

RESOLUCIÓN ARCOTEL-2024-0153

**EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN
Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**

CONSIDERANDO:

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

“Art. 5.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.”

“Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.- El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.”

“Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.”

“Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas: (...) 25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.”

“Art. 313.- El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social. Se 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”.

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

El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, 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, 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 también la Ley Ibídem determina:

“Artículo 4.- Principios.- “La administración, regulación, control y gestión de los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico se realizará de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. La provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones responderá a los principios constitucionales de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad así como a los principios de solidaridad, no discriminación, privacidad, acceso universal, transparencia, objetividad, proporcionalidad, uso prioritario para impulsar y fomentar la sociedad de la información y el conocimiento, innovación, precios y tarifas equitativos orientados a costos, uso eficiente de la infraestructura y recursos escasos, neutralidad tecnológica, neutralidad de red y convergencia”.

“Artículo 20.- Obligaciones y Limitaciones.- La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, determinará las obligaciones específicas para garantizar la calidad y expansión de los servicios de telecomunicaciones así como su prestación en condiciones preferenciales para garantizar el acceso igualitario o establecer las limitaciones requeridas para la satisfacción del interés público, todo lo cual será de obligatorio cumplimiento.

Las empresas públicas que presten servicios de telecomunicaciones y las personas naturales o jurídicas delegatarias para prestar tales servicios, deberán cumplir las obligaciones establecidas en esta Ley, su reglamento general y las normas emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para garantizar la calidad, continuidad, eficacia, precios y tarifas equitativas y eficiencia de los servicios públicos.”.

“Artículo 22.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios.- Los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones tendrán derecho: 1. A disponer y recibir los servicios de telecomunicaciones contratados de forma continua, regular, eficiente, con calidad y eficacia”, “13. A la atención y resolución oportuna de las solicitudes y reclamos relacionados con la prestación de los servicios contratados de conformidad con las regulaciones aplicables”, “14. A exigir a los prestadores de los

servicios contratados, el cumplimiento de los parámetros de calidad aplicables.”, y “21. A denunciar ante las autoridades competentes los incumplimientos o violaciones de sus derechos por parte de los prestadores.”

“Artículo 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.- Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes: (...) “2. Prestar el servicio de forma obligatoria, general, uniforme, eficiente, continua, regular, accesible y responsable, cumpliendo las regulaciones que dicte la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y lo establecido en los títulos habilitantes”, “3. Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información así como lo dispuesto en los títulos habilitantes.”, “4. Respetar los derechos de los usuarios establecidos en esta Ley y en el ordenamiento jurídico vigente” y “19. Garantizar la atención y resolución oportuna de los reclamos formulados por sus abonados o usuarios, conforme los plazos que consten en la normativa o títulos habilitantes.”.

“Artículo 29.- Regulación técnica. 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.”.

“Art. 148.- Atribuciones del Director Ejecutivo.- Corresponde a la Directora o Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones:

4. Aprobar la normativa para la prestación de cada uno de los servicios de telecomunicaciones, en los que se incluirán los aspectos técnicos, económicos, de acceso y legales, así como los requisitos, contenido, términos, condiciones y plazos de los títulos habilitantes y cualquier otro aspecto necesario para el cumplimiento de los objetivos de esta Ley.”.

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

“Art. 9.- Funciones del Director Ejecutivo de la ARCOTEL.- El Director Ejecutivo de la ARCOTEL, a más de las funciones previstas en la Ley, ejercerá las siguientes: (...)

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

“Art. 59.- Consideraciones generales de las obligaciones de los prestadores de servicios.- Para el cumplimiento de las obligaciones de los prestadores de servicios, previstas en la LOT, se considerará lo siguiente: 1. Cuando los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, 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.- 2. La atención y resolución oportuna de las solicitudes y reclamos relacionados con la prestación de los servicios de telecomunicaciones contratados, incluidos los de radiodifusión por suscripción, no deben superar el término máximo de quince (15) días, sin embargo, podrá resolverse en plazos mayores para casos complejos, de conformidad con las regulaciones aplicables. (...) 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, 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 la Dirección Ejecutiva 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 la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL”.

