



Quito, 26 de octubre de 2023

OFICIO DR-0979-2023

Señor Mgs.

JUAN CARLOS SORIA

Director Ejecutivo.

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES-

ARCOTEL

Presente. –

Ref.- Comentarios proyecto de NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA

De mi consideración:

Por medio de la presente, me dirijo a usted a fin de hacerle llegar mis cordiales saludos, y a su vez, en atención al Aviso Público denominado: “*NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA*” de 16 de octubre de 2023, dentro del término otorgado para el efecto, me permito remitir a su Despacho las siguientes observaciones:

1. NORMATIVA APLICABLE AL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA:

A continuación, nos permitimos citar diferentes instrumentos normativos que claramente determinan que la desregulación de servicios como el de *Telefonía Fija* es el camino por seguir, debido a su alto grado de madurez, así como su decrecimiento y ralentización; propio de la sustitución y evolución tecnológica de los servicios de telecomunicaciones a nivel mundial:

1.1. Ley Orgánica de Telecomunicaciones:

"Art. 3.- Objetivos: Son objetivos de la presente Ley: (...) 16. Simplificar procedimientos para el otorgamiento de títulos habilitantes y actividades relacionadas con su administración y gestión."

1.2. Política Pública de Telecomunicaciones 2023- 2025.

I EJE: GOBERNANZA Y MARCO NORMATIVO

Página 1 de 18

CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL

Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. PBX: 593 4 5004040

Quito: Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio ETECO. PBX: 593 2 5004040

Cuenca: Gran Colombia 797 y Luis Cordero. Torre de Negocios El Dorado. PBX: 593 4 2634193

Recepción de oficios: jycastro@claro.com.ec



Objetivo 1.- Modernizar el marco legal y regulatorio de las telecomunicaciones, enfocándolos en las prioridades del desarrollo socioeconómico del país, que facilite el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones, el fomento de servicios de banda ancha eficientes, inclusivos y asequibles.

(...)

e) Fomentar regulación equilibrada y 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". (énfasis añadido)

1.3. Decreto Ejecutivo 1204

“Artículo 1.- Declárese política de Estado la mejora regulatoria con el fin de asegurar una adecuada gestión regulatoria gubernamental, mejorar la calidad de vida de la población, fomentar la competitividad y el emprendimiento, propender a la eficiencia en la economía y garantizar la transparencia y seguridad jurídica. (...)

Artículo 5.- Las entidades de la Función Ejecutiva dentro del proceso de mejora regulatoria deberán elaborar e implementar las siguientes herramientas de mejora regulatoria de acuerdo con las directrices que se emitan para el efecto:

- a. Plan Regulatorio institucional;
- b. Análisis de impacto regulatorio;
- c. Consulta pública regulatoria; y,
- d. Análisis de cargas y simplificación regulatorias.”

1.4. Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos

“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 (...).*”

2. CREACIÓN DEL PROYECTO:

Señores ARCOTEL, pese a que todo proceso de simplificación y creación normativa se sustenta en las disposiciones antes citadas, observamos que el informe técnico No. IT-CRDS-GR-2022-0061 de 12 de octubre de 2022, no cuenta con un análisis de impacto regulatorio eficiente como por ejemplo: i) la elaboración de un estudio comparativo que permita validar la realidad de regulaciones de calidad en países de la región, ii) no contiene elementos dirimientes que le permitan llegar a la conclusión de que los parámetros incluidos en el proyecto regulatorio son los que deben medirse; iii) no cuenta con un análisis de evolución del servicio, que le permita concluir si es necesario que este, cuente con parámetros o no, y, iv) se limita a citar un recuento de antecedentes y disposiciones legales, pero en ninguna parte se justifica con un análisis previo, la efectividad de la medida regulatoria y si la misma resultará eficaz para favorecer la calidad en la prestación del servicio de telefonía fija.

Tal como lo afirma la UIT en el “Manual Regulatorio de Calidad de Servicio”, los ingresos por voz por línea fija llevan mucho tiempo disminuyendo, principalmente por la sustitución por el móvil, pero también cada vez más por la telefonía VoIP. Lo que provoca que los reguladores cada vez más tiendan a suavizar la regulación y la imposición de cargas regulatorias sobre este servicio. Es por ello que dentro del propio Manual de la UIT no se establecen parámetros específicos para el Servicio de Telefonía Fija y únicamente aborda la prestación de este servicio desde la óptica de los derechos de los usuarios y la protección de los datos personales.



