

# REGLAMENTO PRESTACION TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSION SUSCRIPCION

Resolución de la ARCOTEL 5  
Registro Oficial 749 de 06-may.-2016  
Ultima modificación: 19-jun.-2018  
Estado: Reformado

No. 05-03-ARCOTEL-2016

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 en su artículo 227 prescribe que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

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, la Constitución de la República, preceptúa en su artículo según el artículo 314 que el Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos, entre otros, el de telecomunicaciones.

Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones - LOT, publicada en el Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015, en su artículo 144, establece como parte de las competencias de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) la siguiente: "I. Emitir las regulaciones, normas técnicas, planes técnicos y demás actos que sean necesarios en el ejercicio de sus competencias, para que la provisión de los servicios de telecomunicaciones cumplan con lo dispuesto en la Constitución de la República y los objetivos y principios previstos en esta Ley, de conformidad con las políticas que dicte el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información". "12 Establecer regulaciones generales o particulares cuando existan distorsiones a la competencia en los servicios de telecomunicaciones o afectación a los derechos de los abonados o usuarios, incluyendo reglas especiales a aquellos prestadores que, individual o colectivamente, cuenten con poder de mercado".

Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones - LOT en su artículo 146 ha otorgado competencias expresas, para el caso del Directorio de ARCOTEL, le faculta entre otros, aprobar las normas

generales para el otorgamiento y extinción de los títulos habilitantes, así como aprobar los reglamentos previstos en la LOT y los necesarios para su cumplimiento. 7. Aprobar los reglamentos previstos en esta Ley o los necesarios para su cumplimiento y los reglamentos internos para el funcionamiento de la Agencia.

Que, el Artículo 35 de la LOT establece que "Todos los servicios en telecomunicaciones son públicos por mandato constitucional. Los prestadores de estos servicios están habilitados para la instalación de redes e infraestructura necesaria en la que se soportará la prestación de servicios a sus usuarios. Las redes se operarán bajo el principio de regularidad, convergencia y neutralidad tecnológica."

Que, en el artículo 36 de la LOT se definen los tipos de servicios, definiéndose como tales a los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión. "1. Servicios de telecomunicaciones: Son aquellos servicios que se soportan sobre redes de telecomunicaciones con el fin de permitir y facilitar la transmisión y recepción de signos, señales, textos, vídeo, imágenes, sonidos o información de cualquier naturaleza, para satisfacer las necesidades de telecomunicaciones de los abonados, clientes, usuarios. Dentro de los servicios de telecomunicaciones en forma ejemplificativa y no limitativa, se citan a la telefonía fija y móvil, portadores y de valor agregado (...)"

Que, la Disposición Transitoria Quinta de la LOT, dispone que la ARCOTEL, dentro del plazo de ciento ochenta días contados a partir de la publicación en el Registro Oficial de dicha Ley, adecuará formal y materialmente la normativa secundaria que haya emitido el CONATEL o el extinto CONARTEL y expedirá los reglamentos, normas técnicas y demás regulaciones previstas en dicho cuerpo legal; en aquellos aspectos que no se opongan a la LOT y su Reglamento General, los reglamentos emitidos por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones se mantendrán vigentes, mientras no sean expresamente derogados por la ARCOTEL.

Que, la LOT, establece que los servicios se clasifican en telecomunicaciones y de radiodifusión, por lo que legalmente amerita se emita un reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, que contemple entre otros la prestación de carácter general de los siguientes servicios que se citan de manera ejemplificativa pero no limitativa: servicio móvil avanzado, la telefonía fija, portador, troncalizado, radiocomunicaciones, valor agregado, acceso a Internet entre otros.

Que, el Reglamento para el Servicio de Telefonía Móvil Celular fue emitido por el ex - Consejo Nacional de Telecomunicaciones mediante Resolución 421-27-CONATEL-98, publicada en el Registro Oficial 10, de 24 de agosto de 1998 .

Que, el Reglamento para la prestación del Servicio Móvil Avanzado fue emitido con Resolución No. 498-25-CONATEL-2002, mismo que fue publicado en el Registro Oficial No. 687 del 21 de octubre de 2002 .

Que, el Reglamento del Servicio de Telefonía Fija Local, fue emitido con Resolución No., 151-06-CONATEL- 2002, mismo que fue publicado en el Registro Oficial No. 556 del 16 de abril de 2002 y sus reformas con resoluciones 578-3 I-CONATEL-2007 de 22 de noviembre de 2007 y TEL-604-27-CONATEL-2013 de 15 de noviembre de 2013, 249-10-CONATEL-2002 de 15 de mayo de 2002.

Que, el Reglamento para la Prestación de Servicios Portadores, fue emitido con Resolución No., 388-14-CONATEL- 2001, mismo que fue publicado en el Registro Oficial No. 426 del 4 de octubre de 2001 y sus reformas con Resolución 605-30-CONATEL-2006 de 24 de noviembre de 2006 y 608-27-CONATEL-2013 de 15 de noviembre de 2013.

Que, el Reglamento para la prestación de Servicios de Valor Agregado, fue emitido con Resolución No. 071-03-CONATEL- 2002, mismo que fue publicado en el Registro Oficial No. 545 del 1 de abril de 2002 y sus reformas con Resolución 495-19-CONATEL-2004 de 08 de septiembre de 2004, Resolución TEL-595-26-CONATEL-2013 de 07 de noviembre de 2013 y Resolución TEL-607-27-CONATEL-2013 de 15 de noviembre de 2013.

Que, la Regulación de los Centros de acceso a la información y aplicaciones disponibles en la red Internet (Cibercafés) fue emitida con Resolución 132-05-CONATEL-2009 de 31 de marzo de 2009. Publicada en Registro Oficial No. 576 de 23 de abril de 2009 .

Que, el Reglamento para la Provisión de Capacidad de Cable Submarino, fue emitido con Resolución 347-17-CONATEL-2007, publicado en el Registro Oficial 119 de 4 de julio de 2007 .

