

NORMA DE CALIDAD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO MOVIL AVANZADO

Resolución de la ARCOTEL 3

Registro Oficial Edición Especial 542 de 17-sep.-2018

Estado: Vigente

RESOLUCION 03-03-ARCOTEL-2018

EL DIRECTORIO DE LA AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que: "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".

Que, la Constitución de la República, preceptúa en su artículo 313 que: "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 consideran 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."

Que, los artículos 314 y 315 de la Constitución de la República establecen que el Estado será responsable de la provisión de servicios públicos de telecomunicaciones y que el Estado constituirá empresas públicas para la gestión de los sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de los recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas.

Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones - LOT, publicada en el Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015, en su artículo 142, crea 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 otros aspectos en el ámbito de dicha Ley.

Que, la LOT, como parte de los Objetivos constantes en el artículo 3, en los numerales 8, 9 y 10, enuncia: "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."

Que, en el artículo 4 de la LOT, se establece que 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; así como que 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 la infraestructura y recursos escasos, neutralidad tecnológica, neutralidad de red y convergencia.

Que, conforme el artículo 20 de la LOT, 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 delegatorias 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,

Que, en el artículo 22 de la LOT, como parte de los derechos de los abonados, clientes y usuarios, constan, entre otros, los siguientes: "1. A disponer y recibir los servicios de telecomunicaciones contratados de forma continua, regular, eficiente, con calidad y eficacia."; "14. A exigir a los prestadores de los servicios contratados, el cumplimiento de los parámetros de calidad aplicables."

Que, la regulación técnica, es referida en el artículo 29 de la LOT, como consistente 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.

Que, en lo concerniente a la regulación tarifaria, el artículo 63 de la LOT, establece:

"Regulación tarifaria. Los prestadores de servicios de telecomunicaciones podrán fijar libremente sus tarifas, siempre que no sobrepasen los techos tarifarios definidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

Para modificar los techos tarifarios que se encuentren en vigencia, se considerarán si existen o pueden existir distorsiones a la competencia en el mercado determinado, o que el nivel de tarifas o precios demuestre inexistencia de competencia efectiva, o cuando la calidad de los servicios no se ajuste a los niveles exigidos. Tal regulación, que puede incluir la modalidad de topes tarifarios u cualquier otra, podrá incluirse en los títulos habilitantes o ser aplicada en cualquier momento en que justificadamente se constate los supuestos antes mencionados."

Que, el artículo 89 de la LOT establece que el Servicio Universal constituye la obligación de extender un conjunto definido de servicios de telecomunicaciones, a todos los habitantes del territorio nacional, con condiciones mínimas de accesibilidad, calidad y a precios equitativos, con independencia de las condiciones económicas, sociales o la ubicación geográfica de la población.

Que, como parte de las infracciones de segunda clase, aplicables a los poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la LOT, en el número 11 del artículo 118 de dicha Ley, consta el incumplimiento de los valores objetivos de los parámetros de calidad contenidos en los títulos habilitantes, planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. En relación con los procedimientos administrativos

sancionadores, el artículo 132 de la misma Ley, referente a la legitimidad, ejecutividad y medidas correctivas, entre otros aspectos, dispone que se podrá ordenar la reparación de los daños y perjuicios a terceros, tales como la devolución de valores indebidamente cobrados con sus respectivos intereses o la compensación a los abonados, clientes o usuarios por suspensión, interrupción o mala calidad del servicio.

Que, en la Primera Disposición Transitoria de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se establece:

"Primera.- Los títulos habilitantes para la prestación de servicios de telecomunicaciones otorgados antes de la expedición de la presente Ley se mantendrán vigentes hasta el vencimiento del plazo de su duración sin necesidad de la obtención de un nuevo título. No obstante, las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán cumplir con todas las obligaciones y disposiciones contenidas en esta Ley, su Reglamento General, los planes, normas, actos y regulaciones que emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. En caso de contradicción o divergencia entre lo estipulado en los títulos habilitantes y las disposiciones de la presente Ley y su Reglamento General, incluyendo los actos derivados de su aplicación, prevalecerán estas disposiciones."

