

**INFORME DE EJECUCIÓN DEL PROCESO DE
CONSULTAS PÚBLICAS DE LA PROPUESTA DE
“NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA
PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO
SMA”**

No. IC-CREG-CCON-CZO2-2026-0003

28 de abril de 2026

1



TABLA DE CONTENIDO

1.	PROYECTO DE REGULACIÓN	3
2.	ANTECEDENTES	3
3.	APORTES RECIBIDOS EN EL PROCESO DE CONSULTAS PÚBLICAS	4
4.	REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA PRESENCIAL.....	5
5.	ANÁLISIS DE LOS APORTES RECIBIDOS EN EL PERÍODO DE LA CONSULTA PÚBLICA	5
6.	CONCLUSIONES.....	11
7.	RECOMENDACIÓN	12
8.	ANEXOS	12
9.	FIRMAS DE RESPONSABILIDAD	13

1. PROYECTO DE REGULACIÓN

PROPUESTA DE “NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO SMA”.

2. ANTECEDENTES

- 2.1.** Con memorando No. ARCOTEL-CREG-2026-0213 de 10 de abril de 2026, se remitió para conocimiento y decisión de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL el proyecto de regulación denominado NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO, sustentado en el correspondiente informe No. IC-CREG-CCON-CZO2-2026-0002 de oportunidad y legitimidad, con el fin de considerarlo pertinente, se autorice el inicio del proceso de consultas públicas.
- 2.2.** Mediante disposición inserta en el memorando No. ARCOTEL-CREG-2026-0213 de 10 de abril de 2026, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, autorizó para que se realice el procedimiento de consultas públicas, con sujeción a lo señalado en la Disposición General Primera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el Reglamento de Consultas Públicas.
- 2.3.** Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2026-0215-M de 10 de abril de 2026, la Coordinación Técnica de Regulación, en atención a la sumilla inserta en el memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2026-0213, solicitó a la Responsable de la Unidad de Comunicación Social, realizar el día 10 de abril de 2026, la publicación de la convocatoria a la audiencia pública del proyecto de “NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO”, el respectivo informe técnico, y el formulario para las observaciones, siendo la fecha límite para la recepción de opiniones, recomendaciones y/o comentarios de la ciudadanía en general hasta el 22 de abril de 2026.
- 2.4.** Mediante memorando ARCOTEL-DECS-2026-0070-M de 16 de abril de 2026, la Unidad de Comunicación Social informó que:

“Conforme a la solicitud de "realizar la publicación en el sitio web institucional, de la convocatoria de la mencionada propuesta normativa que comprende el informe técnico y el proyecto de resolución respectivo; así como, el formulario para recibir observaciones”.

Adjunto links para su revisión:

<https://apc.arcotel.gob.ec/preguntas/103/norma-tecnica-de-calidad-para-la-prestacion-del-servicio-movil-avanzado-sma>

2.5. Las observaciones y comentarios al proyecto de reforma, recibidas durante el tiempo estipulado, hasta el 22 de abril de 2026, fueron las siguientes:

- **CONECEL S.A.:** mediante oficio DR-0312-2026 recibido mediante correo electrónico y el Sistema de Gestión Documental (Quipux) el 22 de abril de 2026.
- **ASETEL:** con oficio Nro. Oficio 040-AS-2026 recibido mediante correo electrónico y el Sistema de Gestión Documental (Quipux) el 22 de abril de 2026.
- **OTECEL:** con oficio VPR-33982-2026 recibido mediante correo electrónico y el Sistema de Gestión Documental (Quipux) el 22 de abril de 2026.
- **CNT EP:** con oficio CNTEP-GNARI-RG-2026-0193-O recibido mediante correo electrónico y mediante el Sistema de Gestión Documental (Quipux), el 22 de abril de 2026.

2.6. Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2026-0242-M, de 23 de abril de 2026, la Coordinación Técnica de Regulación solicitó a la Responsable de la Unidad de Comunicación Social la publicación, en el portal web institucional, de las observaciones y comentarios recibidos; gestión que fue ejecutada en la misma fecha.

2.7. El 23 de abril de 2026, a partir de las 14h00 se efectuó la audiencia pública presencial, conforme a la convocatoria realizada.

