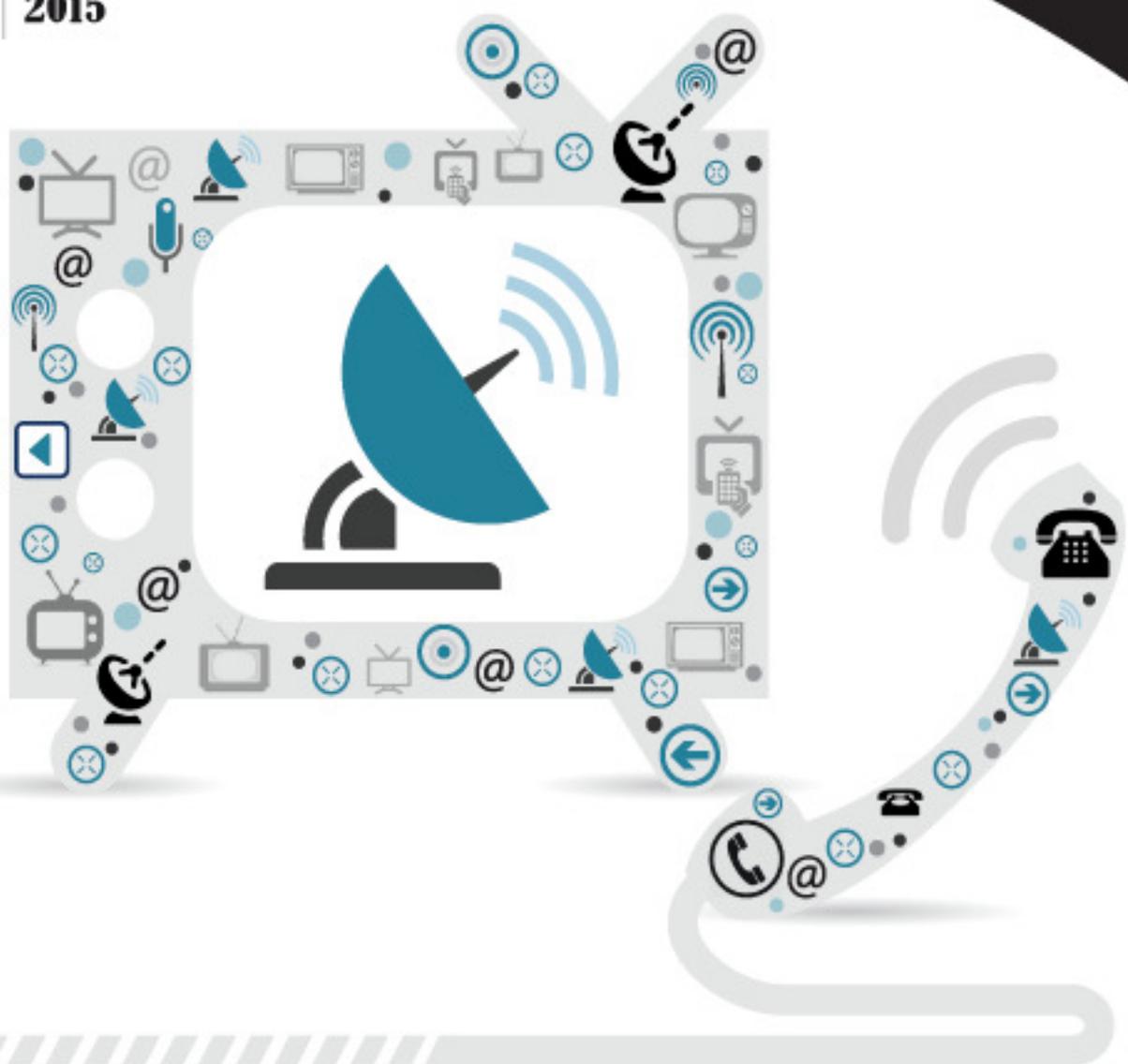


Telefonía fija  
Audio-Video  
por suscripción  
y Radio-TV

Boletín Estadístico  
del Sector de  
Telecomunicaciones

**Boletín** | marzo  
**Nº 4** | 2015



# TELECOMUNICACIONES EN ECUADOR

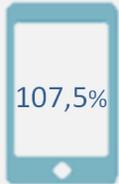


## TELEFONIA MÓVIL

2006



2015



Porcentaje de penetración de líneas activas  
Fuente: ARCOTEL enero-15



## TELEFONIA FIJA

2006



1,7MM

2015



2,44M

\* Millones de líneas a enero-15  
Fuente: ARCOTEL



## INTERNET

2006



1,55%

2014



39,04%

Porcentaje de penetración de abonados de  
servicio de internet fijo y móvil  
Fuente: ARCOTEL a diciembre-14



**Ing. Ana Proaño De la Torre**  
**DIRECTORA EJECUTIVA**

El objetivo que buscamos con la publicación de estos boletines informativos, es que la comunidad pueda tener datos y análisis actuales sobre las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en nuestro país. Sin duda constituye un aporte para que la industria y la sociedad pueda visualizar el entorno tecnológico, las oportunidades relacionadas con el sector y la información para potenciales investigaciones en aspectos regulatorios, económicos y técnicos.

En particular, dentro del sector, los servicios de Audio y Video por Suscripción, la Radio y Televisión y la Telefonía Fija se han convertido en componentes estratégicos que ha influido de manera importante sobre el impacto social y económico en el país.

Es este contexto, la complementariedad de estos servicios permiten acercar la información a la sociedad, de tal forma que la asimetría de información y la desigualdad pueda disminuir a través del uso de los elementos tecnológicos.

**Realización:**

Dirección de Planificación de las Telecomunicaciones

**Apoyo Técnico:**

Dirección de Regulación de Servicios de Telecomunicaciones

Dirección de Regulación del Espectro Radioeléctrico

Dirección de Control de Servicios de Telecomunicaciones

*Fecha de Publicación: abril 2015*

**Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones**

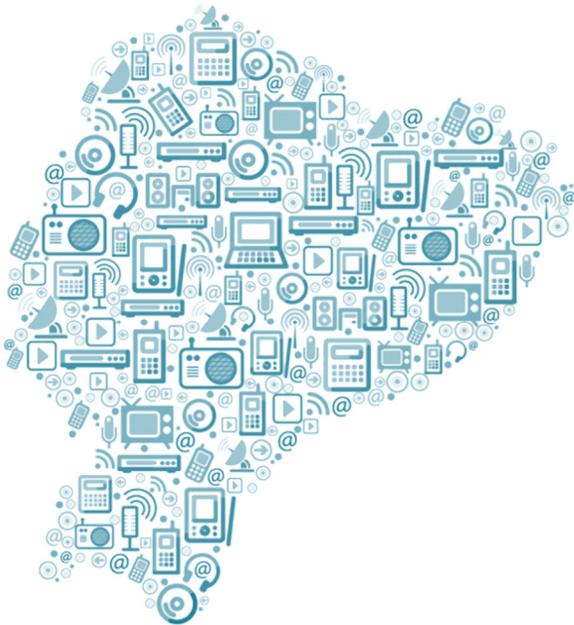
Call Center: 1800-567567

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

## Contenido

<b>Resumen</b> .....	5
<b>AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN</b> .....	7
AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN EN EL ECUADOR .....	7
CRECIMIENTO Y PENETRACIÓN DEL SERVICIO DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN.....	8
COBERTURA AVS .....	11
PARTICIPACIÓN DE MERCADO.....	12
<b>RADIODIFUSIÓN Y TELEVISIÓN ABIERTA</b> .....	13
INFRAESTRUCTURA DE TELEVISIÓN ABIERTA .....	13
TELEVISIÓN DIGITAL TERRESTRE .....	14
INFRAESTRUCTURA DE RADIODIFUSIÓN SONORA ABIERTA.....	14
ESTACIONES DE RADIODIFUSIÓN SONORA OC, AM, FM.....	15
<b>TELEFONIA FIJA</b> .....	17
PENETRACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA .....	17
LINEAS ACTIVAS POR TIPO DE ACCESO.....	18
INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA FIJA .....	18
PARTICIPACIÓN DEL MERCADO DE TELEFONIA FIJA.....	19
UTILIZACIÓN DE RECURSO NUMÉRICO FIJO .....	20
PLANES DE EXPANSIÓN .....	21
CALIDAD DE SERVICIO TELEFONIA FIJA .....	21
RECLAMOS.....	22
<b>GESTIÓN REGULATORIA</b> .....	23

