



APROVI

ASOCIACIÓN DE EMPRESAS PROVEEDORAS DE SERVICIOS DE INTERNET,
VALOR AGREGADO, PORTADORES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

San Francisco de Quito D.M., 20 de octubre de 2021
Oficio No. APROVI – 20102021

Señor Magister

Andrés Jácome

**DIRECTOR EJECUTIVO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS
TELECOMUNICACIONES – ARCOTEL**

Asunto: Observaciones al “PROYECTO DE REFORMA EN UN SOLO ACTO
NORMATIVO, DE TODOS LOS CAMBIOS RELACIONADOS A LA SIMPLIFICACIÓN DE
TRÁMITES QUE LE CORRESPONDE EMITIR AL DIRECTORIO DE LA ARCOTEL”

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo y muchos éxitos en su gestión de quienes formamos parte de APROVI. De conformidad con el Reglamento de Consultas Públicas aprobado con Resolución No. 003-03-ARCOTEL-2015 de 28 de mayo de 2015, y la convocatoria realizada para las audiencias públicas del: “PROYECTO DE REFORMA EN UN SOLO ACTO NORMATIVO, DE TODOS LOS CAMBIOS RELACIONADOS A LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES QUE LE CORRESPONDE EMITIR AL DIRECTORIO DE LA ARCOTEL”, por medio de la presente remitimos las siguientes observaciones:

OBSERVACIONES GENERALES:

1. La calidad de los servicios no está en función de cuánto se regula o se controla, sino en la eficiencia y calidad de las regulaciones:

Varios países en la región llevan una carrera acelerada e imperiosa por la simplificación regulatoria, lo que ha traído consigo una eficacia de la acción política regulatoria¹, sobre la cual existen muchas experiencias que sería importante que su Autoridad pueda considerarlas en el marco de la mejora regulatoria dispuesto mediante Decreto Ejecutivo 1204, cuyo fin entre otros es: “*b. Mejorar la calidad de las regulaciones para favorecer el clima de negocios e inversiones, promover la innovación e impulsar la economía popular y solidaria y, el emprendimiento de pequeñas y medianas empresas, reduciendo la imposición de costos de cumplimiento;*”

Con el objetivo de contribuir con el análisis de la situación actual que tiene nuestro sector en materia de calidad regulatoria, a continuación se presentan 2 cuadros comparativos sobre la regulación ex ante presente en los servicios fijos (figura 1) y servicios móviles (figura 2). En ambos casos, del análisis presentado, Ecuador tiene la mayor regulación en materia de calidad de servicios.

¹ Global ICT Regulatory, ITU: https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/pref/D-PREF-BB.REG_OUT01-2020-PDF-E.pdf



APROVI

ASOCIACIÓN DE EMPRESAS PROVEEDORAS DE SERVICIOS DE INTERNET,
VALOR AGREGADO, PORTADORES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Figura 1. Sector de telecomunicaciones en el contexto nacional e internacional – servicios fijos²

MÉXICO 2020: QoS para servicios fijos

SERVICIO	PARÁMETROS DE CALIDAD	ÍNDICES DE CALIDAD	SANCIONABLE / INFORMATIVO
DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA	Proporción de intentos exitosos de Llamadas locales	≥97%	SANCIONABLE
	Tiempo promedio de establecimiento de Llamada local	---	INFORMATIVO
DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET	Tasa de Transmisión de Datos Promedio de Descarga	---	INFORMATIVO
	Tasa de Transmisión de Datos Promedio de Carga	---	INFORMATIVO
	Latencia Promedio	---	INFORMATIVO
DE LAS FALLAS	Proporción de Paquetes Perdidos	---	INFORMATIVO
	Proporción de Reportes de Fallas	<3 50%	SANCIONABLE
	Proporción de reparación de Fallas en tres días	≥85%	SANCIONABLE
	Proporción de reparación de Fallas en tres días	≥97%	SANCIONABLE
	Tiempo promedio de reparación del Servicio Fijo	---	INFORMATIVO
	Proporción de Teléfonos públicos fuera de servicio	≤12%	SANCIONABLE

Tabla 1. Índices y Parámetros de calidad

Fuente: "LINEAMIENTOS QUE FIJAN LOS ÍNDICES Y PARÁMETROS DE CALIDAD A QUE DEBERÁN SUJETARSE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO FIJO" IFT, 2020

Derogó

- "Información estadística de telefonía local "
- "Información general de la prestación del servicio de telefonía pública"
- "Centrales con Capacidad de Enrutamiento o de Tránsito Urbano"

Fuente: <https://bit.ly/34HnBhQ>

En la UE, la telefonía fija no está calificado como un mercado relevante, y por lo tanto no está sujeto a regulación ex Ante.

En Ecuador:

- Para el servicio de telefonía fija, se establecen 10 parámetros de calidad.
- Para el servicio de acceso a internet, se establecen 7 parámetros de calidad.