3. APORTES RECIBIDOS EN EL PROCESO DE CONSULTAS PÚBLICAS

En la publicación realizada el 10 de abril de 2026, en aplicación del Reglamento de consultas públicas (Resolución No. 003-03-ARCOTEL-2015), se otorgó el término de ocho días, es decir hasta el 22 de abril de 2026, 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 y en el sistema de Gestión Documental Quipux, se determina que se recibieron de siete entidades opiniones, recomendaciones y comentarios, de acuerdo al siguiente detalle:

- **CONECEL S.A.,** mediante oficio DR-0312-2026 recibido mediante correo electrónico y el Sistema de Gestión Documental (Quipux) el 22 de abril de 2026.
- **ASETEL,** con oficio Nro. Oficio 040-AS-2026 recibido mediante correo electrónico y el Sistema de Gestión Documental (Quipux) el 22 de abril de 2026.
- **OTECEL,** con oficio VPR-33982-2026 recibido mediante correo electrónico y el Sistema de Gestión Documental (Quipux) el 22 de abril de 2026.

- **CNT EP**, con oficio CNTEP-GNARI-RG-2026-0193-O recibido mediante correo electrónico y mediante el Sistema de Gestión Documental (Quipux), el 22 de abril de 2026.

4. REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA PRESENCIAL

La audiencia pública se realizó desde las 14h00 hasta las 15h11 del 23 de abril de 2026, de manera presencial en la sala de reuniones del piso 12 de la ARCOTEL, ubicada en la Av. Diego de Almagro N31-95 entre Whympér y Alpallana.

A la misma, asistieron las siguientes personas:

N°	ENTIDAD	REPRESENTANTE
1	ASETEL	Patricia Falconí
2	OTECEL S.A.	Fernando Palacios
3	OTECEL S.A.	Paola Cocios
4	CNT EP.	Natalia Martínez
5	CNT EP.	Nancy Chicango
6	CONECEL S.A.	David Rosales
7	CONECEL S.A.	Cristina Ayala
8	CONECEL S.A.	Edwin Orqueda

Durante la audiencia pública celebrada el 23 de abril de 2026, se receptaron aportes y comentarios adicionales por parte de los asistentes, los cuales se suman a las observaciones presentadas hasta el cierre del plazo previsto el 22 de abril de 2026.

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 DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO SMA", 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 formulario-observaciones-propuesta-normativa-consolidada.xls", adjunto al presente documento.

5.1. OBSERVACIONES GENERALES

En referencia a las observaciones recibidas a través del correo consulta publica@arcotel.gob.ec o ingresadas a la ARCOTEL, y las expresadas y/o reiteradas en la audiencia pública del 23 de abril de 2026, al proyecto de "NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO SMA", a continuación se realiza el análisis respectivo a las consideraciones generales emitidas:

SOBRE LA CALIDAD REGULATORIA Y EL PROCEDIMIENTO AIR

1. Análisis de la Postura de los Prestadores

Los prestadores del servicio manifiestan la importancia de que toda modificación normativa esté respaldada por un Análisis de Impacto Regulatorio (AIR), tanto en su vertiente *ex ante* como en una evaluación *ex post* de la norma vigente. Argumentan que la ausencia de este instrumento limita la verificación de la proporcionalidad y razonabilidad de los cambios, especialmente cuando estos inciden en la dinámica técnica y económica del sector. Asimismo, señalan que las excepciones al AIR deben interpretarse de manera restrictiva, independientemente de que la materia esté prevista en normas de jerarquía superior.

2. Análisis del Procedimiento Administrativo de ARCOTEL

Frente a lo expuesto, es necesario precisar que la ARCOTEL, en estricto cumplimiento de la política pública de mejora regulatoria, sometió la presente propuesta normativa al examen de la autoridad rectora en la materia. El proceso se rigió por los lineamientos del **Acuerdo Ministerial Nro. MPCEIP-MPCEIP-2024-0079-A**, emitido por el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca (MPCEIP), el cual regula la aplicación del AIR en el país.