## Resumen



La televisión es uno de los servicios más solicitados en todo el mundo. Actualmente la mayoría de hogares cuenta con un televisor, en el caso de Ecuador el **86,2%** de los hogares dispone de al menos un aparato. La población aprovecha la televisión para informarse, para entretenimiento, educación o incluso enciende el televisor como dispositivo de acompañamiento, así desde el 2011 al 2012, el uso de la televisión en el país ha incrementado en un **21,4%**. Por

este motivo, El servicio de audio y video por suscripción ha presentado un crecimiento notable en los últimos años a nivel nacional, sobre todo por la alta demanda de televisión codificada satelital la cual hasta el cuarto trimestre del año 2014 alcanzó una participación del **60%** del total de suscriptores de AVS.

En este sentido el Servicio de Audio y Video por Suscripción (AVS) presenta una penetración de **28,70%** a diciembre **2014**, lo cual se entiende como el porcentaje de suscriptores de televisión pagada con relación a la población total.

El crecimiento del servicio de Audio y Video por Suscripción ha acrecentado las ofertas de programación dando como resultado la migración de los usuarios de canales comerciales en abierto, hacia los canales de la televisión pagada.

De acuerdo al informe especial (2013) Panorama audiovisual en América Latina, de la consultora LLORENTE & CUENCA, según datos del Latin American Multichannel Advertising Council (LAMAC) la televisión pagada se

ha consolidado en Latinoamérica ya que ha dado un salto cualitativo y desde el año 2012, más de la mitad de los hogares de la región cuentan con este tipo de servicio.

Por otra parte la penetración de la televisión abierta alcanza altos niveles en toda la región. Brasil es el principal mercado de América Latina en televisión comercial abierta con una cobertura del **98%** de los hogares, lo que supone una audiencia potencial de **175 millones** de personas. En Ecuador la cobertura bordea el **90%** de los usuarios.

En el caso de la telefonía fija, la penetración durante el año 2014 (a diciembre) alcanzó una cifra del **15.23%** manteniéndose prácticamente igual respecto al año 2013, no se observa un crecimiento significativo en comparación con la penetración que ha tenido el servicio de SMA que alcanzó un nivel de 109 líneas por cada 100 (diciembre 2014), mostrando que la telefonía móvil está provocando un efecto de sustitución por su facilidad de acceso ya que resulta más cómoda de usar que la telefonía fija. Lo que destaca es el incremento del número de líneas de abonado de telefonía fija y su expansión hacia sitios priorizados a través de tecnologías fijas inalámbricas.

Con el objetivo de seguir desarrollando estos sectores, se ha venido aplicando una regulación adecuada mediante la aprobación de planes de expansión e índices de calidad para telefonía fija, reformas al Reglamento de Audio y Video por suscripción para garantizar el uso de programación legalmente autorizada, modificación al régimen regulatorio vinculado con el acceso y uso compartido de infraestructura física en la prestación de servicios de telecomunicaciones y actualización del Plan Nacional de Frecuencias para radio y televisión.

# AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN

## AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN EN EL ECUADOR

El servicio de audio y video por suscripción (AVS) es aquel que recibe señales de imagen, sonido, multimedia y datos, destinados exclusivamente a un público particular de suscriptores o abonados, dada una suscripción por medio de un proceso de codificación y decodificación de la señal.

Las tecnologías utilizadas en la televisión de pago son el cable, transmisión satelital, por ondas terrestres (analógica o digital), Servicio de Distribución Multipunto por Microondas (MMDS) y televisión vía IP (IPTV). Con respecto a la IPTV, en algunos países aún no es una tecnología destacada, y se espera que con el crecimiento del acceso a la banda ancha pueda tener un mayor despliegue.

En el Ecuador, actualmente para proporcionar el servicio de audio y video por suscripción existen 3 modalidades: Televisión por cable terrestre, Televisión Codificada Terrestre y Televisión Codificada Satelital.



**Gráfico 1. Modalidades de Servicios de Audio y Video por Suscripción**

**Fuente:** DGGST; **Elaboración:** DGPT-ARCOTEL

Para proporcionar los servicios de AVS mediante las modalidades mencionadas, los permisionarios hasta diciembre del año 2014, en el caso de la televisión por cable terrestre han desplegado una mayor infraestructura de estaciones, contando con 227 estaciones instaladas a nivel nacional, entre ellas matrices y extensiones de red (Repetidoras). La televisión codificada terrestre cuenta con tan solo 10 estaciones y en el caso de la televisión codificada satelital si bien no es una infraestructura instalada únicamente para dar servicio

en el Ecuador, se cuenta con 7 estaciones registradas (Proveedores de segmento espacial de cobertura nacional) que brinda el servicio.



Gráfico 1. Estaciones de Audio y Video por suscripción clasificadas por servicio a Diciembre de 2014

Fuente: DGGST-ARCOTEL; Elaboración: DGPT-ARCOTEL

## CRECIMIENTO Y PENETRACIÓN DEL SERVICIO DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN

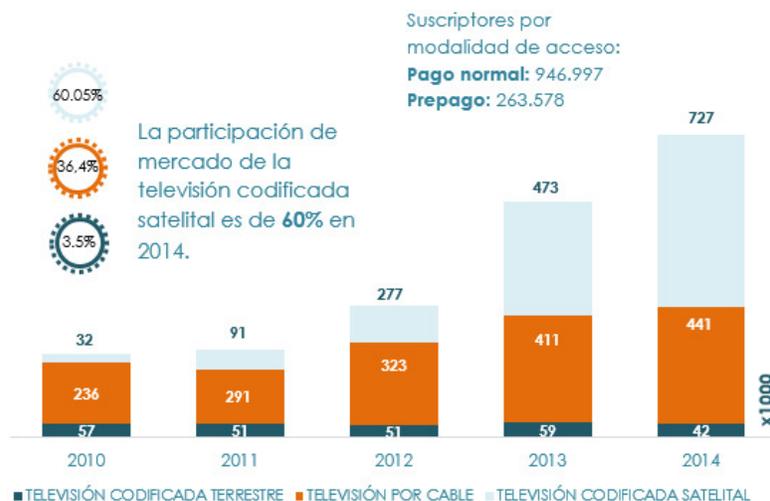
De acuerdo a la información reportada por parte de los sistemas que brindan el servicio de audio y video por suscripción (AVS), se establece que en el ámbito nacional hasta diciembre del año 2014, existieron un total de 1.210.575 suscriptores, con lo cual la penetración del servicio a nivel nacional ha crecido 19,1% desde el 2010.



Gráfico 3. Segmento de SVA en Ecuador a diciembre 2014.

Fuente: DST-ARCOTEL; Elaboración: DGPT-ARCOTEL

El servicio de audio y video por suscripción ha presentado un crecimiento notable en los últimos años a nivel nacional, sobre todo por la alta demanda de televisión codificada satelital la cual hasta el cuarto trimestre del año 2014 alcanzó un 60% del total de suscriptores de AVS respecto al 9,89% que obtuvo en el año 2010.



