

**INFORME DE EJECUCIÓN DEL PROCESO DE  
CONSULTAS PÚBLICAS DE LA PROPUESTA DE  
“NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA  
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA  
FIJA”**

**INFORME TÉCNICO No. IT-CRDS-GR-2023-0096**

**08 de noviembre de 2023**

## 1. PROYECTO DE REGULACIÓN

---

PROPUESTA DE REFORMA A LA “NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA”.

## 2. ANTECEDENTES

---

2.1. Mediante oficio Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2022-0585-OF de 26 de octubre de 2022, oficio Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2023-0372-OF de 05 de septiembre de 2023 y oficio Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2023-0414-OF de 29 de septiembre de 2023, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL puso a consideración y aprobación de los Miembros del Directorio de la ARCOTEL los informes Nro. IT-CRDS-GR-2022-061 de 12 de octubre de 2022 y Nro. IT-CRDS-GR-2023-0062 de 04 de agosto de 2023, que sustentan la oportunidad y legitimidad de la reforma a la “NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA”; así como, los informes jurídicos Nro. ARCOTEL-CJDA-2022-0049 de 24 de octubre de 2022 y No. ARCOTEL-CJDA-2023-0048 de 23 de agosto de 2023, y el proyecto de resolución correspondiente; con el fin de que se disponga el inicio del proceso de consulta pública respectivo.

2.2. Con memorando Nro. ARCOTEL-DIR-2023-0039-M de 10 de octubre de 2023, la Secretaría del Directorio de la ARCOTEL, notificó la Resolución No. 06-02-ARCOTEL-2023 emitida por el Directorio de la ARCOTEL el 05 de octubre de 2023, en la cual resolvió:

*“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”.*

2.3. Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2023-0888-M de 11 de octubre de 2023, la Coordinación Técnica de Regulación, dando cumplimiento a la disposición emitida por el Directorio de la ARCOTEL en Resolución No. 06-02-ARCOTEL-2023, solicitó a la Responsable de la Unidad de Comunicación Social, realizar el día 16 de octubre de 2023, la publicación de la convocatoria a la audiencia pública del proyecto de “NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA”, el respectivo informe técnico, y el formulario para las observaciones. Se publicó hasta el 26 de octubre de 2023, siendo ésta la fecha límite para la recepción de opiniones, recomendaciones y/o comentarios de la ciudadanía en general.

2.4. Mediante memorando Nro. ARCOTEL-DECS-2023-0157-M de 17 de octubre de 2023, la Unidad de Comunicación Social informó que:

*“Con base en lo solicitado en el memorando ARCOTEL-CREG-2023-0888-M informo que se realizó la publicación en el sistema de Audiencia Pública en referencia al desarrollo de la propuesta de “NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA” puede verificarse en los siguientes links:*

<https://apc.arcotel.gob.ec/preguntas/85/norma-tecnica-de-calidad-para-la-prestacion-de-los-servicios-de-telefonía-fija>

**Informe:**

[https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2023/10/informe\\_tecnico\\_nro\\_it-crds-gr-2022-00610797823001697053954.pdf](https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2023/10/informe_tecnico_nro_it-crds-gr-2022-00610797823001697053954.pdf)

**Proyecto de resolución:**

[https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2023/10/norma\\_calidad\\_servicio\\_telefonia\\_fija.doc](https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2023/10/norma_calidad_servicio_telefonia_fija.doc)

**Formulario de observaciones:**

<https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2023/10/formulario-observaciones-propuesta-normativa0250192001697053955.xls>”.

2.5. Mediante correos electrónicos recibidos en el correo electrónico institucional [consulta publica@arcotel.gob.ec](mailto:consulta publica@arcotel.gob.ec) y oficios por medio del sistema de gestión documental, del 26 de octubre de 2023, se recibieron las observaciones de los siguientes interesados:

- CIRION TECHNOLOGIES ECUADOR S.A. mediante correo electrónico de 25 de octubre de 2023.
- ASETEL con oficio No. 114-AS-2023 ingresado mediante correo electrónico y documento No. ARCOTEL-DEDA-2023-016455-E de 25 octubre de 2023.
- CNT EP. con oficio No. CNTEP-GNARI-RG-2023-0561-O ingresado mediante correo electrónico de 26 de octubre de 2023.
- CONECEL S.A. con oficio DR-0979-2023, ingresado mediante correo electrónico el 26 de octubre de 2023.

