en pro a la mejora y calidad regulatoria.

La CNT EP como empresa pública, es partícipe de todo proyecto normativo encaminado a la simplificación regulatoria como un mecanismo que propende el desarrollo del sector de telecomunicaciones, en ese sentido, destacamos la reducción de 5 índices de los 10 que establece la normativa actual. Sin embargo, hemos identificado algunos aspectos que pueden mejorar aún más, el proyecto normativo, para lo cual se adjunta un documento denominado "**PROPUESTA DE ÍNDICES DE CALIDAD DE TELEFONÍA FIJA**", en el cual, CNT EP realiza un análisis integral sobre la situación actual, evolución del servicio, impacto, costos y riesgos de la carga regulatoria actual, documento que se solicita sea calificado con el carácter de confidencial.

En el citado documento, se destacan los siguientes aspectos:

- La telefonía fija es un servicio con amplia tendencia al decrecimiento a nivel internacional, regional y nacional, debido a la aparición de servicios sustitutos, esto implica para los operadores del servicio, la reducción de sus ingresos, gran deserción de usuarios, sin embargo, es el servicio que en temas de calidad tiene un alto número de indicadores en comparación con los otros servicios, solo superado por el SMA.



Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2023-0561-O

Quito, 26 de octubre de 2023

- En contraste con la disminución de usuarios, el alto número de indicadores y riesgos de sanción por su incumplimiento, la actual norma demanda gran cantidad de recursos.
- En relación al proyecto normativo socializado, vemos que se mantiene el índice “PORCENTAJE DE RECLAMOS DE FACTURACIÓN”. No obstante, en las condiciones planteadas en el proyecto, resulta crítico para la industria. La fórmula de cálculo, incluyendo el número de usuarios como denominador (el cual está reduciendo constantemente), pone en riesgo su cumplimiento. Por otro lado, los resultados de una fijación de porcentajes de cumplimiento en función del número de facturas favorecen a los operadores más pequeños, castigando al operador con mayor número de facturas, lo cual, va en contra de los principios legalmente establecidos. Se presenta una propuesta de reforma de este indicador, en el evento de que no fuese posible su eliminación.

Finalmente, la disposición transitoria tercera del proyecto normativo, establece la obligación de continuar reportando la información de cumplimiento y de respaldo de cada uno de los parámetros de calidad, en el formato y disposiciones emitidas con las Resoluciones Nro. ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016 y Nro. 13-06-ARCOTEL-2016 de 30 de septiembre de 2016, hasta que los prestadores del servicio de telefonía fija realicen las adecuaciones que sean necesarias en sus sistemas. Si bien es una medida adecuada para la etapa transitoria, la misma debe ser ajustada a la aprobación de los nuevos indicadores, de lo contrario no tendría sentido la aplicación de una nueva normativa.

Es decir, la disposición debería ser modificada, para que los operadores presenten únicamente la información de los indicadores fijados en la norma actualizada.

En función de lo expuesto, se solicita al Regulador, considerar los argumentos expuestos y la propuesta realizada, las cuales han sido elaboradas considerando los principios de optimización y simplificación de las obligaciones regulatorias actuales, encaminados a una mejora regulatoria.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,



Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2023-0561-O

Quito, 26 de octubre de 2023

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Carlos Alberto Viteri Chávez
GERENTE DE REGULACIÓN

Anexos:

- confidencial__anexo_observaciones_norma_calidad_stf-cnt.pdf
- formulario-observaciones-propuesta-normativa_calidad_stf_cnt_ep.xls

nc/nm