**Gráfico 4. Crecimiento de suscriptores por modalidad de AVS 2010-2014**

**Fuente:** DST-ARCOTEL; **Elaboración:** DGPT-ARCOTEL

Si bien la televisión codificada satelital presenta un constante incremento en el número de suscriptores, la televisión codificada por cable también muestra un aumento, sin embargo su participación en el año 2014 respecto al total de suscriptores del servicio de audio y video ha disminuido a la obtenida en el año 2010, lo cual muestra que el mercado de la televisión satelital es más atractivo para los clientes.

La televisión codificada terrestre no presenta un crecimiento en el número de suscriptores desde el año 2010 que obtuvo una participación del 17.51% observando una tendencia a la disminución de suscriptores en esta modalidad con un 3.5% de participación en el mercado hasta diciembre del 2014.

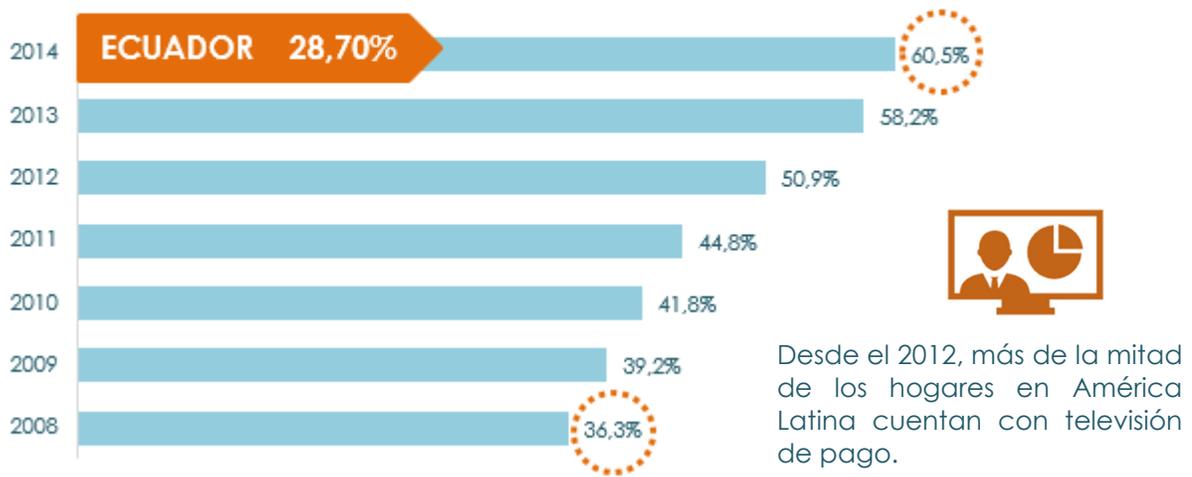
De acuerdo al informe especial (2013) Panorama audiovisual en América Latina [1], de la consultora LLORENTE & CUENCA, según datos del Latin American Multichannel Advertising Council (LAMAC), las tasas de crecimiento más aceleradas en penetración de la televisión pagada<sup>1</sup> se están presentando en los niveles socio-económicos medio y bajo. Colombia, un país con una creciente clase media urbana, se ha convertido en el país latinoamericano con mayor penetración de la televisión de pago ya que está presente en 8 de cada 10 hogares colombianos, La televisión de pago en Colombia creció 23% en los últimos 5 años llegando así a alcanzar al 84,4 % de los colombianos.

En el segundo lugar se encuentra Argentina, que lideraba hasta 2012 la región con un 83% de penetración, Tercero encontramos a Chile con un 60% luego se sitúan Perú (53%), Venezuela (50%) y les siguen México, 44% y Brasil con un 40%.

<sup>1</sup> Servicio de Audio y Video por Suscripción "AVS"

La televisión de paga se ha consolidado en Latinoamérica ya que ha dado un salto cualitativo y desde el año 2012, más de la mitad de los hogares de la región cuentan con este tipo de servicio.

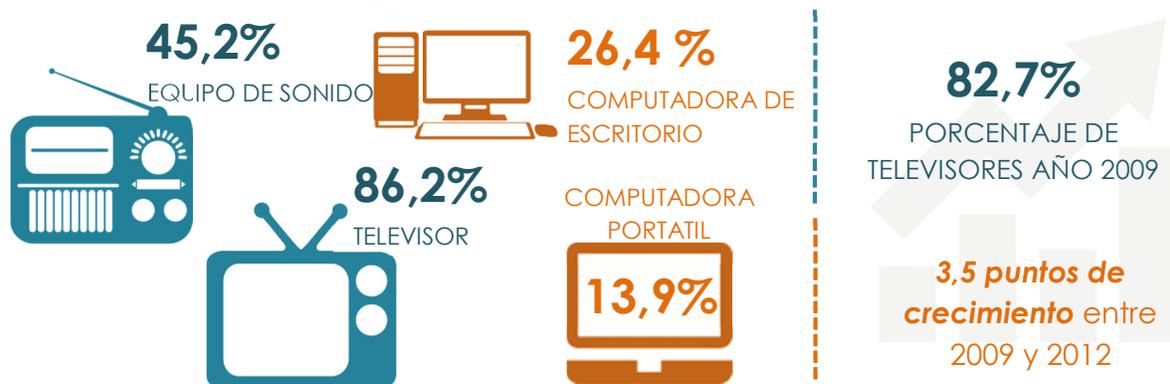
### PENETRACIÓN "TV PAGA", TOTAL INDIVIDUOS, LATINOAMÉRICA (%)



**Gráfico 5. Crecimiento de número de suscriptores AVS Latinoamérica 2008-2014**

**Fuente:** Datos relevados por IBOPE en el Establishment Survey. Los años 2013, 2014 y 2015 corresponden a valores estimados LAMAC **Elaboración:** DGPT-ARCOTEL

En base a los datos del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC) publicados en su página web respecto a las estadísticas de Tecnología de la Información y Comunicación TICS 2012 [2], el 86,2% de los hogares dispone de al menos un televisor, 3,5 puntos porcentuales más que lo registrado en el año 2009, siendo el equipo tecnológico de más presencia en los hogares en comparación con otros como el equipo de sonido, la computadora portátil y de escritorio.



**Gráfico 6. Porcentaje de equipamiento tecnológico hogares Ecuador 2012**

**Fuente:** INEC; **Elaboración:** DGPT-ARCOTEL

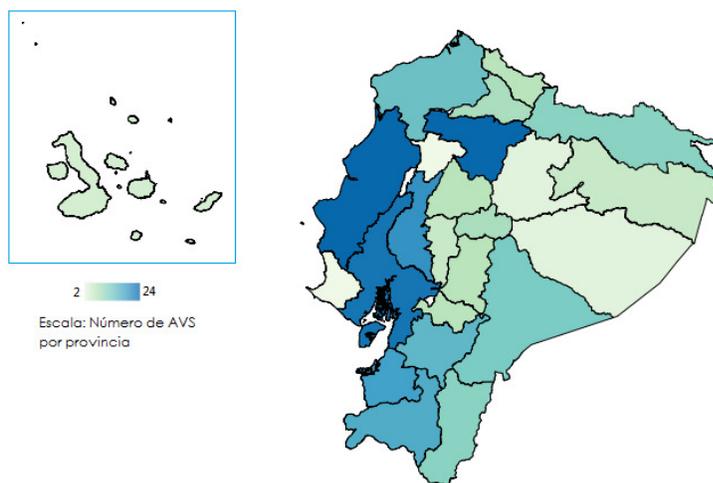
En este sentido y con el objetivo de realizar un análisis en cuanto a la capilaridad del servicio de audio y video por suscripción, podemos apreciar que en el Ecuador el uso del televisor ha presentado un incremento y que gran parte del uso del tiempo las personas lo destinan a observar algún tipo de programación. Así desde el 2011 al 2012, el uso de la televisión ha incrementado en un 21,4%. [3], con lo cual se puede inferir que ha influido y ocasionado que se produzca un incremento en la demanda de la televisión pagada.