Que, el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el artículo 59, establece que para el cumplimiento de las obligaciones de los prestadores de servicios, previstas en la LOT, se considerará, entre otras, las siguientes: "1. Cuando los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, deban 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."

Que, en el artículo 61 del Reglamento General a la LOT, se establece que 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, en lo relacionado con el régimen de calidad del servicio, establece:

Artículo 8.- Obligaciones de los poseedores de títulos habilitantes de concesión o autorización para la prestación de servicios de telecomunicaciones (habilitaciones generales).- Adicional a las obligaciones contempladas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en su Reglamento General, los prestadores de servicios de telecomunicaciones cuyos títulos habilitantes se hayan instrumentado a través de habilitaciones generales, 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. 2. Cumplir con el Plan de expansión establecido en el título habilitante. 3. Prestar los servicios concesionados o autorizados 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. (...) 17. Publicar en su página electrónica todos los planes, promociones, paquetes o tarifas disponibles de conformidad con lo establecido en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como los índices de Calidad, y la cobertura de prestación de los servicios, de conformidad con las condiciones y formatos que establezca la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL."

"Artículo 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 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".

"Artículo 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 el Directorio 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 el Directorio 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.

Artículo 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.

Artículo 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".

DISPOSICIONES GENERALES

Primera: Los servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción son inicialmente los siguientes:

- Servicio Móvil Avanzado (SMA).
- Servicio de Telefonía Fija.
- Portador.
- Móvil Avanzado a través de Operador Móvil Virtual (OMV).
- Telecomunicaciones por Satélite.
- Transporte internacional.
- Valor Agregado.

- Acceso a Internet.
- Troncalizados.
- Comunales.
- Audio y video por suscripción.
- Otros que determine el Directorio de la ARCOTEL, previo informe de la Dirección Ejecutiva de dicha Agencia.

El Directorio de la ARCOTEL, previo informe de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, podrá definir modificar o suprimir las fichas de los servicios de telecomunicaciones y por suscripción establecidas en el presente reglamento, la calidad, en atención a la necesidad nacional, desarrollo del mercado de prestación de servicios de telecomunicaciones, evolución tecnológica, aplicación de políticas de desarrollo del sector u otros aspectos; se exceptúa de esta aplicación los aspectos técnicos o normas técnicas, tales como cobertura, entre otros, que serán establecidos por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, de conformidad con el número 4 del artículo 148 de la LOT."

Que, como parte del Reglamento para la prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, en la Ficha Descriptiva del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de Operador Móvil Virtual (OMV), se establece respecto de los parámetros de calidad vinculados con la prestación del servicio a aplicar: "(...) las Resoluciones No. TEL-042-01-CONATEL-2014 de 10 de enero de 2014 y TEL-458-16-CONATEL-2014 de 27 de junio de 2014; en caso de que el Directorio de la ARCOTEL modifique los parámetros de calidad o incluya nuevos parámetros, es obligación del prestador cumplir los mismos."

Que, con resolución No. ST-2014-0035 emitida por la extinta Superintendencia de Telecomunicaciones el 03 de febrero de 2014, se establecieron las zonas de medición para los parámetros 5.6 (1.6), 5.7 (1.7) y 5.8 (1.8), para la aplicación de las Resoluciones Nos. TEL-042-01-CONATEL-2014 de 10 de enero de 2014 y TEL-458-16-CONATEL-2014 de 27 de junio de 2014.

Que, con resolución No. ARCOTEL-2017-0015, la ARCOTEL el 18 de enero de 2017, a fin de dar cumplimiento a las Resoluciones Nos. TEL-042-01-CONATEL-2014 y TEL-458-16-CONATEL-2014; a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, y demás normativa e instrumentos aplicables, expidió el "INSTRUCTIVO PARA LA EVALUACION Y PROCESAMIENTO DE INFORMACION SOBRE EL EJERCICIO DE CONTROL DE LOS PARAMETROS MINIMOS DE CALIDAD DEL SERVICIO MOVIL AVANZADO (SMA)".

