

RESOLUCIÓN ARCOTEL-2023-0286

LA DIRECTORA EJECUTIVA

DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

CONSIDERANDO:

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

“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. [...] Se consideran sectores estratégicos [...] las telecomunicaciones [...]”.

“Art. 314.- El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones [...] El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, 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, publicada en el tercer suplemento del Registro Oficial No. 439, el 18 de febrero de 2015 y su última modificación del 29 de marzo de 2023, dispone:

El artículo 3 prevé como uno de los objetivos de la LOT “(...) 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.*”

El artículo 15 prevé que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones tiene como deber: “(...) 6. *Para garantizar el derecho de los usuarios a disponer de servicios públicos de telecomunicaciones de óptima calidad a precios y tarifas equitativas.*”

El artículo 20 establece que “(...) *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.*”

El artículo 22 dispone que son derechos de los abonados, clientes y usuarios los siguientes:

“(...) 5. A obtener información precisa, gratuita y no engañosa sobre las características de los servicios y sus tarifas (...).”

“(...) 9. A pagar tarifas de acuerdo con las regulaciones correspondientes y los planes contratados, de ser el caso.”

- El artículo 23 prevé que es obligación de los abonados, clientes y usuarios:

“(...) 3. Pagar por los servicios contratados conforme el contrato de prestación de servicios y a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.”.

El artículo 25 determina que son derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, los siguientes:

1. Recibir el pago oportuno por parte de los abonados, clientes y usuarios por la prestación de los servicios, de conformidad con el contrato respectivo.
2. Suspender el servicio provisto por falta de pago de los abonados o clientes o uso ilegal del servicio calificado por autoridad competente, previa notificación al abonado o cliente.”.

Que, en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 864 de 25 de enero de 2016 y su última reforma del 11 de julio de 2023, el cual, en su Capítulo IV “De los derechos y obligaciones de los prestadores de servicios”, dispone:

“Art. 58.- Consideraciones generales de los derechos de los prestadores de servicios. - Para el ejercicio de los derechos de los prestadores de servicios establecidos en la LOT, se considerará lo siguiente: (...) 4. Para la suspensión del servicio provisto por falta de pago de los abonados o clientes, se le deberá notificar conforme la normativa que emita para el efecto por la ARCOTEL.”.

Que, lo dispuesto en el número 22 del artículo 4 de la “Norma Técnica que regula las condiciones generales de los contratos de adhesión, del contrato negociado con clientes, y del empadronamiento de abonados y clientes”, en lo referente a:

“El cobro del valor por reactivación del servicio no es de carácter recurrente por períodos mensuales u otros, sino que aplica por una sola ocasión por cada reactivación del servicio.”.

Que, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones fue creada a través del artículo 142 de la LOT, como una entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de otros aspectos en el ámbito de la ley.

Que, en cuanto a la autoridad administrativa competente para emitir la resolución se debe considerar los artículos 147 y 148 de la misma Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establecen:

El artículo 147 dispone que: *“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”.

El numeral 16 del artículo 148, establece como atribución del Director Ejecutivo ejercer las demás competencias establecidas en la LOT o en el ordenamiento jurídico no atribuidas al Directorio.

Que, con Resolución No. ARCOTEL-2018-0716 de 16 de agosto de 2018, la ARCOTEL emitió la Norma Técnica que regula las condiciones generales de los contratos de adhesión, del contrato negociado con clientes, y del empadronamiento de abonados y clientes, en la cual se establece en el artículo 4 numeral 22, que los prestadores de servicios podrán solicitar a la ARCOTEL la autorización para un cobro regulado por reactivación del servicio, cuando el servicio se haya suspendido por falta de pago del abonado, suscriptor o cliente:

“(…) El Director Ejecutivo de la ARCOTEL, a petición debidamente justificada del prestador de servicios de telecomunicaciones o de audio y video por suscripción, podrá aprobar un valor por reactivación del servicio, que será aplicado por los prestadores a sus abonados, suscriptores o clientes, cuando la suspensión del servicio que se haya producido por la falta de pago del abonado, suscriptor o cliente o por un hecho imputable a este. El cobro del valor por reactivación del servicio no es de carácter recurrente por períodos mensuales u otros, sino que aplica por una sola ocasión por cada reactivación del servicio.