**Gráfico 7. Tiempo dedicado a ver televisión en Ecuador 2011-2012**

**Fuente:** INEC-Encuesta del Uso del Tiempo 2011-2012; **Elaboración:** DGPT-ARCOTEL

## COBERTURA AVS



**Gráfico 8. Cobertura AVS por provincia**

**Fuente:** ARCOTEL; **Elaboración:** DGPT-ARCOTEL

En cuanto a cobertura, el territorio ecuatoriano en el ámbito provincial está cubierto en un 100%. Por las características de cada provincia y la cantidad de habitantes, se puede encontrar mayor oferta (competidores) en las provincias más grandes. De igual manera dada las condiciones técnicas de la tecnología satelital, la cobertura bajo esa modalidad es a nivel nacional, logrando cubrir zonas en las cuales la televisión codificada por cable y la televisión codificada terrestre tienen dificultades para proporcionar el acceso por las características técnicas y

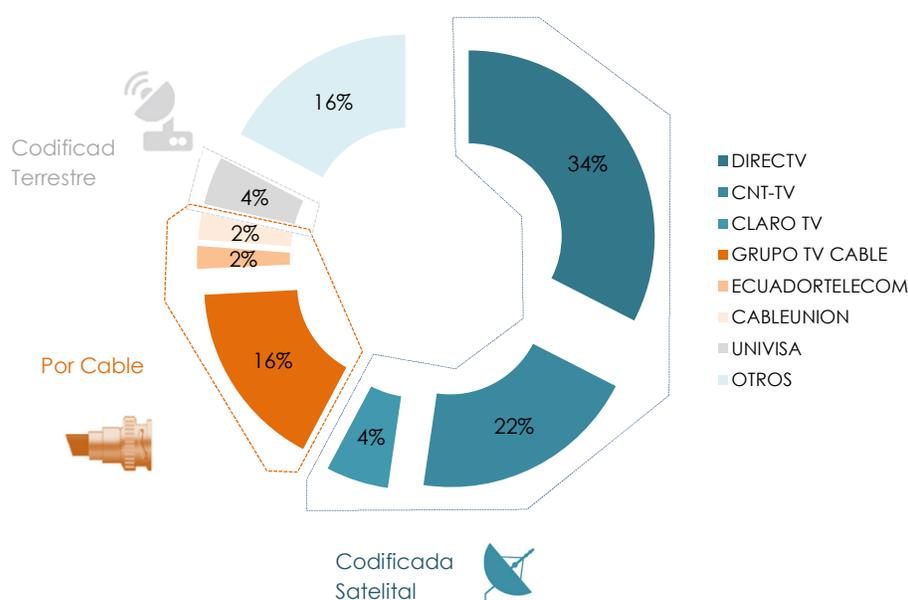
geográficas que limitan el despliegue de nuevas estaciones.

El mayor porcentaje de la oferta está dado por la televisión codificada en la modalidad cable con el 93,06% de permisionarios de audio y video por suscripción a nivel nacional. Además es importante mencionar que en la actualidad existe un importante porcentaje de parroquias que está cubierto por las tres modalidades de Audio y Video por Suscripción.

Según las estimaciones de los analistas de Business Bureau, Empresa especializada en Inteligencia de Mercado en TV en América latina, la televisión por suscripción llegará a un total de 111,42 millones de abonados en América Latina de cara al año 2018. Dicho monto se verá traducido en un incremento de casi 20 puntos porcentuales de la penetración registrada en la actualidad, llegando entonces a un 70 por ciento. [4]

## PARTICIPACIÓN DE MERCADO

Analizando cada uno de los sistemas que brindan el servicio de audio y video por suscripción, se obtiene que el servicio en la modalidad codificado satelital se encuentra abarcando aproximadamente el 59% del mercado nacional respecto del número total de suscriptores.



**Gráfico 9. Participación de mercado AVS y por Modalidad a Diciembre del 2014**

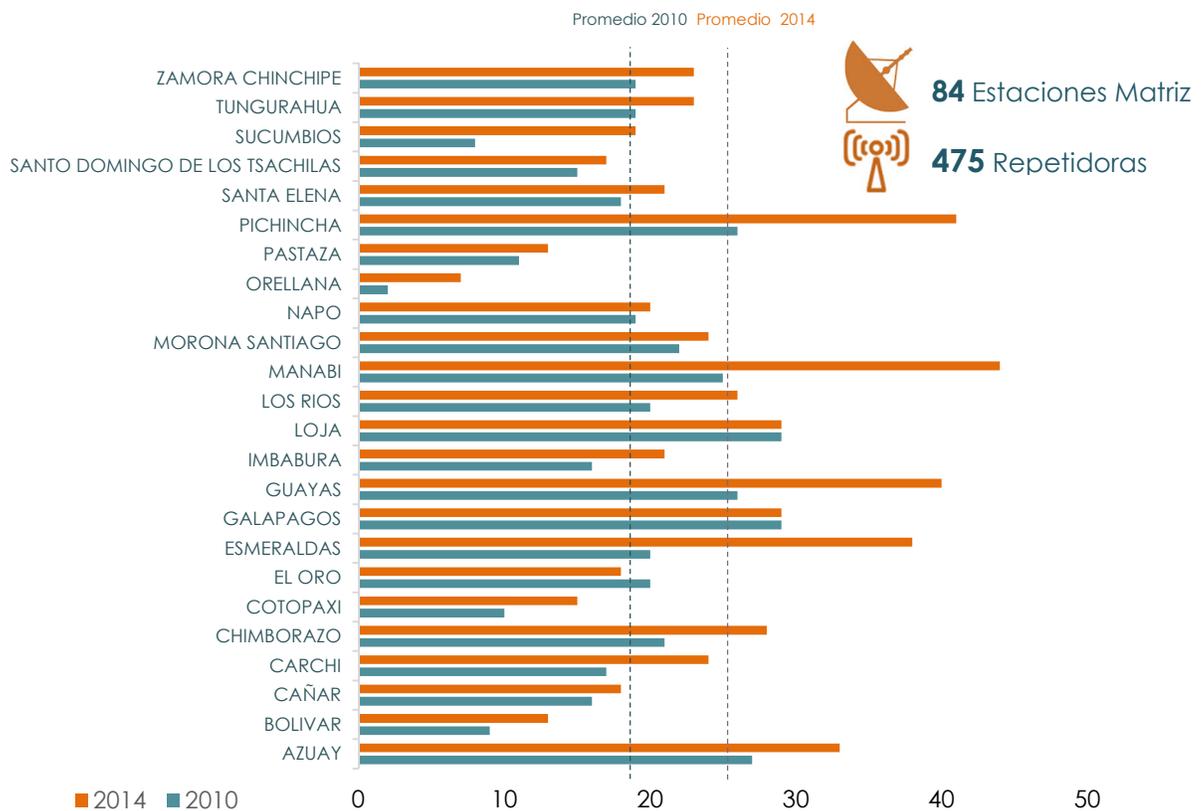
Fuente: DST-ARCOTEL; Elaboración: DGPT-ARCOTEL

# RADIODIFUSIÓN Y TELEVISIÓN ABIERTA

## INFRAESTRUCTURA DE TELEVISIÓN ABIERTA

El comportamiento del número de estaciones de televisión durante el periodo 2010-2014 no muestra una variación considerable, solo en las provincias de Esmeraldas, Manabí y Sucumbíos se cuenta con un incremento de 18 estaciones hasta diciembre del 2014.