2.6. Con memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2023-0953-M de 27 de octubre de 2023, la Coordinación Técnica de Regulación solicitó a la Responsable de la Unidad de Comunicación Social, realice la publicación de las observaciones realizadas por parte de los prestadores y asociaciones del sector del proyecto de “NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA”.

2.7. Mediante memorando Nro. ARCOTEL-DECS-2023-0171-M de 31 de octubre de 2023, la Responsable de la Unidad de Comunicación Social informó que se publicaron las observaciones y comentarios recibidos en el sistema SISAP:

“<https://apc.arcotel.gob.ec/preguntas/85/norma-tecnica-de-calidad-para-la-prestacion-de-los-servicios-de-telefonía-fija>  
[https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2023/10/1\\_cirion.pdf](https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2023/10/1_cirion.pdf)  
[https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2023/10/2\\_cirion\\_formulario-observaciones-propuesta-normativa.xls](https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2023/10/2_cirion_formulario-observaciones-propuesta-normativa.xls)  
[https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2023/10/1\\_016455\\_s\\_-\\_asetel.pdf](https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2023/10/1_016455_s_-_asetel.pdf)  
[https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2023/10/1\\_cntep-gnari-rg-2023-0561-o-1.pdf](https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2023/10/1_cntep-gnari-rg-2023-0561-o-1.pdf)  
[https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2023/10/2\\_formulario-observaciones-propuesta-normativa\\_calidad\\_stf\\_cnt\\_ep.xls](https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2023/10/2_formulario-observaciones-propuesta-normativa_calidad_stf_cnt_ep.xls)  
[https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2023/10/oficio\\_dr-0979-2023\\_-\\_observaciones\\_proyecto\\_normativo\\_parametros\\_de\\_calidad\\_tf\\_conecel-signed.pdf](https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2023/10/oficio_dr-0979-2023_-_observaciones_proyecto_normativo_parametros_de_calidad_tf_conecel-signed.pdf)  
[https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2023/10/2\\_conecel\\_261023\\_anexo\\_oficio\\_dr-0979-2023.xls](https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2023/10/2_conecel_261023_anexo_oficio_dr-0979-2023.xls)”.

- 2.8. El 01 de noviembre de 2023, a partir de las 10h00 se efectuó la audiencia pública presencial y virtual, conforme a la convocatoria realizada.

### **3. APORTES RECIBIDOS EN EL PROCESO DE CONSULTAS PÚBLICAS**

En la publicación realizada el 16 de octubre de 2023, en aplicación del Reglamento de consultas públicas (Resolución No. 003-03-ARCOTEL-2015), se otorgó el término de siete días, es decir hasta el 26 de octubre de 2023, para que se remitan las observaciones, opiniones y comentarios a la propuesta regulatoria, por medio de correo electrónico o por escrito en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

De acuerdo con la información recibida al correo electrónico institucional [consulta publica@arcotel.gob.ec](mailto:consulta publica@arcotel.gob.ec) y en el sistema de Gestión Documental Quipux, se determina que se recibieron de cinco entidades opiniones, recomendaciones y comentarios, de acuerdo al siguiente detalle:

- CIRION TECHNOLOGIES ECUADOR S.A. mediante correo electrónico de 25 de octubre de 2023.
- ASETEL con oficio No. 114-AS-2023 ingresado mediante correo electrónico y documento No. ARCOTEL-DEDA-2023-016455-E de 25 octubre de 2023.
- CNT EP. con oficio No. CNTEP-GNARI-RG-2023-0561-O ingresado mediante correo electrónico de 26 de octubre de 2023.
- CONECEL S.A. con oficio DR-0979-2023, ingresado mediante correo electrónico el 26 de octubre de 2023.

### **4. REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL Y PRESENCIAL**

La audiencia pública se realizó desde las 10H00 hasta las 11H20 del 01 de noviembre de 2023, de las siguientes formas:

- Presencial en la Sala de Sesiones del piso 12 del edificio Zeus de la ARCOTEL, en la ciudad de Quito.
- Virtual a través de la plataforma Zoom mediante el enlace:

<https://us02web.zoom.us/j/81585057440?pwd=enZ0dWtGc3dLTkFsbjcrQk1YWWTNaZz09>.