Para la aprobación del valor por reactivación del servicio, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, considerará:

- a) *Costos directos relacionados con la gestión de cobranza administrativa, a través de mensajes de texto o de voz de cobranza o llamadas telefónicas, en un número y con periodicidad razonable, en proporción al tiempo promedio de gestión hasta la reactivación de clientes que dejaron de estar en mora.*
- b) *Valor promedio por reactivación del servicio, aprobado para otros prestadores del mismo servicio (...)*”.

Que, el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, mediante OFICIO DR-0558-2023 de 19 de julio de 2023, ingresado con trámite ARCOTEL-DEDA-2023-011529-E de 21 de julio de 2023, solicitó a la ARCOTEL la aprobación de los siguientes valores por concepto de reactivación por mora del Servicio de Acceso a Internet:

Segmento	Valor
Masivo (personal)	\$ 2,20 + imp.
Pyme / Corporativo	\$ 3,00 + imp.

Que, con fecha 21 de julio de 2023, el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, mediante sistema de gestión documental QUIPUX, presenta la “solicitud de autorización de valores por el concepto de reactivación del servicio por mora del abonado/cliente del servicio de acceso a internet”, el cual en la misma fecha fue asignado a la Coordinación Técnica de Control, posteriormente, en la misma fecha a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, Unidad Administrativa que, con fecha 4

3

de agosto de 2023 asignó la solicitud del prestador a la Coordinación Técnica de Regulación para que se realice el análisis de la información, por parte de la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado, producto de lo cual se define que existe la necesidad de una revisión metodológica del “Formato para la Determinación del Valor de Reactivación del Servicio por Mora del Cliente, para los Servicios de Audio y Video por Suscripción, Acceso a Internet, Telefonía Fija y Móvil Avanzado” el cual debe ser aprobado por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica y la Coordinación Técnica de Regulación.

- Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CRDM-2023-0586-M de 04 de septiembre de 2023, la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado solicita a la Coordinación Técnica de Regulación, aprobación expresa de elaborar el memo dirigido a la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica, con el fin de normalizar el formato para de cálculo para el análisis técnico pertinente que contenga la propuesta de un valor para reactivación del servicio por mora y conforme a la Normativa Vigente y el Estatuto de la ARCOTEL, se solicita la revisión metodológica, codificación y versionamiento del formato adjunto denominado: SUSPENSIÓN DE SERVICIOS CONTRATADOS POR FALTA DE PAGO.
- Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2023-0760-M de 12 de septiembre de 2023, la Coordinación Técnica de Regulación solicita a la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica que, considerando los lineamientos por competencia según Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ARCOTEL y con el fin de normalizar el formato para de cálculo para el análisis técnico pertinente que contenga la propuesta de un valor para reactivación del servicio por mora y conforme a la Normativa Vigente, se solicita la revisión metodológica, codificación y versionamiento del formato adjunto denominado: SUSPENSIÓN DE SERVICIOS CONTRATADOS POR FALTA DE PAGO.
- Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CPDP-2023-0367-M de 26 de septiembre de 2023 la Dirección de Procesos Calidad Servicios y Cambio y Cultura Organizacional, pone en su conocimiento de la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado que, culminó con la regularización y aprobación (técnica por parte de la Coordinación Técnica de Regulación y metodológica por parte de la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica), de los Formatos para la Determinación del Valor de Reactivación del Servicio por Mora del Cliente, para los Servicios de Audio y Video por Suscripción, Acceso a Internet, Telefonía Fija y Móvil Avanzado.
- Que, conforme convocatoria realizada desde la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado, se llevó a cabo reunión de trabajo el 10 de octubre de 2023, entre representantes del Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, y funcionarios de la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado de la ARCOTEL se absolvieron consultas con relación a los Formatos para la Determinación del Valor de Reactivación del Servicio por Mora del Cliente, para los Servicios de Audio y Video por Suscripción, Acceso a Internet, Telefonía Fija y Móvil Avanzado.
- Que, con memorando Nro. ARCOTEL-CPDP-2023-0413-M de 20 de octubre de 2023, la Dirección de Procesos, Calidad, Servicios y Cambio y Cultura Organizacional, pone en conocimiento de la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado que, culminó con la regularización y aprobación de los Formatos para la Determinación del Valor de Reactivación del Servicio por Mora del Cliente, para los Servicios de Audio y Video por Suscripción, Acceso a Internet, Telefonía Fija y Móvil Avanzado.