Que, el Reglamento y norma técnica para los sistemas troncalizados, fue emitido mediante Resolución No. 264-13-CONATEL-2000 publicada en el Registro Oficial No. 139 de 11 de agosto de 2000 y reformado mediante Resolución No. 463-16-CONATEL-2010 publicada en el Registro Oficial No. 303 de 19 de octubre de 2010 , Resolución 533-21-CONATEL-2001, R.O. 503 de 28 de enero de 2002; TEL-032-02-CONATEL-2015 de 16 de enero de 2015.

Que, mediante Resolución No. 265-13-CONATEL-2000, de 20 de julio de 2000 el ex - CONATEL emitió el Reglamento y norma técnica para los sistemas comunales de explotación.

Que, el ex - CONATEL, emitió el Reglamento para la instalación, operación y prestación del servicio de sistemas buscapersonas mediante Resolución No. 013-02-CONATEL-2002 de 29 de enero del 2002.

Que, el Reglamento del Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional, fue emitido con Resolución No. 603-29-CONATEL-2006, mismo que fue publicado en el Registro Oficial No. 429 de 3 de enero de 2007 .

Que, el Reglamento para la Prestación de Servicios Finales de Telecomunicaciones a través de terminales de uso público, fue emitido con Resolución No. 604-30-CONATEL-2006, mismo que fue publicado en el Registro Oficial No. 421 de 20 de diciembre de 2006 .

Que, mediante Resolución No. 328-12-CONATEL-2008 de 19 de junio de 2008, publicada en el Registro Oficial 398 de 07 de agosto de 2008 , se emitió el Reglamento para la prestación de servicios finales de telecomunicaciones por satélite.

Que, el ex - Consejo Nacional de Radiodifusión y Televisión emitió el Reglamento para la provisión de segmento espacial de sistemas de satélites geoestacionarios para los servicios de radiodifusión sonora y de televisión que operan en las bandas de radiodifusión satelital, mediante Resolución No. 4425-CONARTEL-08 de 30 de enero de 2008.

Que, con Resolución 283-10-CONATEL-2005 de 5 de julio de 2005 se emitió la resolución por la cual se expidió el Procedimiento para atender las solicitudes de información de los contratos de concesión de servicios finales y portadores de telecomunicaciones otorgados al amparo de la Ley Especial de Telecomunicaciones.

Que, el Reglamento para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado bajo la modalidad de Operadores Móviles Virtuales para fomentar la sana y leal competencia, fue emitido con Resolución No. TEL-627-20-CONATEL-2014, mismo que fue publicado en el Registro Oficial No. 315 de 20 de agosto de 2014 .

Que, el ex CONATEL con resolución 371-TEL-08-CONATEL-2011 de 28 de abril de 2011, emitió la Regulación para la reventa ilimitada de Servicios Finales de Telecomunicaciones.

Que, contando con el Informe de oportunidad y legitimidad presentado por el Equipo de Normativa creado con Resolución ARCOTEL-2015-R-0036 de 2 de abril de 2015, en memorando ARCOTEL-EQN-2015-90-M de 11 de septiembre de 2015, se remitió a consideración de la Dirección Ejecutiva el informe y proyecto de resolución del reglamento.

Que, con oficios ARCOTEL-DE-2015-0777-OF de 21 de octubre de 2015 y ARCOTEL-DE-2015-0681-OF de 14 de septiembre de 2015, se remitió a consideración del Directorio el informe y proyecto de resolución del reglamento.

Que, mediante oficio No. ARCOTEL-DIR-2015-0006-O de 5 de noviembre de 2015, se comunicó a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, la Disposición No.05-08-ARCOTEL-2015 emitida por el Directorio en Sesión ordinaria 08-ARCOTEL-2015 de 30 de octubre de 2015.

Que, el proceso de consultas públicas se efectuó de conformidad con la Disposición 05-08-ARCOTEL-2015, conforme la siguiente descripción:

- Publicación de convocatoria a Audiencias Públicas el día 8 de noviembre de 2015 en los diarios El Comercio, El Telégrafo y El Mercurio y en la página web institucional
- Las audiencias públicas se realizaron el día 24 de noviembre de 2015 a las 09h30 en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca.

Que, con oficio No. ARCOTEL-DE-2015-848-OF de 4 de diciembre de 2015, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL remitió a consideración del Directorio el informe de realización de consultas públicas y proyecto de resolución final de reglamento.

Que, en el Registro Oficial Suplemento No. 676 de 25 de enero de 2016, se publicó el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, emitido con Decreto Ejecutivo No. 864 de 28 de diciembre de 2015.

Que, en sesión del Directorio No. 03 fue tratado este tema, contando con las observaciones y aportes de los Miembros del Directorio.

En ejercicio de sus atribuciones.

Resuelve:

Expedir el "REGLAMENTO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSION POR SUSCRIPCION".

## Capítulo I

### DISPOSICIONES GENERALES

**Art. 1.- Objeto.-** El objeto del presente reglamento es regular la prestación de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción definidos en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (LOT), conforme lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.

**Art. 2.- Ambito.-** Este reglamento se aplicará a empresas de economía mixta en las cuales el Estado ecuatoriano tenga la mayoría accionaria; empresas públicas de propiedad estatal de los países que forman parte de la comunidad internacional; empresas y entidades públicas; y; personas naturales o jurídicas pertenecientes a los sectores de la iniciativa privada y los de la economía popular y solidaria que presten servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción.

Los servicios de radiodifusión por suscripción, además de lo establecido en la LOT y este reglamento, observarán lo establecido en la Ley Orgánica de Comunicación, su reglamento general, las normas y reglamentos derivados de éstos.

De conformidad con el artículo 2 de la LOT, no corresponde en este ámbito la regulación de contenidos.

**Art. 3.- Definiciones.-** Los términos técnicos empleados en este Reglamento y las fichas descriptivas

del servicio que constan como anexos de este reglamento, 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.

La definición de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción, corresponde con la constante en el artículo 36 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Además, para el caso de los servicios de radiodifusión por suscripción, se remitirán también a Ley Orgánica de Comunicación, su reglamento general, y las normas y reglamentos derivados de éstos.