Dentro del Manual de la UIT se citan algunos ejemplos de referencia en Europa y África en cuanto a la medición de calidad en los servicios de telecomunicaciones y en el caso de varios países europeos, la mayoría han optado por una auto regulación, obviamente sin dejar de lado sus competencias fiscalizadoras y de control.

A continuación, se realiza un análisis de la normativa vinculada con calidad en algunos países Europeos, Africanos y Latinoamérica:

País	Parámetros medidos
Canadá	No tiene parámetros para Telefonía Fija solo para acceso fijo a Internet
Francia	Para reflejar la experiencia del usuario con la mayor precisión posible, ARCEP propone al crowdsourcing y hacer uso de nuevas herramientas digitales para que el usuario obtenga una medición fiable, objetiva y reproducible del rendimiento de su acceso individual. Para el caso de llamadas de voz no diferencia entre fija y móvil y aplica los siguientes parámetros: Tasa de éxito de finalización de llamadas con tiempo de establecimiento de llamadas <ul style="list-style-type: none">• Calidad de la voz
Alemania	No tiene parámetros para Telefonía Fija solo para acceso fijo a Internet
Italia	No tiene parámetros para Telefonía Fija solo para acceso fijo a Internet
Polonia	No establece parámetros específicos para la telefonía fija, únicamente incluye de manera general para “ <i>Servicios fijos y móviles: el ratio de llamadas exitosas</i> ” y acompaña a la regulación de los siguientes lineamientos para todos los servicios: <ul style="list-style-type: none">• Los contratos de servicios deberían estructurarse de forma clara, comprensible y fácilmente accesible;• La información publicada sobre la calidad de los servicios prestados por las empresas de telecomunicaciones debe ser comparable, pertinente y estar actualizado;• El usuario tendrá acceso a información completa, comparable y confiable presentada en un formato amigable.
Kenya	Muestra como el proceso de calidad fue evolucionando en el tiempo hasta convertirse en un sistema dinámico,



	<p>enfocado en servicios de impacto para lograr la calidad deseada.</p> <p>La Autoridad de Regulación de Kenya se formuló las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none">• ¿Qué parámetros/KPI de evaluación de QoS son importantes?• Qué parámetros/KPI de evaluación de QoS no son importantes y deben excluirse de la QoS• ¿Están bien elegidos los umbrales de los parámetros (KPI)? <p>Éstas son preguntas importantes para cualquier regulación de QoS y, en particular, para su aplicación. De hecho, establecer el conjunto apropiado de KPIs, sus valores objetivo, así como su evaluación (por quién, con qué frecuencia, y cómo en diferentes áreas, como áreas urbanas, áreas rurales y carreteras) proporcionan la base adecuada para una regulación QoS de impacto. Por lo tanto, todas las preguntas enumeradas anteriormente deben estar bien justificadas y aclaradas (considerando todas las partes, incluidos los clientes, los operadores, el regulador y la sociedad en general) en cada país.</p> <p>El marco de evaluación de QoS de Kenya cubre actualmente tres líneas macro de KPIs que son calidad de la red, calidad de extremo a extremo y calidad de experiencia únicamente en los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none">• voz móvil;• SMS y MMS;• datos/Internet. <p>La telefonía fija no entra en el esquema de calidad.</p>
Ghana	<p>Si bien la regulación de la Autoridad de telecomunicaciones de Ghana establece 10 indicadores para medir calidad en telefonía fija como, por ejemplo: Tiempo de reparación de Averías, Llamadas completadas con éxito, tiempo de solución de reclamos, tiempo de instalación de una línea luego de su pago, entre otros.</p> <p>Únicamente dos de estos parámetros son sancionables y el resto son informativos.</p> <p>La sanción consiste en compensación al usuario para los siguientes parámetros:</p>



	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo para reparar (TTR) el servicio telefónico: Compensación 500 GHS por hora después de 8 horas por cliente • Provisión e instalación de una línea luego de pago
República Dominicana	<p>En el caso de República Dominicana, los esquemas de calidad están orientados a la competencia mediante la publicación de parámetros previamente establecidos por el Regulador en torno a la Calidad de servicio y Calidad de la experiencia.</p> <p>Los parámetros que se miden en Telefonía Fija son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporción de llamadas fallidas $\leq 3\% \leq 2\%$ • Proporción de llamadas interrumpidas $\leq 2\% \leq 1\%$ • Calidad de la Conexión de Voz <i>El factor R debe ser ≥ 80 para $\geq 95\%$ de los casos</i> • Tiempo establecimiento de Llamada ≤ 8 segundos para $\geq 95\%$ de los casos
Argentina	<p>En el caso de Argentina, ENACOM realizó una revisión total al esquema de calidad en el año 2018, dejando únicamente dos indicadores para los servicios de voz en redes fijas (Telefonía Fija)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador de Accesibilidad del Servicio (IAS): se define como la relación porcentual entre aquellas solicitudes exitosas de acceso a un determinado Servicio brindadas a través de la asignación de los recursos de red de acceso necesarios en toda la extensión de la misma y el total de solicitudes de acceso para dicho Servicio. El valor deberá ser igual o mayor al 97 % para Redes Móviles de Voz, al 92 % para Redes de Datos Móviles y al 99 % para Redes Fijas de Voz o de Datos. • Indicador de Retenibilidad del Servicio de Voz (IRTSV): se define como la relación porcentual entre las llamadas finalizadas por la voluntad del Usuario y las Llamadas Totales. El valor deberá ser superior al 97% para Redes Móviles y 99% para Redes Fijas.