- Que, mediante correo electrónico de 23 de octubre de 2023, la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado solicitó al Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, remita la información en los Formatos para la Determinación del Valor de Reactivación del Servicio por Mora del Cliente, para los Servicios de Audio y Video por Suscripción, Acceso a Internet, Telefonía Fija y Móvil Avanzado.
- Que, mediante correo electrónico de 24 de octubre de 2023, el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, remitió a la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado, la información conforme lo solicitado a través de correo electrónico de 23 de octubre de 2023.
- Que, mediante memorando No. ARCOTEL-CRDM-2023-0726 de 09 de noviembre de 2023, la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado puso en conocimiento de la Coordinación Técnica de Regulación el informe técnico Nro. IT-CRDM-2023-0080 denominado **“DETERMINACIÓN DEL VALOR PARA LA REACTIVACIÓN DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO POR MORA PARA LA EMPRESA CONECEL S.A. PARA EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET”** de 09 de noviembre de 2023, en el cual se establece la motivación para la aprobación del valor de reactivación del servicio por falta de pago, en el cual se concluye, lo siguiente:
- “(...) 8.2. Para determinar el valor por Reactivación del Servicio, sobre la petición realizada por CONECEL S.A, se propone aplicar la metodología denominada “Costos directos relacionados con la gestión de cobranza administrativa”,*
- 8.3. Luego de los cálculos realizados en el punto 6 de este informe con la metodología propuesta, se establece que el valor por reactivación del servicio por falta de pago “mora” para la empresa CONECEL S. A., para el servicio de acceso a internet sean los que constan en el punto 7 de este informe.”*
- Al respecto, la disposición de la Coordinación Técnica de Regulación, del 10 de noviembre de 2023 fue: *“Proceder conforme a derecho”*.
- Que, mediante memorando No. ARCOTEL-CREG-2023-1022-M de 10 de noviembre de 2023, la Coordinación Técnica de Regulación solicitó a la Coordinación General Jurídica, emita el informe jurídico de revisión del proyecto de resolución para la aprobación de valor para la reactivación del servicio por falta de pago de los abonados, clientes o usuarios, para el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, en lo referente al Servicio de Acceso a Internet.
- Que, mediante Resolución 01-03SE-ARCOTEL-2023 de 14 de noviembre de 2023, en su artículo 4, resolvió: *“Encargar a la Mgs. Zoila Marlene Dávila Cabezas, el cargo de Directora Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones (ARCOTEL), quien ejercerá las competencias y atribuciones previstas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normativa aplicable, a partir del 15 de noviembre de 2023”*.
- Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2023-0827-M de 28 de noviembre de 2023, la Coordinación General Jurídica, remitió a la Coordinación Técnica de Regulación en respuesta al memorando No. ARCOTEL-CREG-2023-1022-M de 10 de noviembre de 2023, informe jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2023-0082 de 27 de noviembre de 2023, en el que se concluye:

“En consideración de los antecedentes, competencia y análisis expuestos, la Dirección de Asesoría Jurídica, concluye que el proyecto de resolución anexo al memorando No. ARCOTEL-CREG-2023-1022-M de 10 de noviembre de 2023, guarda conformidad con la normativa vigente aplicable, conforme a lo establecido en la parte pertinente del número 22 del artículo 4 de la “Norma técnica que regula las condiciones generales de los contratos de adhesión, del contrato negociado con clientes, y del empadronamiento de abonados y clientes”.