“Artículo 18.- El prestador deberá recibir y atender los reclamos de los abonados, clientes, suscriptores, conforme lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente y lo previsto en sus títulos habilitantes; la compensación a los abonados o clientes, de ser aplicable, se realizará de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.”.

“Artículo 20.- Sin perjuicio de otros derechos y obligaciones reconocidos por la LOT, los títulos habilitantes y el ordenamiento jurídico vigente, se reconocen especialmente los siguientes derechos y obligaciones del abonado, cliente o suscriptor: (...) e. El abonado o suscriptor tiene derecho a presentar ante la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, reclamos o quejas, por la calidad del servicio, por facturación de servicios no contratados o pagos indebidos y por cualquier irregularidad en relación con la prestación del servicio contratado al prestador.”.

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

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

Los parámetros y metas de calidad de los servicios iniciales, constarán en el título habilitante y serán actualizados cuando la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL lo requiera (...).”.

“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.”.

Que, mediante Resolución No. ARCOTEL-2018-0716 de 16 de agosto de 2018, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, expidió 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, que determina:

“Art. 4.- Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios.- Sin perjuicio de las obligaciones que se encuentran detalladas para los prestadores de servicio del régimen general de telecomunicaciones y sus abonados o clientes en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Reglamento para la Prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, y demás normativa vinculada, así como de lo establecido en sus respectivos títulos habilitantes para la prestación del servicio o servicios, estos se obligan a observar, respetar y aplicar, las siguientes condiciones generales:

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

Que, con las siguientes resoluciones, se aprobó y emitió aspectos referentes a la calidad del servicio de Telefonía Fija:

SERVICIO	RESOLUCIÓN	NORMA DE CALIDAD
Telefonía Fija	256-08-CONATEL-2008 13 de mayo de 2008	Aprobar el Sistema Tipo de Recepción y Tramites de Quejas y Reparación de Fallas y el formato SNT-T-QF-001
	ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016	Aprobar los Índices de Calidad aplicables a partir del año 2016 para las prestadoras del servicio de telefonía fija: CNT E.P., ETAPA E.P., ECUADORTELECOM S.A., SETEL S.A., LINKOTEL S.A. y LEVEL 3 ECUADOR LVLTL S.A. (hoy CENTURYLINK ECUADOR S.A.) consistentes en el siguiente cuadro y cuyo detalle consta en el Anexo de esta Resolución.
	13-06-ARCOTEL-2016 de 30 de septiembre de 2016	Ratificar los índices de calidad aplicables a partir del año 2016 para las prestadoras del servicio de telefonía fija: CNT E.P., ETAPA E.P., ECUADORTELECOM S.A., SETEL S.A., LINKOTEL S.A., Y LEVEL 3 ECUADOR LVLTL S.A. (hoy CENTURYLINK ECUADOR S.A.), aprobados mediante Resolución ARCOTEL-2016-144 del 13 de febrero del 2016.

Que, el Decreto Ejecutivo No. 372 de 19 de abril de 2018, emitido por el Presidente Constitucional de la República, 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 de administrativa y de trámites.

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

Que, mediante oficio Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2022-0585-OF de 26 de octubre de 2022, oficio Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2023-0372-OF de 05 de septiembre de 2023 y oficio Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2023-0414-OF de 29 de septiembre de 2023, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL puso a consideración y aprobación de los Miembros del

Directorio de la ARCOTEL los informes Nro. IT-CRDS-GR-2022-061 de 12 de octubre de 2022 y Nro. IT-CRDS-GR-2023-0062 de 04 de agosto de 2023, que sustentan la oportunidad y legitimidad de la NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA; así como, los informes jurídicos Nro. ARCOTEL-CJDA-2022-0049 de 24 de octubre de 2022 y No. ARCOTEL-CJDA-2023-0048 de 23 de agosto de 2023, y el proyecto de resolución correspondiente; con el fin de que se disponga el inicio del proceso de consulta pública respectivo.

Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-DIR-2023-0039-M de 10 de octubre de 2023, la Secretaría del Directorio de la ARCOTEL, notificó la Resolución No. 06-02-ARCOTEL-2023 emitida por el Directorio de la ARCOTEL el 05 de octubre de 2023, en la cual resolvió:

“ARTÍCULO 2.- Disponer a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, la ejecución del procedimiento de consultas públicas de la propuesta normativa denominada NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA, de conformidad con lo determinado en el Reglamento de Consultas Públicas vigente, la Disposición General Primera y demás disposiciones aplicables de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones”.