2.1. LEGISLACIÓN COMPARADA - CASO COLOMBIA



En el caso de Colombia, el proceso de reglamentación de calidad en los servicios de telecomunicaciones ha sido bastante interesante pues ha pasado por años de construcción participativa y modificaciones normativas hasta llegar a un esquema altamente idóneo que refleja efectivamente la calidad de servicios.

Al respecto, en septiembre del año 2021 la CRC realizó una revisión completa de todo el esquema regulatorio de calidad en este y otros servicios, sobre el cual, realizaron un proceso de simplificación llevado a cabo de la manera correcta, que se resume a lo siguiente:

2.1.1. Propusieron el indicador a revisar.

2.1.2. Evidenciaron la problemática: Según los datos históricos reportados por los prestadores, el valor del índice R siempre se ha cumplido con un promedio superior a 90, mientras que el valor objetivo definido es de 80, lo cual puede indicar que, frente a los cambios en las redes, el valor umbral pueda estar desactualizado.

2.1.3. Sobre la base de esa problemática se identificó las siguientes alternativas:

- **Alternativa 1:** Statu Quo, mantener el valor objetivo del indicador identificado

Esta alternativa hace referencia al Statu Quo, por cuanto se mantendría el indicador de calidad sujeto a verificación de cumplimiento y planes de mejora.

- **Alternativa 2:** Eliminar la medición, cálculo y reporte del indicador identificado.

Con esta alternativa se plantea eliminar la medición del indicador (dejar de medir, calcular y reportar). Esta alternativa implica también la eliminación del valor objetivo de cumplimiento del indicador.

- **Alternativa 3:** Modificar el valor objetivo de cumplimiento del indicador de calidad.

Esta alternativa modificaría el valor objetivo de cumplimiento para el indicador de calidad, incrementándolo con base en los datos históricos reportados por los prestadores en los últimos 3 años.

- **Alternativa 4:** Eliminar el valor objetivo de cumplimiento del indicador de calidad.



Con esta alternativa se eliminaría el valor objetivo de cumplimiento para el indicador de calidad establecido. Se continuará midiendo, calculando y reportando el indicador únicamente a nivel informativo.

Todas estas alternativas se plantearon sobre la base de análisis exhaustivos de los datos reportados por los prestadores de servicios, datos de reclamos de los clientes, discusiones con todos los agentes involucrados y estudios especializados realizados por la CRC.

Con los precedentes expuestos, se vuelve necesario poner en consideración de su autoridad que la tendencia mundial apunta a bajar cargas regulatorias y regulaciones innecesarias en servicios que están siendo sustituidos como es el caso de la telefonía fija, ya que, aunque la medición de calidad en telefonía fija aún se realiza en algunos países debido al número de usuarios del servicio, existen varias razones, por las que los reguladores consideran disminuirlos:

- La regulación presenta un cambio de enfoque hacia tecnologías emergentes, la telefonía fija ha perdido relevancia en comparación con las tecnologías de comunicación emergentes, como la telefonía móvil y las comunicaciones por Internet (VoIP). La creciente adopción de estas tecnologías puede hacer que la telefonía fija sea menos crítica en términos de calidad de servicio.
- Mediciones de calidad en servicios tradicionales supone altos costos de regulación ya que la supervisión y regulación de la calidad en telefonía fija resulta costosa tanto para los reguladores como para los proveedores de servicios. Reducir la carga regulatoria en este sentido podría reducir costos y recursos y la reinversión de esos en objetivos comunes con el regulador, como es, el cierre de la brecha digital.
- La mejora de la banda ancha fija se ha convertido en una prioridad para muchos reguladores, ya que es crucial para el acceso a Internet de alta velocidad. Los recursos y el enfoque pueden dirigirse hacia el despliegue de la banda ancha en lugar de la calidad de la telefonía fija.
- Enfoque en los servicios móviles que son los que han experimentado un crecimiento significativo y se utilizan para una variedad de aplicaciones, incluyendo llamadas de voz. Los reguladores pueden optar por centrarse más en la calidad de los servicios móviles y la disponibilidad de datos.
- La regulación de protección a los clientes ya cuenta con un paraguas amplio en cuanto a provisión de servicios y con esto bastaría para la prestación de servicios de telefonía fija por lo que los reguladores deben priorizar la medición de calidad de servicios de alto impacto en áreas de las



telecomunicaciones que tengan un alcance más significativo en la vida cotidiana de las personas.

