

**RESOLUCIÓN TEL-453-14-CONATEL-2014**  
**CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**CONATEL**

**CONSIDERANDO:**

Que, la Constitución de la República en el artículo 66, dentro de los derechos de Libertad, garantiza en el numeral 17, el derecho a la libertad de trabajo. Nadie será obligado a realizar un trabajo gratuito o forzoso, salvo los casos que determine la ley.

Que, el artículo 314 de la Constitución de la República establece que el Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones [...] El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación.

Que, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, CONATEL, de conformidad con lo dispuesto en el artículo innumerado 1 del artículo 10 de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, es el ente de administración y regulación de las telecomunicaciones en el país.

Que, la Ley Especial de Telecomunicaciones reformada señala en el artículo 7, que es atribución del Estado dirigir, regular y controlar todas las actividades de telecomunicaciones; el artículo innumerado tercero luego del artículo 33, establece en la letra r), como parte de las competencias del Consejo Nacional de Telecomunicaciones, en general, realizar todo acto que sea necesario para el mejor cumplimiento de sus funciones y de los fines de dicha Ley y su Reglamentación.

Que, la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada establece:

**"Art. 19.- Retribución de Servicios.-** (Sustituido por el Art. 3 de la Ley 94, R.O. 770, 30-VIII-95).- La prestación de cualquier servicio de telecomunicaciones por medio de empresas legalmente autorizadas, está sujeta al pago de tarifas que serán reguladas en los respectivos contratos de concesión, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 de esta Ley.

**Art. 21.- Criterios para la fijación de tarifas.-** (Sustituido por el Art. 5 de la Ley 94, R.O. 770, 30-VIII-95).- Los pliegos tarifarios de cada uno de los servicios de telecomunicaciones serán establecidos por el ente regulador. (...) En los contratos de concesión se establecerán los pliegos tarifarios iniciales y el régimen para su modificación. El CONATEL aprobará el respectivo pliego tarifario en función del cumplimiento por parte del operador u operadores [...]

**Art. 22.- Aprobación y vigencia de las tarifas.-** (Sustituido por el Art. 6 de la Ley 94, R.O. 770, 30-VIII-95).- Los pliegos tarifarios entrarán en vigencia una vez que hayan sido aprobados por el ente regulador de las telecomunicaciones.- El ente de regulación de las telecomunicaciones aprobará los pliegos tarifarios siempre y cuando el o los operadores justifiquen satisfactoriamente que han dado cumplimiento a las obligaciones establecidas en los correspondientes contratos de concesión.

**Art. Innumerado 3 a continuación del artículo 33,** dispone que compete al Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL):

"e. Aprobar los pliegos tarifarios de los servicios de telecomunicaciones abiertos a la correspondencia pública, así como los cargos de interconexión que deban pagar obligatoriamente los concesionarios de servicios portadores, incluyendo los alquileres de circuitos;"

1  
2

Que, el Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones, dispone:

**"Art. 21.-** Para asegurar la libre competencia, los prestadores de servicios de telecomunicaciones estarán obligados a:

a) Establecer los precios de sus servicios de telecomunicaciones considerando los costos de prestación eficiente, operabilidad razonable y rentabilidad del capital invertido, sin incluir el precio de los equipos terminales necesarios para recibirlos;"

**"Art. 84.-** Las tarifas tenderán a estimular la expansión eficiente de los servicios de telecomunicaciones y proporcionar la base para el establecimiento de un entorno competitivo. De igual modo cumplirán con los principios de equidad en el trato con cada clase de abonado de un determinado prestador de servicios de telecomunicaciones."

Que, el Reglamento para la prestación del Servicio Móvil Avanzado, dispone:

**"Art. 27.-** El SMA se prestará en régimen de libre competencia, por lo que se podrá establecer o modificar libremente las tarifas a los usuarios, de forma que se asegure su operación y prestación, cumpliendo con los parámetros de calidad del servicio.

En el título habilitante del SMA se establecerán los pliegos tarifarios iniciales y el régimen para su modificación, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 21 y 22 reformados de la Ley Especial de Telecomunicaciones.

Los prestadores del SMA comunicarán las tarifas a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y a la Superintendencia de Telecomunicaciones con 24 (veinticuatro) horas de anticipación a la entrada en vigencia.

Las tarifas para el SMA serán reguladas por el CONATEL cuando existan distorsiones a la libre competencia en un mercado determinado."

Que, el Reglamento para los abonados/clientes-usuario de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, dispone:

**"Art. 11.- Reactivación del servicio contratado.-** El servicio será reactivado, sin que medie petición expresa del abonado/cliente, en los siguientes casos:

1. Si la suspensión se debe a falta de pago, deberá reactivar el servicio cuando se haya efectuado el pago total de la suma adeudada, salvo que el prestador del servicio, reactive el mismo con el pago parcial o se haya suscrito un convenio de pago.  
El prestador deberá reactivar los servicios como máximo, dentro de las 24 horas, contadas a partir del pago realizado o de suscrito el convenio.