**Art. 4.-** Títulos habilitantes.- Los servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción serán prestados en el territorio ecuatoriano, con base en los títulos habilitantes que se otorguen para tal fin, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

El otorgamiento, duración, modificación, renovación y extinción de los títulos habilitantes para servicios de telecomunicaciones y por suscripción, así como para el uso del espectro radioeléctrico vinculado con estos servicios, se sujetará a lo dispuesto en el Reglamento para otorgar títulos habilitantes para servicios del régimen general de telecomunicaciones y frecuencias del espectro radioeléctrico.

## Capítulo II

### REGIMEN DE PRESTACION

**Art. 5.-** Régimen de prestación de servicios.- Los servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción a los que aplica este reglamento, se brindarán en régimen de competencia, según el área de prestación autorizada y demás condiciones establecidas en el ordenamiento jurídico vigente.

**Art. 6.-** Venta y distribución de servicios.- Se entenderá como distribución de servicios al conjunto de actividades que se realizan desde que el servicio de telecomunicaciones se pone a disposición del público en general, hasta que ha sido comprado, adquirido o suscrito por el abonado, cliente o suscriptor

La venta y distribución de servicios, podrá realizarse por medio de reventa, acuerdos de distribución u otro tipo de acciones, siempre y cuando se haya celebrado acuerdo o contrato con el prestador de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción o por medio de un intermediario que en forma previa haya celebrado un convenio o acuerdo con el prestador de dichos servicios. En ningún caso, y bajo ninguna condición, el prestador dejará de ser responsable del cumplimiento de sus obligaciones y estará sujeto a las regulaciones aplicables.

Los acuerdos de distribución de servicios, suscritos directamente por los prestadores de servicios de telecomunicaciones o a través de intermediarios, podrán ser requeridos a los prestadores de servicios por parte de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL.

Cuando la prestación de servicios de telecomunicaciones a través de teléfonos, computadoras u otro tipo de equipos, no constituyen el objeto social o la actividad principal de la persona natural o jurídica que los presta, se pagan como parte de los cargos totales cobrados por el uso del inmueble o respecto de la actividad principal o el objeto social correspondientes, y además sus ingresos no suman más del cinco por ciento (5%) de los ingresos brutos del negocio principal, como es el caso de hoteles u hospitales, no requerirán de un acuerdo de reventa suscrito con el prestador de servicios de telecomunicaciones, ni ningún tipo de inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones.

**Art. 7.-** Prestación a través de terminales de telecomunicaciones de uso público (TTUP).- Los prestadores de servicios de telecomunicaciones, podrán prestar sus servicios a través de terminales

de telecomunicaciones de uso público, los cuales se consideran como el equipo que permite al público en general acceder, a través de medios alámbricos o inalámbricos, a una o más plataformas del servicio, uno o más componentes del servicio (voz, datos, o información de cualquier naturaleza), que permite cualquier modalidad de cobro o tasación y que permite establecer comunicaciones nacionales o internacionales salientes o entrantes. La prestación del servicio a través de terminales de telecomunicaciones de uso público, es responsabilidad del prestador del servicio, independientemente de los acuerdos comerciales, de distribución o de reventa que suscriban para tal fin.

La prestación del servicio a través de terminales de telecomunicaciones de uso público, estará sujeto, a la imputabilidad de pago de derechos de otorgamiento del título habilitante de prestación de servicios, el régimen de uso de frecuencias del espectro radioeléctrico, el pago establecido en el artículo 92 de la LOT, así como, a lo previsto en el artículo 34 de dicha Ley, y en general al régimen de prestación de servicios de telecomunicaciones, en lo que fuera aplicable.

Para la prestación del servicio móvil avanzado, operador móvil virtual y telefonía fija a través de TTUP, se cumplirán con las siguientes condiciones:

7.1 Prestar el servicio garantizando la continuidad, calidad y eficiencia.

7.2 Suministrar en forma gratuita las comunicaciones hacia los servicios de emergencia, así como con un número de servicio al cliente y atención de quejas y reclamos.

7.3 Programar sus equipos terminales de uso público para permitir a los usuarios la marcación de números de la serie numérica 800, de conformidad con los planes técnicos fundamentales.

7.4 Resolver las quejas de los usuarios de conformidad con los parámetros de calidad del servicio.

7.5 Podrán comercializar sus servicios con cualquier mecanismo de cobro; en caso de servicios en modalidad pospago, deberán proporcionar a los usuarios la factura detallada del consumo realizado.

7.6 Podrán instalar terminales de telecomunicaciones de uso público de forma individual o mediante locutorios, telecabinas o cualquier otra modalidad; dichos terminales cumplirán con las disposiciones legales en materia de certificación y homologación, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

7.7 Los prestadores tienen libertad para reubicar o desinstalar los TTUP, debiendo informar del particular a la ARCOTEL en los formatos y plazos que se establezca para el efecto. Se impondrán obligaciones de ubicación, en caso de aplicación del Plan de servicio universal, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

7.8 La tasación y, de ser el caso, la facturación al usuario se efectuará por tiempo real de uso, expresado en minutos y segundos, cuando corresponda, o utilizando otras unidades de medida en el caso de servicios tales como mensajes de texto, datos o video.

7.9 En cada sitio donde se ubique un TTUP, el prestador del servicio deberá colocar, en un lugar visible al público, en forma clara y legible al menos, la siguiente información:

a) Los datos generales que identifiquen al prestador del servicio.

b) Número asignado al terminal de telecomunicaciones de uso público, que permita la recepción de llamadas.

c) Los números para aclaraciones y quejas.

d) Las tarifas vigentes del servicio para cada tipo de comunicación, incluyendo todos los impuestos de ley y cargos aplicables, y las tarifas finales al usuario.

e) Las instrucciones de uso y los códigos de marcación para el acceso a los diferentes servicios ofrecidos. Esta información podrá ser proporcionada al usuario, en forma verbal o mediante grabaciones, al momento de acceder al servicio.

f) Los números de emergencia; y,

g) Cualquier otra información que sea de utilidad para el usuario.

7.10 La tasación y, de ser el caso, la facturación al usuario se efectuará por tiempo real de uso, expresado en minutos y segundos, cuando corresponda, o utilizando otras unidades de medida en el caso de servicios tales como mensajes de texto, datos o video.