- El exceso de regulación en servicios básicos como la telefonía fija desalienta el crecimiento del mercado en zonas que aún no cuentan con este servicio.
- Existe competencia en el mercado de telefonía fija y los consumidores tienen opciones de proveedores, esto actúa como un incentivo natural para que los proveedores mantengan altos estándares de calidad sin la necesidad de regulaciones específicas.
- La percepción de la calidad por parte de los usuarios siempre será un elemento importante para la medición de la Calidad del Servicio (Recomendación UIT-E.802) pero no deja de ser subjetiva. Y la validación de la información provista por el usuario supone carga administrativa para el Regulador y en muchos casos no se realiza dicha validación, por lo cual solo se debería medir lo que efectivamente se puede controlar.

Con lo indicado, el análisis de ARCOTEL debería partir de validar la pertinencia de la emisión de una normativa para un servicio que actualmente se encuentra en decremento y obsolescencia, y sobre el cual existe una disminución significativa de usuarios e ingresos, y cuya tendencia regional nos lleva a una eminente optimización y flexibilización regulatoria, que busque, en lugar de encarecer la operativa de un servicio en estas condiciones, reinvertirlas en otros tipos de proyectos o servicios que permitan y cumplan con varios de los objetivos de las políticas emitidas por el ente rector, entre los cuales se encuentra, el cierre de la brecha digital.

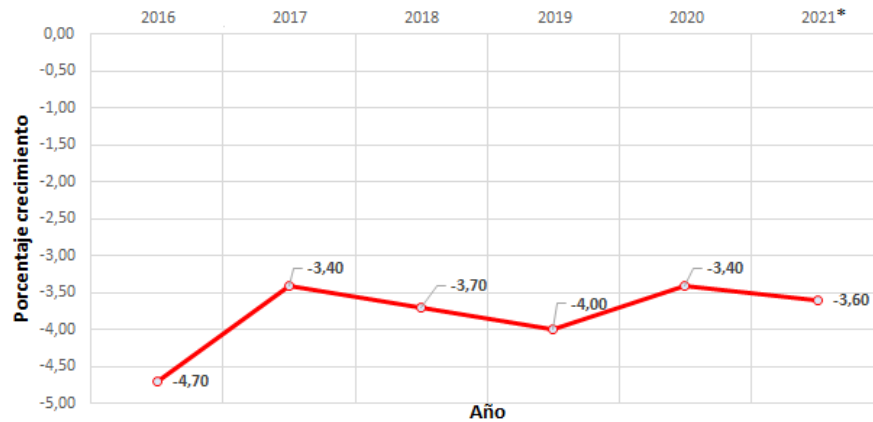
3. SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA:

3.1. Tendencia del Servicio de Telefonía Fija a Nivel Mundial

De acuerdo con las cifras reportadas por UIT¹ en el año 2021, el servicio de telefonía fija mantiene un descenso constante, 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, lo cual evidencia el decrecimiento de este servicio. tal como se observa a continuación:

Crecimiento interanual mundial del número de suscripciones de telefonía fija por cada 100 habitantes

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

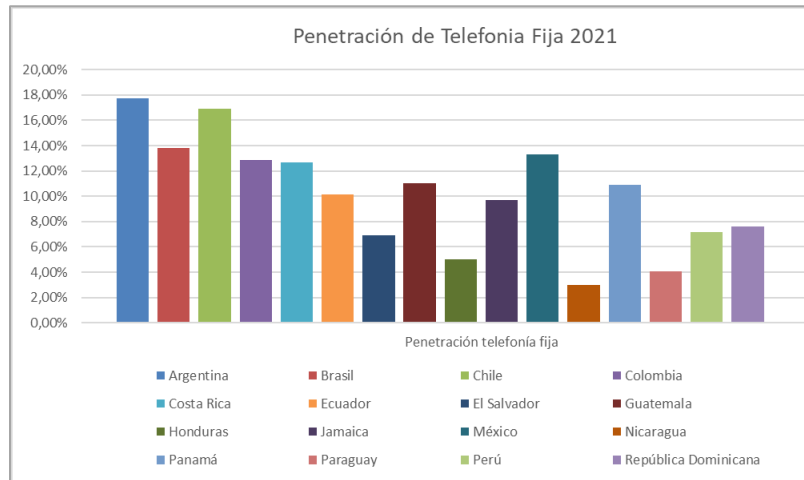


Fuente: *Elaboración propia, basados en Estadísticas UIT 2021*
<https://www.itu.int/itu-d/reports/statistics/2021/11/15/subscriptions/>

