

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL 2020-0133

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES ARCOTEL

CONSIDERANDO:

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

- a) En el artículo 11, que: “(...) *El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios: (...)*

3. Los derechos y garantías establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos serán de directa e inmediata aplicación por y ante cualquier servidora o servidor público, administrativo o judicial, de oficio o a petición de parte.

Para el ejercicio de los derechos y las garantías constitucionales no se exigirán condiciones o requisitos que no estén establecidos en la Constitución o la ley.

Los derechos serán plenamente justiciables. No podrá alegarse falta de norma jurídica para justificar su violación o desconocimiento, para desechar la acción por esos hechos ni para negar su reconocimiento.

4. Ninguna norma jurídica podrá restringir el contenido de los derechos ni de las garantías constitucionales.

5. En materia de derechos y garantías constitucionales, las servidoras y servidores públicos, administrativos o judiciales, deberán aplicar la norma y la interpretación que más favorezcan su efectiva vigencia.

6. Todos los principios y los derechos son inalienables, irrenunciables, indivisibles, interdependientes y de igual jerarquía. (...)

9. El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución.

El Estado, sus delegatarios, concesionarios y toda persona que actúe en ejercicio de una potestad pública, estarán obligados a reparar las violaciones a los derechos de los particulares por la falta o deficiencia en la prestación de los servicios

públicos, o por las acciones u omisiones de sus funcionarias y funcionarios, y empleadas y empleados públicos en el desempeño de sus cargos.

El Estado ejercerá de forma inmediata el derecho de repetición en contra de las personas responsables del daño producido, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales y administrativas. (...).

- b) En el artículo 16, que todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: “(...) 2. *El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación*”;
- c) En el artículo 66, que: (...) Se reconoce y garantizará a las personas: 1. El derecho a la inviolabilidad de la vida. No habrá pena de muerte. - 2. El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios. (...) 15. El derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental. (...) 25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.
- d) En el artículo 261, que el Estado central tendrá competencias exclusivas sobre: “(...) 10. *El espectro radioeléctrico y el régimen general de comunicaciones y telecomunicaciones; puertos y aeropuertos.*”;
- e) En el artículo 52, que: “(...) *Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.- La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.*”.
- f) En el artículo 227, 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.*”

- g) En el 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.”.*
- h) En el artículo 314, que: *“(...) El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.- El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación.”.*
- i) En el artículo 326, que: El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios: *(...) 5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. (...) 15. Se prohíbe la paralización de los servicios públicos de salud y saneamiento ambiental, educación, justicia, bomberos, seguridad social, energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, producción hidrocarburífera, procesamiento, transporte y distribución de combustibles, transportación pública, correos y telecomunicaciones. La ley establecerá límites que aseguren el funcionamiento de dichos servicios.”.*
- j) En el artículo 389, que: *“(...) El Estado protegerá a las personas, las colectividades y la naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópico mediante la prevención ante el riesgo, la mitigación de desastres, la recuperación y mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales, con el objetivo de minimizar la condición de vulnerabilidad. (...)”.*
- k) En el artículo 425, que: *El orden jerárquico de aplicación de las normas será el siguiente: La Constitución; los tratados y convenios internacionales; las leyes orgánicas; las leyes ordinarias; las normas regionales y las ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; las ordenanzas; los acuerdos y las resoluciones; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos.- En caso de conflicto entre*

normas de distinta jerarquía, la Corte Constitucional, las juezas y jueces, autoridades administrativas y servidoras y servidores públicos, lo resolverán mediante la aplicación de la norma jerárquica superior.- La jerarquía normativa considerará, en lo que corresponda, el principio de competencia, en especial la titularidad de las competencias exclusivas de los gobiernos autónomos descentralizados.”.

Que, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, establece: “Art. 25.- 1. *Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez y otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad. (...).*” (Énfasis agregado).

Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dispone:

*“Art. 3.- Objetivos. (...) 7. Establecer el marco legal para la provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones como responsabilidad del Estado Central, con sujeción a los principios constitucionalmente establecidos y a los señalados en la presente Ley y normativa aplicable, así como establecer los mecanismos de delegación de los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico. (...) 9. Establecer las condiciones idóneas para garantizar a los ciudadanos el derecho a acceder a servicios públicos de telecomunicaciones de óptima calidad, con precios y tarifas equitativas y a elegirlos con libertad así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. (...) 10. Establecer el ámbito de control de calidad y los procedimientos de defensa de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, las sanciones por la vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de los servicios y por la interrupción de los servicios públicos de telecomunicaciones que no sea ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor. (...) 14. Garantizar que los derechos de las personas, especialmente de aquellas que constituyen grupos de atención prioritaria, sean respetados y satisfechos en el ámbito de la presente Ley. (...) 17. Establecer los mecanismos de coordinación con organismos y entidades del Estado para atender temas relacionados con el ámbito de las telecomunicaciones en cuanto a seguridad del Estado, **emergencias** y entrega de información para investigaciones judiciales, dentro del debido proceso.”.*

Artículo 4.- Principios.

