RESOLUCIÓN ARCOTEL-2026-

LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

CONSIDERANDO:

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

*"**Art. 16**.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: (…)*

2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.".

*"**Art 52.-** 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.".

*"**Art. 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 (…)".*

*"**Art. 226.-** Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les 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.".*

*"**Art. 313.-** El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.*

Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social.

Se considerarán sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley.".

*"**Art. 314.-** El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, viabilidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.*

El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad,

Versión 2

accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación.".

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

*"**Art. 3.- Objetivos.** Son objetivos de la presente Ley: (…) 8. Establecer el marco legal para la emisión de regulación ex ante, que permita coadyuvar en el fomento, promoción y preservación de las condiciones de competencia en los mercados correspondientes en el sector de las telecomunicaciones, de manera que se propenda a la reducción de tarifas y a la mejora de la calidad en la prestación de servicios de telecomunicaciones. 9. Establecer las condiciones idóneas para garantizar a los ciudadanos el derecho a acceder a servicios públicos de telecomunicaciones de óptima calidad, con precios y tarifas equitativas y a elegirlos con libertad así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. 10. Establecer el ámbito de control de calidad y los procedimientos de defensa de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, las sanciones por la vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de los servicios y por la interrupción de los servicios públicos de telecomunicaciones que no sea ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.".*

*"**Art. 4.- Principios.-** La administración, regulación, control y gestión de los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico se realizará de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.*

La provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones responderá a los principios constitucionales de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad así como a los principios de solidaridad, no discriminación, privacidad, acceso universal, transparencia, objetividad, proporcionalidad, uso prioritario para impulsar y fomentar la sociedad de la información y el conocimiento, innovación, precios y tarifas equitativos orientados a costos, uso eficiente de infraestructura y recursos escasos, neutralidad tecnológica, neutralidad de red y convergencia.".

*"**Art. 20.- Obligaciones y limitaciones.-** 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.".

*"**Art. 22.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios.-** 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. (…) 14. A disponer y recibir los servicios de telecomunicaciones contratados de forma continua, regular, eficiente, con calidad y eficacia (…)".*

Versión 4

*"**Art. 29.- Regulación técnica.-** Consiste 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.".*

*"**Art. 35.- Servicios de telecomunicaciones.-** Todos los servicios en telecomunicaciones son públicos por mandato constitucional. Los prestadores de servicios están habilitados para la instalación de redes e infraestructura necesaria en la que se soportará la prestación de servicios a sus usuarios. Las redes se operarán bajo el principio de regularidad, convergencia y neutralidad tecnológica.".*

*"**Art. 142.- Creación y naturaleza.-** Créase la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), como 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.".*

*"**Art. 144.- Competencias de la Agencia.-** "(…) 1. Emitir las regulaciones, normas técnicas, planes técnicos y demás actos que sean necesarios en el ejercicios de sus competencias, para la provisión de los servicios de telecomunicaciones cumplan con lo dispuesto en la Constitución de la República y los objetivos y principios dispuestos en esta Ley y de conformidad con las políticas que dicte el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información".*

*"**Art. 147**.- Director Ejecutivo.- La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones será dirigida y administrada por la o el Director Ejecutivo, de libre nombramiento y remoción del Directorio.*

Con excepción de las competencias expresamente reservadas al Directorio, la o el Director Ejecutivo tiene plena competencia para expedir todos los actos necesarios para el logro de los objetivos de esta Ley y el cumplimiento de las funciones de administración, gestión, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico, así como para regular y controlar los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes, tales como los de audio y vídeo por suscripción. Ejercerá sus competencias de acuerdo con lo establecido en esta Ley, su Reglamento General y las normas técnicas, planes generales y reglamentos que emita el Directorio y, en general, de acuerdo con lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.".

***Art. 148.- Atribuciones del Director Ejecutivo.-** Corresponde a la Directora o Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones: (…) **4**. Aprobar la normativa para la prestación de cada uno de los servicios de telecomunicaciones, en los que se incluirán los aspectos técnicos, económicos, de acceso y legales, así como los requisitos, contenido, términos, condiciones y plazos de los títulos habilitantes y cualquier otro aspecto necesario para el cumplimiento de los objetivos de esta Ley. (...)".*

Que, el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, determina:

***"Art. 9.- Funciones del Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL.-** El Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, a más de las funciones previstas en la Ley, ejercerá las siguientes: (…)*

VERSIÓN

3. Expedir la normativa técnica para la prestación de los servicios y para el establecimiento, instalación y explotación de redes que comprenden el régimen general de telecomunicaciones y el espectro radioeléctrico, y mantenerla debidamente actualizada conforme el estado de la técnica.".

"Art. 59.- Consideraciones generales de las obligaciones de los prestadores de servicios.- *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, deberán 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. (…) 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.".*

"Art. 61.- Objetivo del régimen tarifario.- *El régimen tarifario tiene como objeto velar porque las tarifas que pagan los usuarios por la prestación de servicios de telecomunicaciones, incluidos radiodifusión por suscripción, sean equitativas y tiendan a estimular la expansión de los servicios de telecomunicaciones a nivel nacional, para lo cual la ARCOTEL implementará los mecanismos que garanticen este principio.*

En caso de que la ARCOTEL determinare que las tarifas no son equitativas o pudieran afectar el fomento, la promoción o la preservación de las condiciones de competencia o cuando la calidad de los servicios no se ajuste a los niveles exigidos por la ARCOTEL o de manera general en cualquier momento podrá establecer techos tarifarios o modificar los existentes.

Además la ARCOTEL en ejercicio de su capacidad de control verificará que la calidad de los servicios prestados esté acorde a la exigida en las regulaciones que emita o que conste en los respectivos títulos habilitantes, debiendo expedir una regulación a fin de establecer el mecanismo de fijación o modificación de los techos tarifarios en caso de incumplimiento de los índices de calidad de los servicios, de conformidad con lo establecido con la LOT.".

Que, el Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, establece:

"Art. 9*.- Obligaciones de los poseedores de títulos habilitantes de registro para la prestación de servicios de telecomunicaciones y permisos o autorizaciones para la prestación de servicios de audio y video por suscripción.- Adicional a las obligaciones contempladas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en su Reglamento General, los poseedores de títulos habilitantes de registro de servicios y autorizaciones para la*

Versión

prestación de servicios de telecomunicaciones; permisos y autorizaciones para prestación de servicios de audio y video por suscripción, 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.

(…) 3. Prestar el servicio 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.".

***"Art. 21**.- Calidad de los servicios.- Los parámetros y metas de calidad de la prestación de los servicios constarán en la normativa o resoluciones que para el efecto emita la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL para cada servicio, debiendo estar relacionados al menos a:*

1. Aspectos técnicos vinculados con la operación y prestación del servicio.
2. Atención al abonado, cliente, usuario.
3. Emisión correcta de facturas de cobro.
4. Plazos máximos para atención, reparación e interrupción del servicio.