De los antecedentes institucionales se desprenden los siguientes hitos de validación:

- **Solicitud de Calificación:** Mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CREG-2026-0009-OF de 22 de enero de 2026, la Agencia remitió al ente rector la matriz de calificación y los justificativos técnicos que motivan la actualización normativa, fundamentada en mandatos de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y recomendaciones de la Contraloría General del Estado.
- **Pronunciamiento de la Autoridad Rectora:** El 26 de enero de 2026, el MPCEIP, a través del Oficio Nro. MPCEI-DGEC-2026-0020-O, emitió un dictamen oficial tras analizar la propuesta de la ARCOTEL. El ente rector concluyó de manera vinculante que **el proyecto normativo no requiere la elaboración de un AIR**.
- **Fundamento Legal de la Exención:** Dicha autoridad ratificó que la propuesta se enmarca en la excepcionalidad número 1 del artículo 21 del referido Acuerdo Ministerial, la cual exime del proceso de AIR a las "Propuestas de regulaciones cuya emisión se encuentra dispuesta de forma expresa por una normativa supranacional, ley o decreto ejecutivo".

3. Conclusión sobre la Pertinencia del AIR

Como consecuencia de lo expuesto, se determina que la ARCOTEL ha agotado el procedimiento administrativo correspondiente ante el ente rector de la calidad regulatoria en el Ecuador. La emisión de la presente Norma de Calidad del SMA no constituye un acto discrecional, sino el cumplimiento de un mandato legal imperativo cuya excepcionalidad al AIR ha sido debidamente calificada y validada por el MPCEIP.

Por lo tanto, la observación de los prestadores respecto a la falta de un AIR carece de fundamento jurídico-administrativo en el presente caso, toda vez que la Agencia cuenta con la exención oficial otorgada por la autoridad competente. El proceso normativo se encuentra plenamente alineado con el ordenamiento jurídico vigente y las directrices de mejora regulatoria del Estado, garantizando la seguridad jurídica y la legitimidad de la intervención estatal en la fiscalización de la calidad del servicio.

PROCESO DE CONSTRUCCIÓN PARTICIPATIVA, MOTIVACIÓN TÉCNICA Y ESTÁNDARES INTERNACIONALES DE LA NORMA DE CALIDAD DEL SMA

1. Alineación con las Mejores Prácticas de Gobernanza Regulatoria

La ARCOTEL coincide plenamente con los postulados de organismos internacionales como la OCDE, el Banco Mundial y la UIT respecto a que la participación activa de los actores regulados es un pilar fundamental para la legitimidad y eficacia de cualquier marco normativo. En este sentido, la construcción del proyecto de la "Norma Técnica de Calidad para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado" no ha sido un proceso aislado, sino que se ha desarrollado bajo un modelo de gobernanza colaborativa que garantiza la solidez técnica y la transparencia.

2. Desarrollo Basado en Estándares Internacionales (UIT y ETSI)

La motivación material de la propuesta normativa no se limita a la cita de disposiciones legales, sino que se fundamenta en una rigurosa arquitectura técnica. La definición de los parámetros, metodologías y umbrales de cumplimiento ha sido estructurada siguiendo las recomendaciones y directrices de la **Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT-T)** y el **European Telecommunications Standards Institute (ETSI)**. Estas referencias internacionales aseguran que el modelo de control propuesto sea idóneo y responda a las exigencias globales de las redes de nueva generación (4G y 5G).

3. Proceso Participativo y Socialización Técnica (Talleres de Trabajo)

La Agencia realizó un proceso participativo con los actores relacionados, componente dinámico del desarrollo normativo. Para ello, se han convocado y ejecutado múltiples jornadas y **talleres de trabajo con las tres prestadoras del servicio**, fomentando un diálogo técnico directo. Durante estas sesiones, se socializaron los fundamentos de cada parámetro y se analizaron las observaciones planteadas por los operadores, **acogiéndolo e incorporando al proyecto aquellas que demostraron pertinencia técnica y contaron con el debido sustento jurídico-operativo**. Este ejercicio ha permitido identificar y

mitigar posibles cargas desproporcionadas, asegurando que la norma sea ejecutable y razonable para el mercado.

4. Cumplimiento del Mandato de Consulta Pública

En estricto apego al ordenamiento jurídico vigente y como garantía final del proceso participativo, la ARCOTEL ha llevado a cabo la **consulta pública respectiva de carácter obligatorio**. Esta instancia ha permitido recolectar perspectivas adicionales de los actores interesados, consolidando una motivación integral que justifica la necesidad de la intervención regulatoria frente al problema detectado: la imperante necesidad de actualizar los niveles de calidad ante la evolución tecnológica y las crecientes demandas de los usuarios.