3.2. Servicio de Telefonía Fija en la Región

El estudio del BID “*Cerrando la brecha de conectividad digital: Políticas públicas para el servicio universal en América Latina y el Caribe*”, el cual analiza el estado de los fondos de servicio universal en América Latina y el Caribe, determina que en sus inicios dichos fondos estaban enfocados en la extensión del servicio de telefonía de voz fija y servicios como de emergencia, guía telefónica y el acceso a ellos por parte de los usuarios. Hoy en la mayoría de los países de la región el concepto de universalización ha cambiado de telefonía fija al de acceso de banda ancha.

Según este estudio, para el 2021 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 que ofrece servicios que lo reemplazan.

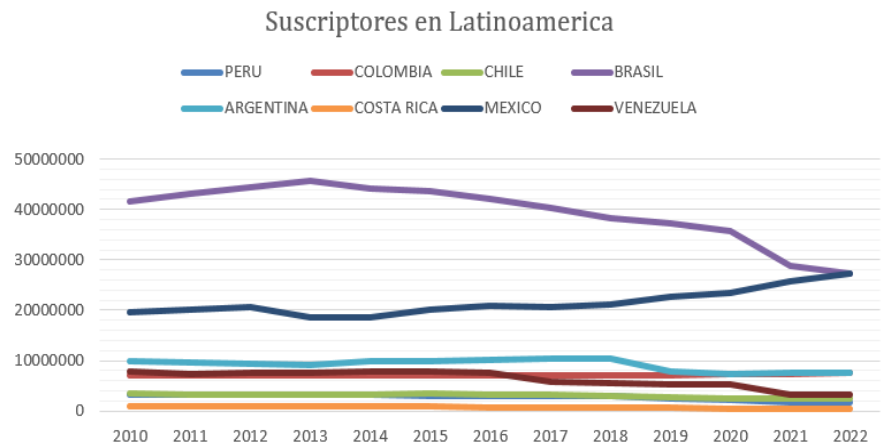


Fuente: Elaboración propia, basados en el estudio del BID "Cerrando la brecha de conectividad digital."

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

3.3. Cantidad de Suscriptores en países de Latinoamérica

Considerando algunos países de Latinoamérica se evidencia que los suscriptores en 2022 frente a 2010, han tenido una reducción promedio del 24,35%, siendo Brasil unos de los países con una pronunciada tendencia decreciente ya que solo en el periodo 2016 a 2022 ha tenido una contracción del 35,10%.



Fuente: Elaboración propia, basados en Estadísticas UIT 2021

<https://www.itu.int/itu-d/reports/statistics/2021/11/15/subscriptions/>

4. SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA EN ECUADOR

CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL

Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. PBX: 593 4 5004040

Quito: Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio ETECO. PBX: 593 2 5004040

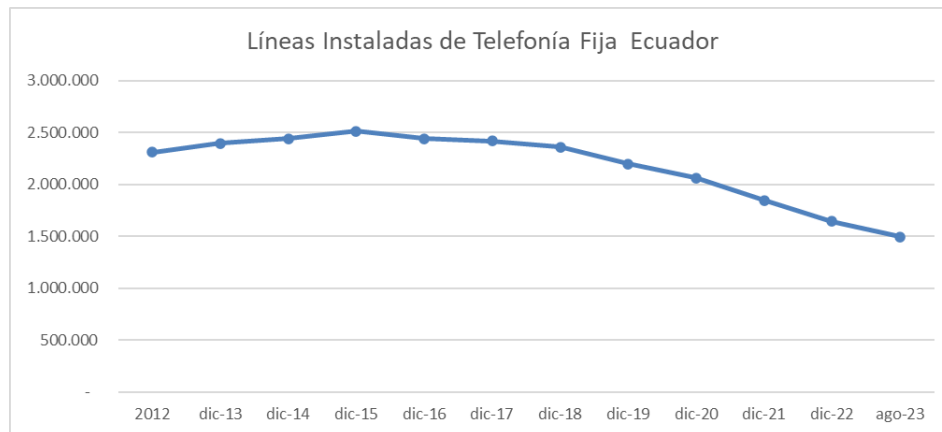
Cuenca: Gran Colombia 797 y Luis Cordero. Torre de Negocios El Dorado. PBX: 593 4 2634193