Los parámetros y metas de calidad de los servicios iniciales, constarán en el título habilitante y serán actualizados cuando la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL lo requiera, para tal efecto se considerarán avances tecnológicos, crecimiento de las necesidades del servicio por parte de la sociedad, establecimiento de nuevos servicios por parte de los prestadores u otras motivaciones vinculadas a este tema.".

***"Art. 22.-** Todos los costos relacionados con el cumplimiento de los parámetros y metas de calidad de los servicios serán asumidos exclusivamente por los prestadores de los servicios.".*

***"Art. 23**.- Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción establecerán y mantendrán un sistema de medición y control de la calidad del servicio, cuyos registros de mediciones deberán ser confiables y de fácil verificación. Estos sistemas y registros estarán a disposición de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, cuando ésta lo requiera.".*

Disposición General Primera establece, como parte de los *servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, al servicio de acceso a Internet.*

Que, en la Ficha Descriptiva del Servicio de Acceso a Internet, sección "Parámetros de Calidad Vinculados con la Prestación del Servicio", estipula: *"El Directorio de la ARCOTEL establecerá los parámetros de calidad para el servicio de acceso a Internet, considerando los siguientes casos. 1. En el caso de que el servicio se preste soportado en el Servicio Móvil Avanzado, los parámetros de calidad aplicables serán lo que el Directorio de la ARCOTEL determine para el efecto para este último servicio. 2. Para el acceso a los abonados, clientes o suscriptores es provisto por medio de redes del servicio de telefonía fija o portador los parámetros de calidad aplicables serán los que el Directorio de la ARCOTEL determine para el efecto para estos últimos servicios. 3. Para el caso en el que el acceso a los abonados, clientes, usuarios sea provisto por el prestador del servicio de acceso a Internet, los prestadores deberán dar cumplimiento a la normativa que emita el Directorio de la ARCOTEL para el efecto.".*

Versión 2

Que, a través de Resolución No. 02-01SE-ARCOTEL-2024 de 10 de mayo de 2024, publicada en el Registro Oficial No. 568 de 30 de mayo de 2024, el Directorio de la ARCOTEL, en el artículo 2, resolvió: *"(…) e) En las Fichas Descriptivas para da uno de los servicios, en el campo denominado "Parámetros de calidad a aplicar vinculados con la prestación del servicio", dónde diga: "el Directorio de la ARCOTEL", debe decir: "la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL"*.

Que, la Norma Técnica que regula las Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión, del Contrato Negociado con Clientes, y del Empadronamiento de Clientes, establece:

"*Artículo 4.- Condiciones Generales que deben cumplir los prestadores de servicios.-*

(…) 1. Principios.- Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción brindarán los servicios contratados de forma continua, regular, eficiente, accesible, con calidad y eficacia, garantizando el acceso igualitario y no discriminatorio a quien requiera de los mismos.

(…) 20) Calidad de Servicios.- Los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, deben cumplir con los índices de calidad aprobados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para cada servicio.

(…) Artículo 6.- Contratación en la modalidad prepago.- Para la modalidad prepago, se entenderá como aceptación, la activación por parte del abonado-suscriptor del servicio bajo cualquier forma comercial, para lo cual, las condiciones que se aplicarán deberán ser entregadas o informadas al abonado-suscriptor con la compra o adquisición del servicio, por cualquier medio físico o electrónico. El mecanismo de contratación es independiente de la obligación de identificación del abonado suscriptor previo al inicio de la prestación del servicio.

El prestador deberá incluir, junto con la constancia del producto adquirido, la siguiente información:

- *Nombre del plan prepago.*
- *Términos y condiciones generales aplicables al servicio, o sitio web donde el abonado pueda consultar dichas condiciones, las que se referirán a:*
  - *Tarifas del servicio pre-pago.*
  - *Parámetros de calidad del servicio.*
  - *Información de los lugares donde puede presentar reclamos y quejas, o el sitio web en donde puede encontrar dicha información.*
  - *Para la activación del servicio se seguirá los procedimientos establecidos en las respectivas normativas para cada servicio"*.

Que, la Resolución No. 491-21-CONATEL-2006, expedida por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, dispone: *"ARTÍCULO UNO. La Voz sobre Internet, cursada a través de la red Internet, permite a sus usuarios comunicarse entre sí o entre un usuario conectado a la red Internet con un usuario conectado a una Red Pública de Telecomunicaciones. La Voz sobre Internet es reconocida como una aplicación tecnológica disponible en Internet. El video, los datos y multimedios cursados a través de la red Internet, son igualmente reconocidos como aplicaciones tecnológicas disponibles en Internet (…). ARTÍCULO TRES. Los proveedores de Servicio de Valor Agregado de Internet no restringirán a sus usuarios el acceso a las aplicaciones*

detalladas en el Artículo 1 de la presente Resolución, incluido su uso, sin perjuicio de origen, marca o proveedor de tales aplicaciones. ARTICULO CUATRO. Cualquier persona natural o jurídica, incluyendo a los proveedores de Servicio de Valor Agregado de Internet dentro de los servicios que prestan a sus usuarios, podrán comercializar dispositivos y planes para el uso de las aplicaciones detalladas en el Artículo 1 de la presente Resolución".

Que, con las siguientes resoluciones, se aprobó y emitió aspectos referentes a la calidad para el Servicio de Acceso a Internet

SERVICIO	RESOLUCIÓN	NORMA DE CALIDAD
Servicio de Acceso a Internet **(Antes Servicio de Valor Agregado de internet)**	216-09-CONATEL-2009 de 29 de junio de 2009	Parámetros de Calidad, Definiciones y Obligaciones para la prestación del Servicio de Valor Agregado de Internet
	TEL-431-13-CONATEL-2014 de 30 de mayo de 2014	Se suprime el Anexo I de la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009 de 29 de junio de 2009, la definición de "Banda Ancha".

Que, mediante Resolución No. 01-01-ARCOTEL-2022 de 20 de enero de 2022, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, reformó *"EN UN SOLO ACTO NORMATIVO, PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES QUE LE CORRESPONDE EMITIR AL DIRECTORIO DE LA ARCOTEL"*, entre los cuales se cambió la periodicidad de algunos reportes relacionados con los Parámetros de Calidad para el servicio de acceso a internet.

Que, mediante oficio No. MPCEI-DGEC-2026-0021-O de 26 de enero de 2026, la Directora de Gestión Estratégica de la Calidad del Ministerio de Producción, Comercio Exterior e Inversiones luego del análisis correspondiente, señala que la justificación de la excepcionalidad prevista en el artículo 21 del Acuerdo MPCEIP-MPCEIP-2024-0079-A se encuentra debidamente sustentada; por tanto, no es obligatoria la aplicación del análisis de impacto regulatorio para la propuesta de *"NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET"*.

Que, con memorando No. ARCOTEL-CREG-2026-0329-M de 17 de junio de 2026, se remitió, a la Coordinación Técnica de Control, Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes y Coordinación General Jurídica, el informe IT-CRDS-GR-2026-0035 y la versión 0 de la propuesta de NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET, para que emitan sus observaciones, de conformidad con sus competencias. Adicionalmente, a la Coordinación General Jurídica se solicitó que además de remitir sus observaciones, emita el informe jurídico referente a la autoridad competente para la aprobación de la referida reforma.