Conclusión Institucional

En virtud de lo expuesto, el proyecto de Norma de Calidad del SMA es el resultado de un proceso robusto que excede el mero cumplimiento formal. La propuesta responde orgánicamente a estándares internacionales de referencia, a una metodología de construcción participativa con el sector regulado y al cumplimiento de los procesos de consulta pública, garantizando una regulación proporcional, transparente y enfocada en el beneficio efectivo de la ciudadanía.

ANÁLISIS TÉCNICO Y REGULATORIO: RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES SOBRE LOS INDICADORES DE GESTIÓN (SMA-QoS-2, SMA-QoS-3 y SMA-QoS-5)

En atención a las observaciones remitidas por los prestadores del Servicio Móvil Avanzado (SMA) respecto a la propuesta de modificación de los valores objetivos de los parámetros de gestión comercial, la ARCOTEL presenta el siguiente análisis técnico, estadístico y regulatorio que sustenta las decisiones finales adoptadas:

1. Sobre la representatividad de los datos y el análisis del mercado Los prestadores argumentan que los datos estadísticos tomados como referencia corresponden a una sola operadora, desconociendo la realidad total del mercado. Esta aseveración es imprecisa. El análisis técnico que sustenta la actualización de la norma ha evaluado el desempeño histórico consolidado en el período 2020-2025, demostrando que los niveles alcanzados por las 3 operadoras del SMA cumplen y superan los valores objetivos establecidos.

Para la fijación de los nuevos umbrales, no se ha hecho un análisis en función de un operador en particular, sino que, se ha tomado como referencia, el peor escenario. Las bases de datos demuestran, por ejemplo, que en el parámetro de reclamos generales el valor máximo histórico en este periodo para CNT EP fue de 0,28%, para OTECEL fue de 0,24% y para CONECEL fue de 0,08%.

2. Sobre el "Porcentaje de Reclamos Generales" (SMA-QoS-2) y el impacto de nuevas tecnologías

Los operadores expresan preocupación ante la inclusión de nuevos tipos de reclamos (suplantación de identidad, portabilidad, etc.) y el despliegue de nuevas tecnologías, indicando que la propuesta inicial de reducir el umbral al 0,2% (un 60% más estricto) no dejaría margen de maniobra.

Comprendiendo la dinámica de la incorporación de nuevas tecnologías y la ampliación del catálogo de reclamos, la ARCOTEL ha reevaluado la métrica. Considerando la madurez de las redes del SMA, se considera apropiado establecer el valor objetivo en: $\%Rg \leq 0,3\%$.

Este valor del 0,3% desestima el temor de un "castigo a la excelencia" y otorga un margen técnico suficiente por las siguientes razones:

- El ajuste del valor objetivo en un 40% (pasando del 0,5% al 0,3%) sigue por debajo de los niveles de cumplimiento que alcanzan las 3 operadoras.
- Este nuevo límite no representa esfuerzos adicionales para los prestadores, sino que únicamente establece el compromiso de mantener los niveles actuales.
- La Norma de Calidad tiene por objetivo precautelar que los operadores del SMA, no degraden sus niveles de atención a los usuarios. Las tecnologías cambian, las redes se adaptan, y los servicios de atención al usuario, deben seguir con esa línea.

3. Sobre el "Porcentaje de Reclamos de Facturación" (SMA-QoS-5) y el "Tiempo de Resolución" (SMA-QoS-3)

Considerando el argumento de la falta de sustento técnico para ajustar los demás parámetros de gestión, la Agencia se fundamenta en el mismo principio de madurez de los sistemas y la evidencia estadística:

- **Para SMA-QoS-5 (Facturación y Tasación):** En el período de análisis (2020-2025), los niveles alcanzados por los operadores del SMA superan el valor objetivo en todos los trimestres. Por consiguiente, se considera apropiado establecer el valor objetivo en: $\%Rf \leq 0,2\%$. Al igual que el indicador general, este ajuste del valor objetivo en un 33%, sigue por debajo de los niveles de cumplimiento que alcanzan las 3 prestadoras, y no representa esfuerzos adicionales, sino únicamente establece el compromiso de mantener los niveles actuales.
- **Para SMA-QoS-3 (Tiempo de Resolución de Reclamos):** Se recomienda mantener la parametrización de los valores objetivos vigentes, tanto para las resoluciones efectuadas en un plazo \leq cinco (5) días continuos, como para aquellas realizadas en \leq quince (15) días término. Finalmente, es necesario señalar que la obligación de resolver los reclamos en un máximo de 15 días está definida por normas de jerarquía superior (la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y los Contratos de Concesión). En consecuencia, se ratifica que el cumplimiento de esta obligación primaria debe mantenerse parametrizado al 100%.

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones tiene como finalidad no solo el control, sino también promover la mejora de los parámetros de calidad de atención al usuario para aumentar la satisfacción y fidelización del cliente. Las objeciones

presentadas por los prestadores han sido analizadas y contrastadas con la realidad estadística del sector (2020-2025). Con base en las mismas, los valores objetivos definitivos propuestos ($\%Rg \leq 0,3\%$ y $\%Rf \leq 0,2\%$) son consideradas técnicamente proporcionales, y razonables.

4. Evaluación de la Calidad de Conversación (MOS)

A continuación, se presenta el análisis técnico y la justificación institucional de la ARCOTEL en respuesta a las observaciones planteadas respecto al parámetro de Calidad de Conversación (MOS), integrando los criterios técnicos de la Agencia y los estándares internacionales de medición.

1. Sobre el Valor Objetivo y la Metodología de Evaluación (Porcentaje vs. Percentil)

Respecto a la observación de migrar hacia una métrica basada en el "Percentil 90", la ARCOTEL ratifica la validez y suficiencia de la metodología de **Porcentaje de Cumplimiento ($CC \geq 90,00\%$)**. Si bien los estándares internacionales mencionan diversos métodos de agregación estadística, el establecimiento de un porcentaje de muestras que alcancen o superen el umbral mínimo es el mecanismo que garantiza de forma más efectiva la **continuidad de la calidad** durante toda la sesión de medición.

- **Robustez del Control:** A diferencia del percentil, que representa un valor puntual de la distribución, el porcentaje de cumplimiento asegura que, de forma efectiva, **90 de cada 100 muestras** colectadas durante la prueba de campo cumplan con el estándar de inteligibilidad. Esto permite que el indicador no oculte periodos de degradación severa.
- **Frecuencia de Muestreo:** Considerando que se genera aproximadamente una muestra cada 15 segundos, una campaña de medición estándar (de una hora, por ejemplo) permite recolectar alrededor de 200 muestras. Este volumen es estadísticamente significativo para que la métrica de cumplimiento porcentual refleje con precisión la Calidad de Experiencia (QoE) sin que eventos aislados de *handover* o movilidad extrema, los cuales son inherentes al servicio móvil y deben ser gestionados por la red, penalicen injustamente al prestador.

2. Determinación del Valor Mínimo y Algoritmos de Medición

En concordancia con los aportes técnicos presentados por los prestadores y las recomendaciones de la UIT (específicamente ITU-T P.863.1), la Agencia determina que el valor mínimo de calidad de conversación MOS exigible es de $\geq 2,40$. Este umbral se aplicará bajo las siguientes especificaciones técnicas para garantizar una medición justa y acorde a la infraestructura desplegada:

- **Tecnología 3G:** Se evaluará utilizando el algoritmo **Narrow Band (NB)**, reconociendo las limitaciones intrínsecas de ancho de banda de esta tecnología legada.

- **Tecnología 4G:** Se evaluará utilizando el algoritmo **Full Band (FB) / Super Wide Band (SWB)**, permitiendo auditar la alta fidelidad y los códecs de voz de última generación (como VoLTE).
- **Sin Restricción de Tecnología:** En escenarios donde se opte por una medición integral de la red, se aplicará el estándar **Full Band / Super Wide Band**, asegurando que el usuario reciba una experiencia de voz superior independientemente del salto tecnológico entre celdas.

3. Sobre la Zona de Medición e Intersección de Coberturas

En relación con la propuesta de limitar las mediciones únicamente a zonas donde exista "intersección entre cobertura 3G y 4G", la ARCOTEL considera que dicho enfoque **restringiría de forma artificial el control de calidad**.