Que, el proceso de consultas públicas se efectuó de conformidad con la Disposición anteriormente citada, de acuerdo con el siguiente detalle:

- Publicación en la página web institucional el 16 de octubre de 2023, del proyecto de regulación e informe de legitimidad y oportunidad; indicaciones y plazos para presentar observaciones al proyecto; convocatoria a Audiencias Públicas; y,
- Las audiencias públicas se realizaron el día 01 de noviembre de 2023 a las 10h00 de manera presencial y virtual.

Que, mediante Resolución Nro. 02-02SE-ARCOTEL-2024 de 10 de mayo de 2024, el Directorio de la ARCOTEL resolvió aprobar las reformas al REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN, que establecen como autoridad competente para emitir las normas de calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, al Director Ejecutivo de ARCOTEL.

Que, mediante memorando No. ARCOTEL-CREG-2024-0444-M de 20 de junio de 2024, la Coordinación Técnica de Regulación, remite a la Coordinación General Jurídica el Informe Técnico de la Propuesta de Norma Técnica de Calidad para la Prestación del Servicio de Telefonía Fija No. IT-CRDS-GR-2024-0039 de 14 de junio de 2024 y el proyecto de resolución; para que en el ámbito de sus competencias remita el informe jurídico de autoridad competente y de legalidad correspondiente.

Que, con memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2024-0431-M de 16 de julio de 2024, la Coordinación General Jurídica aprueba el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2024-0033, de 12 de julio de 2024, que en su parte pertinente señala: *“En consideración de los antecedentes, competencia y análisis expuestos, la Dirección de Asesoría Jurídica, concluye que el proyecto normativo titulado: “NORMA TÉCNICA*

DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA", guarda conformidad con el ordenamiento jurídico vigente; siendo una atribución del Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones aprobarlo, en uso de sus competencias y atribuciones previstas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su Reglamento General de Aplicación."

Que, con memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2024-00517-M de 22 de julio de 2024 de 2024, se remitió a consideración del Director Ejecutivo de la ARCOTEL, el Informe Técnico de la Propuesta de Norma Técnica de Calidad para la Prestación del Servicio de Telefonía Fija No. IT-CRDS-GR-2024-0039 de 14 de junio de 2024, el proyecto de resolución, el informe jurídico Nro. ARCOTEL-CJDA-2024-0033 de 12 de julio de 2024, aprobados por la Coordinación Técnica de Regulación de la ARCOTEL.

En ejercicio de sus atribuciones legales y reglamentarias,

RESUELVE:

Expedir la: **NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA**

Artículo 1.- Objeto.- La presente norma tiene por objeto establecer los parámetros que regulan la calidad en la prestación del Servicio de Telefonía Fija en función de una metodología de evaluación y valores objetivos aplicables para garantizar los derechos de sus abonados/clientes-usuarios.

Artículo 2.- Ámbito.- El contenido de la presente Norma Técnica, es de cumplimiento obligatorio para todos los prestadores del Servicio de Telefonía Fija, tanto concesionados como autorizados, a través del respectivo título habilitante.

Los parámetros de calidad detallados en el Anexo I no serán de aplicación a los usuarios que negocian sus condiciones técnicas y operativas específicas mediante Acuerdos de Nivel de Servicio – SLAs, condiciones de calidad en la prestación del servicio que no podrán ser inferiores a los establecidos en la norma de calidad vigente.

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

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

Calidad de servicio (QoS): La totalidad de las características de un servicio de telecomunicaciones que determinan su capacidad para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas del usuario del servicio.

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 determinadas, en relación con las especificaciones del parámetro de calidad correspondiente, conforme las fichas constantes en el Anexo I de la presente Norma.

Registro de Reclamos: Registro, ya sea en medio electrónico o escrito, que deberá contener como mínimo los siguientes datos: número de caso o ticket de atención, nombres completos del abonado/cliente-usuario, su número de cédula de ciudadanía o pasaporte; o RUC, si el abonado/cliente-usuario fuere persona jurídica; el número de teléfono y ubicación (provincia, cantón, dirección); motivo del reclamo, fecha de reporte del inconveniente, fecha de atención, tiempo efectivo de resolución, y detalle de la solución.