Actualmente de las 559 estaciones de televisión registradas, 84 corresponden a estaciones matriz y 475 repetidoras distribuidas a nivel nacional, funcionando 252 en banda UHF y 307 en banda VHF.



**Gráfico 10. Infraestructura TV abierta a nivel nacional 2010 -2014 por provincia.**

**Fuente:** SIRATV-ARCOTEL; **Elaboración:** DGPT-ARCOTEL

De acuerdo al informe especial (2013) Panorama audiovisual de la consultora LLORENTE & CUENCA, en América latina, la penetración de la televisión abierta alcanza altos niveles en toda la región. Brasil es el principal mercado de América Latina en televisión comercial abierta con una cobertura del 98% de los hogares, lo que supone una audiencia potencial de 175 millones de personas. En Ecuador la cobertura bordea el 90% de los usuarios. [1]

## TELEVISIÓN DIGITAL TERRESTRE



**Gráfico 11. Adopción de TDT (ISDB-Tb) en América del Sur**

**Fuente:** Boletín Panorama audiovisual en América Latina;

**Elaboración:** DDGPT-ARCOTEL

usuarios. [5]

Actualmente en el Ecuador se cuenta con 28 estaciones registradas para TDT, que transmiten señales de televisión en formato digital cubriendo varias ciudades tales como: Quito, Guayaquil, Cuenca, Santo Domingo, Manta, Latacunga, Ambato.

Para el apagón analógico el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, cuenta con un plan maestro, el cual está compuesto de tres fases, estimando realizar la transición final y completa a la Televisión Digital Terrestre en diciembre del año 2018.

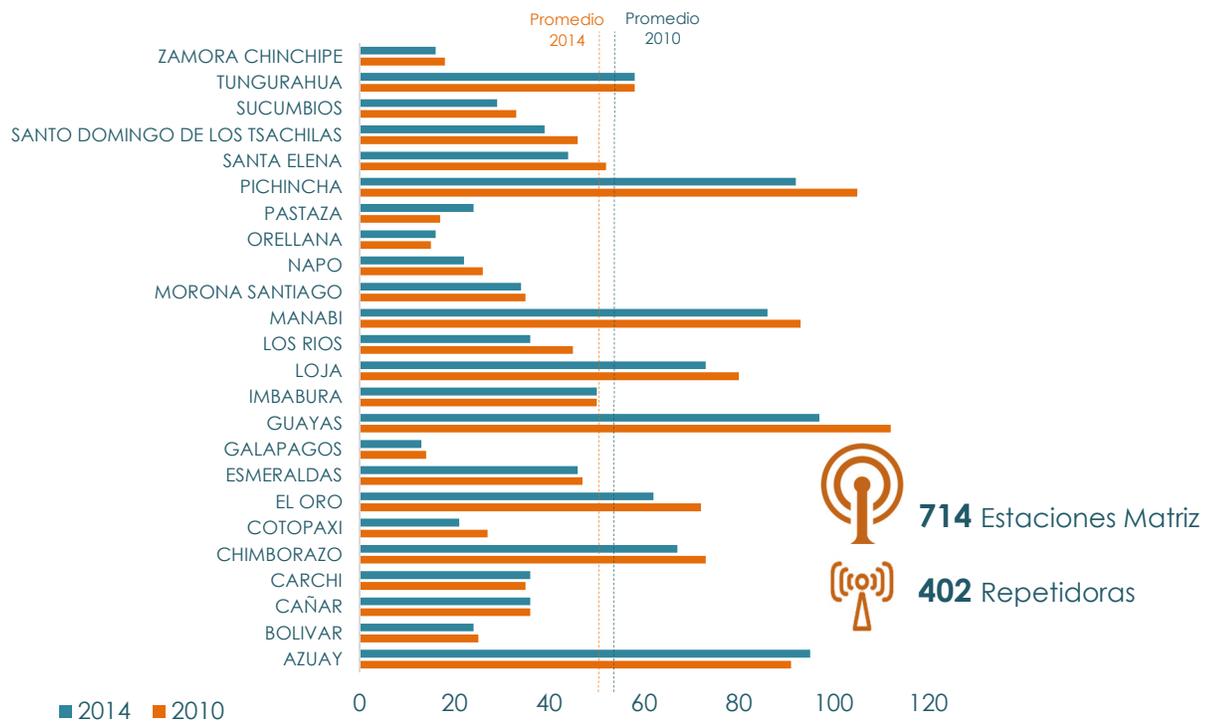
La mayoría de los países de la región se han embarcado en la transición a la TDT. Muchos países han empezado ya a emitir señales analógicas con digitales de manera simultánea, y algunos tienen previsto los apagados en un futuro inmediato como son el caso de Brasil, Chile, México, Uruguay. [6]

## INFRAESTRUCTURA DE RADIODIFUSIÓN SONORA ABIERTA

La Radiodifusión abierta cuenta con 1116 estaciones (frecuencia modulada, amplitud modulada y onda corta) y el número de estaciones durante el periodo 2010-2014

(Diciembre) no muestra un crecimiento, por el contrario en el país la cantidad de estaciones registradas ha disminuido principalmente en las provincias de Guayas, Pichincha y El Oro.

Las 1116 estaciones registradas están conformadas por 714 estaciones matriz y 402 repetidoras distribuidas a nivel nacional, funcionando todas en bandas UHF.



**Gráfico 12. Infraestructura de Radiodifusión a nivel nacional 2010 -2014 por provincia.**

Fuente: SIRATV-ARCOTEL; Elaboración: DGGPT-ARCOTEL

## ESTACIONES DE RADIODIFUSIÓN SONORA OC, AM, FM

De acuerdo a la Resolución No. 5743-CONARTEL-09 (Reglamento de Políticas institucionales y procedimientos para la concesión de frecuencias para la operación de estaciones de radiodifusión, televisión y sistemas de audio y video por suscripción), en su artículo Art. 2, establece que: "El espectro radioeléctrico atribuido a servicios de radiodifusión y televisión, estará destinado aproximadamente en un 30% para estaciones públicas y comunitarias y 70% para privadas, sean estas matrices o repetidoras, para lo cual las frecuencias consideradas libres serán distribuidas en los porcentajes señalados".

Según lo indicado, en el año 2014 se entregaron 890 concesiones de frecuencias de radio para medios privados, 206 para medios públicos y 20 para medios comunitarios.



Resolución No. 5743-CONARTEL-09. Art2: Distribución espectro radioeléctrico atribuido a servicios de radiodifusión y televisión: 30% Estaciones públicas y comunitarias y 70% Estaciones privadas