Que, el Decreto Ejecutivo No. 372 de 19 de abril de 2018, declara como política de Estado la mejora regulatoria y la simplificación administrativa y de trámites a fin de asegurar una adecuada gestión gubernamental, mejorar la calidad de vida de la población, fomentar la competitividad y el emprendimiento, propender a la eficiencia en la economía y garantizar la seguridad jurídica, y entre otros aspectos, establece los fines de la mejora regulatoria y la simplificación administrativa y de trámites.

Que, a la fecha, el servicio móvil avanzado se presta con base en los siguientes títulos habilitantes: Contratos de Concesión para la Prestación de Servicio Móvil Avanzado, del Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional, los que podrán prestarse a través de Terminales de Telecomunicaciones de uso Público y Concesión de las bandas de frecuencias esenciales, celebrados entre la ex Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y CONECEL S.A. el 26 de agosto de 2008 y adenda de 30 de julio de 2009, y entre la ex Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y OTECEL S.A. el 20 de noviembre de 2008; y el Anexo D "Condiciones para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado", por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones mediante la Resolución No. 267-11-CONATEL-2012 de 15 de mayo de 2012, vigente desde el 13 de junio de 2012, parte integrante de las "Condiciones Generales para la prestación de los servicios de telecomunicaciones a favor de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones-CNT E.P."; y adendas a los contratos, suscritas el 18 de febrero de 2018. Así mismo, se ha otorgado un título habilitante correspondiente para la prestación del servicio móvil avanzado a través de Operador Móvil Virtual (OMV).

Que, durante los días 15 y 16 de febrero de 2017, se realizaron talleres de socialización del proyecto de "REVISION Y ACTUALIZACION DE LOS PARAMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO MOVIL AVANZADO", con las prestadoras de SMA, CNT E.P. y OTECEL S.A., y CONECEL S.A., respectivamente.

Que, mediante oficio VPR-14032-2017 de 24 de febrero de 2017, ingresado con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2017-003317-E de 24 de febrero de 2017, OTECEL S.A., una vez realizados los talleres de socialización del proyecto de actualización de los índices de calidad, remitió observaciones adicionales a la mencionada propuesta.

Que, mediante oficio GR-0296-2017 de 24 de febrero de 2017, ingresado con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2017-003349-E de 24 de febrero de 2017, CONECEL S.A., una vez realizados los talleres de socialización del proyecto de actualización de los índices de calidad, remitió observaciones adicionales a la mencionada propuesta.

Que, mediante oficio GNRI-GREG-04-0273-2017 de 24 de febrero de 2017, ingresado con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2017-003354-E de 24 de febrero de 2017, CNT E.P., una vez realizados los talleres de socialización del proyecto de actualización de los índices de calidad, remitió observaciones adicionales a la mencionada propuesta.

Que, mediante memorando No. ARCOTEL-CREG-2017-0312-M de 01 de septiembre de 2017, la Coordinación Técnica de Regulación solicitó a la Coordinación General Jurídica la absolución de consultas relacionadas con el régimen a aplicarse para el establecimiento de parámetros de calidad en el servicio móvil avanzado.

Que, con memorando No. ARCOTEL-CJUR-2017-0579-M de 26 de septiembre de 2017, el Coordinador General Jurídico remite el Criterio Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2017-00105 de 25 de septiembre del mismo año, aprobado por dicha Coordinación, el cual concluye lo siguiente:

"1. De conformidad con lo dispuesto en los artículos 20 y 144 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y los artículos 8 y 21 del Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, la determinación de los parámetros de calidad en la prestación de servicios de telecomunicaciones es una facultad inherente a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, cuya ejecución no depende del establecimiento de acuerdo alguno con los administrados.

2. Para la determinación de los índices o parámetros de calidad de los servicios de telecomunicaciones, se debe cumplir con lo previsto en el artículo 21 del Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, y el procedimiento previsto en el Reglamento de Consultas Públicas de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para la emisión de actos de contenido normativo."