Recepción de oficios: jycastro@claro.com.ec



4.1. Cantidad de Suscriptores

Según los datos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones – ARCOTEL a agosto del año 2023, a nivel nacional se tiene alrededor de 1,49 M de abonados considerando las líneas correspondientes a Terminales de Uso Público – TTUP, como se observa a continuación:



Fuente: Elaboración propia, basados en Estadísticas de ARCOTEL.
<http://www.arcotel.gob.ec/estadisticas-de-telecomunicaciones2/>

Por otra parte, respecto a la evolución del servicio de telefonía fija, desde el año 2015 hasta 2023, se evidencia una tendencia de decrecimiento en los abonados según datos publicados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, mostrando un decrecimiento del 35.34% en este rango de tiempo; en este sentido en el siguiente gráfico se detalla la tendencia de abonados durante el periodo antes mencionados.



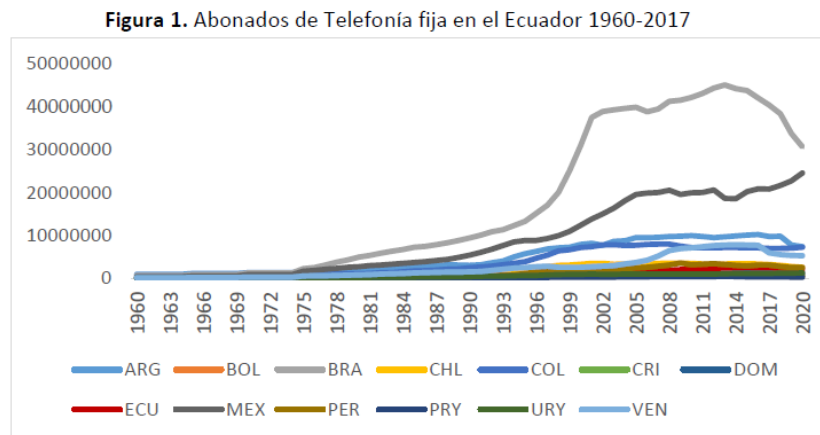
Fuente: Elaboración propia, basados en Estadísticas de ARCOTEL.
<http://www.arcotel.gob.ec/estadisticas-de-telecomunicaciones2/>



4.2. Análisis del Servicio de Telefonía Fija en Ecuador.

Lo expresado anteriormente lo confirma la Política Pública de Telecomunicaciones 2023-2025, que expresa lo siguiente:

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 periodo 2015 al 2020), según datos publicados por el Banco Mundial, siendo un factor importante en esta tendencia la evolución de nuevos servicios móviles, como se muestra a continuación.



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

En el Ecuador, así como en el resto de los países de la región, el servicio de telefonía fija ha sido sustituido mayoritariamente por servicios como la telefonía móvil y servicios de llamadas de voz mediante OTTs (por ejemplo, WeChat, Skype, WhatsApp, Facetime, etc.)². En este sentido, es importante señalar que el servicio de telefonía fija fue un pilar fundamental de las telecomunicaciones en décadas pasadas; sin embargo, hoy en día experimenta una tendencia a la baja como se indicó en el gráfico de tendencia de líneas instaladas, debido a que los usuarios de este servicio han cambiado sus necesidades y preferencias debido al desarrollo tecnológico.

Por tanto, compartimos plenamente lo establecido en la Política Pública antes mencionada, que señala que - *Considerando que el servicio de telefonía en la gran*

² [https://www.itu.int/en/ITU-](https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/handbook/2020/ITUHandbookTelecomAdminData2020_S.pdf)

[D/Statistics/Documents/publications/handbook/2020/ITUHandbookTelecomAdminData2020_S.pdf](https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/handbook/2020/ITUHandbookTelecomAdminData2020_S.pdf), pag 49



mayoría de los países de la región es un servicio que por su naturaleza se encuentran en decrecimiento de abonados, como el caso del Ecuador, es necesario que a través del Ente de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, se revise aquellas normativas secundarias que se pueden simplificar. Además de considerar la revisión de su desregulación en función de la evolución de la madurez del mercado -.

Es así como, consideramos que el proyecto normativo propuesto por la autoridad es un avance importante para llegar a la desregulación que vendría a ser la meta por alcanzar, misma que fue establecida por el ente rector de las telecomunicaciones en el país, y a la vez, nos permitimos cursar a su Despacho determinadas observaciones que podrían perfeccionar este proyecto normativo en sintonía del decrecimiento del servicio expuesto en el presente documento.