Que, mediante memorandos No. ARCOTEL-CCON-2026-1266-M de 10 de julio de 2026; No. ARCOTEL-CTDE-2026-0714-M de 29 de junio de 2026; y, No. ARCOTEL-CZO5-2026-1997-M de 24 de junio de 2026, la Coordinación Técnica de Control, la Dirección Técnica de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico y la Dirección Técnica Zonal 5 respectivamente dan contestación al memorando No. ARCOTEL-CREG-2026-0329-M. La Coordinación Técnica de Control remite sus observaciones y las de las Coordinaciones Zonales al proyecto de Norma Técnica de calidad de los servicios de acceso a internet; la Dirección Técnica de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico y la Dirección Técnica Zonal 5 manifiestan que no tienen observaciones.

Versión 2

Que, con memorando No. ARCOTEL-CJUR-2026-0365-M de 22 de julio de 2026, la Coordinación General Jurídica remite el informe jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2026-0034 del 22 de julio de 2026, en el que se concluye: "*La autoridad administrativa con competencia para aprobar y emitir la propuesta regulatoria remitida por la Coordinación Técnica de Regulación denominada "NORMA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET", es el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, conforme lo dispone el numeral 4 del artículo 148 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el numeral 3 del artículo 9 de su Reglamento General de aplicación.".*

Que, la Coordinación Técnica de Regulación, mediante memorando No. ARCOTEL-CREG-2026- XXXX-M de XXXX, remitió a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, el informe de presentación del proyecto de regulación relativo a la "NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET – SAI".

Que, mediante Disposición inserta en el memorando No. ARCOTEL-CREG-2026-XXXX-M, el Director Ejecutivo de la ARCOTEL, con sujeción a la Disposición General Primera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que regula el procedimiento de consultas públicas, en concordancia con lo dispuesto en el Reglamento de Consultas Públicas aprobado con Resolución 003-03-ARCOTEL-2015 de 28 de mayo de 2015, autorizó la ejecución del procedimiento de consultas públicas.

Que, el proceso de consultas se desarrolló con el siguiente detalle:

- Publicación en la página web institucional, del proyecto de regulación e informe de legitimidad y oportunidad; indicaciones y plazos para presentar observaciones al proyecto; convocatoria a Audiencias Públicas Virtuales; y,
- Las audiencias públicas virtuales se realizaron el día XX de XXXXXXXXXX de 202X a las XXhXX;

Que, con memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2026-XXXX-M de XX de XXXX de 2026 la Coordinación Técnica de Regulación solicita a la Coordinación General Jurídica la emisión del criterio de legalidad sobre la propuesta regulatoria denominada "NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET – SAI".

Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2026-XXXX-M de XX de XXXX de 2026, la Coordinación General Jurídica da contestación al memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2026-XXXX-M, e indica que remite el criterio jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2026-XXXX del XX de XXXX de 2026 aprobado por la Coordinación Jurídica. En el mencionado criterio jurídico se concluye lo siguiente: ……..

Que, con memorando No. ARCOTEL-CREG-2026-XXXX-M de XXXX, la Coordinación Técnica de Regulación remitió al Director Ejecutivo de la ARCOTEL, el informe de realización del procedimiento de consultas públicas y la propuesta final del proyecto de Norma Técnica, al que se adjunta el informe emitido por la Coordinación General Jurídica, del cual se desprende que el proyecto final, presentado bajo la denominación de "NORMA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET SAI", no contradice la Constitución de la República, los convenios

Versión 2

internacionales ratificados por el Ecuador y las leyes vigentes, por lo que se recomienda su aprobación.

En ejercicio de sus atribuciones, resuelve:

Expedir la denominada:

NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET

Artículo 1.- Objeto.- Esta Norma Técnica tiene por objeto establecer los parámetros que regulan la calidad en la prestación de los Servicios de Acceso a Internet, en función de una metodología de evaluación y valores objetivos aplicables para garantizar los derechos de sus abonados o usuarios.

Artículo 2.- Ámbito.- Las condiciones contenidas en esta Norma Técnica son de cumplimiento obligatorio para los poseedores de títulos habilitantes para la prestación del Servicio de Acceso a Internet hacia los abonados y usuarios asociados a dichas cuentas de abonados, independientemente de la tecnología con la que se preste, excluyendo la prestación que forme parte del Servicio Móvil Avanzado o Móvil Avanzado a través de Operador Móvil Virtual.

En el caso de los servicios contratados por clientes mediante contratos negociados, las condiciones específicas de calidad, disponibilidad, atención y desempeño se sujetarán a los acuerdos de nivel de servicio (SLA – *Service Level Agreement*) expresamente pactados, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones legales, regulatorias y de protección de los usuarios que resulten aplicables.

Artículo 3.- Definiciones.- Los términos técnicos utilizados en esta Norma Técnica, sus anexos y fichas metodológicas, no definidos, tendrán el significado establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su reglamento general, las disposiciones adoptadas por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), por los convenios y tratados internacionales ratificados por el Ecuador; y, en las regulaciones respectivas emitidas por la ARCOTEL.

La aplicación de esta Norma Técnica, observará las siguientes definiciones:

Abonado: Es el usuario que ha suscrito un contrato de adhesión con el prestador de servicios de telecomunicaciones. Un abonado puede contratar “n” número de cuentas.

Avería Efectiva Reportada: Es toda falla ocurrida en la prestación del servicio, detectada como consecuencia de un reclamo procedente de un abonado o usuario, que afecta a dicha prestación y es responsabilidad del prestador. Se exceptúan aquellos eventos masivos de interrupción del servicio, que se regirá por la normativa relativa a las notificaciones de interrupciones que emita la ARCOTEL.

Calidad de servicio (QoS): 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.

Cliente: Es todo usuario que haya negociado las cláusulas del contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones con el Prestador.

Versión 2

Conexión: Es el enlace asociado a un contrato de adhesión, provisto por el prestador de servicio de acceso a internet, en las premisas del abonado para obtener el servicio. Una conexión puede ser utilizada por varios usuarios.

Cuenta: Es el código o identificación que se le asigna, por parte del prestador de servicio de acceso a internet, a un abonado cuando contrata el servicio. Una cuenta puede ser usada simultáneamente por varios usuarios.

Enlace Asimétrico: Es aquel cuyas velocidades de transmisión para carga/subida (uplink) y descarga/bajada (downlink) son diferentes.

Enlace Simétrico: Es aquel cuyas velocidades de transmisión tanto para carga/subida (uplink) y descarga/bajada (downlink) son iguales.

Reclamo: Es la expresión de insatisfacción referida a la prestación de los servicios de acceso a internet.

Red de Acceso (última milla): Infraestructura que permite la conexión entre el punto de acceso (equipo terminal) del abonado y la central local, multiplexor, nodo o concentrador, caja de dispersión, CTO, TAP; más cercanos del proveedor del servicio.