Que, mediante oficio No. ARCOTEL-CREG-2017-0136-OF de 26 de octubre de 2017, la Coordinación Técnica de Regulación, con relación a la reunión mantenida el día 16 de octubre de 2017 con funcionarios de las Coordinaciones Técnica de Regulación y Control de la ARCOTEL y de la Dirección de Políticas de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación de la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información - MINTEL, en la cual se revisaron los parámetros del proyecto normativo de actualización de los índices de calidad del servicio móvil avanzado, solicitó a la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación del MINTEL, remita observaciones, lineamientos o aportes correspondientes al mencionado proyecto.

Que, con oficio No. MINTEL-STTIC-2017-0238-O de 31 de octubre de 2017, la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación del MINTEL, en atención al

oficio No. ARCOTEL-CREG-2017-0136-OF, como resultado del análisis realizado por la mencionada Unidad y reuniones mantenidas con el equipo de ARCOTEL, remitió un "Informe de recomendaciones y mejores prácticas para la actualización de la regulación aplicada a los parámetros de calidad del Servicio Móvil Avanzado"; y solicitó, analizar y considerar los argumentos expuestos en el informe antes mencionado, como parte del proceso de actualización de índices de calidad del servicio móvil avanzado. Adicionalmente, el oficio en mención indica respecto de:

- La Política Pública del Sector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, aprobada mediante Acuerdo Ministerial No. 011-2017 de 20 de marzo de 2017, en la cual, como política No. 1, establece "Impulsar el despliegue de la infraestructura de telecomunicaciones que permita ampliar la cobertura de servicios convergentes en el país, principalmente para cubrir las poblaciones en las zonas desatendidas."

- Plan Nacional de Telecomunicaciones 2016 - 2021, que establece como parte de las políticas sectoriales, en la No. 1: "Impulsar el desarrollo eficiente de la infraestructura de telecomunicaciones necesaria para permitir el acceso a las TIC por parte de la población.", estableciendo como parte de los mecanismos "...el aligerar las exigencias de inversión en calidad de las redes antiguas (por ejemplo 2G) para favorecer nuevas tecnologías (...)"

Que, el día 14 de diciembre de 2017, se realizó un taller de trabajo entre funcionarios de la ARCOTEL y el MINTEL, en relación con el informe enviado por el MINTEL.

Que, con oficios Nos. ARCOTEL-CREG-2017-0155-OF, ARCOTEL-CREG-2017-0156-OF y ARCOTEL-CREG-2017-0157-OF de 15 de diciembre de 2017, dirigidos a las empresas CONECEL S.A., CNT E.P. y OTECEL S.A., respectivamente, se realizó la convocatoria a los talleres técnicos de trabajo a fin de continuar con el proyecto de actualización de los parámetros de calidad del servicio móvil avanzado, los mismos que se realizaron el miércoles 20 de diciembre de 2017, con la presencia de delegados del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

Que, con oficio No. ARCOTEL-ARCOTEL-2017-0575-OF de 22 de diciembre de 2017, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL puso a consideración del Directorio la propuesta de norma de calidad en la prestación del servicio móvil avanzado y móvil avanzado a través de Operador Móvil Virtual (OMV).

Que, en Sesión No. 10-ARCOTEL-2017 de 28 de diciembre de 2017, el Directorio de la ARCOTEL emitió la Disposición 03-09-ARCOTEL-2017, por medio de la cual ordenó a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL el que se someta la propuesta de parámetros de calidad para la prestación del servicio móvil avanzado y móvil avanzado a través de Operador Móvil Virtual (OMV) al proceso de consultas públicas.

Que, las audiencias públicas se realizaron el día 24 de enero de 2018, en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca, conforme la convocatoria realizada el día 08 de enero de 2018.

Que, con memorando No. ARCOTEL-DIR-2018-0005-M de 05 de febrero de 2018, se comunicó la referencia actualizada de la numeración emitida por el Directorio de la ARCOTEL, siendo la numeración correcta 03-10-ARCOTEL-2017.

Que, mediante oficio No. ARCOTEL-ARCOTEL-2018-0059-OF de 15 de febrero de 2018, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL en cumplimiento de la Disposición No. 03-10-ARCOTEL-2017, remitió a consideración del Directorio el informe de realización de consultas públicas, sus anexos y proyecto de resolución final del reglamento.

