

RESOLUCIÓN Nro. 06-02-ARCOTEL-2023

**EL DIRECTORIO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS
TELECOMUNICACIONES**

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución de la República del Ecuador, manda:

- En el artículo 5: *“Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.”.*
- En el artículo 54: *“Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.”.*
- En el artículo 66: *“Se reconoce y garantizará a las personas: (...) 25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.”.*
- En el artículo 226, que: *“Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en función de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias facultades que le sean atribuidas en la Constitución y la Ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución”;* así también en el artículo 227 prescribió que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (LOT), dispone:

- En su artículo 20: *“La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, determinará las obligaciones específicas para garantizar la calidad y expansión de los servicios de telecomunicaciones así como su prestación en condiciones preferenciales para garantizar el acceso igualitario o establecer las limitaciones requeridas para la satisfacción del interés público, todo lo cual será de obligatorio cumplimiento.*

Las empresas públicas que presten servicios de telecomunicaciones y las personas naturales o jurídicas delegatarias para prestar tales servicios, deberán cumplir las obligaciones establecidas en esta Ley, su reglamento general y las normas emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para garantizar la calidad, continuidad, eficacia, precios y tarifas equitativas y eficiencia de los servicios públicos.”.

- En su artículo: *Los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones tendrán derecho: 1. A disponer y recibir los servicios de telecomunicaciones contratados de forma continua, regular, eficiente, con calidad y eficacia”, “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”, “14. A exigir a los prestadores de los servicios contratados, el cumplimiento de los parámetros de calidad aplicables.”, y “21. A denunciar ante las autoridades competentes los incumplimientos o violaciones de sus derechos por parte de los prestadores.”.*
- En su artículo 24: *“Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes: (...) “2. Prestar el servicio de forma obligatoria, general, uniforme, eficiente, continua, regular, accesible y responsable, cumpliendo las regulaciones que dicte la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y lo establecido en los títulos habilitantes”, “3. Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información así como lo dispuesto en los títulos habilitantes.”, “4. Respetar los derechos de los usuarios establecidos en esta Ley y en el ordenamiento jurídico vigente” y “19. Garantizar la atención y resolución oportuna de los reclamos formulados por sus abonados o usuarios, conforme los plazos que consten en la normativa o títulos habilitantes.”.*
- En su artículo 29: *“Consistente en establecer y supervisar las normas para garantizar la compatibilidad, la calidad del servicio y solucionar las cuestiones relacionadas con la seguridad y el medio ambiente.”.*

- La Disposición General Primera de la LOT, determina: *“Primera.- Procedimiento de consulta pública.- Para la emisión o modificación de planes o actos de contenido normativo, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones deberá realizar consultas públicas para recibir opiniones, recomendaciones y comentarios de las y los afectados o interesados, en forma física o por medios electrónicos. Las opiniones, sugerencias o recomendaciones que se formulen en el procedimiento de consulta pública no tendrán carácter vinculante.- En todos los casos para la expedición de actos normativos, se contará con estudios o informes que justifiquen su legitimidad y oportunidad.- La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones normará el procedimiento de consulta pública previsto en este artículo.”*
- En su artículo 142: *“(…) La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones es la entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes”*.
- La Disposición General Primera de la LOT, determina: *“Primera.- Procedimiento de consulta pública.- Para la emisión o modificación de planes o actos de contenido normativo, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones deberá realizar consultas públicas para recibir opiniones, recomendaciones y comentarios de las y los afectados o interesados, en forma física o por medios electrónicos. Las opiniones, sugerencias o recomendaciones que se formulen en el procedimiento de consulta pública no tendrán carácter vinculante.- En todos los casos para la expedición de actos normativos, se contará con estudios o informes que justifiquen su legitimidad y oportunidad.- La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones normará el procedimiento de consulta pública previsto en este artículo.”*

Que, el Código Orgánico Administrativo en el artículo 128 establece que el acto normativo de carácter administrativo es toda declaración unilateral efectuada en ejercicio de una competencia administrativa que produce efectos jurídicos generales, que no se agota con su cumplimiento y de forma directa.