Usuario: Es toda persona natural o jurídica consumidora de servicios de telecomunicaciones, y de manera específica en el ámbito de esta Norma Técnica, consumidora de Servicios de Acceso a Internet.

Valor Objetivo: Es el valor máximo o mínimo establecido, según lo que aplique para cada parámetro y que proporciona un nivel aceptable de QoS.

Velocidad Comercial: Es la velocidad que se incluye en el contrato de prestación de servicio suscrito entre el abonado y el prestador del servicio de acceso a internet, y que representa la tasa máxima de transferencia de datos que el prestador oferta en un plan de banda ancha, generalmente medida en megabits por segundo (Mbps) para la descarga y subida.

UL (*Uplink*): Referido al uso del servicio de datos, enlace o conexión de subida/carga (desde el abonado o usuario hacia el prestador).

DL (*Downlink*): Referido al uso del servicio de datos, enlace o conexión de bajada/descarga (desde el prestador hacia el abonado o usuario).

Velocidad de Transmisión de Información: Cantidad de información que puede ser transmitida en la unidad de tiempo a través de un canal de comunicación, expresada en bits por segundo o en sus múltiplos.

Velocidad Mínima Efectiva: Es la velocidad que se incluye en el contrato de prestación de servicio suscrito entre el abonado y el prestador del servicio de acceso a internet, y que se refiere a la tasa mínima de trasferencia de datos que tendrá siempre disponible el abonado/usuario.

Artículo 4.- Parámetros aplicables.- Los parámetros de calidad contenidos en esta Norma Técnica serán aplicables para la prestación de los servicios de acceso a internet y son los que constan en las fichas metodológicas incluidas en el Anexo 1 de esta Norma Técnica.

Versión 2

Nro.	Código	Nombre
1	SAI-QoS-01	RELACIÓN CON EL ABONADO
2	SAI-QoS-02	PORCENTAJE DE RECLAMOS POR VELOCIDAD
3	SAI-QoS-03	TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS GENERALES
4	SAI-QoS-04	TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE FACTURACIÓN
5	SAI-QoS-05	TIEMPO PROMEDIO DE REPARACIÓN DE AVERÍAS

La ARCOTEL realizará la verificación del cumplimiento de los parámetros de calidad, conforme lo establecido en esta Norma Técnica y en las fichas del Anexo 1.

Artículo 5.- Reglas generales.- Para la aplicación de la presente Norma Técnica, se establecen las siguientes reglas generales:

5.1. A fin de verificar, evaluar y/o contrastar la información relacionada a los parámetros de calidad, todos los prestadores del servicio deben mantener habilitada, activa y actualizada 24/7 su respectiva página web/página electrónica. Todos los prestadores deberán disponer en su página web de una herramienta de medición de la velocidad de transferencia de datos la cual podrá servir al abonado o usuario de fundamento para presentar un reclamo por velocidad, y en la misma página incluir información del uso de la herramienta con lineamientos para ejecutar la prueba de velocidad y obtener una medición válida, estos lineamientos serán elaborados conjuntamente por la ARCOTEL a través de la Unidad de Control y los prestadores de servicios, considerando la realidad de uso de los servicios de acceso a internet por parte de los abonados y criterios de objetividad, transparencia, reproducibilidad y comparabilidad de las mediciones. Esto sin perjuicio de las demás obligaciones de publicación contenidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento y demás normativa relacionada.

Además, deberá incluir en su página web información hacia el abonado/usuario, sobre las medidas de seguridad recomendadas al intercambiar información o utilizar aplicaciones disponibles en la red Internet.

5.2. Para la presentación de resultados de todos los parámetros de calidad constantes en el Anexo 1, el valor alcanzado deberá contener dos (2) cifras decimales, utilizando aproximación del segundo decimal al inmediato superior, siempre que el tercer decimal sea igual o mayor a cinco; caso contrario, se mantendrá el segundo decimal sin cambio. Esta regla no se aplicará respecto de las muestras, mediciones o datos individuales obtenidos o resultantes de la medición o evaluación de los parámetros.

5.3. La ARCOTEL podrá publicar en su página web u otro medio que considere pertinente, el resultado de la medición de los parámetros de calidad que reportan los prestadores, con la periodicidad y el formato que determine para el efecto.

5.4. Todos los prestadores del servicio de acceso a internet, deberán publicar mensualmente en su portal web y en unidades porcentuales, hasta el 15 del mes subsiguiente al mes reportado, el promedio diario de la capacidad utilizada versus la capacidad internacional contratada de todos sus enlaces.

5.5. Los prestadores deberán disponer de un sistema informático o mecanismos que permitan el registro, almacenamiento, trazabilidad, consulta y conservación de la información utilizada para la medición y reporte de los parámetros establecidos en la presente Norma

Versión 2

Técnica, la información reportada deberá provenir de los mecanismos y/o sistemas utilizados por el prestador para la gestión, supervisión, operación o medición de su red y deberá contar con elementos que permitan verificar su origen, integridad y trazabilidad. La ARCOTEL podrá requerir los registros, archivos fuente, bases de datos, reportes, bitácoras u otros soportes técnicos que sustenten la información objeto del reporte, de acuerdo con la naturaleza y mecanismo utilizado por el prestador para su obtención.

Artículo 6.- Medición y evaluación.- Para la aplicación de la presente Norma Técnica, se establecen las siguientes reglas generales:

6.1. Los parámetros de calidad definidos en el Anexo 1 serán medidos por los prestadores del servicio y reportados a la ARCOTEL, conforme a lo establecido en las fichas constantes en el Anexo 1 de la presente Norma Técnica.

6.2. La ARCOTEL a través de la Coordinación Técnica de Control realizará la evaluación de cada parámetro y elaborará un informe, en el cual se determine los hechos o resultados del cumplimiento respectivo, de acuerdo a la planificación y lineamientos establecidos por la Unidad de Control. Para el caso de los parámetros informativos se verificará el cumplimiento de presentación del reporte con la periodicidad establecida, y de ser el caso el control de la metodología de medición del parámetro.

Artículo 7.- Presentación de los resultados.- El prestador del servicio de acceso a internet tiene la obligación de presentar los reportes de evaluación de los parámetros de calidad, de manera digital, en el sistema informático que para el efecto determine la ARCOTEL, con la periodicidad establecida en las respectivas fichas metodológicas, dentro del término de quince (15) días luego de vencido el período de medición, de acuerdo a lo establecido en las fichas constantes en el Anexo 1; mientras que, los archivos o información fuente que respaldan cada medición, deberán mantenerse en los sistemas de medición del prestador disponibles para entrega a la ARCOTEL, por hasta doce (12) meses después de su reporte, conforme las especificaciones y disposiciones que emita la ARCOTEL para tal fin.

Artículo 8.- Capacidad internacional contratada.- El prestador del servicio de acceso a internet tiene la obligación de presentar los reportes trimestrales, relacionados con la información respecto de la capacidad internacional contratada. Estos reportes serán cargados en el sistema informático designado por ARCOTEL.