2. En caso de que la suspensión sea del tipo parcial o temporal, el prestador deberá reactivar inmediatamente los servicios que correspondan, al finalizar el periodo o las condiciones de suspensión.

3. En caso de robo o hurto, la reactivación del servicio se hará dentro de las 24 horas contadas a partir de la petición del titular del equipo o línea.

4. Por otras causas previstas en el ordenamiento jurídico vigente.

Los valores fijados por concepto de reactivación deberán ser aprobados por el CONATEL, cuando fuere aplicable."

Que, el Contrato de Concesión para la prestación del Servicio Móvil Avanzado, del Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional, los que podrán prestarse a través de Terminales de Telecomunicaciones de Uso Público y Concesión de Frecuencias Esenciales, suscrito entre la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y CONECEL S.A., otorgado el 26 de agosto de 2008, estipula:

*cul*  
7

**"CLÁUSULA DOCE.- Obligaciones generales.-** Son obligaciones de la Sociedad Concesionaria, además de las que se deriven del texto del presente Contrato y las establecidas en la Legislación Aplicable, las siguientes:"

**"CLÁUSULA TREINTA Y NUEVE.- Aplicación de las Regulaciones.-** Treinta y Nueve punto Uno.- La Sociedad Concesionaria prestará los Servicios Concesionados en los términos constantes en el presente Contrato, cumpliendo las Regulaciones que emita el CONATEL, de conformidad con lo dispuesto en la Legislación Aplicable.- Treinta y Nueve punto Dos.- Los efectos de la aplicación de las Regulaciones emitidas con posterioridad a la Fecha de Entrada en Vigencia de este Contrato, serán tratados conforme a la Legislación Aplicable."

**"CLÁUSULA CUARENTA Y UNO.- Derechos de los Usuarios.-** Cuarenta y Uno punto Uno.- En la prestación de los servicios, la Sociedad Concesionaria respetará los derechos de los Usuarios que fueren previstos en el contrato de adhesión, en este Contrato y en el Ordenamiento Jurídico vigente (...)"

Que, mediante oficio No. DGGST-2013-2374-OF de 07 de noviembre de 2013, se solicitó a la Superintendencia de Telecomunicaciones remita sus aportes al respecto de consideraciones operativas y económicos-financieras para el establecimiento de valores; y, otros aspectos legales, técnicos, operativos o económico-financieros a considerarse para la aplicación del artículo 11 del Reglamento de abonados / clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Que, mediante oficio ITC-2013- 3948, ingresado el 10 de diciembre de 2013 en la SENATEL, el Intendente Nacional Técnico de Control comunica lo siguiente:

*"En atención a su oficio No. DGGST-2013-2374-OF de 07 de noviembre de 2013 (H.T.11546-2013), mediante el cual sobre la base del Art. 11 del Reglamento de Abonados/Clientes-Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y de Valor Agregado, solicita se emitan los aportes en relación a las consideraciones operativas y económico-financieras y los aspectos legales, técnicos, operativos o económicos para el establecimiento de los valores por concepto de reactivación en caso de mora del cliente, me permito expresar en cuanto a los servicios de Valor Agregado y Portadores, lo siguiente:*

1. El Consejo Nacional de Telecomunicaciones de conformidad con los artículos 21 y 22 de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, está en condiciones de establecer valores por concepto de reactivación, únicamente cuando sea imputable al no pago por parte del abonado/cliente de los servicios de valor agregado y servicios portadores.
2. Los valores de reactivación deberían ser únicamente costos administrativos pues el permisionario de servicios de valor agregado y operadoras de servicios portadores de telecomunicaciones no tienen que desplazar personal técnico para realizar la reactivación del servicio.
3. Los abonados/clientes-usuarios que hayan cancelado los valores por concepto de reactivación, y no es reactivado el servicio en el plazo de 24 horas contados a partir del pago realizado, podrá solicitar la devolución de los valores cancelados por dicho concepto, por incumplimiento por parte de los prestadores de servicios de valor agregado y operadores de servicios portadores."

Que, mediante documento No. GR-741-2014 de 15 de abril de 2014, amparada en la facultad indicada en el artículo 11 del Reglamento para los Abonados/Clientes-Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y de Valor Agregado, pone en conocimiento para aprobación del Consejo Nacional de Telecomunicaciones, la empresa CONECEL S.A. remite la propuesta sobre los valores fijados por concepto de reactivación en caso de mora de cliente, de acuerdo al siguiente detalle:

Segmento	Valor
----------	-------

7  
9

Personal o individual	\$1,00 más IVA
Pymes	\$1,50 más IVA
Corporativo	\$5,00 más IVA

CONECEL S.A., señala en su propuesta que: "El cobro operará o procederá ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE para los casos de suspensión del servicio por falta de pago -mora del cliente- es decir por una causa imputable al propio cliente por el no pago del servicio."

Señala además que: "Los valores que se exponen como propuesta más adelante reflejan únicamente costos administrativos de la empresa que pueden ser claramente verificados, debido a que corresponden a valores vinculados con la gestión de cobranzas y colocación de prórrogas".

Finalmente, CONECEL S.A., propone: "No será un cobro recurrente mensual, se aplicará en los casos o meses de mora en el que el cliente incurra".