Asistieron las siguientes personas:

Nro.	MODALIDAD	ENTIDAD	REPRESENTANTES
1	Presencial	ASETEL	Patricia Falconí
2	Presencial	CIRION TECHNOLOGIES ECUADOR S.A.	Byron Pabón
3	Presencial	CONECEL	Ornella Govea
4	Presencial	CONECEL	David Rosales
5	Presencial	CONECEL	Cristina Ayala
6	Presencial	CNT EP	Carlos Viteri
7	Presencial	CNT EP	Natalia Martínez

8	Presencial	CNT EP	Nancy Chicango
---	------------	--------	----------------

## **5. ANÁLISIS DE LOS APORTES RECIBIDOS EN EL PERÍODO DE LA CONSULTA PÚBLICA**

A continuación, se realiza un análisis de las observaciones de manera general recibidas del proyecto de “NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA”, los cuales no tienen carácter de vinculantes para la ARCOTEL, y en función de su pertinencia, se realizarán los ajustes en el proyecto de resolución. Adicionalmente, es necesario señalar que el análisis por articulado, se presenta en el documento denominado “Cuadro de análisis por articulado.xls”, adjunto al presente documento.

### **5.1. OBSERVACIONES GENERALES**

En referencia a las observaciones recibidas a través del correo consulta.pública@arcotel.gob.ec o ingresadas a la ARCOTEL, y la expresadas y reiteradas en la audiencia pública del 01 de noviembre de 2023 al proyecto de reforma del “del proyecto de “NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA”, a continuación se realiza el análisis respectivo a las consideraciones generales emitidas:

#### **1. Tratamiento diferenciado para clientes con contratos negociados con Acuerdos de Nivel de Servicio.**

Un acuerdo de nivel de servicio (SLA) es un instrumento útil para la formalización de las interrelaciones entre los proveedores del servicio y sus clientes, el cual es obtenido mediante una negociación entre dos o más partes, con el objetivo de alcanzar un entendimiento común sobre el servicio prestado, su calidad, responsabilidades, prioridades, etc. Se trata de establecer las responsabilidades de cada proveedor y asegurar la calidad de servicio requerida por el cliente. Lo cual permite a los prestadores ofrecer una mejor calidad del servicio (QoS) con el fin de diferenciar sus productos de los de sus competidores<sup>1</sup>.

En ese contexto, una de la observaciones recibidas plantea que se dé un tratamiento diferenciado para contratos negociados con Acuerdos de Nivel de Servicio. Es así que en los siguientes países de la región consideran el cumplimiento de calidad en función de un SLA, establecen la no aplicación de las exigencias de la calidad de servicio mediante dicho reglamento a personas jurídicas que hayan contratado planes corporativos o empresariales que cuenten con un SLA.

#### **Argentina:**

El Anexo 1 de la Resolución 580/2018 RESOL-2018-580-APN-MM de 04/09/2018 con el que se aprobó el Reglamento de Calidad de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, establece:

#### **“ARTÍCULO 2°.- ÁMBITO DE APLICACIÓN**

<sup>1</sup> E.860 SECTOR DE NORMALIZACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES DE LA UIT (06/2002). Marco de un acuerdo de nivel de servicio. Calidad de los servicios de telecomunicación: conceptos, modelos, objetivos, planificación de la seguridad de funcionamiento – Utilización de los objetivos de calidad de servicio para la planificación de redes de telecomunicaciones.

*“(…) Las exigencias de Calidad de Servicio aquí detalladas no serán de aplicación a las personas jurídicas que hayan contratado planes corporativos o empresariales que contengan acuerdos de nivel de calidad de servicio, entendiendo por éstos a los contratos en los cuales las condiciones técnicas, económicas y jurídicas hayan sido negociadas y pactadas de común acuerdo entre las partes y habiendo acordado expresamente que este reglamento no resulta de aplicación”.*

**Colombia:**

En el TÍTULO V del Régimen de calidad para los servicios de comunicaciones, capítulo 1 - indicadores de calidad para los servicios de telecomunicaciones sobre las obligaciones generales de la RESOLUCIÓN No. 5050 DE 2016, establece:

**“Artículo 5.1.1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

*(…) PARÁGRAFO. El presente régimen no es aplicable a los casos en que se presten servicios de telecomunicaciones en los que las características del servicio y de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas de mutuo acuerdo entre las partes del contrato de planes corporativos o empresariales, por lo tanto son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato”.*

**Panamá:**

En el Anexo 1 de la resolución AN No. 11370 de 26 de junio de 2017, sobre la Norma para la Prestación del Servicio Internet para Uso Público (No.211), adoptadas a través de la Resolución AN No. 10130-Telco de 5 de julio de 2016, establece:

**“Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.**

*(…) Estas normas no aplicarán en los siguientes casos:*

*(…) La provisión del Servicio de Internet a clientes comerciales con los que se haya negociado y suscrito un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), en el que no podrán estipularse condiciones de calidad de servicio inferiores a las establecidas en esta Normativa”.*

Por lo expuesto, se sugiere considerar un tratamiento diferenciado para la provisión de servicios de telecomunicaciones con clientes que negocian sus condiciones técnicas y operativas, específicas mediante Acuerdos de Nivel de Servicio – SLAs, condiciones de calidad en la prestación del servicio que no podrán ser inferiores a los establecidos en la norma de calidad vigente.

**2. Sobre el desarrollo del análisis de impacto regulatorio.**

En el artículo 4 del Decreto Ejecutivo No. 1204 publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 530 de 17 de diciembre de 2020 para: *“Elaborar y presentar los análisis de impacto regulatorio, así como las propuestas regulatorias al ente encargado de la mejora regulatoria para Su pronunciamiento de forma vinculante”.*

El Decreto Ejecutivo No. 175 publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 352 de 03 de septiembre de 2021, a través del cual se reorganizó la institucionalidad de la Presidencia de la República, en su artículo 2, numeral 14 establece a la Secretaría General Jurídica, *“dirigir, regular, controlar, coordinar y gestionar las acciones necesarias para la implementación de la mejora regulatoria en la administración pública”.*

El Acuerdo SGPR-2021-0054 de 11 de mayo de 2021, mediante el cual la Secretaría General de la Presidencia de la República del Ecuador expide la Guía para la elaboración de Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) ex ante.

La ARCOTEL, de conformidad a lo expuesto, se puso a consideración del público en general el 08 de septiembre de 2022 en la página web institucional, a través del link: <https://apc.arcotel.gob.ec/preguntas/75/resumen-del-air-norma-de-calidad-delos-servicios-de-telecomunicaciones>, el resumen de Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) de la propuesta regulatoria denominada: “NORMA DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”, el cual incluye a la norma de calidad en la prestación del servicio de telefonía fija, para que los interesados emitan sus observaciones y comentarios al documento hasta el 05 de octubre de 2022.

Una vez analizadas las observaciones se elaboró el “Informe de análisis de impacto regulatorio percepción por parte de los usuarios de deficiencias en la calidad de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción que entregan los prestadores de servicios” Nro. IT-CRDM-2023-0039 de 19 de abril de 2023. Informe en el cual se identifica que la selección de las alternativas regulatorias y no regulatorias que generan los mayores beneficios para la sociedad una vez valorados los posibles impactos para cada uno de los actores identificados, se selecciona la alternativa que genera el mayor beneficio para la sociedad, esto significa que se escoge la alternativa que genere el mayor resultado neto de los impactos, correspondiente a la “Modificación normativa”.

Posteriormente, la Dirección de Asuntos Regulatorios Presidencia de la República, conforme lo establecido en su Estatuto Orgánico por Procesos, como unidad administrativa en su calidad de responsable sobre la mejora regulatoria, emite el “Informe de validación de los planes institucionales de mejora regulatoria, análisis de impacto regulatorio”, expidió el siguiente pronunciamiento vinculante al AIR presentado por la ARCOTEL:

*“La Secretaría General Jurídica de la Presidencia de la República en su calidad de ente responsable de la mejora regulatoria de la Administración Pública Central, a través de la unidad administrativa responsable, ha procedido con la revisión y análisis del estudio de impacto regulatorio y en referencia se concluye que: el Estudio de impacto regulatorio referente a la “Percepción por parte de los usuarios de deficiencias en la calidad de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción que entregan los prestadores de servicios”, cuenta con todos los elementos metodológicos desarrollados conforme al Decreto Ejecutivo No. 1204, guía y lineamientos emitidos para el efecto, que caracteriza a un estudio de esta índole, por lo que emite DICTAMEN FAVORABLE, con sustento en lo analizado en el presente informe”.*

Por lo manifestado, la ARCOTEL ha cumplido con lo establecido en la normativa vigente de mejora regulatoria, elaborado el Informe de Análisis de Impacto Regulatorio - AIR respectivo, puesta a consideración de los interesados para obtener observaciones, puso a consideración de la Dirección de Asuntos Regulatorios Presidencia de la República, y se obtuvo del “Dictamen favorable” para la modificación regulatoria correspondiente.