Que, en los títulos habilitantes para la prestación del servicio móvil avanzado de los prestadores OTECEL S.A. y CONECEL S.A., así como en las adendas respectivas, se han establecido obligaciones de cumplimiento de expansión en carreteras. Las obligaciones de cumplimiento del plan de expansión establecidas en los títulos habilitantes otorgados en el año 2008, se vincularon al cumplimiento de un nivel de señal determinado a la emisión del título habilitante; respecto del año

2015 (adenda de otorgamiento de espectro adicional y establecimiento de obligación de expansión adicional en carretera - Anexo 1), determinó que los prestadores se comprometían a presentar, en un plazo no mayor de tres meses, la correspondiente solicitud para el establecimiento de los indicadores de calidad aplicables para las zonas de carreteras y la extinta SENATEL, o quien haga sus veces, emitiría el pronunciamiento respecto a dicha solicitud.

Que, mediante oficio No. MINTEL-STTIC-2018-0109-O de 19 de julio de 2018, la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, en referencia al oficio No. ARCOTEL-ARCOTEL-2018-0059-OF de 15 de febrero de 2018, con el que, el Sr. Director Ejecutivo de la ARCOTEL, remitió, el Proyecto de resolución e Informe de Consultas Públicas "NORMA DE CALIDAD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO MOVIL AVANZADO" para conocimiento del Directorio de la ARCOTEL, manifestó que: "... me permito informar que posterior a las revisiones técnicas y jurídicas pertinentes a la propuesta, es necesario que la presente norma esté alineada al Decreto Presidencial No. 372, en el cual establece, entre otros artículos, lo siguiente: "Se declara como política de Estado la mejora regulatoria y la simplificación administrativa y de trámites a fin de asegurar una adecuada gestión gubernamental, mejorar la calidad de vida de la población, fomentar la competitividad y el emprendimiento, propender a la eficiencia en la economía y garantizar la seguridad jurídica" y, "En tal virtud, solicito comedidamente, se realice una revisión de los procedimientos y fichas correspondientes de los parámetros de calidad del SMA, en referencia al Decreto antes citado".

Que, mediante oficio No. MINTEL-CGJ-2018-0037-O de 25 de julio de 2018, el Coordinador General Jurídico del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, en atención al Oficio No. ARCOTEL-ARCOTEL-2018-0059-OF de 15 de febrero de 2018, manifestó, "...como parte del proceso de construcción participativa de la normativa y en atención a las reuniones de revisión de la Norma de Calidad durante el mes de julio, solicito se revise y en caso de ser pertinente se actualice el Proyecto Normativo en lo referente al Parámetro 9, observando aspectos contractuales respecto al cumplimiento de obligaciones de dicho instrumento jurídico, garantizando un nivel mínimo de señal en las zonas donde el operador posea cobertura y mejorando aspectos procedimentales en la verificación del cumplimiento del valor objetivo determinado".

Que, con oficio No. ARCOTEL-ARCOTEL-2018-0257-OF de 30 de julio de 2018, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL en cumplimiento de lo requerido por el MINTEL, remitió a consideración del Directorio el informe de alcance y proyecto de resolución final del reglamento.

En ejercicio de sus atribuciones.

RESUELVE:

Expedir la:

NORMA DE CALIDAD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO MOVIL AVANZADO.

Art. 1.- Objeto.- Esta Norma Técnica tiene por objeto establecer las reglas que regulan la calidad en la prestación del Servicio Móvil Avanzado y sus correspondientes parámetros y valores objetivos aplicables.

Art. 2.- Ambito.- Las obligaciones de calidad contenidas en esta Norma Técnica, son de cumplimiento obligatorio para los poseedores de títulos habilitantes para la prestación del Servicio Móvil Avanzado; incluyendo la prestación del Servicio Móvil Avanzado a través de Operador Móvil Virtual - OMV, o la prestación del Servicio Móvil Avanzado por medio de Roaming Nacional Automático - RNA.