Línea telefónica en servicio: Línea telefónica conectada a un abonado/cliente-usuario y que permite la utilización del servicio de telefonía fija.

Parámetro: Característica cuantificable de un aspecto del servicio con alcance y límites específicos.

SAAD: Sistema Automatizado de Adquisición de Datos.

Tiempo efectivo de resolución: El tiempo transcurrido desde la presentación del reclamo hasta su resolución, restado los tiempos no imputables al prestador, ya sea por demoras imputables al usuario o solicitudes de los usuarios de atención diferida.

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

Artículo 4.- Parámetros aplicables.- Los parámetros de calidad aplicables, para los prestadores del Servicio de Telefonía Fija, son los que constan en las fichas metodológicas incluidas en el Anexo I, de esta Norma Técnica.

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

5.1 Todos los prestadores mantendrán un Registro de Reclamos, el cual, estará a disposición de los abonados/clientes-usuarios, respecto de su propio reclamo.

5.2 La ARCOTEL realizará el análisis y verificación del cumplimiento de esta 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.

5.3 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.

5.4 En caso de existir situaciones de fuerza mayor o caso fortuito que no permitan el cumplimiento de todo o en parte de uno o varios de los índices de calidad, el prestador deberá notificar hasta antes de la entrega del reporte correspondiente, los incidentes presentados con los justificativos respectivos y la petición concreta de la exclusión de los datos en el cálculo del índice donde se suscitó el inconveniente a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, para que tal evento, sea calificado y aceptado por ésta. Para el caso de interrupciones, deberá ceñirse a lo determinado en el ordenamiento jurídico vigente, aspecto que no se considera en la norma de calidad ya que este aspecto está regulado en el manual de procedimiento de notificaciones de interrupciones aplicable al servicio de telefonía fija emitida con Resolución Nro. TEL 456-15-CONATEL-2014 del 19 de junio de 2014, o en la normativa que la remplace.

5.5 Los reportes de cumplimiento de los parámetros de calidad, deberán ser cargados en el SAAD del prestador, con la periodicidad establecida en las respectivas fichas metodológicas de los parámetros de calidad, conforme las especificaciones y disposiciones que emita la ARCOTEL para tal fin y deberá estar disponible para su verificación, hasta veinte y cuatro (24) meses después de su carga, Así también, para las acciones de control respectivas, posterior al plazo indicado anteriormente, el prestador respaldará la información en sus sistemas, los cuales deberán estar disponibles para cuando requiera la ARCOTEL.

Artículo 6.- Publicación de los resultados.- Los prestadores del servicio de telefonía fija tienen la obligación de publicar en su portal web, en un término máximo de quince (15) días de finalizado el período de medición, los resultados correspondientes a los parámetros de calidad.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- En el término de 10 días, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente norma técnica, los prestadores del servicio de telefonía fija, deberán remitir a la ARCOTEL la propuesta de las preguntas de la encuesta a ser aplicada a los abonados/clientes-usuarios.

Segunda.- La Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL en un plazo de tres (3) meses contados a partir de la publicación en el Registro Oficial de la presente norma, remitirá a los prestadores del servicio de telefonía fija, los formatos, instructivos y demás disposiciones que se consideren pertinentes, para una adecuada aplicación, supervisión y control, de la presente norma.

Tercera.- A partir de la notificación de los formatos e instructivos previsto en la disposición transitoria segunda, se otorga un plazo de seis (6) meses para que los prestadores del servicio de telefonía fija realicen las adecuaciones que sean necesarias en sus sistemas.

Hasta que se cumpla lo establecido en el inciso anterior, los prestadores del servicio de Telefonía Fija, continuarán reportando la información de cumplimiento y de respaldo de cada uno de los parámetros de calidad, en el formato y disposiciones emitidas con las Resoluciones Nro. ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016 y Nro. 13-06-ARCOTEL-2016 de 30 de septiembre de 2016, a excepción de los parámetros de calidad que se hayan eliminado con la presente Norma técnica de calidad para la prestación del servicio de telefonía fija.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Primera.- Deróguense las siguientes resoluciones: 256-08-CONATEL-2008 de 13 de mayo de 2008, ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016 y 13-06-ARCOTEL-2016 de 30 de septiembre de 2016.