### **3. De la periodicidad de reportes.**

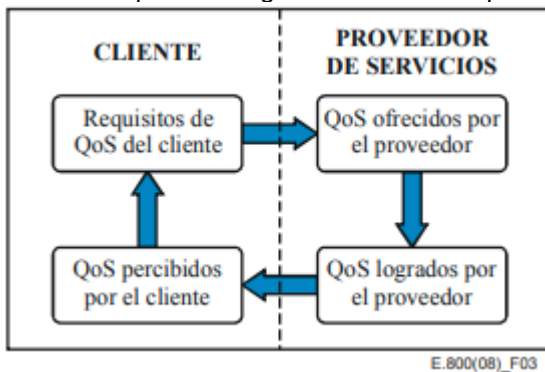
Considerando que parte representativa de los procesos de la Declaración de la mejora regulatoria como política de Estado emitida Decreto Ejecutivo No. 1204 y Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, corresponde a la optimización de la entrega de reportes de cumplimiento de la normativa vigente, y conforme las observaciones presentadas en la audiencias públicas en las cuales se evidencia que el servicio de telefonía fija por su naturaleza ha venido decreciendo a nivel internacional, regional y nacional debido a la aparición de servicios sustitutos, por el ingreso de nuevos servicios móviles y nuevas

tecnologías, se considera que la presentación de los reportes de la norma de calidad del servicio, sean anuales con el desglose periódico considerado en cada parámetro del anexo correspondiente.

#### 4. Relación con el cliente.

Conforme lo determina la Recomendación E.800 de la UIT sobre la calidad de los servicios de telecomunicación: conceptos, modelos, objetivos, planificación de la seguridad de funcionamiento – Términos y definiciones relativos a la calidad de los servicios de telecomunicación, determina que la definición genérica de QoS se deriva de la definición de calidad como la totalidad de las características de un servicio de telecomunicaciones que determinan su capacidad para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas del usuario del servicio, siendo la “Calidad Explícita” (calidad obtenida) aquella que ratifica y comprueba a la “Calidad Implícita” (calidad esperada).

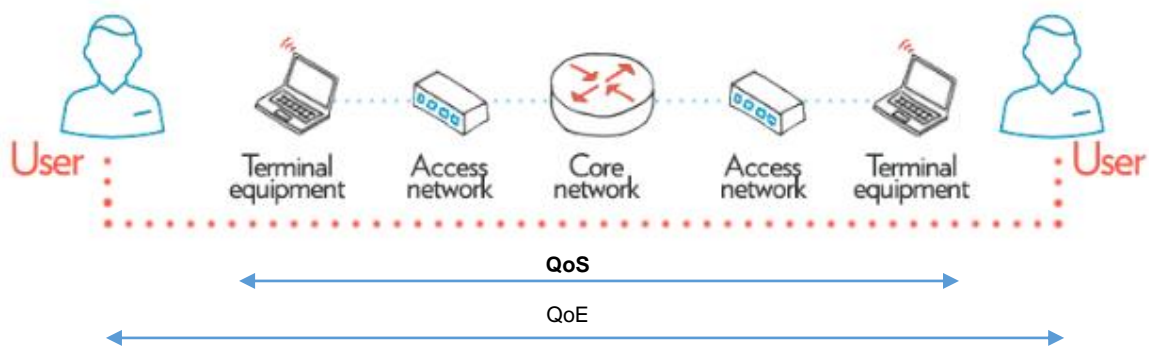
Así la QoS puede desglosarse en cuatro polos, como se muestra en el siguiente gráfico.