Art. 3.- Parámetros aplicables.- Los parámetros de calidad aplicables a los prestadores del Servicio Móvil Avanzado, cualquiera sea la modalidad establecida en su título habilitante, son exclusivamente

los que constan en el Anexo I de esta Norma Técnica y sus respectivas fichas metodológicas; independientemente de que la prestación del servicio se soporte en redes propias o en acuerdos o convenios establecidos con otros prestadores del servicio a fin de lograr la prestación del Servicio Móvil Avanzado a través de Operador Móvil Virtual - OMV, o la prestación del Servicio Móvil Avanzado por medio de Roaming Nacional Automático - RNA.

Art. 4.- Definiciones.- Los términos técnicos utilizados en esta Norma Técnica, sus Anexos y fichas metodológicas, y no definidos, tendrán el significado establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en su reglamento general, las 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.

Para efectos de la presente Norma Técnica, se aplicarán las siguientes definiciones:

Carga Normal: Corresponde a la cuarta mayor hora de tráfico, tomada de los valores máximos diarios de tráfico del mes para un servicio o característica determinados, en relación con las especificaciones del parámetro de calidad correspondiente, conforme las fichas constantes en el Anexo I de la presente Norma.

DL: (Downlink) referido al servicio de datos, enlace o conexión de bajada (del prestador al abonado).

Parroquia: Unidad geográfica, urbana o rural, establecida por Autoridad competente, conforme el ordenamiento jurídico vigente, en la cual, se medirán los valores objetivos establecidos en los parámetros correspondientes de calidad del SMA-QoS-9 y SMA-QoS-10 dentro del área en la que el prestador del servicio publique su cobertura del servicio al abonado, cliente o usuario a través de mapas de predicción. En todo el contexto de la presente Norma, cuando se refiera a parroquia, aplicará esta definición.

Tecnologías 2G: Referido a las tecnologías GSM y GPRS/EDGE.

Tecnologías 3G: Referido a las tecnologías WCDMA/UMTS hasta HSPA+.

Tecnologías 4G: Referido a las tecnologías LTE, LTE Advanced y LTE Advanced pro.

UL: (Uplink) referido al servicio de datos, enlace o conexión de subida (del abonado al prestador).

Zona de medición: Es el área geográfica establecida por la ARCOTEL constante en el Anexo II de la presente Resolución, para verificar el cumplimiento de los valores objetivos de los parámetros de calidad SMA-QoS-6 y SMA-QoS-8.

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

5.1. La ARCOTEL realizará el análisis y verificación del cumplimiento de ésta Norma Técnica de acuerdo a la periodicidad de medición establecida para cada parámetro de calidad, respecto de las mediciones y resultados obtenidos en el cumplimiento del periodo de medición previo.

La evaluación de cumplimiento de cada parámetro de calidad podrá generar, de ser el caso, el inicio de un único procedimiento administrativo sancionador y de ser procedente, la imposición de una sanción por parámetro de calidad incumplido, conforme el régimen de infracciones y sanciones establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

5.2. En los parámetros SMA-QoS-3, SMA-QoS-4, SMA-QoS-6, SMA-QoS-7 y SMA-QoS-8, cuando el valor objetivo no sea alcanzado y se presente un desvío menor o igual al descrito en la siguiente tabla, en desmedro del valor objetivo del índice, la ARCOTEL notificará al prestador para que subsane. La subsanación se realizará durante el siguiente período de evaluación y será verificada

cuando el prestador presente el reporte correspondiente a dicho periodo, conforme lo previsto en la presente Norma. Si en el proceso de evaluación se verifica que no se efectuó la subsanación, se iniciará el procedimiento administrativo sancionador correspondiente.

Nota: Para leer Cuadro, ver Registro Oficial Suplemento 542 de 17 de Septiembre de 2018, página 13.

En el parámetro SMA-QoS-9, cuando el valor objetivo no sea alcanzado, el prestador de servicio, en un término de diez (10) días contados a partir de realizadas las mediciones respectivas, deberá corregir el mapa de cobertura publicado en su página web, en función de las mediciones reales. Realizada la corrección de los mapas de cobertura, en un término de cinco (5) días, el prestador deberá notificar a la ARCOTEL dicha acción, adjuntando las mediciones respectivas, a fin de que la ARCOTEL realice las verificaciones correspondientes en los mapas corregidos.