## Capítulo III

## OBLIGACIONES Y DERECHOS PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSION POR SUSCRIPCION

**Art. 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.
4. Cumplir con las obligaciones de ejecución de políticas públicas.
5. Permitir el ingreso a sus instalaciones, a funcionarios de la ARCOTEL, para la realización de inspecciones, previo coordinación de la ARCOTEL, y presentar a éstos los datos técnicos y más documentos que tengan relación con el título habilitante, cuando así lo requieran, incluyendo las facilidades a la ARCOTEL para que inspeccione y realice las pruebas necesarias para evaluar la calidad del servicio, sin afectar el funcionamiento del sistema.
6. Remitir mensualmente a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL un reporte de la utilización de las frecuencias esenciales y no esenciales.
7. El prestador no aplicará subsidios cruzados entre los distintos servicios que sean prestados, salvo las excepciones establecidas en el ordenamiento jurídico vigente, de conformidad con el número 21 del artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, para aplicación del Plan de Servicio Universal. La Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL podrá solicitar y acceder a la información del prestador del servicio que fuere necesaria para investigar la existencia de subsidios cruzados.
8. Emitir y aplicar el o los modelos de contrato de prestación del servicio (adhesión) de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.
9. La interrupción del servicio, de carácter no programado, será sólo en caso fortuito o fuerza mayor; y cuando sea una interrupción programada deberá ser previo aviso a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, de conformidad con el procedimiento de interrupciones emitido para el efecto.
10. Activar únicamente equipos debidamente certificados y homologados, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.
11. Operar las redes inalámbricas en las frecuencias que constan en los títulos habilitantes correspondientes.
12. Solucionar los problemas de interferencias radioeléctricas o daños a terceros que cause su sistema bajo su costo y responsabilidad, siempre que sea imputable al prestador, en el caso de uso de frecuencias atribuidas a título primario. Para el caso de frecuencias atribuidas a título secundario, cuando la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL lo disponga, deberán suspender inmediatamente el uso de las frecuencias, hasta que se solucione el problema de interferencia previo informe de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL.
13. Instalar en sus sistemas las facilidades necesarias para que sus abonados, clientes, usuarios puedan seleccionar al prestador del servicio de larga distancia internacional de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente, para lo cual la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL establecerá los procedimientos y condiciones para tal fin.
14. Prestar el servicio a las personas que lo soliciten, en condiciones equitativas, sin establecer discriminaciones.
15. Entregar la información en relación al servicio que presta o necesaria para efectuar la administración y supervisión del título habilitante, tal como estados financieros, número de abonados; información de tráfico, información de la red, entre otros, en los plazos y formatos que la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL establezca para el efecto. La información requerida podrá ser presentada, en medios físicos, magnéticos o electrónicos, de conformidad con los procedimientos y condiciones que establezca la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL para tal fin.

16. Cumplir con la regulación de acumulación de saldos en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, que emita para tal fin el Directorio de la ARCOTEL independientemente de la modalidad de contratación realizada por el abonado o cliente.
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.
18. Adoptar las medidas necesarias para evitar interferencias radioeléctricas perjudiciales a otros sistemas de telecomunicaciones que hayan sido autorizados de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente.
19. Cumplir las disposiciones y regulaciones establecidas en la Ley de Seguridad Pública y del Estado, de conformidad con lo señalado en el ordenamiento jurídico vigente.
20. Cumplir con las obligaciones y responsabilidades de carácter ambiental, asociadas a la prestación de los servicios, así como las demás que se deriven del ordenamiento jurídico vigente.
21. Cumplir con la regulación sectorial, seccional o nacional correspondiente, acorde con las políticas emitidas por el Ministerio Rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y normas técnicas emitidas por la ARCOTEL para fines del establecimiento de redes, mimetización de antenas, soterramiento y ordenamiento de redes para la prestación de los servicios concesionados o autorizados, de conformidad con las atribuciones establecidas en la LOT para dichas instituciones.
22. No podrá ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones del título habilitante sin autorización previa de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL de acuerdo a la normativa establecida para el efecto.
23. Prestar los servicios sin condicionar al abonado o cliente la compra o arrendamiento de determinado equipo o servicio ni de planes tarifarios específicos, y sin que se incluya el cargo o precio de determinado equipo o servicio como parte de las tarifas, costos o gastos de los servicios contratados. El prestador de servicios no impondrá medidas o condiciones que limiten al abonado/cliente respecto de su decisión de terminación de la relación contractual.
24. Contar y cumplir con planes de contingencia, para ejecutarlos en casos de desastres naturales o conmoción interna para garantizar la continuidad del servicio de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el ordenamiento jurídico vigente y el título habilitante.
25. Cumplir con el pago de derechos, tarifas, contribuciones y demás obligaciones económicas, establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por otorgamiento o renovación de títulos habilitantes y por el otorgamiento o renovación de uso y explotación de frecuencias de requerirlo, respetando las excepciones de la LOT.
26. Implementar un mecanismo de tasación y cobranza y, de ser el caso, facturación, en cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente para la prestación del servicio a través de terminales de telecomunicaciones de uso público.
27. Comunicar a sus abonados con anticipación, la suspensión o interrupción del servicio concesionado o autorizado, para trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas en su infraestructura debidamente autorizadas por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, conforme los procedimientos y condiciones definidos por la misma.
28. Cumplir las demás obligaciones contempladas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su reglamento general, los correspondientes títulos habilitantes y demás resoluciones y disposiciones de la ARCOTEL.