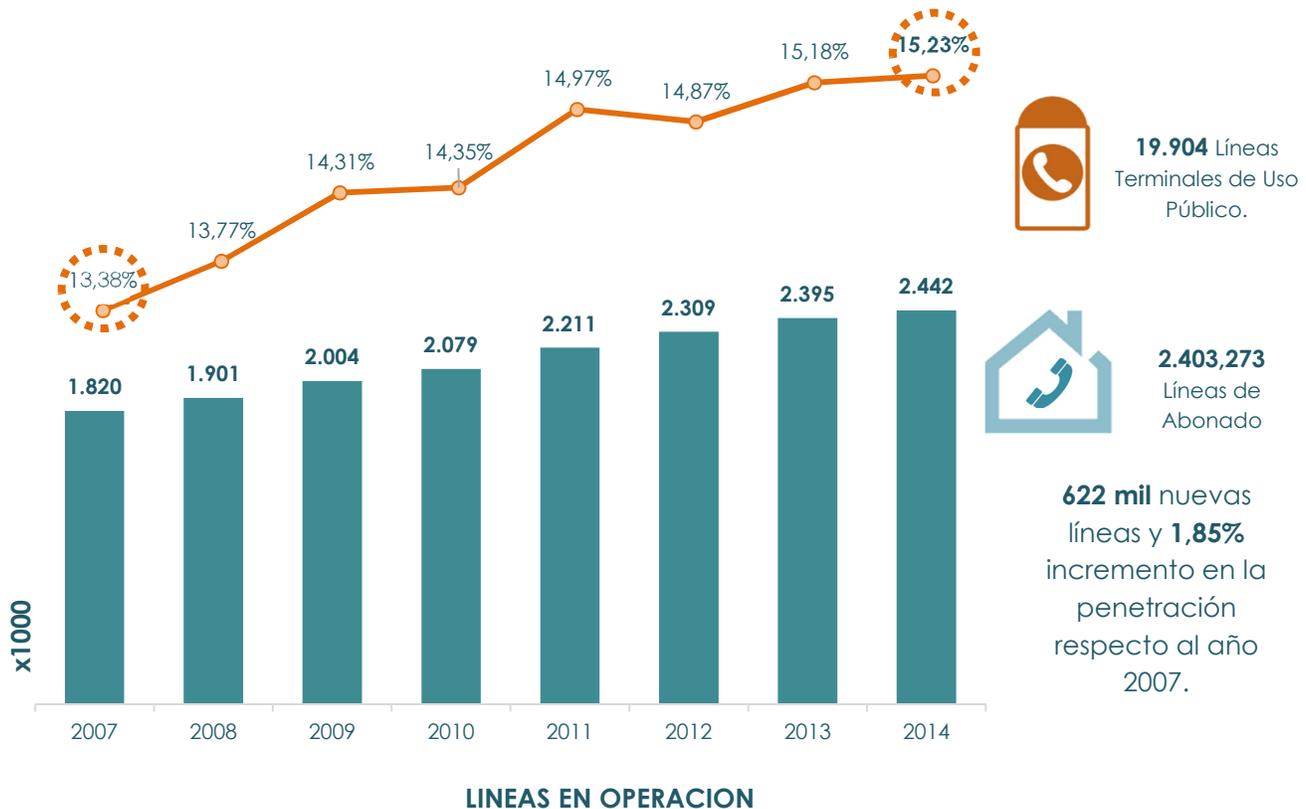
Gráfico 13. Estaciones de Radiodifusión por clase  
Fuente: DGGER-ARCOTEL; Elaboración: DGGPT-ARCOTEL

## TELEFONIA FIJA

### PENETRACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

La penetración de la telefonía fija durante el año 2014 (a diciembre) alcanzó una cifra del 15.23% manteniéndose prácticamente igual respecto al año 2013, no se observa un crecimiento significativo en comparación con la penetración que ha tenido el servicio de SMA que alcanzó un nivel de 109 líneas por cada 100 (diciembre 2014) habitantes.

Dado el bajo crecimiento de la telefonía fija y su concentración en el desarrollo de infraestructura en las grandes ciudades y con el fin de atender a los sectores sociales menos favorecidos que se encuentran ubicados en las áreas urbanas, urbano marginales y rurales se ha establecido en los contratos de concesión del Servicio de Telefonía Fija que los prestadores tienen la obligatoriedad de presentar un plan anual de Expansión que permitirá seguir promoviendo el crecimiento de la telefonía fija y su cobertura a nivel nacional.



**Gráfico 14. Penetración de la Telefonía fija 2007-2014**  
 Fuente: DGGST-ARCOTEL; Elaboración: DGPT-ARCOTEL

En base a datos del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC), en la encuesta ENEMDU-TIC 2013, la tenencia de dispositivos para telefonía fija por hogar representa el

39.6% respecto a otros equipos de tecnología disponibles en el hogar como la computadora (de escritorio, portátil), teléfono celular. [7]

## LINEAS ACTIVAS POR TIPO DE ACCESO

Actualmente se cuenta con abonados de líneas convencionales y líneas mediante acceso inalámbrico (FWA, CDMA 450 + WIMAX), presentando la telefonía convencional el 95% de abonados respecto del total, frente al 4.46% que ocupa la telefonía fija por acceso de tipo inalámbrico, siendo ésta última desplegada para poder atender zonas en las cuales se presentan dificultades para la instalación de líneas convencionales.

Respecto a la distribución en el territorio nacional se observa que la mayor cantidad de líneas instaladas hasta enero del 2015 se encuentran en las principales provincias del país como son Pichincha con 33,77% y Guayas con un 24,05% del total de líneas en operación.



Gráfico 15. Líneas de telefonía fija por tipo de acceso (a enero 2015)

Fuente: DGGST-DGGER-ARCOTEL; Elaboración: DGGPT-ARCOTEL

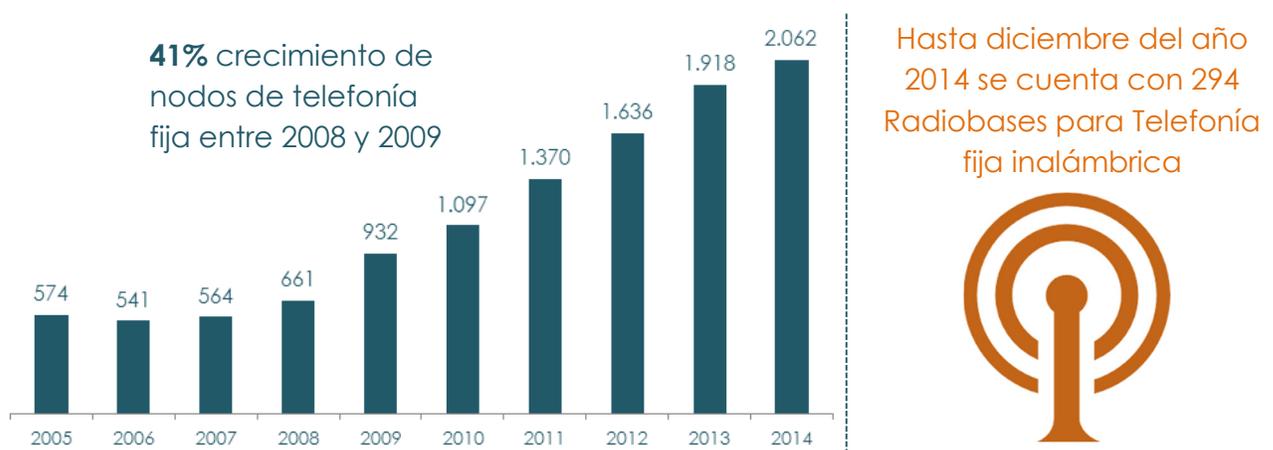
## INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA FIJA

Si bien la densidad de la telefonía fija respecto a la población no ha aumentado notablemente, el requerimiento de líneas nuevas continúa debido al crecimiento de la

población y de nuevas zonas que han sido pobladas, las mismas que demandan la instalación de nuevos nodos para la atención del servicio.

Durante el año 2014 (hasta diciembre) se observa un factor de crecimiento del 7.5% respecto al año 2013 en comparación con los años 2009, 2011 en los que se obtuvo un crecimiento anual de 41% y 25% respectivamente con respecto a los años 2008 y 2010 respectivamente, esto se debe principalmente por la preferencia de los usuarios a la telefonía móvil.

En el caso de la telefonía fija inalámbrica se cuenta con 294 radio bases, observando que de ese total en la provincia de Azuay se ha desplegado el 21%, en Pichincha el 9%, y en Guayas el 8%.