Figura 2. Sector de telecomunicaciones en el contexto nacional e internacional – servicios móviles³

El informe remitido, no contiene un análisis de mejores prácticas internacionales, ni criterios de efectividad, idoneidad y eficiencia utilizados para la simplificación, ni tampoco la matriz ampliada analizada.

Ecuador tiene la mayor carga regulatoria en materia de parámetros de calidad para el servicio móvil avanzado.

INTERNACIONAL: análisis SMA

Chile	Francia	Ecuador	República Dominicana
Proporción de llamadas establecidas con éxito	% de llamadas mantenidas más de 2 minutos con calidad de audio	Relacion con el cliente	Llamadas no exitosas
Proporción de llamadas finalizadas con éxito	% de llamadas mantenidas más de 5 minutos con calidad de audio	Porcentaje de reclamos generales	llamadas caídas
Proporción de estaciones base con indicador PEE bajo límite	SMS recibidos	Tiempo de resolución de reclamos	Tiempo para establecer la llamada
Proporción de estaciones base con indicador PEE bajo límite	Calidad de transmisión de video	Tiempo de espera por respuesta de operador humano	Calidad de la llamada
Velocidad de transmisión de datos conseguida	% de navegación Web con éxito	Porcentaje de reclamos de facturación y tasación	Tiempo de entrega mensajes de texto
Porcentaje de transmisiones de datos fallidas	Velocidad de subida	Porcentaje de llamadas establecidas	Tiempo de respuesta (Internet)
Porcentaje de conexiones exitosas	Velocidad de bajada	Tiempo de establecimiento de llamada	umplimiento de la velocidad (Internet)
Retardo	6	Porcentaje de llamadas caídas	7
	7	Nivel mínimo de señal en zona de cobertura	
		Calidad de conversación (MOS)	
		Porcentaje de mensajes cortos con éxito	
		Tiempo promedio de entrega de mensajes cortos	
		Promedio de tiempo de ida y regreso de un paquete	
		Tasa de transferencia promedio de datos (FTD)	
		Porcentaje de sesiones fallidas de HTTP	

Fuente: Página reguladores

15*

² Fuente: <https://bit.ly/34HnBhQ>

³ Fuente: <http://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2018/08/Parametros-de-Calidad.pdf> ; https://www.crcm.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/nuevo_reg_calidad/Documento_Soporte_15-06-2016.pdf ; <https://visorcalidad.sutel.go.cr/>



APROVI

ASOCIACIÓN DE EMPRESAS PROVEEDORAS DE SERVICIOS DE INTERNET,
VALOR AGREGADO, PORTADORES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Durante el año 2019, México emitió una serie de disposiciones integrales para la eliminación de diversos trámites⁴, y publicó lineamientos para la entrega de información estadística, absteniéndose de fijar trámites, por ejemplo, para mercados no relevantes como la telefonía fija, y definió parámetros de calidad únicos para todos los servicios⁵; , mientras que en mercados más desarrollados como la Unión Europea, la regulación aplicable al servicio de telefonía fija es nula, sin que ello haya representado un deterioro en la calidad del servicio.

Con base en los argumentos expuestos, solicitamos a su Autoridad que como parte de los análisis que realiza en todo ejercicio de emisión de normativa, considere las mejores prácticas internacionales que han permitido un desarrollo adecuado en los distintos países; además, que nos permita contar con un marco normativo actualizado, acorde a las nuevas dinámicas de los mercados, aún más en un escenario convergente donde la economía digital hace presión competitiva a los servicios tradicionales, y que al día de hoy las aplicaciones y servicios OTT crecen y se prestan como servicios sustitutos. En este contexto, se recomienda a la ARCOTEL eliminar obligaciones y reducir al mínimo los parámetros de calidad para el servicio de telefonía fija y audio y video por suscripción, o en su defecto se establezcan únicamente con carácter informativo para la realización de evaluaciones anuales con miras a mantener la competitividad de los operadores.

2. Reconocemos los esfuerzos de la Autoridad por evaluar las normas expedidas; no obstante, se requiere mayor profundidad y celeridad en los análisis realizados.

Si bien son importantes los primeros resultados presentados mediante RESOLUCIÓN ARCOTEL-2021-0907, en la cual se aprobó la simplificación de trámites que son de competencia del Director Ejecutivo, en donde de un total de 58 trámites analizados, se eliminó el 67%, la actual propuesta no contribuye de manera significativa como la primera propuesta.

Al año 2020, mientras que para un operador en Colombia, con un título habilitante convergente para prestar distintos servicios de telecomunicaciones, tendría un total de 106 trámites⁶; en Ecuador, un operador de similares condiciones, tiene una carga administrativa de al menos 240 trámites que fueron presentados a su Autoridad.