La evaluación de los parámetros SMA-GoS-9 y SMA-QoS-10, serán realizados considerando la corrección de los mapas de cobertura; si en la verificación, el valor objetivo determinado en la presente Norma Técnica no es alcanzado, dará lugar al inicio del procedimiento administrativo sancionador correspondiente.

5.3. Para los parámetros SMA-QoS-6 y SMA-QoS-8, se graduará el valor económico de la sanción, en caso de incumplimiento, en función de la cantidad de zonas de medición que hayan incumplido el valor objetivo en el periodo de medición.

5.4. Los parámetros definidos con carácter informativo serán medidos por los prestadores de servicio y reportados a la ARCOTEL, conforme lo establecido en las fichas constantes en el Anexo I de la presente Norma Técnica.

5.5. Para la presentación de resultados de todos los parámetros de calidad constantes en el Anexo I, 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.

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

Art. 6.- Medición y evaluación.- Para la medición y evaluación de los parámetros SMA-QoS-9 (Zona de cobertura / Nivel mínimo de señal en zona de cobertura), y SMA-QoS-10 (Calidad de conversación - MOS) se realizará lo siguiente:

6.1. La medición se realizará por parroquia, dentro del área geográfica de la misma, independientemente de que sea considerada urbana o rural.

6.2. Las parroquias a evaluarse serán determinadas anualmente por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, con base en la información publicada en mapas de cobertura por parte del prestador del servicio, de conformidad con los lineamientos de publicación establecidos por la ARCOTEL para cumplimiento de las obligaciones de su título habilitante. Toda la cobertura de la infraestructura instalada y reportada a la ARCOTEL por parte del operador deberá constar en los mapas de cobertura del servicio.

Para la definición de las áreas de medición dentro de las parroquias, se considerará aquella parte de los mapas de cobertura, publicados por el operador con el nivel mínimo de señal establecido en la presente norma.

Adicionalmente, en la determinación anual de parroquias se podrán considerar parroquias evaluadas en años anteriores para ser nuevamente evaluadas en función del interés público, compromisos de optimización propuestos por el prestador del servicio, y reclamos presentados por falta de cobertura; todo esto dentro de las zonas o áreas de cobertura reportadas o publicadas por el prestador en

mapas de cobertura.

6.3. Hasta el 30 de septiembre de cada año, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL remitirá a los prestadores del servicio móvil avanzado (SMA) y móvil avanzado a través de Operador Móvil Virtual (OMV), la propuesta de parroquias a ser medidas en el año siguiente y el cronograma de mediciones respectivo. Los prestadores de servicio, deberán remitir a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL sus observaciones, aportes, justificaciones y documentos de soporte, en medio escrito, hasta el 31 de octubre de cada año, respecto de la propuesta enviada por la ARCOTEL.

6.4. Una vez recibidos los aportes de los prestadores de servicio móvil avanzado, hasta el 31 de diciembre de cada año, se establecerán y notificarán oficialmente por parte de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, las parroquias a ser medidas el año siguiente, así como los recorridos y el cronograma de mediciones establecido para tal fin. Previo a esta determinación, se podrán mantener reuniones o realizar talleres de trabajo entre la unidad o unidades que designe la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL y los prestadores del Servicio Móvil Avanzado y móvil avanzado a través de Operador Móvil Virtual (OMV).

6.5. La ARCOTEL podrá eliminar o reconsiderar parroquias propuestas para medición, con base en los siguientes aspectos:

a. La parroquia que fue afectada el año inmediato anterior, con un evento catastrófico de alto impacto, como deslaves, terremotos o movimientos sísmicos en general, oleajes, maremotos u otros eventos que hubieren generado afectación en las infraestructuras de soporte del servicio móvil avanzado y hayan requerido su reinstalación o reubicación.

b. Parroquias respecto de las cuales el prestador del servicio móvil avanzado presente formalmente, con la debida documentación de respaldo, justificaciones de imposibilidad de expansión o mejoras, debido a autorizaciones pendientes o en trámite de aprobación en Gobiernos Autónomos Descentralizados, o que las mismas hayan sido negadas o suspendidas por causas ajenas al prestador.

c. Parroquias en las cuales el prestador del servicio declare y notifique formalmente la planificación para la ejecución en el año siguiente, de actividades de optimización, incremento de infraestructura o realización de mejoras para la prestación del servicio. Las parroquias que dejen de considerarse por esta razón, serán sujetas de evaluación obligatoria al año siguiente al periodo comprometido en la realización de mejora o incremento de infraestructura.