Fuente: Recomendación E.800 UIT: Cuatro polos de la calidad de servicio,

De la definición genérica de QoS se deriva el concepto de Calidad de Experiencia – QoE definida en la Recomendación de la ITU-T Rec. P.10/G.100 (11/2017) sobre Vocabulario de desempeño, calidad de servicio y calidad de la experiencia, como: “El grado de deleite o molestia del usuario de una aplicación o servicio”, y es una medida del nivel general de satisfacción de un usuario de un servicio desde la perspectiva del usuario.

La QoE valora la QoS proporcionada y por los factores psicológicos que influyen en la percepción del usuario.



La QoE tiene en cuenta factores adicionales como:

- tipo y características de la aplicación o servicio,



- contexto de uso (por ejemplo, si se trata de una llamada de ocio o de trabajo),
- las expectativas del usuario con respecto a la aplicación o servicio y su cumplimiento,
- los antecedentes culturales del usuario, las cuestiones socioeconómicas,
- perfiles psicológicos, estado emocional del usuario, etc.

En este contexto, la Recomendación de la UIT-T E.805 (12/2019) sobre las “Estrategias para crear marcos reglamentarios de calidad” recomienda a los reguladores que realicen encuestas a los consumidores para medir la calidad de servicio percibida y evaluar la satisfacción general en cuanto a los servicios de telecomunicaciones prestados. Es, por tanto, importante que las preguntas de la encuesta estén adecuadamente formuladas para poder considerar tanto los aspectos técnicos como los no técnicos. Además, recomienda divulgar públicamente los resultados de la encuesta, pues disponer de información sobre los distintos niveles de calidad media percibida por los consumidores de cada operador mejorará la capacidad decisoria de los consumidores.

Por lo manifestado se considera que la satisfacción del consumidor y la calidad de servicio percibida complementan la evaluación de la calidad de servicio, razón por la cual se sugiere mantener este parámetro en la norma de calidad.

Cabe indicar que las preguntas de la encuesta a ser aplicada a los usuarios del servicio, serán establecidas por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, sobre la base de las propuestas que presenten los prestadores.

## **5.2. OBSERVACIONES ESPECÍFICAS**

El análisis de las observaciones al articulado consta en el Anexo 1 de este informe.

## **6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN**

- a) La propuesta de reforma a la “NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA”, conforme la disposición emitida por el Directorio de la ARCOTEL en la Resolución No. 06-02-ARCOTEL-2023, ha sido sometida al procedimiento de consulta pública, cumpliendo con lo dispuesto en el Reglamento de Consultas Públicas aprobado con Resolución 03-03-ARCOTEL-2015 de 28 de mayo de 2015, y se realizó la audiencia pública virtual y presencial acorde con el Procedimiento para Realizar Audiencias Públicas Virtuales emitido para el efecto.
- b) Dentro del procedimiento de consultas públicas se recibieron sin el carácter de vinculantes para la ARCOTEL, observaciones, comentarios y sugerencias al proyecto, por correo electrónico, oficios por medio del sistema de gestión documental, y durante la audiencia pública presencial y virtual realizada mediante la plataforma Zoom.
- c) Las principales observaciones de carácter general y particular han sido analizadas por la ARCOTEL en el presente informe y en anexo 1 de Excel, habiéndose acogido luego del análisis respectivo las recomendaciones pertinentes y en función de ello, se presenta una propuesta final de resolución.

Por lo indicado, se recomienda al Coordinador Técnico de Regulación aprobar el presente informe y ponerlo en conocimiento de la Dirección Ejecutiva, juntamente con la propuesta del proyecto de resolución para la propuesta de reforma a la “NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA”, a fin de considerarlo procedente y previo criterio jurídico de la Coordinación General Jurídica, lo ponga a consideración del Directorio de la ARCOTEL, para su aprobación.

## 7. ANEXOS

---

- Proyecto de Resolución de la propuesta de reforma a la “NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA”.
- Cuadro con el análisis de las observaciones específicas presentadas.
- Acta de ejecución de Audiencia pública presencial y virtual.
- Listado de asistentes a audiencias pública presencial y virtual.

Atentamente,

Mgs. Luisa Verónica Villalba Rodríguez  
**DIRECTORA TÉCNICA DE REGULACIÓN DE SERVICIOS Y REDES DE  
TELECOMUNICACIONES**

**ELABORADO POR:**

Víctor Salazar Zapata  
**Dirección Técnica de Regulación de  
Servicios y Redes de Telecomunicaciones**