Artículo 9.- Facultad de Control de la ARCOTEL.- La ARCOTEL, en consideración de su facultad de supervisión y control podrá realizar, de así considerarlo, mediciones que permitan evaluar las características que los prestadores oferten en sus planes o de las condiciones establecidas en los contratos de adhesión, así como obtener datos y estadísticas de las características técnicas de operación de los sistemas.

DISPOSICIÓNES GENERALES

Primera.- Publicación de los parámetros de calidad de servicio de acceso a internet.- Los prestadores del servicio de acceso a internet deberán publicar en su página web, de tal manera que sea de fácil acceso para los abonados o usuarios, los resultados actuales y los históricos de los parámetros de calidad definidos en la presente Norma Técnica y que requieran de esta obligación. La publicación deberá encontrarse disponible mediante un enlace de acceso directo desde la página principal del portal web del prestador.

Segunda.- Entrega de reportes para nuevos prestadores.- Los prestadores del servicio de acceso a internet que se encuentren dentro del plazo de inicio de operación, deberán entregar

Versión 2

los correspondientes reportes con la información disponible a la fecha, inclusive reportando en cero (0) cuando no dispongan de abonados o usuarios. Esta obligación regirá a partir de la entrega de las credenciales de acceso al sistema informático que determine la ARCOTEL.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- En un plazo de doce (12) meses a partir de la vigencia de la presente Norma Técnica, los prestadores de los servicios de acceso a internet deberán implementar las modificaciones necesarias en sus sistemas de medición, a fin de que permitan evaluar los parámetros de calidad definidos en la presente Norma Técnica; así como, la implementación o actualización del sistema de atención de reclamos.

Segunda.- Para los contratos de adhesión suscritos con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente Norma Técnica que contengan la velocidad nominal o máxima y el nivel de compartición, la Velocidad Mínima Efectiva para efectos de medición y control de calidad se determinará mediante la relación entre la velocidad nominal contratada y el nivel de compartición informado o pactado.

Esta disposición se aplicará exclusivamente para efectos de determinación del parámetro de calidad y no podrá interpretarse como modificación unilateral de las condiciones económicas o comerciales del contrato vigente.

Tercera.- Para los efectos de la aplicación de la presente Norma Técnica, las disposiciones, obligaciones y parámetros de calidad contemplados en este instrumento serán de obligatorio cumplimiento también para aquellos prestadores que mantengan títulos habilitantes otorgados bajo la denominación de "servicio de valor agregado, modalidad acceso a internet", en tanto se realice la regularización o adecuación de sus títulos a la clasificación vigente del servicio de acceso a internet.

Cuarta.- La ARCOTEL adecuará el sistema institucional destinado a la recepción, validación, almacenamiento y consulta de los reportes derivados de la presente Norma Técnica.

Mientras se implementen dichas adecuaciones, los prestadores continuarán utilizando el sistema de reporte que determine la ARCOTEL.

Luego de la adecuación del sistema institucional antes mencionado, la ARCOTEL comunicará oportunamente la fecha a partir de la cual los nuevos formatos, estructuras y mecanismos de reporte serán de utilización obligatoria, considerando un periodo para la migración por parte de los prestadores de al menos tres (3 meses).

Quinta.- Para la entrega de reportes de calidad y abonados (usuarios), los prestadores del servicio de acceso a internet deberán realizarlo a través del SIETEL (Sistema de Información y Estadísticas de los Servicios de Telecomunicaciones), o cualquier otro sistema de reportes que a futuro implemente la ARCOTEL.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

UNICA.- Deróguese la Resolución Nro. 216-09-CONATEL-2009 de 29 de junio de 2009.

La presente Norma Técnica, entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en Quito, Distrito Metropolitano, a XX de XXX de 2026.

Versión 2

XXXXXXXXX
DIRECTOR EJECUTIVO
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

Versión 2

ANEXO 1

FICHAS METODOLÓGICAS

PARÁMETRO DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET		
NOMBRE: RELACIÓN CON EL ABONADO		**CÓDIGO:** SAI-QoS-01
FUNCIÓN GENERAL: Gestión del Servicio	**FUNCIÓN ESPECÍFICA:** Atención a abonados	**CRITERIO:** Todos

DEFINICIÓN DEL PARÁMETRO

Es el grado de satisfacción que tiene un abonado respecto de la atención brindada por el prestador del servicio, en los canales de atención que tenga disponibles.

Los aspectos a ser evaluados, podrán ser:

Disponibilidad: canales de atención disponibles para solucionar, guiar o ayudar a resolver una situación al abonado/cliente-usuario.

Rapidez: agilidad con la que se guía y ayuda a resolver una situación al abonado.

Trato: percepción en general del trato al abonado/cliente-usuario recibido por parte del prestador.

Confiabilidad: cumple con lo ofrecido.

VALOR OBJETIVO

El resultado de las mediciones es de carácter informativo.

Nota: Valor anual a nivel nacional.

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Forma de medición

Se toma una muestra significativa de diferentes abonados, los cuales serán consultados mediante encuestas para la medición del parámetro.

El abonado consultado otorgará calificaciones de acuerdo con la siguiente escala:

GRADO	CALIFICACIÓN
Muy satisfecho	6
Satisfecho	5
Algo Satisfecho	4
Neutral	3
Algo Insatisfecho	2

Versión 2

Insatisfecho	1
Muy insatisfecho	0

Tamaño de la muestra

Se toma una muestra significativa de diferentes abonados del período de evaluación:

1. El tamaño de la muestra deberá garantizar una confiabilidad de al menos el 95% y una precisión del 3%. Se excluirán las encuestas de los abonados que respondan "no sé" o quienes se rehúsen a contestar, así como los abonados que indiquen que no han utilizado los servicios en los últimos 3 meses; no obstante, siempre se deberá asegurar un tamaño mínimo de muestra (muestra significativa).

   El tamaño de la muestra (*m*) será calculado con base a la siguiente fórmula:

$$m = \frac{N * Z^2{}_\alpha * p * q}{d^2 * (N-1) * Z^2{}_\alpha * p * q}$$

   Donde:

   N = Número total de líneas activas del mes anterior al cual se va a ejecutar (aplicar) las encuestas.
   Zα = 1,96 (para un nivel de confianza del 95%)
   p = 0,5 (para maximizar el tamaño muestral)
   q = 0,5 (para maximizar el tamaño muestral)
   d = 0,03 (para un nivel de precisión de 3%)

2. La muestra para encuestados deberá incluir las cuentas (abonados) de cada una de las provincias del país, dentro del área del servicio autorizada, por lo que se deberá registrar el código del contrato de adhesión o cuenta para efectos de verificación. El número de encuestados por provincia deberá ser proporcional al número de cuentas (abonados) que mantiene en dicha provincia, debiendo considerarse en el peor de los casos como mínimo una encuesta en las provincias con bajo número de cuentas (abonados).