En caso de eliminación de una parroquia propuesta por la ARCOTEL por una de las razones expuestas en el presente numeral, la ARCOTEL podrá establecer una nueva parroquia de medición.

6.6. Las parroquias que el año inmediato anterior no hubieren cumplido con el valor objetivo individual, serán evaluadas el año siguiente de manera independiente y adicional a las parroquias consideradas como parte de la muestra anual.

6.7. En caso de que en el período de medición, se presentaren eventos catastróficos de impacto, como deslaves, terremotos, oleajes, maremotos, inundaciones u otros que generen afectación en prestación del servicio, las parroquias que se vean afectadas por estos eventos no serán susceptibles de medición, previa evaluación de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, con base en la petición que realice el prestador del servicio afectado, adjuntando los informes y documentación de sustento respectivos.

6.8. La ARCOTEL realizará las mediciones que considere necesarias para la verificación de estos parámetros, en las parroquias, calendario y recorridos establecidos para los prestadores de servicio, como parte de sus atribuciones de control y supervisión correspondientes.

Art. 7.- Determinación de cumplimiento.- Para la determinación de cumplimiento de los parámetros SMA-QoS-6 (Porcentaje de llamadas establecidas) y SMA-QoS-8 (Porcentaje de llamadas caídas) se aplicarán las zonas de medición constantes en el Anexo II de la presente Norma Técnica.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- La Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, en un término no mayor a treinta (30) días, contados a partir de la publicación en el Registro Oficial de esta Norma Técnica, remitirá a los prestadores del servicio móvil avanzado, formatos, instructivos y las disposiciones sobre archivos de respaldo o guías metodológicas, que considere pertinentes para una adecuada aplicación, supervisión y control.

Segunda.- Los siguientes parámetros serán considerados informativos:

- a) SMA-QoS-1
- b) SMA-QoS-9, únicamente para la tecnología 4G,
- c) SMA-QoS-10, únicamente para la tecnología 2G.
- d) SMA-QoS-11.
- e) SMA-QoS-12.
- f) SMA-QoS-13.
- g) SMA-QoS-14.
- h) SMA-QoS-15.

Tercera.- En un plazo de hasta dos meses, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Norma Técnica, la ARCOTEL notificará a los prestadores del servicio móvil avanzado, las guías de procedimiento para la medición de los parámetros de calidad de esta Resolución.

Cuarta.- Para el cumplimiento de lo establecido en el artículo 6 de la presente resolución, hasta el 30 de septiembre de 2018, la ARCOTEL notificará a los prestadores del Servicio Móvil Avanzado, la propuesta de parroquias a ser medidas en el año 2019 y el cronograma de mediciones respectivo a nivel nacional, para la aplicación de esta Norma Técnica.

DISPOSICION DEROGATORIA

Primera.- Deróguese las Resoluciones TEL-042-01-CONATEL-2014, TEL-458-16-CONATEL-2014, ST-2014-0035 y ARCOTEL-2017-0015.

DISPOSICION FINAL

Primera.- Esta resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, a 2 de agosto del 2018.

Ing. Guillermo León Santacruz
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO
AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

Mgs. Germán Celleri López
SECRETARIO DEL DIRECTORIO, SUBROGANTE
AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES.

ANEXO I
ANEXO - FICHAS METODOLOGICAS

ANEXO II
ZONAS PARA LA MEDICION DE LOS PARAMETROS SMA-QOS-6
(PORCENTAJE DE LLAMADAS ESTABLECIDAS) Y SMA-QOS-8
(PORCENTAJE DE LLAMADAS CAIDAS)

Nota: Para leer Anexos, ver Registro Oficial Suplemento 542 de 17 de Septiembre de 2018, página 17.