La Dirección de Asesoría Jurídica no tiene competencia para pronunciarse o validar el Informe Técnico No. IT-CRDM-2023-0080 de 09 de noviembre de 2023; y, los demás elementos (fundamentos técnicos-regulatorios, económicos, la metodología y los valores obtenidos) que hayan sido utilizados para formular el proyecto de resolución al no corresponder al ámbito de su competencia.

Se debe mencionar, que el presente informe es emitido en cumplimiento de las competencias de esta Dirección, establecidas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos institucional; dejando constancia que el área agregadora de valor proponente del proyecto de resolución es responsable por la verificación de su legitimidad y oportunidad; así como, su motivación.

Se envía en el archivo adjunto a este informe, las observaciones al proyecto de resolución con control de cambios y comentarios de ser el caso.”.

Que, la Coordinación Técnica de Regulación mediante disposición inserta en el memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2023-1148-M de 13 de diciembre de 2023, dispuso a la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado:

“(…) proceder con la actualización de Informes técnicos para aprobación de la Coordinación a mi cargo.”.

Que, conforme convocatoria realizada desde la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado, se llevó a cabo reunión de trabajo, el 15 de diciembre de 2023 entre la representante del Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL y funcionarios de la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado de la ARCOTEL, se solicitó por parte de la ARCOTEL que, conforme disposición de la Coordinación Técnica de Regulación de este Organismo Técnico de Regulación y Control, con el objetivo de actualizar los informes técnicos correspondientes para su aprobación, proceda con la aclaración de los componentes que conforman los siguiente rubros, contenidos en el formulario denominado “Formato para la Determinación del Valor de Reactivación del Servicio por Mora del Cliente, para los Servicios de Audio y Video por Suscripción, Acceso a Internet, Telefonía Fija y Móvil Avanzado” en lo que se refiere a:

- a. Valor Promedio SMS informativo y SMS de cobranza
- b. Valor Promedio mensaje de texto WhatsApp
- c. Valor promedio llamada de cobranzas interna
- d. Valor promedio llamada de cobranzas externa
- e. Valor promedio mensajes de voz (Previo Suspensión)

Que corresponden a los recursos que se utilizan para la ejecución de las actividades inmersas en la gestión de cobro de valores pendientes a clientes que se encuentran suspendidos por falta de pago para el Servicio Móvil Avanzado, Servicio de Audio y Video por Suscripción, Servicio de Acceso a Internet y Servicio de Telefonía Fija.

- Que, mediante oficio DR-1093-2023 de 15 de diciembre de 2023 ingresado a la ARCOTEL mediante hoja de trámite No. ARCOTEL-DEDA-2023-018574-E, el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, conforme lo detallado previamente, realizó la “Aclaración solicitudes de aprobación de valores por el concepto de Reactivación del Servicio por Falta de Pago”, donde se detalla la denominación de los recursos utilizados para la ejecución de las actividades inmersas en la gestión de cobro de valores pendientes a clientes que se encuentran suspendidos por falta de pago.
- Que, memorando No. ARCOTEL-CRDM-2023-0790-M de 20 de diciembre de 2023, la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado puso en conocimiento de la Coordinación Técnica de Regulación el informe técnico No. IT-CRDM-2023-0098 denominado “ALCANCE AL INFORME TÉCNICO IT-CRDM-2023-0080 de 20 de diciembre de 2023, en el cual se establece la motivación para la aprobación del valor de reactivación del servicio por falta de pago, para conocimiento y aprobación por parte de la referida Coordinación Técnica de Regulación.

En el referido Informe Técnico se recomienda:

“Poner en conocimiento de la Dirección Ejecutiva el referido Informe Técnico, a fin de que apruebe como valor por reactivación del servicio por mora para el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, para el Servicio de Acceso a Internet los siguientes valores:

Segmento	Valor
Masivo (personal)	\$ 2,20 + imp.
Pyme / Corporativo	\$ 3,00 + imp.