5. ANÁLISIS DE LOS PARÁMETROS DE CALIDAD PROPUESTOS:

Es de suma importancia que los parámetros de calidad de telefonía fija se enmarquen en lo dispuesto en el Artículo 21 del “Reglamento para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por suscripción”, que señala:

“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.”*

Lo que quiere decir que, todo parámetro de calidad a ser emitido debe relacionarse al menos con los numerales previamente indicados que, al ser contrarrestado con los parámetros propuestos, arrojan el siguiente resultado:

PARÁMETRO	Aspectos técnicos vinculados con la operación y prestación del servicio	Atención al abonado, cliente, usuario	Emisión correcta de facturas de cobro	Plazos máximos para atención, reparación e interrupción del servicio
RELACIÓN CON EL CLIENTE	NO	NO	NO	NO



TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS GENERALES	NO	SI	NO	SI
PORCENTAJE DE RECLAMOS DE FACTURACIÓN	SI	SI	SI	NO
PORCENTAJE DE AVERÍAS EFECTIVAS REPARADAS	SI	SI	NO	SI
GESTIÓN DE RED	SI	NO	NO	NO

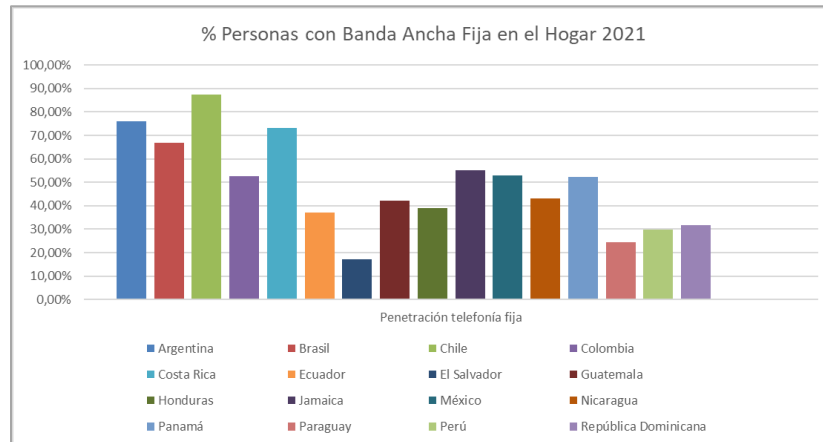
Así:

5.1. Relación con el cliente

El parámetro de calidad denominado “*Relación con el cliente*” responde a un método que evalúa la satisfacción del cliente, misma que dependerá de casos puntuales del abonado o cliente sobre un servicio que actualmente no tiene un uso relevante y que 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, lo cual lo convierte en un parámetro evaluado subjetivamente por el abonado.

Es necesario volver a enfatizar que el constante decrecimiento, tanto a nivel de abonados, tráfico y grado de uso del servicio de telefonía fija; son aspectos que sin duda crean 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 dudas la banda ancha fija.

En este sentido es importante considerar que el porcentaje promedio de penetración de la telefonía fija a nivel regional es de apenas el 10,2%; en contraposición con el porcentaje promedio de personas con internet en el hogar, el cual es de 48,8% en la región, conforme se visualiza a continuación.



**Fuente: Elaboración propia, basados en el estudio del BID
“Cerrando la brecha de conectividad digital.”**

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

Lo anterior, sumado a las ofertas comerciales de los operadores de servicios fijos, las cuales van encaminadas a paquetes constituidos por dos o más servicios fijos – conocidos como *doble play* o *triple play* – y también considerando que estos mismos servicios comúnmente utilizan el mismo medio de transmisión para llegar a cada abonado, lo cual demuestra que la gran mayoría de atención de requerimientos, reclamos o solicitudes de atención, por las cuales se mide el grado de satisfacción del abonado corresponden al servicio de acceso a internet fijo; servicio en total crecimiento y con un grado de uso mayoritario en relación al de telefonía fija.

Adicionalmente, la propia interacción con el cliente (visitas a CACs, Call Center, medios digitales, etc.) permite a los operadores evaluar continuamente sus servicios y plantear acciones de mejora que contribuyan en procesos óptimos y eficientes.

Por lo expuesto, y considerando que el servicio de acceso a internet ya tiene como uno de sus parámetros de calidad, el denominado “relación con el cliente”; consideramos innecesario e improcedente incluir el mismo parámetro para el servicio de telefonía fija, aún más cuando el mismo no se ajusta a ningún numeral establecido en el artículo 21 previamente citado del “Reglamento para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por suscripción”, lo cual, sumado al decrecimiento propio de este servicio de telecomunicaciones, consideramos fehacientemente que es viable su eliminación.