Que, el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece lo siguiente:

- En el artículo 59: *“Para el cumplimiento de las obligaciones de los prestadores de servicios, previstas en la LOT, se considerará lo siguiente: 1. Cuando los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, deban compensar a los usuarios por los servicios contratados y no recibidos; o, contratados y recibidos con mala calidad, técnicamente demostrada, sea que la*

compensación fuere ordenada por la ARCOTEL o establecida por el propio prestador, ésta se realizará de manera inmediata de identificado el hecho, el que deberá ser registrado como prueba documental para efectos de control; para lo cual, la ARCOTEL determinará la forma de establecer, calcular y realizar las compensaciones y los plazos para las devoluciones que correspondan, a través de las regulaciones que se dicten para el efecto. En los casos de suspensión de servicio por fuerza mayor, calificada por la ARCOTEL, el prestador solo podrá cobrar por los servicios efectivamente brindados.- 2. La atención y resolución oportuna de las solicitudes y reclamos relacionados con la prestación de los servicios de telecomunicaciones contratados, incluidos los de radiodifusión por suscripción, no deben superar el término máximo de quince (15) días, sin embargo, podrá resolverse en plazos mayores para casos complejos, de conformidad con las regulaciones aplicables. (...) 5. Para garantizar la calidad de los servicios de telecomunicaciones, los operadores, incluidos los de radiodifusión por suscripción, deberán implementar todas las acciones técnicas, ya sea a nivel de red de transmisión o de acceso, en elementos físicos o de software, ampliación de red, ampliación de capacidad, gestión de tráfico y cualquier otra para la adecuada administración de la red, lo cual será notificado en los formatos que establezca la ARCOTEL para el efecto. Para el tratamiento de la calidad de los servicios de radiodifusión, se estará a la normativa que se dicte para el efecto. (...)

Que, el Reglamento para la prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, en lo relacionado con el régimen de calidad del servicio, establece:

- En el artículo: *“Adicional a las obligaciones contempladas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en su Reglamento General, los prestadores de servicios de telecomunicaciones cuyos títulos habilitantes se hayan instrumentado a través de habilitaciones generales, deberán cumplir con lo siguiente: 1. Instalar, prestar y explotar el servicio concesionado o autorizado, conforme a este reglamento, lo establecido en su título habilitante y la normativa aplicable. 2. Cumplir con el Plan de expansión establecido en el título habilitante. 3. Prestar los servicios concesionados o autorizados en forma continua y eficiente de acuerdo con este reglamento y con los índices y régimen de calidad del servicio establecidos por el Directorio de la ARCOTEL. (...) 17. Publicar en su página electrónica todos los planes, promociones, paquetes o tarifas disponibles de conformidad con lo establecido en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como los Índices de Calidad, y la cobertura de prestación de los servicios, de conformidad con las condiciones y formatos que establezca la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL.”.*

Que, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en uso de sus atribuciones, a través de la Resolución Nro. 003-03-ARCOTEL-2015 de 28 de mayo de 2015, emite el “**REGLAMENTO DE CONSULTAS PÚBLICAS**”, el cual desarrolla lo establecido en la Disposición General Primera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y determina el procedimiento administrativo que debe cumplir la ARCOTEL, para emitir o modificar actos de carácter normativo, y que en lo pertinente establece en su artículo 5:

“Art. 5.- Proceso de consulta pública.- *Contando con la disposición emitida por el Directorio de la ARCOTEL, en caso de proyectos de emisión o modificación de planes o actos de contenido normativo por el Directorio de ARCOTEL, o, con la aprobación de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, en caso de emisión o modificación de planes o actos de contenido normativo por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, se seguirá el siguiente proceso:*

a. Se publicará la convocatoria junto con el texto de proyecto de plan o normativa a emitirse o modificarse así como el informe que sustenta dicho proyecto, en el sitio web institucional de la ARCOTEL, en la primera pantalla, o al menos en la primera pantalla un enlace visible para las personas, que dirija al contenido de la convocatoria y del proyecto correspondiente, así como la fecha, hora y lugar o lugares en los que se realizarán las audiencias presenciales correspondientes.