**Art. 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.



2. Cumplir con los planes de expansión establecidos en el correspondiente título habilitante.
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.
4. La interrupción del servicio, de carácter no programado, será sólo en caso fortuito o fuerza mayor; y cuando sea una interrupción programada deberá ser previo aviso a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, conforme el ordenamiento jurídico vigente. La notificación de interrupciones a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, tanto programadas como no programadas, se sujetará a las condiciones y procedimientos que dicha Agencia establezca para tal fin; los procedimientos deberán incluir aspectos relacionados con la notificación a los abonados o clientes respecto de las interrupciones producidas o por realizarse.
5. Permitir el ingreso a sus instalaciones, a funcionarios de la ARCOTEL, para la realización de inspecciones, previo coordinación de la ARCOTEL, y presentar a éstos los datos técnicos y más documentos que tengan relación con el título habilitante, cuando así lo requieran, incluyendo las facilidades a la ARCOTEL para que inspeccione y realice las pruebas necesarias para evaluar la calidad del servicio, sin afectar el funcionamiento del sistema.
6. Entregar la información en relación al servicio que presta o necesaria para efectuar la administración y supervisión del título habilitante, tal como estados financieros, número de abonados; información de tráfico, información de la red, entre otros, en los plazos y formatos que la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL establezca para el efecto.
7. Cumplir las disposiciones y regulaciones establecidas en la Ley de Seguridad Pública y del Estado, de conformidad con lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.
8. Contar y cumplir con planes de contingencia, para ejecutarlos en casos de desastres naturales o conmoción interna para garantizar la continuidad del servicio de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el ordenamiento jurídico vigente y el título habilitante.
9. Cumplir con el pago de derechos, tarifas, contribuciones y demás obligaciones económicas, establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por otorgamiento o renovación de títulos habilitantes y por el otorgamiento o renovación de uso y explotación de frecuencias de requerirlo, respetando las excepciones de la LOT
10. Cumplir con lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente respecto de las obligaciones y responsabilidades de carácter ambiental, asociadas a la prestación de los servicios, así como las demás que se deriven del ordenamiento jurídico vigente.
11. Comunicar a sus abonados, suscriptores con anticipación la suspensión o interrupción del servicio, para trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas en su infraestructura debidamente autorizadas por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, conforme los procedimientos y condiciones definidos por dicha Agencia.
12. Cumplir con la regulación sectorial, seccional o nacional correspondiente, acorde con las políticas emitidas por el Ministerio Rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y normas técnicas emitidas por la ARCOTEL para fines del establecimiento de redes, mimetización de antenas, soterramiento y ordenamiento de redes para la prestación de los servicios concesionados o autorizados, de conformidad con las atribuciones establecidas en la LOT para dichas instituciones.
13. Activar únicamente equipos debidamente certificados y homologados, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.
14. Operar las redes inalámbricas en las frecuencias que constan en los títulos habilitantes correspondientes.
15. Solucionar los problemas de interferencias radioeléctricas o daños a terceros que cause su sistema bajo su costo y responsabilidad, siempre que sea imputable al prestador, en el caso de uso de frecuencias atribuidas a título primario. Para el caso de frecuencias atribuidas a título secundario, cuando la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL lo disponga, deberán suspender inmediatamente el uso de las frecuencias, hasta que se solucione el problema de interferencia previo informe de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL.
16. Cumplir las demás obligaciones contempladas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su reglamento general, los correspondientes títulos habilitantes y demás resoluciones y disposiciones de la ARCOTEL.

**Art. 10.-** Derechos de los prestadores.- Son derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción los siguientes:

1. Notificar a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL las infracciones establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su reglamento general y el ordenamiento jurídico vigente conforme el ámbito de competencia.
2. Contratar con terceros el desarrollo de actividades inherentes, accesorias o complementarias al servicio, permaneciendo, en todo caso, íntegramente responsable ante la ARCOTEL, ante los abonados, clientes, usuarios, suscriptores y ante terceros por las obligaciones resultantes del título habilitante y del ordenamiento jurídico vigente.
3. Cobrar a los abonados, clientes, usuarios, suscriptores las tarifas conforme al ordenamiento jurídico vigente, y los pliegos tarifarios aprobados por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL.
4. Los demás que establezcan la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la Ley Orgánica de Comunicación, sus reglamentos generales, el título habilitante, resoluciones y disposiciones que emita la ARCOTEL.
5. Los poseedores de títulos habilitantes de autorización gozarán de las exenciones que prevén la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el ordenamiento jurídico vigente.
6. Suspende el servicio provisto por falta de pago de los abonados o clientes previa notificación al abonado o cliente con dos (2) días de anticipación, así como por uso ilegal del servicio calificado por autoridad competente, en este último caso con suspensión inmediata sin la necesidad de notificación previa.

#### Capítulo IV

#### DEL REGIMEN DE INTERCONEXION Y ACCESO

**Art. 11.-** En general las redes y sistemas para prestar servicios de telecomunicaciones deberán tener un diseño de red abierta; esto es, que no tengan protocolos ni especificaciones de tipo propietario, de tal forma que se permita la interconexión y acceso.

**Art. 12.-** Los prestadores del servicio de telefonía fija local y servicio móvil avanzado, deberán proveer interconexión a su red pública de telecomunicaciones a cualquiera otro prestador de servicios de telecomunicaciones que lo solicite, para lo cual deberán suscribir los respectivos acuerdos de interconexión, de conformidad con el reglamento de interconexión y acceso que para tal fin emita el Directorio de la ARCOTEL.

**Art. 13.-** Las relaciones o acuerdos de interconexión entre los prestadores de servicios de telecomunicaciones, se registrarán por el reglamento de interconexión y acceso que para tal fin emita el Directorio de la ARCOTEL.

**Art. 14.-** Las relaciones o acuerdos de interconexión y acceso vinculados con la prestación del servicio móvil avanzado a través de operador móvil virtual, se registrarán por la normativa de interconexión y acceso.

#### Capítulo V

#### APLICACION DE DERECHOS DEL ABONADO, CLIENTE, SUSCRIPTOR

**Art. 15.-** Relación con el abonado, cliente, suscriptor.- Las relaciones entre el prestador de servicios de telecomunicaciones y el abonado, y las relaciones entre el prestador de servicios de radiodifusión por suscripción y el suscriptor se registrarán por los términos y condiciones de un contrato de adhesión, el cual se sujetará a lo previsto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Ley que norme la Defensa del Consumidor y demás normativa secundaria; así como a lo dispuesto en las Resoluciones de la ARCOTEL y el correspondiente título habilitante.