3. Para aquellos prestadores cuya base total de abonados (N) sea igual o inferior a mil (1000) abonados al corte del periodo evaluado, el tamaño de la muestra se fijará bajo una regla de cuota fija equivalente al 10% de su universo de usuarios, redondeando siempre hacia abajo y con un piso mínimo de una (1) encuesta válida.

Variables que conforman el parámetro

R : Relación con el abonado.
Ci : Valor de la calificación del *i*-ésimo encuestado. (Promedio de las calificaciones que el *i*-ésimo encuestado otorgó a los aspectos evaluados, previstos en la definición. Cada aspecto tendrá la misma ponderación).
i : *i*-ésimo encuestado.
Ne: Número total de encuestados (mayor o igual al tamaño de la muestra (*m*)).

Cálculo para obtener el índice

Versión 2

$$R = \frac{\sum_{i=1}^{Ne} C_i}{Ne}$$

Frecuencia de Medición

Anual.

Reportes

a) El reporte debe ser entregado anualmente hasta el 15 de enero de cada año, de acuerdo con los formatos y disposiciones que la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL establezca para tal fin, con resultados discriminados por provincia, por cada uno de los aspectos señalados en la definición del parámetro. La ARCOTEL en caso de considerarlo necesario, podrá verificar las fichas de campo.

OBSERVACIONES

Las preguntas de la encuesta a ser aplicadas, serán establecidas por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL teniendo en cuenta el criterio del (los) prestador (es) del servicio.

Versión 2

PARÁMETRO DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET		
NOMBRE: PORCENTAJE DE RECLAMOS POR VELOCIDAD		**CÓDIGO:** SAI-QoS-02
FUNCIÓN GENERAL: Gestión del Servicio	**FUNCIÓN ESPECIFICA:** Atención al Abonado	**CRITERIO:** Velocidad

DEFINICIÓN

Porcentaje de reclamos realizados por los abonados/usuarios, debido a la percepción de una deficiente velocidad de la conexión asociada a la cuenta de abonado. El cálculo se lo realiza respecto del total de abonados en evaluación en el sistema del prestador del servicio en el período de evaluación.

ALCANCE

Los reclamos por velocidad presentados durante el período de evaluación.

El prestador deberá asignar un número de ticket al abonado por cada reclamo ingresado.

VALOR OBJETIVO

%Rv <= 4%

Para el caso de prestadores con menos de 500 abonados, este parámetro no estará sujeto al cumplimiento del valor objetivo; sin embargo, deberán evaluarlo y reportarlo con fines informativos.

Nota: Valor objetivo mensual en el área de cobertura.

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Forma de medición

Medido a través del sistema de atención de reclamos del prestador del servicio. Este sistema deberá cumplir con la definición detallada en el numeral 5.5 del artículo 5 de la presente Norma Técnica, y permitirá registrar los reclamos recibidos a través de los canales establecidos por el prestador de servicio, conforme el ordenamiento jurídico vigente, pudiendo ser entre otros los siguientes: personalizado, telefónico, páginas web, correo electrónico, redes sociales, aplicaciones móviles u otros.

La herramienta de medición que el prestador ponga a disposición de los abonados en su página web emitirá automáticamente un reporte descargable e imprimible, en el que conste los datos del equipo desde el cual se realizó la medición (dirección IP), la fecha y hora, y los resultados de la medición de la velocidad de carga y descarga, latencia.

Versión 2

En el caso que el prestador disponga en su sistema de gestión, mediciones de tráfico verificables, de la conexión del abonado que presentó el reclamo, podrá utilizar sus resultados como sustento para determinar su procedencia, siempre que sean verificables, trazables y correspondan al período objeto del reclamo. Si las mediciones y demás elementos técnicos disponibles demuestran que no existió incumplimiento de la velocidad mínima efectiva contratada, el reclamo no se contabilizará para el cálculo del índice correspondiente. El prestador deberá remitir al abonado el resultado de la medición realizada en su sistema de gestión.

Adicionalmente, el prestador podrá realizar una medición guiada conjuntamente con el abonado, utilizando la herramienta de medición provista en su página web. La participación del abonado será voluntaria y no constituirá un requisito para el registro, atención o contabilización del reclamo.

La ARCOTEL podrá realizar mediciones de velocidad cuando lo considere pertinente, con la finalidad de verificar la velocidad mínima efectiva que se está ofreciendo a los abonados y la correcta aplicación de los criterios de contabilización de reclamos. Para ello, podrá solicitar cuentas de prueba gratuitas temporales, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

Tamaño de la muestra

Todos los reclamos por velocidad registrados por los abonados/usuarios del servicio con un número de ticket durante el período de evaluación, sin que se requiera que el abonado/usuario presente una medición de velocidad.

Área de aplicación

Área de prestación del servicio.

Variables que *conforman el parámetro*

%Rv: Porcentaje mensual de reclamos por velocidad.
Vr: Total de reclamos por velocidad presentados en el mes de evaluación.
Ls*i*: Número total de abonados del mes de evaluación.
i: Mes de evaluación.

Cálculo para obtener el índice

$$\%Rv = \frac{Vr}{Lsi} * 100$$

Frecuencia de *Medición*

Mensual

Reportes

El reporte de cumplimiento de este parámetro deberá ser entregado por el prestador hasta quince (15) días término después de concluido el trimestre en evaluación de acuerdo a los formatos que la ARCOTEL establezca para tal fin, discriminado por número/código del reclamo, identificación del reclamo, por tipo de servicio o tecnología, por provincia, por cantón, por canal de reclamo (personalizado, telefónico, página web, correo electrónico, redes sociales, aplicaciones móviles u otros), por mes, en archivo digital.

Versión 2

PARÁMETRO DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET		
NOMBRE: TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS GENERALES		**CÓDIGO:** SAI-QoS-03
FUNCIÓN GENERAL: Gestión del Servicio	**FUNCIÓN ESPECIFICA:** Atención al Abonado	**CRITERIO:** Todos

DEFINICIÓN DEL PARÁMETRO

Tiempo medido en horas continuas y días término, que los abonados esperan para que su reclamo reportado procedente a través de cualquiera de los canales del prestador del servicio (personalizado, telefónico, página web, correo electrónico, redes sociales, aplicaciones móviles u otros), establecidos conforme el ordenamiento jurídico vigente, sea atendido y resuelto de manera completa y definitiva.

ALCANCE

Los reclamos generales procedentes pueden originarse, entre otras, por las siguientes causas:

a. Activación del servicio distinta a la comprometida, esto es en plazos diferentes a los términos del servicio.
b. Indisponibilidad del servicio no provocado por una interrupción.
c. Reactivación del servicio en plazos distintos a lo comprometido.
d. Desconexión o suspensión errónea del servicio.
e. No tramitación de solicitud de terminación del servicio.
f. No cumplimiento de las cláusulas contractuales pactadas.
g. Suspensión del servicio sin fundamento legal o contractual o incumplimiento del ordenamiento jurídico vigente.
h. Limitaciones y restricciones de uso de aplicaciones o del servicio en general sin consentimiento del abonado.
i. Terminación del contrato de servicios (adhesión) fuera de los plazos establecidos en la normativa.
j. Otros que sean determinados por la ARCOTEL y el ordenamiento jurídico vigente.