b. El plazo para el envío de opiniones, recomendaciones y/o comentarios por parte de los afectados o interesados, será de ocho (8) días, contados a partir del día siguiente al de la publicación de la convocatoria. Cualquier comentario, observación u opinión que se reciba fuera de este plazo, con excepción de los comentarios, recomendaciones u opiniones que se reciban en la audiencia presencial como parte de la misma, se considerarán como no presentados y no corresponderá ningún análisis, revisión o emisión de criterio por parte de la ARCOTEL.

c. Una vez vencido el plazo para recibir opiniones, recomendaciones y comentarios, la ARCOTEL publicará en su página Web Institucional, el detalle de las opiniones, recomendaciones y comentarios recibidos, para lo cual podrá realizar una matriz o utilizar el formato que estime pertinente, en un plazo de dos (2) días de cumplido el periodo para el envío de opiniones, recomendaciones y/o comentarios.

d. Una vez publicado el detalle de las opiniones, recomendaciones y comentarios recibidos, se realizará la audiencia presencial en la fecha, hora y lugar indicados en la convocatoria, en un plazo no mayor a dos (2) días contados a partir de la publicación del detalle de opiniones, recomendaciones y comentarios recibidos.

e. Audiencia presencia:

Se realizará el registro de asistentes, en los 15 minutos previos a la hora de inicio de la audiencia presencial y hasta 10 minutos posteriores a la hora fijada para inicio de la audiencia presencial; hora en la cual se establecerá el cierre de registro.

En la audiencia presencial, se recibirán en primer lugar, las observaciones de carácter general, respecto del proyecto de emisión o modificación de planes o actos de contenido normativo por parte de los asistentes; una vez cumplida esta fase, los asistentes podrán formular las observaciones, comentarios o aportes para cada artículo de los establecidos en el proyecto de resolución. La participación de los asistentes se realizará en el orden de registro; en el caso de personas jurídicas, la participación permitida será de hasta máximo dos (2) representantes o delegados por persona jurídica.

Cualquier comentario, observación u opinión que se reciba en las audiencias presenciales así como en el proceso de consulta pública, de ser pertinente, será analizado, pero no será vinculante para la emisión de la normativa. Las observaciones, recomendaciones y/u opiniones que se emitan en la audiencia presencial, deben corresponder exclusivamente al proyecto de emisión o modificación de planes o actos de contenido normativo (proyecto de resolución o acto administrativo).

Una vez finalizadas todas las participaciones, se declarará terminada la audiencia pública.

f. Informe de cumplimiento de proceso:

Una vez realizada la audiencia presencial para recibir opiniones, recomendaciones y comentarios la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL remitirá a consideración del Directorio, en un plazo no mayor a siete (7) días, el informe de realización del procedimiento de consultas públicas correspondiente, adjuntando la propuesta final de proyecto de emisión o modificación de planes o actos de contenido normativo. En el caso de emisión o modificación de planes o actos de contenido normativo que deben ser emitidos por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, en un plazo no mayor a siete (7) días se deberá remitir el informe de realización del procedimiento de consultas públicas, a consideración de dicha Dirección Ejecutiva.

Los informes de cumplimiento del proceso de consultas públicas, dentro del plazo de tres (3) días contados desde la fecha de su presentación, serán publicados en el sitio web institucional de la ARCOTEL; dichos informes no son vinculantes respecto de la decisión, disposición o resolución que emitan, respectivamente, el Directorio o la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL.”

Que, con las siguientes resoluciones, se aprobó y emitió aspectos referentes a la calidad del servicio de Telefonía Fija:

SERVICIO	RESOLUCIÓN	NORMA DE CALIDAD
Telefonía Fija	256-08-CONATEL-2008 13 de mayo de 2008	Aprobar el Sistema Tipo de Recepción y Trámites de Quejas y Reparación de Fallas y el formato SNT-T-QF-001
	ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016	Aprobar los Índices de Calidad aplicables a partir del año 2016 para las prestadoras del servicio de telefonía fija: CNT E.P., ETAPA E.P., ECUADORTELECOM S.A., SETEL S.A., LINKOTEL S.A. y LEVEL 3 ECUADOR LVLTL S.A. (hoy CENTURYLINK ECUADOR S.A.) consistentes en el siguiente cuadro y cuyo detalle consta en el Anexo de esta Resolución.
	13-06-ARCOTEL-2016 de 30 de septiembre de 2016	Ratificar los índices de calidad aplicables a partir del año 2016 para las prestadoras del servicio de telefonía fija: CNT E.P., ETAPA E.P., ECUADORTELECOM S.A., SETEL S.A., LINKOTEL S.A., Y LEVEL 3 ECUADOR LVLTL S.A. (hoy CENTURYLINK ECUADOR S.A.), aprobados mediante Resolución ARCOTEL-2016-144 del 13 de febrero del 2016.

Que, con la Resolución Nro. 01-01-ARCOTEL-2022 el DIRECTORIO de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones emite la "REFORMA EN UN SOLO ACTO NORMATIVO, PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES QUE LE CORRESPONDE EMITIR AL DIRECTORIO DE LA ARCOTEL (PRIMERA FASE)", entre las cuales están el cambio de periodicidad de la entrega de los reportes de ciertos parámetros de calidad del Servicio de telefonía fija emitida con Resolución Nro. ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016.

Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2022-0418-M de 28 de julio de 2022, la Coordinación Técnica de Regulación solicitó a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, la Coordinación General Jurídica y la Coordinación Técnica de Control, se sirvan remitir sus observaciones y comentarios al proyecto de resolución con el debido sustento, dentro del ámbito de sus competencias.

Que, con memorando No. ARCOTEL-CJUR-2022-0628-M de 24 de octubre de 2022, la Coordinación General Jurídica, remitió el informe jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2022-0049 de 24 de octubre de 2022, en el que concluye: *"En consideración de los antecedentes, competencia y análisis expuestos, la Dirección de Asesoría Jurídica, concluye que el "PROYECTO DE NORMA DE CALIDAD APLICABLE A LOS PRESTADORES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA", deben ser remitidas al Directorio de la ARCOTEL, acompañadas del presente documento y el informe técnico respectivo, a fin de que dicho cuerpo colegiado en uso de sus atribuciones proceda a autorizar la ejecución del proceso de socialización respectivo, conforme lo dispone el Reglamento de Consultas Pública de la ARCOTEL, al existir la viabilidad para el efecto. Así mismo, se indica que la Dirección de Asesoría Jurídica no tiene competencia para pronunciarse o validar el Informe Técnico*

No. IT-CRDS-GR- 2022-0611-M de 13 de octubre de 2022, y los demás elementos que hayan sido utilizados para establecer la propuesta normativa, al no corresponder al ámbito de su competencia.”.

- Que, con oficio No. ARCOTEL-ARCOTEL-2022-0585-OF de 26 de octubre de 2022, la Dirección Ejecutiva solicitó al Directorio de la ARCOTEL que por su intermedio sea puesto en conocimiento de los miembros del Directorio de la ARCOTEL el proyecto normativo y se autorice iniciar el procedimiento de consulta pública respectiva, en aplicación de la Resolución Nro. 003-03-ARCOTEL-2015.
- Que, con memorandos Nros. ARCOTEL-CCON-2022-1646-M de 03 de agosto de 2022 y ARCOTEL-CJUR-2022-0470-M de 04 de agosto de 2022, la Coordinación Técnica de Control y la Coordinación General Jurídica respectivamente, remite sus observaciones y aportes al proyecto de resolución y anexos.
- Que, con oficio No. ARCOTEL-ARCOTEL-2023-0145-OF de 24 de marzo de 2023, la Dirección Ejecutiva solicitó al Directorio de la ARCOTEL, que por su intermedio dicha norma sea puesta en conocimiento de los miembros del Directorio de la ARCOTEL, y de considerado pertinente, se autorice iniciar el procedimiento de consulta pública respectiva en aplicación de la Resolución Nro. 003-03-ARCOTEL-2015.
- Que, mediante oficio No. ARCOTEL-ARCOTEL-2023-0348-OF de 14 de agosto de 2023, la Dirección Ejecutiva remitió al Directorio de la ARCOTEL el informe No. IT-CRDS-GR-2023-0062 de 04 de agosto de 2023 aprobado por esta Dirección Ejecutiva; así como, el proyecto de resolución actualizado en el nuevo formato, como alcance al informe No. al informe IT-CRDS-GR-2022-0061 de 12 de octubre de 2022.
- Que, mediante memorando No. ARCOTEL-CREG-2023-0696-M de 21 de agosto de 2023, la Coordinación Técnica de Regulación, solicitó a la Coordinación General Jurídica, lo siguiente:

“Mediante Oficio Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2022-0585-OF de 26 de octubre de 2022, el Director Ejecutivo remitió a la Sra. Ministra de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, el informe técnico Nro. IT-CRDS-GR-2022-061 de 12 de octubre de 2022, el informe Jurídico Nro. ARCOTEL-CJDA-2022-0049 de 24 de octubre de 2022 y el proyecto de resolución correspondiente a la propuesta de norma de calidad del servicio de telefonía fija, aprobados, para que por su intermedio sea puesto en conocimiento de los miembros del Directorio de la ARCOTEL y se autorice iniciar el procedimiento de consulta pública respectiva, en aplicación de la Resolución Nro. 003-03-ARCOTEL-2015.

En atención a las disposiciones emitidas por los delegados del Directorio en la mesa técnica del 12 de abril de 2023; así como lo señalado en la Tercera Sesión Ordinaria del Directorio de la ARCOTEL, llevada a cabo el 26 de junio de 2023, se procedió a actualizar el proyecto de resolución en el nuevo formato de la propuesta de NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA; así como se ha elaborado el informe No. IT-CRDS-GR-2023-0062 de 04 de agosto de 2023, como alcance al informe IT-CRDS-GR-2022-0061 de 12 de octubre de 2022.”.

Que, mediante memorando No. ARCOTEL-CJUR-2023-0597-M de 23 de agosto de 2023, la Coordinación General Jurídica remite el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2023-0048 de 23 de agosto de 2023, en el que se concluye: *“En consideración de los antecedentes, competencia y análisis expuestos, la Dirección de Asesoría Jurídica, ratifica el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2022-0049 de 24 de octubre de 2022.”.*

Que, actúa en la Sexta Sesión Ordinaria del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, la señora abogada Gladys Antonieta Moran Ríos, en su calidad de Ministra de Telecomunicaciones y de la Sociedad de Información, subrogante; conforme se desprende del artículo 2 del ACUERDO Nro. 155 de 25 septiembre de 2023, comunicado por la Secretaria General Administrativa de la Presidencia de la República; por lo que, en esta sesión, actuará como Presidenta subrogante del Directorio.

En ejercicio de sus atribuciones legales,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- Avocar conocimiento de los Informes Técnicos Nro. IT-CRDS-GR-2023-0062 de 04 de agosto de 2023 y No. IT-CRDS-GR-2022-0061 de 12 de octubre de 2022; y del Informe Jurídico Nro. ARCOTEL-CJDA-2023-00048 de 23 de agosto de 2023, remitidos por el Director Ejecutivo de ARCOTEL mediante oficio Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2023-0372-OF de 05 de septiembre de 2023.

ARTÍCULO 2.- Disponer a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, la ejecución del procedimiento de consultas públicas de la propuesta normativa denominada NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA, de conformidad con lo determinado en el Reglamento de Consultas Públicas vigente, la Disposición General Primera y demás disposiciones aplicables de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

ARTÍCULO 3.- Disponer al Director Ejecutivo de ARCOTEL que de conformidad con sus competencias, dé estricto cumplimiento a las disposiciones de la normativa vigente.

ARTÍCULO 4.- Disponer a la Secretaría del Directorio, notifique con la presente Resolución a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL y realice las gestiones necesarias para su publicación en la página web institucional.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, el 05 de octubre de 2023.

Abg. Gladys Moran Ríos
**PRESIDENTA SUBROGANTE DEL DIRECTORIO DE LA
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**

Mgs. Juan Carlos Soria Cabrera
**SECRETARIO DEL DIRECTORIO
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**