5.2. Tiempo promedio de resolución de Reclamos Generales (Días).

Sobre este parámetro, 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 nuevamente el decrecimiento de la cantidad de abonados de telefonía fija, y por ende la disminución de la cantidad de reclamos generales; por lo cual, estadísticamente se debe considerar que al tener un universo muy bajo de reclamos generales, el porcentaje definido (90%) es un valor demasiado exigente y numéricamente muy difícil de cumplir; por lo cual se solicita que solamente el 70% de los reclamos generales deban ser resueltos en un tiempo menor o igual a 5 días; este aspecto se sustenta, en el mismo argumento utilizado por la autoridad para establecer los rangos de porcentaje de reclamos de facturación aceptados, según la cantidad de facturas de abonados/clientes en cada red de telecomunicaciones, por lo que, este aspecto no puede ser obviado en el presente parámetro y debe guardar el mismo grado de razonabilidad estadística.

5.3. Porcentaje de Reclamos de Facturación (%)

El porcentaje de reclamos de facturación propuesto en el proyecto normativo es de 0,3%; sin embargo, se debe considerar que este porcentaje de reclamos de facturación es el mismo que el definido en los parámetros de calidad para el SMA; aun cuando la cantidad de abonados de ambos servicios distan abismalmente.

Ahondando en el ámbito estadístico, se debe enfatizar que el servicio de telefonía fija tiene una tendencia constante de decrecimiento a nivel de la cantidad de abonados, por lo cual el universo tenderá a disminuir en el transcurso del tiempo; en este sentido mientras más pequeño sea el universo, mucho más probable será el hecho de incumplir el valor objetivo (0,3%). Por ejemplo, si en un año determinado, un operador de telefonía fija tuviese solamente un universo de 1.000 abonados, para cumplir el parámetro debería aceptar como máximo 3 reclamos de facturación en el período de evaluación.

Por lo expuesto, solicitamos que el valor objetivo sea definido en un 5%; tal como el proyecto normativo lo define en el literal b de la sección denominada valor objetivo en la ficha metodológica del parámetro; este aspecto se sustenta, en el mismo argumento utilizado por la autoridad para establecer los rangos de porcentaje de reclamos de facturación aceptados, según la cantidad de facturas de abonados/clientes en cada red de telecomunicaciones, por lo que, este aspecto no puede ser obviado en el presente parámetro y debe guardar el mismo grado de razonabilidad estadística.

Sin perjuicio de lo expresado, la autoridad debe analizar si este indicador a la vez agrega valor a sus actividades de control, pues al ser un parámetro de calidad de un servicio maduro en tendencia a la baja, puede inclusive ser eliminado.

5.4. De la periodicidad de reportes.



Con el fin de optimizar la entrega de información se solicita 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 la misma sustitución con otros servicios y nuevas tecnologías.

La solicitud de presentación anual de los parámetros de calidad se basa en que el servicio de telefonía fija tiene una tendencia a la baja, como se indica en todas las estadísticas y sustentos presentados a lo largo del presente documento; con lo cual los mismos no aportan beneficios al desarrollo del sector de las telecomunicaciones, ni al usuario, por el contrario su control por parte de los operadores como del Regulador representa recursos para su cumplimiento que no se justifica para este tipo de servicios. Además, se debe considerar que no se estaría cumpliendo con los principios de eficiencia, acorde al Art. 1 del Decreto Ejecutivo 1204, y el artículo 8 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.

Consideramos importante que la Autoridad pueda evaluar y considerar las modificaciones expuestas dentro del presente escrito 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; a su vez, su Despacho no debe olvidar que además de los Parámetros de Calidad aquí tratados este servicio, posee un sin número de obligaciones periódicas que deben ser revisadas por la autoridad con el objeto de eliminarlas o simplificarlas, según lo dispuesto en la Política Pública de Telecomunicaciones.

Finalmente, en base a todo lo expuesto, adjunto al presente el Excel denominado “261023 ANEXO OFICIO DR-0979-2023”, que contiene las propuestas específicas al articulado de este proyecto.

Sin otro particular y agradeciendo de antemano su gentil atención, reitero mis sentimientos de alta consideración y estima personal.

Atentamente,

Abg. María Belén Cárdenas
GERENTE DE MARCO REGULATORIO
CONECCEL

Adj. Excel denominado “261023 ANEXO OFICIO DR-0979-2023”