La causa que origine el reclamo deberá estar explícitamente registrada e identificada en sistema de atención de reclamos del prestador.

Se excluyen del cálculo del índice, los reclamos por averías, velocidad y reclamos generales no procedentes (no imputables al prestador) o no sustentados. Sin embargo, todos los reclamos (procedentes y los no imputables al prestador) deberán ser reportados en los formatos que la ARCOTEL establezca para tal fin.

El prestador deberá entregar un número de ticket a los abonados por cada reclamo ingresado.

Para efectos de la medición de este parámetro, se considerará como tiempo de resolución de reclamos el tiempo transcurrido entre la presentación del reclamo y su solución efectiva, completa y definitiva.

No se considerará resuelto un reclamo cuando el prestador proceda a su cierre sin haber solucionado de manera definitiva la causa que lo originó. Asimismo, el prestador no podrá cerrar

Versión 2

un reclamo y generar posteriormente uno o más tickets asociados al mismo hecho reportado por el abonado.

VALOR OBJETIVO

$\%CTr_{t1} \geq 90\%$ (Para resoluciones realizadas en un tiempo ≤ a cinco (5) días término).
$\%CTr_{t2} = 100\%$ (Para resoluciones realizadas en un tiempo ≤ a quince (15) días término).

Nota: Valor objetivo mensual dentro de su área de cobertura.

Para considerar cumplido este parámetro se debe cumplir con ambos valores objetivos.

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Forma de medición

Medido a través del sistema de atención de reclamos del prestador del servicio. Este sistema deberá cumplir con la definición detallada en el numeral 5.5 del artículo 5 de la presente Norma Técnica, y permitirá registrar los reclamos recibidos a través de todos los canales establecidos por el prestador, conforme el ordenamiento jurídico vigente (personalizado, telefónico, página web, correo electrónico, redes sociales, aplicaciones móviles u otros).

Tamaño de la muestra

Todos los reclamos generales procedentes reportados por los abonados, durante el período de medición, con excepción de los siguientes reclamos:

a) Reclamos que no sean procedentes (no imputables al prestador).
b) Reclamos registrados fuera de los canales establecidos por el prestador del servicio.
c) Reclamos ocasionados por eventos de fuerza mayor o caso fortuito (verificados por la ARCOTEL) que impiden la gestión del prestador.
d) Reclamos que no pueden ser resueltos por la falta comprobada de información solicitada al abonado.

Área de aplicación

Área de prestación del servicio.

Variables que conforman el parámetro

$\%CTr_{t1}$	Porcentaje de cumplimiento en el mes en evaluación con "Tiempo de Resolución de Reclamos" a nivel nacional, menor o igual a cinco (5) días término.
$\%CTr_{t2}$	Porcentaje de cumplimiento en el mes en evaluación con "Tiempo de Resolución de Reclamos" a nivel nacional, menor o igual a quince (15) días término.

Versión 2

Tr_{t1} Número total de reclamos en el mes en evaluación con "Tiempo de Resolución de Reclamos", atendidos o resueltos en un tiempo menor o igual a cinco (5) días término, contadas a partir de la realización del reclamo por parte del abonado.

Tr_{t2} Número total de reclamos en el mes en evaluación con "Tiempo de Resolución de Reclamos", atendidos o resueltos en un tiempo menor o igual a quince (15) días término, contadas a partir de la realización del reclamo por parte del abonado.

R_t Número total de reclamos procedentes reportados en el mes de evaluación.

Cálculo para obtener el índice

a) $$\%CTr_{t1} = \frac{Tr_{t1}}{R_t} \times 100$$

b) $$\%CTr_{t2} = \frac{Tr_{t2}}{R_t} \times 100$$

Frecuencia de Medición

Permanente durante el período de atención.

Reportes

a) Los índices *%CTr1 y %CTr2* calculados mensualmente a nivel del área de prestación del servicio.

b) El reporte de evaluación de este parámetro deberá ser entregado trimestralmente hasta quince (15) días término después de concluido el trimestre en evaluación de acuerdo a los formatos y medios que la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL establezca para tal fin, discriminado por tipo de reclamo, por servicio, por provincia, por cantón, por canal de reclamo (personalizado, telefónico, página web, correo electrónico, redes sociales, aplicaciones móviles u otros), por mes, en archivo digital.

Versión 2

PARÁMETRO DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET		
NOMBRE: TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE FACTURACIÓN		**CÓDIGO:** SAI-QoS-04
FUNCIÓN GENERAL: Gestión del Servicio	**FUNCIÓN ESPECIFICA:** Atención al Abonado	**CRITERIO:** Todos

DEFINICIÓN DEL PARÁMETRO

Tiempo medido en horas continuas y días término, que los abonados esperan para que su reclamo reportado procedente de facturación a través de cualquiera de los canales del prestador del servicio (personalizado, telefónico, página web, correo electrónico, redes sociales, aplicaciones móviles u otros), establecidos conforme el ordenamiento jurídico vigente, sea atendido y resuelto de manera completa y definitiva.

ALCANCE

Se entiende por reclamo de facturación, aquel que tiene lugar cuando el abonado manifiesta inconformidad por uno o varios cargos reflejados en la factura o en el débito, los cuales pudieran deberse, entre otras razones, a las siguientes:

a. Cobro de servicios no solicitados.
b. Aplicación errónea de los valores pactados para la prestación del servicio.
c. Cobro de servicios que hayan sido previa y oportunamente terminados por el abonado.
d. Errores de impresión en las facturas.
e. Cobro por uno o varios servicios que estuvieran en proceso de reclamo.
f. Cobro de facturas que ya fueron pagadas.
g. Cobro por servicios contratados y no proporcionados.
h. Cobro por instalación, habiéndose acordado un costo cero.
i. Cobro de valores excesivos por instalación, al momento de dar por terminado un contrato con permanencia mínima.
j. Cobro de valores no correctos de equipos por finalización anticipada del contrato.
k. Otros que sean determinados por la ARCOTEL y el ordenamiento jurídico vigente (imputables al prestador).

Todos los reclamos (procedentes y los no imputables al prestador) deberán ser reportados en los formatos que la ARCOTEL establezca para tal fin.

El prestador deberá entregar un número de ticket a los abonados por cada reclamo de facturación ingresado.

Para efectos de la medición de este parámetro, se considerará como tiempo de resolución de reclamos el tiempo transcurrido entre la presentación del reclamo y su solución efectiva, completa y definitiva.

No se considerará resuelto un reclamo cuando el prestador proceda a su cierre sin haber solucionado de manera definitiva la causa que lo originó. Asimismo, el prestador no podrá cerrar un reclamo y generar posteriormente uno o más tickets asociados al mismo hecho reportado por el abonado.