DISPOSICIÓN FINAL

Esta Norma Técnica entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, a 30 de julio de 2024

Mgs. Jorge Hoyos Zavala
DIRECTOR EJECUTIVO
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Ing. Paulina Zhunio Cifuentes Especialista Jefe 1</p> <p>Ab. Alex Becerra Chingal Analista Jurídico de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones 2</p>	<p>Mgs. Jaime Benítez Enríquez Director Técnico de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones</p>	<p>Mgs. Elvis Narváez Taranto Coordinador Técnico de Regulación</p>

ANEXO I

FICHAS METODOLÓGICAS

PARÁMETRO DE CALIDAD PARA TELEFONÍA FIJA		
NOMBRE: RELACIÓN CON EL CLIENTE		CÓDIGO: SFT-QoS-1
FUNCIÓN GENERAL: Gestión del Servicio	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Atención al usuario	CRITERIO: Todos

DEFINICIÓN

- Es el grado de satisfacción que tiene un abonado/cliente-usuario respecto de la atención recibida por parte del prestador, en los canales de atención que disponga.

Los aspectos a ser evaluados podrán ser:

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

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

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

Confiabilidad: cumple con lo ofrecido

VALOR OBJETIVO

El resultado de las mediciones es de carácter informativo.

Nota: Valor anual a nivel nacional

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Forma de medición

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

El abonado/cliente-usuario es consultado, y otorgará calificaciones de acuerdo a la siguiente escala:

GRADO	CALIFICACIÓN
-------	--------------

Muy satisfecho	6
	5
	4
	3
	2
	1
Muy insatisfecho	0

Tamaño de la muestra

Se toma una muestra significativa de diferentes usuarios, quienes han contratado el servicio por lo menos los últimos tres (3) meses.

El tamaño de la muestra deberá garantizar una confiabilidad de al menos el 95% y un error no mayor al 3%. Se excluirán las encuestas de los abonados/clientes-usuarios que respondan “no sé” o quienes se rehúsen a contestar; no obstante, siempre se deberá asegurar un tamaño mínimo de muestra (muestra significativa).

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

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

Donde:

N=Número total de líneas telefónicas en servicio, de usuarios que han contratado el servicio por lo menos los últimos tres (3) meses, con corte al mes anterior al cual se va a ejecutar (aplicar) las encuestas.

Z=1,96 (para un nivel de confianza del 95%)

p=0,5 (para maximizar el tamaño muestral)

q=0,5 (para maximizar el tamaño muestral)

d=0,03 (para un nivel de precisión de 3%)

La muestra para encuestados deberá incluir abonados/clientes-usuarios de cada una de las provincias del país en las cuales el prestador disponga de líneas telefónicas en servicio, y deberá ser proporcional respecto de total de líneas telefónicas en servicio a nivel nacional que disponga el prestador correspondiente al mes anterior al de la aplicación de las encuestas.

Área de aplicación

Área de prestación del servicio.

Variables que conforman el parámetro

R: Relación con el cliente.

C_i: Valor de la calificación del i-ésimo encuestado (Promedio de las calificaciones que el i-ésimo encuestado otorgó a los aspectos evaluados, previstos en la definición. Cada aspecto tendrá la

misma ponderación).

Ne: Número total de encuestados (mayor o igual al tamaño de la muestra (m)).

Cálculo para obtener el índice

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

Frecuencia de Medición

Anual.

Reportes

El reporte de cumplimiento de este parámetro, deberá ser entregado anualmente hasta el treinta y uno (31) de enero después de concluido el año de evaluación, de acuerdo a los formatos, especificaciones y disposiciones que la ARCOTEL establezca para tal fin. La ARCOTEL en caso de considerarlo necesario podrá verificar las fichas de campo.

OBSERVACIONES

Las preguntas de la encuesta a ser aplicada, serán establecidas por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, sobre la base de las propuestas que presenten los prestadores.