En relación a la propuesta remitida sobre trámites que son competencia del Directorio, ARCOTEL plantea eliminar el 15% de los trámites analizados (13). Esto significa que en el marco de la optimización de la carga administrativa iniciado desde mediados del año

⁴ <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/industria/temasrelevantes/14785/documentos/19-08-09aniracuerdoeliminaciontramites.pdf>

⁵ https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5587373&fecha=25/02/2020

⁶ Documento de selección de obligaciones de reporte de información sujetas a revisión, CRC 2020 (1)



AEPROVI

ASOCIACIÓN DE EMPRESAS PROVEEDORAS DE SERVICIOS DE INTERNET,
VALOR AGREGADO, PORTADORES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

pasado, ARCOTEL habría resuelto 71 trámites (58 tratados y 13 propuestos), quedando pendientes 169 trámites sin resolver (70%).

En este sentido, solicitamos a Su Autoridad conocer la hoja de ruta trazada por Su Autoridad para el tratamiento y resolución del resto de trámites presentados en diferentes talleres, considerando que, en el marco de la Ley Orgánica Para La Optimización Y Eficiencia De Trámites Administrativos, éstos no puedan estar sujetos de ninguna manera a la renovación y otorgamiento de títulos habilitantes como se pretender afirmar en el informe técnico que sustenta la propuesta.

3. Aumento de trámites, obligaciones y burocracia promovidos a través de un proceso de simplificación.

La propuesta enviada no contribuye de manera significativa hacia ese objetivo trazado como país en materia de calidad y simplificación regulatoria, y por el contrario se establecen nuevas definiciones que representan nuevas obligaciones de reportería y de carga administrativa para el servicio de AVS, teniendo incluso que monitorear situaciones ajenas a la calidad del servicio concesionado como la atención de comentarios y reclamos presentados a través de medios no oficiales como las redes sociales u “otros” como ahora se propone.

A este suma el aumento de trámites para la atención de reclamos, donde se propone que el operador presente sustentos documentales, de caso por caso, para que la ARCOTEL revise y apruebe la atención de reclamos que superen los 15 días y pudieran darse, por ejemplo, por situaciones propias del cliente por falta de información o disponibilidad. ¿Se realizó un análisis de impacto en la operación y eficiencia que esta carga administrativa representaría para la Agencia y los regulados?

Adicionalmente, la presente propuesta ha omitido la revisión de otros parámetros de calidad, contenidos en la propuesta enviada. En tal virtud, recomendamos que en este mismo acto, que es competencia del Directorio, y con base a los criterios de idoneidad, efectividad y eficiencia presentados, solicitamos se eliminen los parámetros de calidad ampliados en el Anexo 2 del Anexo.

4. Recomendamos a la ARCOTEL establecer criterios en torno a la efectividad, idoneidad y eficiencia de los trámites y regulaciones que se insiste mantener con un cambio en su periodicidad.



APROVI

ASOCIACIÓN DE EMPRESAS PROVEEDORAS DE SERVICIOS DE INTERNET,
VALOR AGREGADO, PORTADORES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



Sobre la propuesta presentada, en donde se insiste mantener el 85% de los trámites analizados, con un cambio en su periodicidad, creemos que aún existen oportunidades de mejora, como por ejemplo: analizar y reflexionar si mantener el TIEMPO PROMEDIO DE REPARACIÓN DE AVERÍAS EFECTIVAS de manera semestral, que equivaldrían a 1578 reportes por año gestionados por su Autoridad. ¿Son acaso los 789 reportes semestrales racionales, pertinentes, y útiles, de conformidad con el principio de “simplicidad” de la Ley de Simplificación?; similar reflexión es extendida para los servicios de telefonía fija y de Audio y Video por Suscripción sobre regulados, en comparación con varios servicios sustitutos. Algunos criterios específicos y recomendaciones para decidir la pertinencia o no de mantener determinados trámites son expuestos en la matriz de Excel adjunta a la presente.

5. Análisis de impacto para la emisión de obligaciones

Es fundamental que para el establecimiento de obligaciones o reportes periódicos se pueda contar con un análisis de impacto, determinando el beneficio para el sector, su uso y el impacto que implicaría la entrega de dichas obligaciones/reportes. De esta manera se evitaría la imposición de obligaciones injustificadas que podrían generar cargas operativas innecesarias a los prestadores de servicios de telecomunicaciones.

Por este motivo, solicitamos a su Autoridad reforzar los criterios utilizados para cada ejercicio de simplificación que se realice, tomando como mínimo las mejores prácticas recogidas en el presente documento.



AEPROVI

ASOCIACIÓN DE EMPRESAS PROVEEDORAS DE SERVICIOS DE INTERNET,
VALOR AGREGADO, PORTADORES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Con estos comentarios, solicitamos muy comedidamente a Su Autoridad analizar los criterios y observaciones remitidos, en el marco del proceso de Consulta Pública que se lleva a cabo para el presente proyecto de norma.

Atentamente,

Dr. Francisco Balarezo Pozo

Director Ejecutivo de la AEPROVI

Anexo: Formula AEPROVI 20 OCT