Versión 2

VALOR OBJETIVO

%CFr$_{t1}$ ≥ 90% (Para resoluciones realizadas en un tiempo ≤ a cinco (5) días término).
%CFr$_{t2}$ = 100% (Para resoluciones realizadas en un tiempo ≤ a quince (15) días término).

Nota: Valor objetivo trimestral a nivel nacional (área de cobertura).

Para considerar cumplido este parámetro se deben cumplir con ambos valores objetivos.

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Forma de medición

Medido a través del sistema de atención de reclamos del prestador del servicio. Este sistema deberá cumplir con la definición detallada en el numeral 5.5 del artículo 5 de la presente Norma Técnica, y permitirá registrar los reclamos recibidos a través de todos los canales establecidos por el prestador, conforme el ordenamiento jurídico vigente (personalizado, telefónico, página web, correo electrónico, redes sociales, aplicaciones móviles u otros).

Tamaño de la muestra

Todos los reclamos de facturación procedentes reportados por los abonados, durante el período de medición, con excepción de los siguientes reclamos:

e) Reclamos que no sean procedentes (no imputables al prestador).
f) Suspensiones por no pago.
g) Reclamos registrados fuera de los canales establecidos por el prestador del servicio.
h) Reclamos de facturación en los que la factura tiene más de dos (2) meses de emitida.
i) Reclamos ocasionados por eventos de fuerza mayor o caso fortuito (verificados por la ARCOTEL) que impiden la gestión del prestador.
j) Reclamos que no pueden ser resueltos por la falta comprobada de información solicitada al abonado.

Área de aplicación

Área de prestación del servicio.

Variables que conforman el parámetro

$\%CFr_{t1}$ Porcentaje de cumplimiento en el mes en evaluación con “Tiempo de Resolución de Reclamos de Facturación” en el área de cobertura, menor o igual a cinco (5) días término.

$\%CFr_{t2}$ Porcentaje de cumplimiento en el mes en evaluación con “Tiempo de Resolución de Reclamos” en el área de cobertura, menor o igual a quince (15) días término.

Versión 2

Tr_{t1}	Número total de reclamos de facturación en el mes en evaluación con "Tiempo de Resolución de Reclamos", atendidos o resueltos en un tiempo menor o igual a cinco (5) días término, contadas a partir de la realización del reclamo por parte del abonado.
Tr_{t2}	Número total de reclamos de facturación en el mes en evaluación con "Tiempo de Resolución de Reclamos", atendidos o resueltos en un tiempo menor o igual a quince (15) días término, contadas a partir de la realización del reclamo por parte del abonado.
R_t	Número total de reclamos de facturación procedentes reportados en el mes en evaluación.

Cálculo para obtener el índice

a) $$\%CFr_{t1} = \frac{Tr_{t1}}{R_t} \times 100$$

b) $$\%CFr_{t2} = \frac{Tr_{t2}}{R_t} \times 100$$

Frecuencia de Medición

Permanente durante el período de atención.

Reportes

a) Los índices $\%CFr_{t1}$ y $\%CFr_{t2}$ calculados mensualmente a nivel del área de prestación del servicio.

b) El reporte de evaluación de este parámetro deberá ser entregado trimestralmente hasta quince (15) días término después de concluido el trimestre en evaluación de acuerdo a los formatos y medios que la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL establezca para tal fin, discriminado por tipo de reclamo, por servicio, por provincia, por cantón, por canal de reclamo (personalizado, telefónico, página web, correo electrónico, redes sociales, aplicaciones móviles u otros), por mes, en archivo digital.

Versión 2

PARÁMETRO DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET		
NOMBRE: TIEMPO PROMEDIO DE REPARACIÓN DE AVERÍAS		**CÓDIGO:** SAI-QoS-05
FUNCIÓN GENERAL: Gestión del Servicio	**FUNCIÓN ESPECIFICA:** Reparaciones	**CRITERIO:** Todos

DEFINICIÓN DEL PARÁMETRO

Tiempo promedio medido en horas continuas, que tarda en repararse una avería, medida desde el momento en que se notifica la avería al prestador del servicio (reclamo) hasta la completa reparación de la misma.

ALCANCE

Las averías pueden ser entre otras las siguientes:

a) Intermitencias en el servicio.
b) Degradación del servicio.
c) Problemas en la red de acceso.
d) Fallas en equipos de propiedad del prestador del servicio.
e) Otros que sean determinados por la ARCOTEL y el ordenamiento jurídico vigente.

El tipo de avería deberá estar explícitamente registrado e identificado en el sistema de atención de reclamos del prestador.

Se excluyen las averías debidas a fallas en los equipos de propiedad del abonado (no imputables al prestador), así como a eventos debido a daños masivos.

Quedarán excluidos de este parámetro, los tiempos de las averías reportadas en los cuales, no se haya podido tener el acceso a los equipos o redes del prestador del servicio que se hallan en las dependencias del abonado, por causas imputables a este. O cuando se haya retrasado el servicio de reparación a petición del abonado. Deberá mantenerse el registro de estos casos con la correspondiente explicación de la causa del retraso.

Si al momento de ser reportada la avería, por las características de la misma, se requiere un acuerdo para definir el momento de la reparación, a solicitud del abonado; se fijará una cita y el tiempo se contabiliza desde el momento acordado y no desde el reporte de la avería. Se dejará constancia en el reporte, acerca del acuerdo entre el prestador y el abonado.

VALOR OBJETIVO

Tra <= 24 horas

Nota: Valor objetivo mensual en el área de cobertura.

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Versión 2

Forma de medición

Medido a través del sistema de control de averías del prestador del servicio. Este sistema deberá cumplir con la definición detallada en el numeral 5.5 del artículo 5 de la presente Norma Técnica.

Tamaño de la muestra

Todas las averías efectivas reportadas por los abonados del servicio, durante el período de medición.

Área de aplicación

Área de prestación del servicio.

Variables que conforman el parámetro

Tra: Tiempo promedio trimestral de reparación de averías efectivas en horas

Te_i: Tiempo transcurrido desde que la avería efectiva *i* es reportada hasta que es reparada, en horas

Ar: Número total de averías efectivas reportadas durante el trimestre de evaluación.

Cálculo para obtener el índice

$$Tra = \frac{\sum_{i=1}^{n=Ar} Te_i}{Ar}$$

Frecuencia de Medición:

Mensual

Reportes

a) El índice T*ra* calculado mensualmente a nivel del área de prestación del servicio.

b) El reporte de evaluación de este parámetro, deberá ser entregado trimestralmente hasta quince (15) días término después de concluido el trimestre en evaluación de acuerdo a los formatos que la ARCOTEL establezca para tal fin, discriminado por tipo de avería, por provincia, por cantón, por canal de reclamo (personalizado, telefónico, página web, correo electrónico, redes sociales, aplicaciones móviles u otros), por mes, en archivo digital.

OBSERVACIONES

La ARCOTEL podrá solicitar o extraer de los sistemas de medición, los archivos fuente de la información objeto del reporte previo requerimiento al prestador del servicio.

Versión 2