Al respecto, la disposición de la Coordinación Técnica de Regulación, del 20 de diciembre de 2023 fue: **“Se aprueba el informe, continuar con el trámite pertinente.”**.

- Que, la Coordinación Técnica de Regulación con memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2023-1182-M de 20 de diciembre de 2023, remitió a consideración de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, los informes técnicos Nos. IT-CRDM-2023-0080 denominado “DETERMINACIÓN DEL VALOR PARA LA REACTIVACIÓN DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO POR MORA PARA LA EMPRESA CONECEL S.A. (SIC) PARA EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET” e IT-CRDM-2023-0098 denominado “ALCANCE AL INFORME TÉCNICO IT-CRDM-2023-0080” de 20 de diciembre de 2023”, recomendando la aprobación del valor para la reactivación del servicio por falta de pago, solicitado por el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, para el Servicio de Acceso a Internet.

En ejercicio de las atribuciones legales,

RESUELVE:

Artículo 1.- Avocar conocimiento y acoger en todas sus partes, el informe técnico Nro. IT-CRDM-2023-0080 denominado: “DETERMINACIÓN DEL VALOR PARA LA REACTIVACIÓN DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO POR MORA PARA LA EMPRESA CONECEL S.A. (SIC) PARA EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET”, de 09 de noviembre de 2023, emitido por la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado; así como el informe técnico No. IT-CRDM-2023-0098 denominado “ALCANCE AL INFORME TÉCNICO IT-CRDM-2023-0080” de 20 de diciembre de 2023, emitido por la Dirección Técnica de Estudios Análisis

7

Estadístico y de Mercado, aprobado por la Coordinación Técnica de Regulación mediante sumilla inserta en el memorando No. ARCOTEL-CRDM-2023-0790-M de 20 de diciembre de 2023; y el informe jurídico Nro. ARCOTEL-CJDA-2023-0082 de 27 de noviembre de 2023, emitido por la Dirección de Asesoría Jurídica y aprobado por la Coordinación General Jurídica, con memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2023-0827-M de 28 de noviembre de 2023.

Artículo 2.- Aprobar los siguientes valores por concepto de Reactivación del Servicio por falta de pago (mora) del abonado/cliente, para el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL S.A., para el servicio de Acceso a Internet.

Segmento	Valor
Masivo (personal)	\$ 2,20 + imp.
Pyme / Corporativo	\$ 3,00 + imp.

Para la aplicación del valor de reactivación del servicio de acceso a Internet, por falta de pago (mora) del abonado/cliente, el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, estará sujeto a lo dispuesto en el número 4 del artículo 58 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 864 de 25 de enero de 2016 y su última reforma del 11 de julio de 2023.

Asimismo, el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL cumplirá lo dispuesto en el número 22 del artículo 4 de la *"Norma Técnica que regula las condiciones generales de los contratos de adhesión, del contrato negociado con clientes, y del empadronamiento de abonados y clientes"*.

Artículo 3.- Disponer a la Unidad de Gestión Documental y Archivo, notifique con la presente resolución al Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, a las Coordinaciones Técnicas y Generales de la ARCOTEL, a los organismos desconcentrados de la ARCOTEL; y, realizar las gestiones que correspondan para su publicación en la página WEB institucional.

Comuníquese y notifíquese

Dada en el Distrito Metropolitano de Quito, el 20 de diciembre de 2023

Mgs. Marlene Dávila Cabezas
DIRECTORA EJECUTIVA (E)

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Samuel Zurita ANALISTA TÉCNICO DE ESTUDIOS, ANÁLISIS ESTADÍSTICO Y DE MERCADO 2	María Fernanda Redrobán DIRECTORA TÉCNICA DE ESTUDIOS, ANÁLISIS ESTADÍSTICO Y DE MERCADO (ENCARGADA)	Mónica Riofrío COORDINADORA TÉCNICA DE REGULACIÓN (ENCARGADA)