El objetivo de la norma es evaluar la experiencia del usuario en toda el área donde el prestador declare tener servicio. Limitar el control a zonas de intersección crearía indicadores "a la carta" que no reflejan la realidad de los abonados que se encuentran en zonas con cobertura única de una tecnología. Por tanto, las pruebas de campo deben ser integrales, permitiendo que las muestras obtenidas en toda la red (3G o 4G) contribuyan al indicador de calidad, utilizando los algoritmos correspondientes para cada una de ellas, tal como se contempló en la propuesta técnica original.

La transición hacia un modelo granular de evaluación no es un parámetro nuevo, sino una modernización metodológica. Mantener el valor objetivo en un **90% de cumplimiento sobre el umbral de 2,40 MOS** representa el equilibrio óptimo entre la exigencia técnica internacional y la viabilidad operativa, garantizando que los prestadores mantengan la estabilidad de sus redes frente a desvanecimientos y eventos de movilidad para proteger el derecho del usuario a una comunicación de calidad y sostenida.

5.2. OBSERVACIONES ESPECÍFICAS

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

6. CONCLUSIONES

- El proyecto de la "**Norma Técnica de Calidad para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado (SMA)**", desarrollado por la Coordinación Técnica de Regulación, Coordinación Técnica de Control y Coordinación Zonal 2, ha sido sometido íntegramente al procedimiento de consulta pública. Este proceso se ejecutó en estricto cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento de Consultas Públicas (Resolución 03-03-ARCOTEL-2015) y contó con la realización de audiencias públicas y talleres técnicos presenciales, garantizando un espacio de construcción participativa con los actores del sector.
- Dentro del procedimiento de consulta pública y socialización, la ARCOTEL recibió observaciones, comentarios y sugerencias al proyecto a través de

medios electrónicos, oficios ingresados por el sistema de gestión documental y participaciones directas durante la audiencia pública. De conformidad con la normativa, estos aportes fueron recibidos sin carácter vinculante, pero han sido fundamentales para el fortalecimiento técnico del cuerpo normativo.

- Las principales observaciones de carácter general y particular presentadas por los prestadores y la ASETEL han sido analizadas exhaustivamente por esta Agencia en el presente informe y en el Anexo 1 (Matriz de Observaciones). Luego de la evaluación técnica y legal correspondiente, se han acogido las recomendaciones pertinentes, consolidando una propuesta final de resolución que responde a la realidad tecnológica actual y a la protección de los derechos de los usuarios.

7. RECOMENDACIÓN

En virtud del análisis desarrollado, se recomienda al Coordinador Técnico de Control y Coordinador Técnico de Regulación aprobar el presente informe, y ponerlo en conocimiento de la Dirección Ejecutiva, conjuntamente con el proyecto de resolución de la “**Norma Técnica de Calidad para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado (SMA)**”.

Lo anterior tiene como finalidad que, una vez considerado procedente y previo el criterio de la Coordinación General Jurídica, el instrumento sea puesto a consideración del Director Ejecutivo de la ARCOTEL para su aprobación definitiva y posterior publicación en el Registro Oficial.

8. ANEXOS

- Proyecto de Resolución de la propuesta de Norma Técnica de Calidad para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado (SMA).
- Cuadro con el análisis de las observaciones específicas presentadas.
- Acta de ejecución de Audiencia pública presencial.
- Listado de asistentes a audiencias pública presencial.



9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Ing. Víctor Salazar CRDS	Mgs. Juan Pablo Puchaicela Director Técnico de Regulación de los Servicios y Redes de Telecomunicaciones	Mgs. Xavier Páez COORDINADOR TÉCNICO DE REGULACIÓN ENCARGADO
Ing. Alex Troya CRDS		
Ing. Marlon J. Cartagena CCDS	Ing. Juan Carlos Benalcázar Director Técnico de Control de Servicios de Telecomunicaciones	
Ing. Diego Naranjo CZ02		Ing. Livingston Leonel Briones Solorzano COORDINADOR TÉCNICO DE CONTROL
Ing. Juan Carlos Campoverde CZ02	Mgs. Norminha Deciree García Velásquez Directora Técnica Zonal 2	