De conformidad con la LOT, el usuario que haya negociado las cláusulas con el prestador se denomina cliente; la relación con el prestador del servicio se registrará por los términos y condiciones del contrato negociado, el cual se sujetará a lo previsto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su

Reglamento General, Ley que norme la Defensa del Consumidor y demás normativa secundaria; así como a lo dispuesto en las Resoluciones de la ARCOTEL y el correspondiente título habilitante.

**Art. 16.-** Los contratos de adhesión entre el prestador del servicio y sus abonados o suscriptores, se establecerán y aplicarán de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

Los prestadores deben presentar para inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, el respectivo modelo de contrato de adhesión del servicio, acorde a las condiciones generales que establezca la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, cuyas cláusulas esenciales deben cumplir con la Ley que norme la Defensa del Consumidor y el ordenamiento jurídico vigente.

En caso de que el texto del modelo presentado esté limitando, condicionando o estableciendo alguna renuncia de los derechos de los abonados, suscriptores, se entenderán nulas.

**Art. 17.-** Es obligación del prestador cumplir con el régimen de protección de los derechos de los abonados, clientes, suscriptores, con sujeción a lo dispuesto en sus títulos habilitantes y lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.

**Art. 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.

**Art. 19.-** Los prestadores de los servicios de telecomunicaciones deberán cumplir con las disposiciones y normativa vigente relacionada a descuentos, exoneraciones, rebajas y tarifas preferenciales para abonados con discapacidad y tercera edad; de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente no aplica para los servicios de radiodifusión por suscripción.

**Art. 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:

- a. El abonado, cliente, suscriptor tiene derecho a recibir el servicio de acuerdo a los términos estipulados en el contrato que suscriba con el prestador de servicio.
- b. Los abonados o suscriptores, deberán suscribir el respectivo contrato de adhesión con los prestadores debidamente autorizados por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL en el caso de modalidad postpago, de conformidad con el artículo 54 del Reglamento a la LOT.
- c. Para la modalidad prepago, se entenderá como aceptación por parte de los abonados o suscriptores la compra del servicio bajo cualquier modalidad, para lo cual, las condiciones que se aplicarán deberán ser entregadas o informadas al abonado o suscriptor previo a la compra o adquisición del servicio. El mecanismo de contratación es independiente de la obligación de identificación del abonado o suscriptor previo al inicio de la prestación del servicio.
- d. El abonado o suscriptor tiene la obligación de pagar los valores facturados por el servicio, con sujeción a lo pactado en el contrato de adhesión.
- 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.

## Capítulo VI

### CALIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO

**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 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.

**Art. 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.

**Art. 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.

## Capítulo VII

### ESTABLECIMIENTO DE REDES

**Art. 24.-** Despliegue de redes.- Las redes tenderán a un diseño de red abierta, esto es que no tengan protocolos ni especificaciones de tipo propietario, de tal forma que, se permita entre otras la interconexión y acceso, y que cumplan con los planes técnicos fundamentales.

Los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción se prestarán a través de redes públicas de telecomunicaciones: los prestadores están autorizados a establecer las redes que se requieran para la prestación del servicio, previo el cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente.

Es obligación de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción obtener de las instituciones del Estado, las autorizaciones, licencias, derechos de uso y ocupación, incluyendo los permisos o licencias de construcción, para construir, implementar, modificar y remover instalaciones y construcciones que requiera para la prestación de los servicios, de acuerdo al ordenamiento jurídico vigente.

**Art. 25.-** Registro de redes.- Toda red y su infraestructura de la que dependa la prestación de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción, deberá ser registrada en la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, en los formatos y procedimientos que para el efecto se aprueben por parte de dicha Agencia.

Los prestadores de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción no requerirán autorización de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL para la instalación y modificación de sus redes de telecomunicaciones iniciales, siempre que éstas se realicen dentro de lo autorizado en sus correspondientes títulos habilitantes y no se cambie el objeto de dichos títulos habilitantes.

La instalación, modificación y operación de redes inalámbricas se sujetarán a lo dispuesto en el Reglamento para otorgar títulos habilitantes para servicios del régimen general de telecomunicaciones y frecuencias del espectro radioeléctrico.

## Capítulo VIII

### PLANES TECNICOS FUNDAMENTALES

**Art. 26.-** Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado, incluyendo la prestación por medio de operadores móviles virtuales, y del servicio de Telefonía fija, se sujetarán a los planes técnicos fundamentales de numeración, sincronismo, transmisión, señalización emitidos o que emita la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL.

**Art. 27.-** Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado incluyendo la prestación por medio de operadores móviles virtuales, y del servicio de Telefonía fija deberán garantizar el acceso a los códigos de los servicios especiales de conformidad con las disposiciones del Plan Técnico Fundamental de Numeración.

## Capítulo IX

### PRESTACION DEL SERVICIO DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL

**Art. 28.-** Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado (SMA), incluyendo la prestación por medio de operadores móviles virtuales, y Telefonía fija, se sujetarán a las condiciones para la prestación del servicio telefónico de larga distancia internacional (LDI) que se determinen en la norma técnica que emita la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL para tal fin. No obstante lo anterior, se establecen las siguientes obligaciones para la prestación de dicho servicio:

1. Permitirán a sus usuarios la posibilidad de terminar en el extranjero sus llamadas telefónicas originadas en el Ecuador, a través de un prestador debidamente autorizado para ello, así como permitir la terminación en el territorio ecuatoriano de llamadas telefónicas originadas en el exterior.
2. La habilitación para la prestación y explotación del servicio telefónico de LDI, será parte integrante de un título habilitante para la prestación del SMA o de telefonía fija (habilitación general), de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.
3. Para la prestación del servicio telefónico de LDI dentro del territorio ecuatoriano, se podrá suscribir libremente acuerdos comerciales entre prestadores del servicio de telefonía fija o del servicio móvil avanzado (acuerdos de interconexión para tráfico en tránsito), o con otros operadores extranjeros para la prestación de este servicio.
4. Se prohíbe expresamente el reoriginamiento o enmascaramiento del tráfico internacional entrante o saliente con los operadores extranjeros o entre operadores nacionales con los cuales se mantengan relaciones de intercambio de tráfico de larga distancia, para evitar el fraude.
5. Para efectos de control, los prestadores adoptarán las previsiones de registro necesarias, que permita a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL supervisar el cumplimiento de sus obligaciones.
6. Es obligación del prestador del servicio el instalar en sus sistemas las facilidades necesarias para que sus usuarios puedan seleccionar al prestador del servicio telefónico de LDI de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.
7. Los prestadores de LDI podrán implementar mecanismos de selección llamada por llamada, para lo cual proporcionarán al público información clara y suficiente sobre la prestación de LDI bajo este mecanismo.
8. Podrán comercializar, por sí mismos o mediante terceros, tarjetas de pago para el público en general. Dichas tarjetas tendrán acceso internacional únicamente a través de la red del concesionario o emisor autorizado. Las tarjetas de pago deberán cumplir con lo establecido por el Plan Técnico Fundamental de Numeración.
9. Una vez que el usuario accede al servicio, el prestador del servicio telefónico LDI suministrará, sin costo alguno, mediante un mensaje de corta duración, información relativa a la identificación del prestador, al servicio y al saldo disponible en monetario y/o en tiempo.
10. La tarjeta de pago debe contener la información relativa al valor de la tarjeta, al nombre del prestador de LDI, los procedimientos de marcación impresos en la tarjeta, de forma legible y de fácil visualización, así como información del número de lote, mes y año de fabricación, número de serie y otras específicas del lote producido, además debe contener recomendaciones para su utilización, manipulación y conservación.
11. En el caso de reclamos debido a defectos en la tarjeta de pago que impidan el inicio de su uso efectivo, el prestador de LDI deberá sustituirla con otra de igual valor, válida y sin costo adicional alguno.

12. La validez de la tarjeta terminará con el consumo de la totalidad del saldo disponible o transcurrido el plazo máximo de doce (12) meses a partir de la activación de la tarjeta de pago. La activación de la tarjeta de pago ocurre una vez que el abonado, usuario, cliente la utiliza por primera vez.

13. Los abonados del servicio móvil avanzado incluyendo la prestación por medio de operadores móviles virtuales, y del servicio de telefonía fija podrán acceder a la LDI sin necesidad de activar una tarjeta de pago exclusiva para tal fin, pues el servicio de LDI será descontado del saldo que disponga independiente de la modalidad de contratación del servicio. No obstante la contratación y activación del servicio deberá cumplir con el ordenamiento jurídico vigente.

14. El prestador deberá contar con las facilidades necesarias para cursar tráfico internacional entrante y saliente.

15. El prestador deberá registrar su infraestructura de conmutación y transmisión que utilizará para este servicio, así como sus modificaciones de conformidad con los formatos y plazos que establezca la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL.

**Art. 29.-** El intercambio de tráfico internacional del prestador de LDI con operadores extranjeros, se llevará a cabo mediante los mecanismos que entre las partes determinen.

**Art. 30.-** La Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, cuando lo estime pertinente y dentro del ámbito de su competencia, realizará una auditoría técnica la prestación del servicio de LDI, para lo cual, éstos deberán proporcionar la información indispensable para ese fin y facilitar las inspecciones a sus instalaciones y sistemas.

La auditoría técnica incluirá, entre otras, las siguientes actividades:

1. Acceder a la información necesaria, para el análisis de tablas críticas y casos de enrutamiento.
2. Acceder a la información contenida en los registros detallados de los nodos internacionales.
3. Acceder a la información para el levantamiento de accesos.
4. Auditar el tráfico saliente y entrante al país cursado, a los prestadores del servicio.

## Capítulo X

### PRESTACION DE SERVICIOS EN CASO DE EMERGENCIA

**Art. 31.-** Obligaciones vinculadas con servicios de emergencia. Los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán asegurar el acceso gratuito de todos sus abonados, clientes, usuarios a los servicios de emergencia definidos como tales por la ARCOTEL; así mismo, deberán dar cumplimiento a las disposiciones, normativa vigente o que se emita por la ARCOTEL respecto de la atención de llamadas de emergencia.

**Art. 32.-** Emergencia con relación a desastres naturales.- En caso de producirse una situación de emergencia local, regional o nacional, tales como terremotos, inundaciones u otros hechos similares que requieran atención especial por parte de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, se aplicará lo dispuesto en el numeral 12 del artículo 59 del Reglamento General a la LOT. Para esto, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL coordinará con la autoridad competente y los prestadores que se consideren para tal fin.

**Art. 33.-** Prestación de servicios en estado de excepción.- De conformidad con el artículo 8 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, cuando el Decreto Ejecutivo de Estado de Excepción involucre la necesidad de utilización de los servicios de telecomunicaciones, en caso de guerra o conmoción interna, así como de emergencia nacional, regional o local, los prestadores que operen redes públicas de telecomunicaciones tienen la obligación de permitir el control directo e inmediato por parte del ente rector de la defensa nacional, de los servicios de telecomunicaciones en el área afectada; este control cesará cuando se levante la declaratoria mencionada, y se sujetará al ordenamiento jurídico vigente.

## Capítulo XI

### INFORMACION REMITIDA POR LOS PRESTADORES DE SERVICIOS

**Art. 34.-** La información relacionada con la prestación de los servicios, será presentada a la ARCOTEL y al Ministerio rector, en los plazos y formatos que se establezca para el efecto; la información requerida podrá ser presentada, en medios físicos, magnéticos o electrónicos, por los medios, plataformas o aplicaciones y en las condiciones que dichas instituciones establezcan para tal efecto.

## Capítulo XII

### CONTROLEN LA PRESTACION DE SERVICIOS, INFRACCIONES Y SANCIONES

**Art. 35.-** Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción, en la prestación del servicio, darán cumplimiento a lo establecido en sus títulos habilitantes y al ordenamiento jurídico vigente, para lo cual la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL realizará las acciones de supervisión y control correspondientes. En caso de incumplimiento por los prestadores, se aplicará el régimen sancionatorio correspondiente.