Los prestadores tienen la libertad de elegir los medios más adecuados para realizar las encuestas, éstas pueden incluir entre otras: el contacto personal con abonado/cliente-usuario, realizadas por teléfono o web; o, realizadas por una empresa independiente de opinión pública. El método de la encuesta debe ser uniforme, la muestra debe ser aleatoria y cubrir toda el área de prestación del servicio del prestador.

PARÁMETRO DE CALIDAD PARA TELEFONÍA FIJA		
NOMBRE: TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS GENERALES		CÓDIGO: STF-QoS-2
FUNCIÓN GENERAL: Gestión del Servicio	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Atención al abonado/cliente-usuario	CRITERIO: Velocidad

DEFINICIÓN

Es el tiempo que los abonados/clientes-usuarios esperan para que su reclamo procedente reportado en cualquier punto de contacto del prestador del servicio, sea resuelto.

Los reclamos generales pueden ser entre otros, los siguientes:

- Información errónea
- Provisión tardía del servicio
- Reactivación tardía del servicio
- No tramitación de solicitud de baja del servicio
- Cambio de número
- Instalación o activación
- Traslado del servicio
- Suspensión o corte del servicio
- Cobro de servicios no solicitados.
- Aplicación errónea de las tarifas.
- Cobro de servicios oportunamente terminados por el usuario.
- Cobro de servicios bloqueados.
- Errores de emisión de las facturas.
- Cobro de facturas o llamadas que ya fueron pagadas.
- Cobro del servicio o recaudación.
- Incumplimiento de plazo de entrega de factura.

Se entenderá por "procedentes" a aquellos reclamos que son imputables al operador. Se excluyen los reclamos por averías.

VALORES OBJETIVOS

- a) $\%Tr1 \geq 80,00\%$ (Para resoluciones realizadas en un tiempo \leq a cinco (5) días calendario)
- b) $\%Tr2 = 100,00\%$ (Para resoluciones realizadas en un tiempo $<$ a quince (15) días término)

Nota: Valor objetivo trimestral

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Forma de medición

Medido a través del sistema de atención de reclamos del prestador del servicio, el cual, deberá registrar los reclamos recibidos a través de todos los canales establecidos por el prestador del servicio, conforme el ordenamiento jurídico vigente, debiendo ser, como mínimo, los siguientes: presencial, telefónico, páginas web u otros medios, que el prestador del servicio, ponga a disposición del usuario.

Tamaño de la muestra

Todos los reclamos reportados por los abonados/clientes/usuarios del servicio, durante el período de medición, con excepción de los siguientes reclamos:

- a. Reclamos que no sean procedentes (no imputables a la prestadora).
- b. Suspensiones por no pago.
- c. Bloqueos de equipo y/o suspensiones de servicio originados por instrucción del regulador o por cumplimiento del reglamento o cualquier otra normativa.
- d. Reclamos registrados fuera de los canales oficiales del prestador del servicio.
- e. No se considerarán reclamos cuya complejidad y/o atenciones demande tiempos superiores a quince (15) días término, en los siguientes casos:
 - i. Fuerza mayor o caso fortuito, que impidan la gestión del prestador.
 - ii. Información solicitada al abonado o cliente, indispensable para la atención del reclamo, que no haya sido remitida por éste, previo requerimiento del prestador del servicio.
 - iii. Situaciones que no sean imputables al prestador de servicio.

Área de aplicación

Área de concesión del prestador.

Variables que conforman el parámetro

- %Tr1: Porcentaje de cumplimiento del Tiempo efectivo de resolución, menor o igual a cinco (5) días calendario.

$R_{\leq 5d}$: Reclamos que han sido resueltos en un tiempo menor o igual a cinco (5) días calendario del trimestre.

Rr : Total de reclamos reportados en el trimestre.

- %Tr2: Porcentaje de cumplimiento del Tiempo efectivo de resolución, menor o igual a quince (15) días término.

$R_{\leq 15d}$: Reclamos que han sido resueltos en un tiempo menor o igual a quince (15) días término en el trimestre.

Cálculo para obtener el índice

$$\%Tr1 = \frac{R_{\leq 5d}}{Rr} * 100$$

$$\%Tr2 = \frac{R_{\leq 15d}}{Rr} * 100$$

Frecuencia de Medición

Trimestral

Reportes

Los reportes de cumplimiento de este parámetro, deberán ser entregados anualmente con desglose trimestral, hasta el 31 de enero (reporte correspondiente al periodo enero - diciembre del año inmediato anterior).

