PROCESO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2024 (MATRIZ)
FECHA: JUEVES 10 DE JULIO DE 2025
LUGAR: AUDITORIO EDIFICIO INCAITEL

Pregunta 1:

¿El Servicio Móvil Avanzado se encuentra garantizado, a pesar de que los contratos de concesión no han sido renovados con las operadoras?

Respuesta:

El servicio se encuentra garantizado, esperamos hasta el tercer trimestre del año obtener el mejor resultado en torno a la "Renegociación de los Contratos de Concesión del SMA", esta renovación de las concesiones será un gran avance y logro para el Estado, nos permitirá recaudar recursos, mantener la competencia y establecer nuevas obligaciones de servicio, en favor de la ciudadanía. Mientras eso sucede se siguen implementando servicios, incluso pilotaje de nuevas tecnologías, lo que indica que ni de parte de ARCOTEL ni de las operadoras, existe ni la más mínima intención de que algún servicio u operación sea suspendido.

Pregunta 2:

¿Cuál es el estado real del PPCE?

Respuesta:

Como se notificó en su momento, mientras revisábamos las aplicaciones, detectamos algunas contradicciones entre los plazos establecidos, procedimientos, y la normativa. Por esta razón, tras la revisión se declaró la nulidad del proceso para resguardar la integridad y validez de los resultados. Así "en cuanto a las frecuencias de televisión se declaró la nulidad parcial y en cuanto a las frecuencias (de radio) AM y FM se declaró la nulidad total". Cuando todo se encuentre subsanado, que estamos trabajando arduamente en ello, en este año realizaremos una nueva convocatoria.

En cumplimiento al proceso de Rendición de Cuentas 2024 emitida por la Red Social Facebook, a través de una transmisión en vivo en la cuenta de ARCOTEL_ec por facebook, se remite las preguntas ciudadanas con su contestación

1. GALO PROCEL

CUALES SON LOS RESULTADOS DEL LEVANTAMIENTO DE LA COBERTURA DEL SMA A NIVEL NACIONAL:

Respuesta:

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, presenta en el año "N-1", los cronogramas de medición de cobertura de SMA para el año "N", a fin de monitorear la cobertura del 10% de las 1499 parroquias del Ecuador en cobertura 2G-3G-4G. Con estos resultados se trabaja con los operadores del SMA, en el mejoramiento del servicio de telefonía y datos. Los resultados son dinámicos y permiten optimizar la percepción del usuario con respecto a la calidad del servicio.

2. ANTONIO LARA

COMO LA ARCOTEL DA ATENCIÓN A LOS RECLAMOS QUE PRESENTAN LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Respuesta:

Los usuarios/clientes/abonados, tienen derecho a que los prestadores de los servicios de telecomunicaciones, reciban y solucionen sus quejas y reclamos, en caso de que los prestadores no den atención con este requerimiento, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, tiene implementado un Centro de Atención al Consumidor, en el cual se pueden presentar estas quejas y reclamos, lo cuales son atendidos con agilidad por la institución, prueba de esto son los 4.400 casos atendidos en el 2024.

3. PAULINA GOMEZ

¿EN EL AÑO 2024, QUE ACTIVIDADES CON RESPECTO A CIBERSEGURIDAD HA DESARROLLADO ARCOTEL?

Respuesta:

ARCOTEL lleva a cabo capacitaciones de Ciberseguridad a través de su Dirección de Seguridad de Redes en Planta Central, así como, a través de sus Organismos Desconcentrados. De igual manera, realiza Auditorías a prestadores de servicios para garantizar la protección de datos y redes.

4. JAVIER SIGUENCIA

¿EN EL AÑO 2024, SE HAN ENCONTRADO SISTEMAS NO AUTORIZADOS Y CUÁLES SON LAS ACCIONES QUE ARCOTEL EJECUTA?

Respuesta:

Con respecto a esta pregunta las Coordinaciones Zonales dentro de su Plan de Control Técnico realizan actividades de control técnico a sistemas No Autorizados, las acciones de ARCOTEL son recibir denuncias o de oficio al encontrar sistemas no autorizados realizar una inspección levantar información generar informes iniciar procesos administrativos sancionatorios y presentar la denuncia en la fiscalía solicitando actos urgentes.

5. LINA VINTIMILLA

¿LA ARCOTEL TIENE COMPETENCIA RESPECTO LOS APLICATIVOS DE IPTV?

Respuesta:

Al momento no existe normativa respecto de las aplicaciones de televisión por IP. Sin embargo, la ARCOTEL ha aprobado que los proveedores de Audio y Video por Suscripción que lo hayan solicitado, puedan transmitir la programación legalmente contratada vía Streaming a sus usuarios, quienes no sean proveedores autorizados de Audio y Video, no podrán usar esta vía y serán tratados como ilegales.

6. HAYDEE BAJAÑA

TENGO UN SISTEMA DE SAI QUIERO REALIZAR UNA MODIFICACIÓN TÉCNICA. ¿SI CUMPLO CON LOS REQUISITOS, ¿QUE NECESITO PARA LA MODIFICACIÓN, ¿ES NECESARIO LA APROBACIÓN DE LA ARCOTEL MEDIANTE OFICIO, O BASTA CON EL HECHO DE HABER INGRESADO Y QUEDA COMO REGISTRO?

Respuesta:

Sí, usted como Prestador de Servicios de Acceso a Internet SAI, tiene que ingresar los requisitos técnicos de los formularios publicados en la página web de Arcotel y luego de una revisión de la documentación se aprueba la modificación mediante oficio de Arcotel que se le comunica para su implementación. Es decir, no basta con ingresar la solicitud, se tiene que realizar el proceso pertinente de aprobación del trámite.