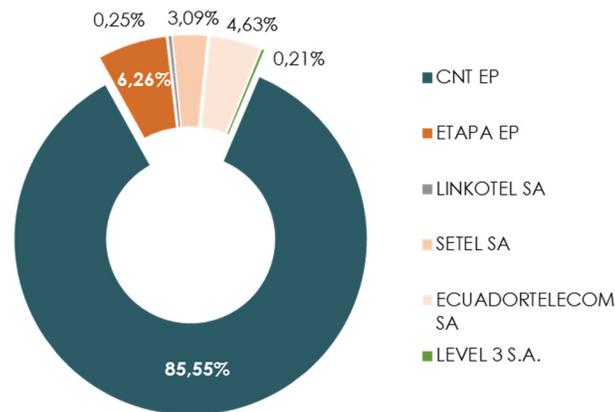


**Gráfico 16. Crecimiento de nodos y radio bases de telefonía fija a diciembre del 2014.**

**Fuente:** ARCOTEL; **Elaboración:** DGPT-ARCOTEL

## PARTICIPACIÓN DEL MERCADO DE TELEFONIA FIJA

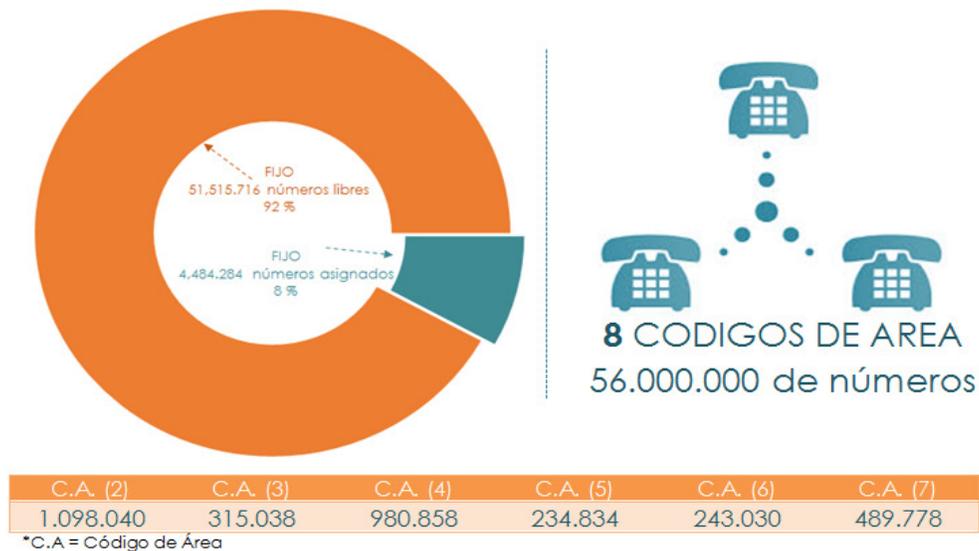
La participación del mercado está dada por el TOTAL ABONADOS + TTUP con los que cuenta cada operadora para brindar servicios de telefonía fija. De acuerdo a los reportes registrados hasta octubre del año 2014 se observa que existe un operador dominante que abarca el 85.51% del total de líneas registradas en funcionamiento a nivel nacional.



**Gráfico 17. Participación de mercado de telefonía fija a octubre del 2014.**  
Fuente: ARCOTEL; Elaboración: DGPT-ARCOTEL

## UTILIZACIÓN DE RECURSO NUMÉRICO FIJO

De acuerdo al Plan Fundamental de Numeración PTFN, aprobado por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones mediante Resolución TEL-068-04-CONATEL-2013 se cuenta con 8 códigos de área que comprenden 56.000.000 números para telefonía fija, de los cuales hasta el año 2014 (diciembre) se encuentra asignado el 8% (4.484.284) y efectivamente utilizado el 6% (3.361.578).



**Gráfico 18. Utilización de recurso numérico a diciembre del 2014**  
Fuente: ARCOTEL; Elaboración: DGPT-ARCOTEL

Del total de recurso número tenemos que las provincias de código 2 (Pichincha y Santo Domingo de los Tsáchilas) y código 4 (Guayas y Santa Elena) son las que cuentan con mayor

utilización de números considerando que este uso es para líneas de abonado, terminales públicos y líneas de servicio<sup>2</sup>.

---

## PLANES DE EXPANSIÓN

Los planes de expansión son metas que el concesionario de telefonía fija debe cumplir para ampliar su red, a través de la observancia de varios parámetros como la expansión de nuevos abonados, instalación de líneas reutilizadas y cabinas públicas rurales; tienen como objetivo principal modernizar las redes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones. La fijación y cumplimiento de los índices de calidad promueve un mejoramiento en la prestación de los servicios de telecomunicaciones y está determinado por el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de Telefonía Fija.

Los planes de expansión procuran dotar de servicios de telecomunicaciones a las parroquias donde la penetración de los mismos es muy baja. Según los datos del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC), se puede identificar que existen parroquias rurales que no cuentan con ningún servicio de telecomunicaciones, esto ha permitido que se considere como Áreas de Necesidad Prioritarias a las parroquias que se hallan en rangos de brecha de acceso a servicios de telecomunicaciones entre el 60 y 100 por ciento.

Considerando la estabilización del mercado ecuatoriano en telefonía fija se acordó con las operadoras otorgar incentivos que les permitirán el cumplimiento de sus respectivos planes de expansión incentivando la instalación de servicios en Áreas de Necesidad Prioritaria y el crecimiento de la banda ancha a los ecuatorianos. En este sentido, el incentivo por instalar líneas telefónicas en estas áreas de necesidad prioritaria están en el orden de contabilizar hasta 3,5 líneas por cada una que se instale en estas localidades; y si es el caso de líneas de banda ancha se puede llegar a contabilizar hasta 4,5 veces la línea instalada.

---

## CALIDAD DE SERVICIO TELEFONIA FIJA

De acuerdo a lo señalado en el artículo 38 de la Ley Especial de Telecomunicaciones reformada, en el cual señala que es obligación de los operadores prestar los servicios de telecomunicaciones con eficiencia, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, se han establecido Índices de calidad y valores objetivo que los prestadores de servicios de telefonía fija dan cumplimiento para que los servicios de telecomunicaciones se presten con niveles apropiados de calidad y eficiencia. Hasta el año 2014 (diciembre) se cuenta con los siguientes índices más relevantes:

---

<sup>2</sup> Líneas de servicio son aquellas que la operadora utiliza para su funcionamiento.

Indicador		Meta 2014	Alcanzado año 2014
Tiempo promedio de resolución de reclamos		≤96h	44,4h
Porcentaje de avería reparadas en menos de 24h		≥72%	87,96%
Porcentaje de llamadas completas local-nacional		≥62%	63,38%
Tiempo promedio de instalación de líneas nuevas		≤10 días	3,91 días

**Gráfico 19. Índices de calidad servicio de telefonía fija alcanzados año 2014**

Fuente: ARCOTEL; Elaboración: DGPT-ARCOTEL

## RECLAMOS

Los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, y la ciudadanía en general para obtener los servicios en las condiciones pactadas en los contratos de adhesión y concesión pueden realizar reclamos que garantizarán sus derechos de consumidor, los mismos que en el caso de servicios de telefonía fija, SMA, valor agregado, Televisión por cable, Televisión satelital, y otros, se receptaban por la Ex Superintendencia de telecomunicaciones que hoy forma parte de la Agencia de Regulación y Control de las telecomunicaciones creada de acuerdo al artículo 142 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 439 el 18 de febrero de 2015.

De acuerdo a los datos de Estadísticos presentados por la Ex Superintendencia de telecomunicaciones, hasta el cuarto trimestres del año 2014 se contaba con un factor de crecimiento del 904% en reclamos y 263.4% en denuncias respecto a las receptadas en el año 2010, lo que indica que los usuarios se encuentran más informados de sus derechos y los canales de comunicación para expresar sus requerimientos respecto a los servicios de telecomunicaciones.