## Capítulo XIII

### CONDICIONES ESPECIFICAS DE LOS SERVICIOS

**Art. 36.-** De manera complementaria a lo establecido en los artículos precedentes, los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción darán cumplimiento a las condiciones específicas o particulares que constan en las fichas descriptivas de los servicios, las que se anexan al presente reglamento como parte integrante del mismo.

### 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.

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- Se otorga el plazo de un (1) año contado a partir de la entrada en vigencia del presente reglamento para que la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL coordine con los prestadores de servicios para la entrega de información y defina un nuevo sistema automatizado integral para dicho fin. La Información entregada por los prestadores de servicios de telecomunicaciones a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, a través del Sistema Automatizado de Adquisición de Datos (SAAD), SIETEL, DELTA u otros, que se encuentran operativos y la información de respaldo correspondiente a lo mostrado en dichos sistemas, continuarán utilizándose hasta que se haga efectiva dicha implementación.

Los demás reportes que vienen presentándose a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL por parte de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de audio y video por suscripción, no vinculados con los sistemas mencionados en el párrafo anterior, continuarán siendo entregados hasta que la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL establezca los nuevos formatos, plazos y reportes a ser entregados.

Segunda.- Dentro del plazo de ciento veinte (120) días contados a partir de la entrada en vigencia del presente reglamento, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL emitirá las normas técnicas que sean necesarias para la prestación de los servicios definidos en este instrumento.

Tercera.- Los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción que fueron otorgados con anterioridad a la LOT, mantendrán las siguientes equivalencias con los servicios definidos en aplicación de este reglamento, hasta que se otorguen nuevos títulos habilitantes de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento para otorgar títulos habilitantes para servicios del régimen general de telecomunicaciones y frecuencias del espectro radioeléctrico.

Antes de la LOT Reglamento actual

Operador Móvil Virtual Móvil Avanzado a través de Operador Móvil Virtual (OMV).

Provisión de capacidad de Transporte Internacional modalidad cable submarino capacidad de cable submarino

Servicios finales de Telecomunicaciones móviles por satélite  
telecomunicaciones por satélite Transporte internacional modalidad provisión de segmento espacial  
Acceso a Internet

Servicios de valor Servicios de valor agregado  
agregado (genérico)

Sistemas Troncalizados Troncalizados

Sistemas Comunales Comunales

Sistemas de audio y  
video por suscripción. Audio y video por suscripción

Nota: Para leer Tabla, ver Registro Oficial 749 de 6 de Mayo de 2016, página 16.

Cuarta.- La Dirección Ejecutiva dentro del término de ciento veinte (120) días contados a partir de la entrada en vigencia del presente reglamento, emitirá las condiciones generales de los contratos de adhesión referidos en el numeral 50 del Reglamento General a la LOT. Una vez emitidas las condiciones generales, los prestadores de servicios deberán inscribir en un término de treinta (30)



días, los modelos de contratos de adhesión de conformidad con el artículo 16 del presente reglamento; hasta dicha inscripción, los modelos de contratos de adhesión que fueron registrados con anterioridad a la expedición del presente reglamento, continuarán vigentes en todo lo que no se contraponga a la LOT y su Reglamento General.

Quinta.- Los poseedores de títulos habilitantes para la prestación de servicios, no contemplados en el presente reglamento, continuarán operando hasta el vencimiento de la duración de los mismos, su terminación unilateral o la adecuación al régimen dispuesto en el presente reglamento. El vencimiento, terminación, adecuación o no renovación de dichos títulos habilitantes, no será sujeta a indemnización alguna por parte de la ARCOTEL.

La presente resolución entrará en vigencia a partir de la presente fecha, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Comuníquese y publíquese.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, el 28 de marzo de 2016.

f.) Ing. Augusto Espín Tobar, Presidente del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

f.) Ing. Ana Proaño De La Torre, Secretaria del Directorio, Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

RAZON: Ing. Ana Proaño De La Torre, Secretaria del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, CERTIFICO: que las fotocopias de la Resolución 05-03-ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016, es igual a su original.

f.) Ing. Ana Proaño De La Torre, Secretaria del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

#### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- La Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, a través de la Coordinación encargada del otorgamiento de títulos habilitantes, emitirá y actualizará en la página web institucional, en el plazo de veinte (20) días contados a partir de la notificación de la presente resolución, la actualización de los formatos e instructivos de los proyectos técnicos para el otorgamiento, renovación de los títulos habilitantes de audio y video por suscripción; y ampliaciones del área de cobertura.

Segunda.- Las solicitudes de otorgamiento o renovación de títulos habilitantes de audio y video por suscripción bajo la modalidad de cable físico que se encuentren en trámite en la ARCOTEL a la fecha de entrada en vigencia de la presente resolución; así como las solicitudes de ampliaciones del área de cobertura, deberán actualizar los proyectos técnicos presentados, conforme los formatos e instructivos que la Coordinación encargada del otorgamiento de títulos habilitantes establezca para tal fin.

Con sujeción a lo dispuesto en el artículo 82 del ERJAFE, sin perjuicio de la publicación en el Registro Oficial, la presente resolución entrará en vigencia en forma inmediata a partir de su expedición y notificación a la ARCOTEL, a fin de que la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL a través de la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, continúen con los trámites de otorgamiento, renovación y ampliaciones del área de cobertura de títulos habilitantes para el servicio, con observancia de la normativa aplicable.

Nota: Disposiciones dadas por Resolución No. 2, publicada en Registro Oficial 265 de 19 de Junio del 2018 .

ANEXO

FICHAS

Nota: Para leer Anexo, ver Registro Oficial 749 de 6 de Mayo de 2016, página 17.

Nota: Ficha descriptiva del servicio de audio y video reformada por artículo 3 de Resolución de la ARCOTEL No. 2, publicada en Registro Oficial 265 de 19 de Junio del 2018 . Para leer reforma, ver Registro Oficial 265 de 19 de Junio de 2018, página 37.

RAZON: Ing. Ana Proaño De La Torre, Secretaria del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, CERTIFICO: que las fotocopias de la Resolución 05-03-ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016, que antecede y se contiene en veinticinco (25) fojas útiles, es igual a su original.

Quito D.M., 11 de abril de 2016.

f.) Ing. Ana Proaño De La Torre, Secretaria del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.