Que, mediante oficio No. GR-0827-2014 de 30 de abril de 2014, ingresado con trámite SENATEL-2014-004810 la empresa CONECEL S.A, solicitó al presidente del Consejo Nacional de Telecomunicaciones, conceder una reunión de trabajo a fin de brindar los alcances y sustentos requeridos sobre los valores por concepto de reactivación del servicio en caso de mora del cliente.

Que, con oficio SNT-2014-1177 de 09 de junio de 2014, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, remite a consideración del CONATEL, el INFORME sobre la PROPUESTA DE CONECEL S.A. PARA EL ESTABLECIMIENTO DE VALORES POR CONCEPTO DE REACTIVACIÓN DEL SERVICIO EN CASO DE MORA DEL CLIENTE, contenido en el memorando No. DGGST-2014-0626-M de 9 de junio de 2014.

Que, en el INFORME sobre la PROPUESTA DE CONECEL S.A. PARA EL ESTABLECIMIENTO DE VALORES POR CONCEPTO DE REACTIVACIÓN DEL SERVICIO EN CASO DE MORA DEL CLIENTE, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones establece que la aprobación del "valor por reactivación del servicio en caso de mora", no corresponde a la fijación de un techo tarifario, modificación del pliego tarifario u otro procedimiento previsto en los artículos 21 y 22 de la Ley Especial de Telecomunicaciones, por las siguientes razones:

- Los valores que presenta CONECEL S.A. para aprobación del CONATEL, se relacionan con los costos administrativos por reactivación del servicio, por lo que no corresponde la aplicación del concepto de techos tarifarios, tarifas máximas o planes tarifarios.
- En el caso de fijación de valores por costos administrativos por reactivación del servicio no se aprueban techos tarifarios ni tarifas, sino valores vinculados con los costos administrativos relacionados a la gestión de cobranza y colocación de prórrogas.
- El artículo 11 del Reglamento para los Abonados/Clientes-Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, señala que los valores fijados por concepto de reactivación deberán ser aprobados por el CONATEL, cuando fuere aplicable, con lo cual el CONATEL, estableció claramente que una cosa es el valor por reactivación del servicio y otra tarifa por servicio.
- En el caso de los valores por reactivación del servicio, al no tratarse de una tarifa, no existe un techo tarifario, como tampoco un valor mínimo.
- Los valores por reactivación son cobros que responden a recuperación de costos administrativos, derivados de la falta de pago del abonado cliente, es decir, por la mora incurrida que le llevó a la suspensión del servicio.
- La diferencia con los servicios adicionales, es que el valor por reactivación del servicio obedece a otro concepto que no tiene la característica de recurrente de disponibilidad permanente; que no es propio de la prestación regular del servicio, sino que, se da únicamente para el caso de reactivación del servicio en casos de suspensión del servicio por falta de pago, por causas imputables al abonado-cliente, como ha sido establecido en la solicitud presentada por el prestador.

Que, en el INFORME sobre la PROPUESTA DE CONECEL S.A. PARA EL ESTABLECIMIENTO DE VALORES POR CONCEPTO DE REACTIVACIÓN DEL SERVICIO EN CASO DE MORA

ed  
7

DEL CLIENTE, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, concluye que se encuentra justificada desde el punto de vista regulatorio, la competencia del CONATEL, para aprobar los valores propuestos por CONECEL S.A. por concepto de reactivación del servicio en caso de mora, en función de lo dispuesto en el artículo 11 del Reglamento para los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado.

En ejercicio de sus atribuciones,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO UNO.** Avocar conocimiento del INFORME sobre la PROPUESTA DE CONECEL S.A. PARA EL ESTABLECIMIENTO DE VALORES POR CONCEPTO DE REACTIVACIÓN DEL SERVICIO EN CASO DE MORA DEL CLIENTE contenido en el memorando DGGST-2014-0626-M de 09 de junio de 2014, remitido mediante Oficio SNT-2014-1177 de 09 de junio de 2014.

**ARTÍCULO DOS.** Aprobar los siguientes valores por concepto de "Reactivación del Servicio por Mora del Abonado-Cliente", a ser aplicados por CONECEL S.A.:

<b>Reactivación del Servicio por Mora del Abonado-Cliente</b>		
<b>Segmento</b>	<b>Valor</b>	<b>Unidad</b>
Personal o individual	US \$ 1.00	Por cada ocasión
Pymes	US \$ 1.50	Por cada ocasión
Corporativo	US \$ 5.00	Por cada ocasión
Valores más impuestos aplicables de Ley		

**ARTÍCULO TRES.** Encárguese a la Secretaría del CONATEL el notificar con la presente resolución a la operadora CONECEL S.A., así como a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y la Superintendencia de Telecomunicaciones.

La presente resolución es de ejecución inmediata.

Dado en Quito, D.M., el 11 de junio de 2014.

  
ING. ANA GABRIELA VALDIVIEZO BLACK  
PRESIDENTA DEL CONATEL

  
LCDO. VICENTE FREIRE RAMIREZ  
SECRETARIO DEL CONATEL