OBSERVACIONES

El prestador valorará los reclamos generales y calificará como "procedentes" a aquellos que sean imputables a éste, observando su registro en el "Registro de Reclamos".

PARÁMETRO DE CALIDAD PARA TELEFONÍA FIJA		
NOMBRE: PORCENTAJE DE AVERÍAS EFECTIVAS REPARADAS		CÓDIGO: STF-QoS-3
FUNCIÓN GENERAL: Gestión del Servicio	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Reparaciones	CRITERIO: Velocidad

DEFINICIÓN

Es el porcentaje de averías efectivas reportadas por los abonados/clientes-usuarios que fueron reparadas en un tiempo determinado, respecto al total de averías efectivas reportadas por los abonados/clientes-usuarios.

Se entenderá como *Avería Efectiva Reportada* a toda falla que se detecta como consecuencia de un reclamo de un abonado/cliente-usuario y que al ser investigada se determina que afecta el servicio. No incluirá aquellas averías de responsabilidad del abonado/usuario.

VALOR OBJETIVO

- a) $\%Aer_{24h} \geq 72,00\%$ de averías efectivas reparadas hasta en 24 horas.
- b) $\%Aer_{5d} \geq 95,00\%$ de averías efectivas reparadas hasta en 5 días calendario.

Nota: Valor objetivo trimestral

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Forma de medición

Medido a través del sistema de control de averías del prestador del servicio.

Tamaño de la muestra

Todas las averías efectivas reportadas por los abonados/clientes-usuarios y todas las averías efectivas reparadas, durante el período de medición.

Área de aplicación

Área de prestación del servicio.

Variables que conforman el parámetro

$\%Aer_{24h}$: Porcentaje trimestral de averías efectivas reparadas hasta en 24 horas.

$\%Aer_{5d}$: Porcentaje trimestral de averías efectivas reparadas hasta en 5 días calendario.

Aerr24h: Cantidad de averías efectivas reportadas en el trimestre por los abonados/clientes-usuarios, reparadas dentro de las 24 horas siguientes al momento de haber sido recibidas por el prestador.

Aerr5d: Cantidad de averías efectivas reportadas en el trimestre por los abonados/clientes-usuarios y reparadas antes de los 5 días calendario siguientes al momento de haber sido recibidas por el prestador.

Aer : Cantidad de averías efectivas reportadas en el trimestre por los abonados/clientes-usuarios.

Cálculo para obtener el índice

$$\% A_{er24h} = \frac{A_{err24h}}{A_{er}} \times 100$$

$$\% A_{er5d} = \frac{A_{err5d}}{A_{er}} \times 100$$

Frecuencia de Medición

Trimestral.

Reportes

Los reportes de cumplimiento de este parámetro, deberán ser entregados anualmente con desglose trimestral, hasta el 31 de enero (reporte correspondiente al periodo enero - diciembre del año inmediato anterior).

OBSERVACIONES

Quedarán excluidos de esta medición, los tiempos de las averías efectivas reportadas en las cuales no se haya podido tener acceso a las dependencias del abonado/cliente-usuario en la fecha y hora acordadas; o cuando se haya retrasado el servicio de reparación a petición del abonado/cliente-usuario, o la atención se retrase por acciones requeridas u ocasionadas por el abonado/cliente-usuario.

Si al momento de ser reportada la avería, a solicitud del abonado/cliente-usuario se requiere un acuerdo para definir el momento de la reparación, se fijará la cita correspondiente y el tiempo se contabilizará desde el momento acordado y no desde el reporte de la avería.

PARÁMETRO DE CALIDAD PARA TELEFONÍA FIJA		
NOMBRE: GESTIÓN DE RED		CÓDIGO: STF-QoS-4
FUNCIÓN GENERAL: Eficiencia de la Red	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Establecimiento	CRITERIO: Disponibilidad

DEFINICIÓN:

Este indicador permitirá medir la eficacia de la red para gestionar llamadas a números de telefonía fija o móvil; corresponde al porcentaje de las llamadas gestionadas exitosamente por la red del prestador de servicio de telefonía fija, en relación al total de intentos de llamadas a números del servicio de telefonía (fija o móvil).