Categorizando la información se tiene que el 33.15% corresponden a reclamos del Servicio de Valor Agregado, el 30.82% reclamos de servicio móvil avanzado y el 23.79% respecto a reclamos de servicio de telefonía fija, concentrándose el 87.76% de todos los reclamos receptados en estos tres servicios, siendo las provincias de Pichincha y Guayas con mayor número de incidencias presentadas.

## GESTIÓN REGULATORIA

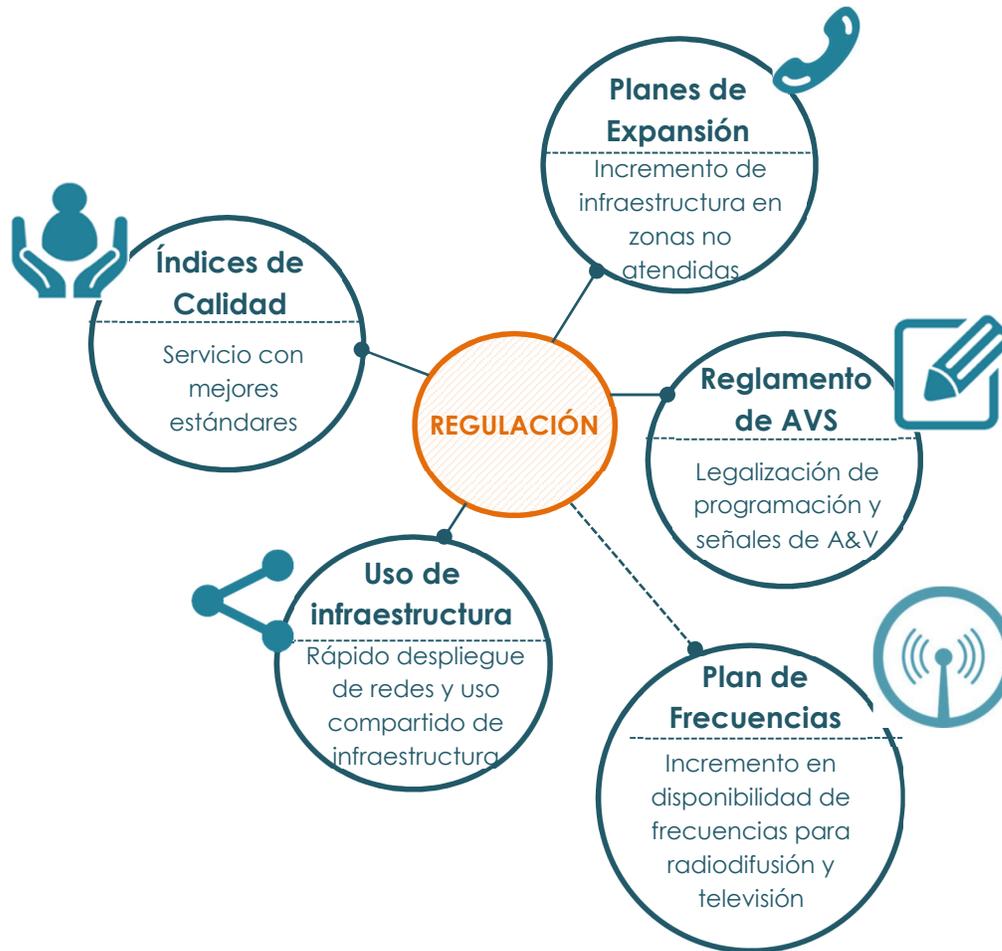
Mediante Resoluciones TEL-112-03-CONATEL-2015, TEL-115-03-CONATEL-2015, TEL-117-03-CONATEL-2015, TEL-113-03-CONATEL-2015, TEL-114-03-CONATEL-2015, TEL-116-03-CONATEL-2015 se aprobaron los planes de expansión para el año 2015 presentados por las operadoras de telefonía fija, que permiten incrementar redes e infraestructura, reflejados en mayor cobertura en áreas no atendidas y de necesidad prioritaria. Con los incentivos propuestos en los planes de expansión aprobados para el año 2014 se logró priorizar 733 parroquias rurales en el ámbito nacional, que no contaban con el servicio de telefonía fija.

Mediante Resoluciones TEL-043-01-CONATEL-2014 y 640-22-CONATEL-2014 se aprobaron los índices de calidad en telefonía fija que los operadores cumplieron durante el año 2014 para brindar el servicio con mejores estándares de calidad, en este sentido al momento se encuentran definidas las nuevas metas para los índices de calidad que regirán durante el año 2015 para su pronta aprobación por parte del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

Mediante Resolución RTV-530-18-CONATEL-2014 se realizó la reforma al Reglamento de Audio y Video por suscripción y se aprobó el Modelo de Permiso para la operación de un sistema de Audio y Video Por Suscripción bajo la modalidad de Cable Físico, con lo cual se garantizará el uso de programación legalmente autorizada, se contrarrestará la evasión de impuestos al Estado, se eliminará la retransmisión ilegal de señales de televisión pagada y evitará la estafa a los usuarios por venta de paquetes de programación ilegal.

Mediante Resolución TEL-517-17-CONATEL-2014 se aprobó la Modificación al régimen Regulatorio vinculado con el acceso y uso compartido de infraestructura física en la prestación de servicios de telecomunicaciones con lo cual se promoverá un rápido despliegue de redes mediante el uso compartido de infraestructura y la reducción de impacto visual y tiempo de instalación de infraestructura.

Mediante Resolución TEL-944-28-CONATEL-2014 se aprobó la actualización del Plan Nacional de Frecuencias con la modificación de tres rangos de frecuencias 3600-3800MHz, 24.05-24.25 GHz y 71-76 GHz, con lo cual se incrementa en disponibilidad de frecuencias para radiodifusión y televisión, se contará con un mayor espectro para beneficio de la ciudadanía, y facilitará el acceso a la ciudadanía en los servicios de telecomunicaciones.



**Gráfico 20. Gestión Regulatoria enfocada en aspectos del mercado del Telefonía fija, AVS y RTV**  
Fuente: ARCOTEL; Elaboración: ARCOTEL-DGPT

## Bibliografía

- [1] L. &. Cuenca, «Panorama audiovisual en América latina Concentración y renovación tecnológica,» Julio 2013. [En línea]. Available: [http://www.dmasillorenteycuenca.com/publico/130808\\_informe\\_especial\\_region\\_latam.pdf](http://www.dmasillorenteycuenca.com/publico/130808_informe_especial_region_latam.pdf). [Último acceso: Febrero 2015].
- [2] Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, «Tecnologías de la Información y Comunicaciones,» Quito, Ecuador, 2012.
- [3] Instituto Nacional de Estadística y Censos, «Encuesta del Uso del tiempo en Ecuador,» Quito, Ecuador, Marzo, 2012.
- [4] B. Bureau, «BB-NEW MEDIA BOOK 2014,» 2014. [En línea]. Available: <http://businessbureau.com/bb-new-media-book/>. [Último acceso: Febrero 2015].
- [5] La red, «Miranda entre nosotros,» Septiembre 2012. [En línea]. Available: <http://www.minci.gob.ve/wp-content/uploads/2012/10/tecno7baja.pdf>. [Último acceso: Febrero 2015].
- [6] Isdefe, «Hacia la transformación digital de América Latina: las infraestructuras y los servicios en la región,» Diciembre 2013. [En línea]. Available: [http://publicaciones.caf.com/media/39809/informe\\_tecnologiacaf.pdf](http://publicaciones.caf.com/media/39809/informe_tecnologiacaf.pdf). [Último acceso: Febrero 2015].
- [7] Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, «Tecnologías de la Información y Comunicaciones,» Quito, Ecuador, 2013.