



Quito, 22 de abril de 2026

Oficio Nro. VPR 33982-2026

Señor Ingeniero

Jorge Hoyos

**DIRECTOR EJECUTIVO**

**AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**

Presente.

**Asunto:** OBSERVACIONES PROYECTO DE “*NORMA TÉCNICA DE CALIDAD DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO -SMA*”

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo de quienes hacemos OTECEL S.A. En atención al proceso de consulta pública del proyecto de “*NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO*”, nos permitimos remitir a usted las siguientes observaciones y comentarios para su análisis.

Previo a ello, deseamos reconocer y destacar positivamente el enfoque adoptado por la ARCOTEL en la etapa previa a la consulta pública, particularmente el desarrollo de espacios de socialización y talleres de trabajo, los cuales permitieron un intercambio técnico valioso y contribuyeron a enriquecer el análisis de la propuesta normativa. Este tipo de procesos participativos constituyen buenas prácticas regulatorias que fortalecen la legitimidad y calidad de la regulación emitida.

Sin perjuicio de lo anterior, a continuación exponemos nuestras observaciones:

## **I. Comentarios Generales**

### **1. Sobre la necesidad de realizar Análisis de Impacto Regulatorio (AIR)**

Consideramos necesario enfatizar la importancia de que las modificaciones regulatorias propuestas, cuenten con un Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) que sustente de manera objetiva la necesidad, proporcionalidad y razonabilidad de los cambios.

Al respecto, se observa que el informe técnico que motiva el proyecto normativo no incorpora un análisis detallado que justifique el endurecimiento de determinados parámetros, ni evalúa los impactos técnicos, operativos y económicos que dichas modificaciones pueden generar en los prestadores del Servicio Móvil Avanzado.

La incorporación de un AIR permitiría fortalecer la motivación del acto normativo, asegurar su alineación con los principios de proporcionalidad, eficiencia y seguridad jurídica, y garantizar que las nuevas obligaciones regulatorias generen un beneficio efectivo y verificable para los usuarios finales.



## **II. Observaciones Específicas**

### **2. Sobre los parámetros de Gestión del Servicio vinculados a reclamos**

El proyecto de Norma Técnica propone ajustes a los valores objetivos de los parámetros de gestión del servicio establecidos en el Anexo I – Fichas Metodológicas, particularmente en relación con:

- Porcentaje de reclamos generales.
- Porcentaje de reclamos de facturación y débito.
- Tiempo de resolución de reclamos.

No obstante, el informe técnico que sustenta el proyecto no desarrolla un sustento técnico, legal o económico que justifique expresamente estos cambios, ni evidencia que los valores actualmente vigentes resulten insuficientes para garantizar una adecuada atención de los usuarios.

### **3. Sobre el indicador “Tiempo de resolución de reclamos” (SMA-QoS-3)**

Respecto del indicador de tiempo de resolución de reclamos, es importante señalar que el artículo 59 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones - RGLOT, establece como obligación principal que la atención y resolución de los reclamos “*no deben superar el término máximo de quince (15) días.*”

En dicho contexto, el indicador de la actual Norma de Calidad del SMA, que mide el porcentaje de reclamos resueltos en un plazo de cinco (5) días debe entenderse como *una medición interna de tiempos de atención*, que se encuentra dentro de la obligación principal establecida en la normativa vigente, la cual exige que todos los reclamos sean resueltos en un término máximo de quince (15) días.

El ajuste propuesto de incrementar el valor objetivo del porcentaje de reclamos resueltos en cinco (5) días, además de no encontrarse sustentado introduce una obligación más gravosa para los prestadores del servicio, sin que se haya acreditado de manera objetiva que ello genere beneficios adicionales proporcionales, lo cual resulta contrario a los principios de proporcionalidad y razonabilidad que deben regir la actuación regulatoria.

Adicionalmente, cabe señalar que la normativa actual contempla rangos de subsanación que han sido eliminados en el proyecto de norma técnica, por lo que mantener valores elevados sin dichos rangos ya representa, por sí mismo, un incremento relevante del nivel de exigencia regulatoria.

## **III. Solicitud**

En virtud de los argumentos expuestos, solicitamos a ARCOTEL mantenga los valores objetivos actualmente vigentes para los indicadores de gestión del servicio relacionados



con reclamos; o, en su defecto, evalúe la eliminación de la sub-medición de reclamos resueltos hasta en cinco (5) días, concentrando el control regulatorio en la obligación principal de resolver los reclamos dentro del término máximo de quince (15) días, conforme lo dispuesto en el RGLOT.

Reiteramos nuestra disposición para continuar colaborando de manera técnica y constructiva con la ARCOTEL, con el objetivo común de fortalecer la calidad del servicio en beneficio de los usuarios, preservando al mismo tiempo la sostenibilidad y seguridad jurídica del sector de telecomunicaciones.

Atentamente,

Marcelo Romero  
**Gerente de Regulación Económica**  
**OTECEL S.A.**