Se consideran llamadas gestionadas exitosamente, las siguientes:

- a) El usuario llamado contesta.
- b) El terminal / usuario llamado está ocupado.
- c) El terminal / usuario llamado no responde.
- d) El terminal llamado está desconectado de la red o rechaza la petición de conexión.
- e) Llamada se redirige a buzón de mensajes.

Se excluye de este grupo aquellas causas inherentes a la red del prestador como: red fuera de servicio, mal dimensionamiento de rutas intercentrales, no disponibilidad de circuitos/canales hacia el destino, errores de encaminamiento en la central o congestión de la misma y otras causas que lleven a la liberación de la llamada por falla de la red del mismo prestador.

VALOR OBJETIVO:

- a) $\%LLg_{STF-on} \geq 95,00 \%$
- b) $\%LLg_{STF-off} \geq 93,00 \%$
- c) $\%LLg_{SMA} \geq 93,00 \%$

Nota: Valor objetivo mensual.

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN:

Forma de medición:

El prestador realizará la medición en la central o softswitch de origen, o en el punto de interconexión, según corresponda. El punto de medición será justificado ante la ARCOTEL, quien validará la medición.

Tamaño de la muestra:

Todos los intentos de llamada a números válidos debidamente marcados, originados en la red del prestador, durante el periodo de medición.

Área de aplicación:

Área de prestación de servicio.

Variables que conforman el parámetro:

- **Fija – Fija on-net**

$\%LLg_{STF-on}$: Porcentaje mensual de llamadas gestionadas dentro de su propia red de telefonía fija.

LLg_{STF-on} : Total de llamadas gestionadas dentro de su propia red de telefonía fija en el mes.

LLi_{STF-on} : Total de intentos de llamadas marcados dentro de su propia red de telefonía fija en el mes.

- **Fija – Fija off-net**

$\%LLg_{STF-off}$: Porcentaje mensual de llamadas gestionadas hacia la red de otro prestador de telefonía fija.

$LLg_{STF-off}$: Total de llamadas gestionadas hacia la red de otro prestador de telefonía fija en el mes *i* del mes.

$LLi_{STF-off}$: Total de intentos de llamadas marcados hacia la red de otro prestador de telefonía fija en el mes.

- **Fija – Móvil off-net**

$\%LLg_{STF-SMA}$: Porcentaje mensual de llamadas gestionadas hacia las redes de los prestadores del SMA.

LLg_{SMA} : Todas las llamadas gestionadas exitosamente hacia la red de prestadores de SMA en el mes.

LLi_{SMA} : Total de intentos de llamadas marcados hacia la red de prestadores de SMA en el mes.

Cálculo para obtener el índice:

- **Fija – Fija on-net**

$$\%Llg_{STF-on} = \frac{Llg_{STF-on}}{Lli_{STF-on}} \times 100$$

- Fija – Fija off-net

$$\%Llg_{STF-off} = \frac{Llg_{STF-off}}{Lli_{STF-off}} \times 100$$

- Fija – Móvil off-net

$$\%Llg_{SMA} = \frac{Llg_{SMA}}{Lli_{SMA}} \times 100$$

Frecuencia de medición:

Mediciones realizadas, durante las 24 horas del día, en siete (7) días continuos del mes; en caso de no ser factible medir las 24 horas del día, estas mediciones se harán en carga normal del mes.

No se considerará en la evaluación los siguientes días: 1 de enero, 14 de febrero, día de la madre, día del padre, 10 de agosto, 9 de octubre, 1 al 4 de noviembre, viernes santo, carnaval, 24, 25 y 31 de diciembre.

Reportes:

Los reportes de cumplimiento de este parámetro, deberán ser entregados anualmente con desglose mensual, hasta el 31 de enero (reporte correspondiente al periodo enero - diciembre del año inmediato anterior).

OBSERVACIONES:

1. Se considerará intento de llamada a cada toma con marcación completa (de acuerdo al Plan Técnico Fundamental de Numeración) y a un número atribuido (corresponda a una serie numérica asignada por la ARCOTEL y asignada a un abonado/cliente-usuario).
2. La métrica será debidamente validada por la ARCOTEL.
3. Los indicadores se aplicarán según el servicio brindado.