La administración, regulación, control y gestión de los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico se realizará de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.

La provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones responderá a los principios constitucionales de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad así como a los principios de solidaridad, no discriminación, privacidad, acceso universal, transparencia, objetividad, proporcionalidad, uso prioritario para impulsar y fomentar la sociedad de la información y el conocimiento, innovación, precios y tarifas equitativos orientados a costos, uso eficiente de la infraestructura y recursos escasos, neutralidad tecnológica, neutralidad de red y convergencia. (Énfasis agregado).

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

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

“Art. 22.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios.

Los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones tendrán derecho: (...)

1. A disponer y recibir los servicios de telecomunicaciones contratados de forma continua, regular, eficiente, con calidad y eficacia. (...)

6. A disponer gratuitamente de servicios de llamadas de emergencia, información de planes, tarifas y precios, saldos y otros servicios informativos que establezca la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (...)

9. A pagar tarifas de acuerdo con las regulaciones correspondientes y los planes contratados, de ser el caso.

10. A que su prestador le informe oportunamente sobre la interrupción, suspensión o averías de los servicios contratados y sus causas.”

“Art. 23.- Obligaciones de los abonados, clientes y usuarios.

3. Pagar por los servicios contratados conforme el contrato de prestación de servicios y a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente. (...)

7. Hacer uso debido de los servicios de emergencia, respetando los derechos de los demás y el orden público. (...).”

“Art. 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.

2. Prestar el servicio de forma obligatoria, general, uniforme, eficiente, continua, regular, accesible y responsable, cumpliendo las regulaciones que dicte la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y lo establecido en los títulos habilitantes.

11. Implementar el acceso, en forma gratuita, a los servicios de emergencia, determinados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en forma adicional para el caso de los servicios tales como el servicio móvil avanzado, cumplir con la entrega de información relacionada con la localización geográfica aproximada de una llamada.

24. Contar con planes de contingencia, para ejecutarlos en casos de desastres naturales o conmoción interna para garantizar la continuidad del servicio de acuerdo con las regulaciones respectivas. Asimismo, cumplirá con los servicios requeridos en casos de emergencia, tales como llamadas gratuitas, provisión de servicios auxiliares para Seguridad pública y del Estado y cualquier otro servicio que determine la autoridad competente de conformidad con la Ley.”

Art. 25.- Derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.

Son derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes:

1. Recibir el pago oportuno por parte de los abonados, clientes y usuarios por la prestación de los servicios, de conformidad con el contrato respectivo.

2. *Suspender el servicio provisto por falta de pago de los abonados o clientes o uso ilegal del servicio calificado por autoridad competente, previa notificación al abonado o cliente. (...)*

Que, el artículo 147 la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece: *“Director Ejecutivo. La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones será dirigida y administrada por la o el Director Ejecutivo, de libre nombramiento y remoción del Directorio. Con excepción de las competencias expresamente reservadas al Directorio, la o el Director Ejecutivo tiene plena competencia para expedir todos los actos necesarios para el logro de los objetivos de esta Ley y el cumplimiento de las funciones de administración, gestión, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico, así como para regular y controlar los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes, tales como los de audio y vídeo por suscripción. Ejercerá sus competencias de acuerdo con lo establecido en esta Ley, su Reglamento General y las normas técnicas, planes generales y reglamentos que emita el Directorio y, en general, de acuerdo con lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.”.*

Que, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, dispone:

“Art. 4.- Derechos del Consumidor. - Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos; (...) (Énfasis agregado).

“Art. 5.- Obligaciones del Consumidor. - Son obligaciones de los consumidores:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios; (...).”.

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

“Art. 3.- Definiciones. - Para la aplicación del presente Reglamento General, además de las contenidas en la Ley y en las definiciones dadas por la Unión

Internacional de Telecomunicaciones UIT, se considerarán las siguientes definiciones: (...)

4. Prestador del servicio del régimen general de telecomunicaciones. - *Es la persona natural o jurídica que posee el título habilitante para la prestación del servicio de telecomunicaciones o de los servicios de radiodifusión de señal abierta o por suscripción. (...)*

6. Régimen general de telecomunicaciones. - *El régimen general de telecomunicaciones es el conjunto de principios, normas y procedimientos que regulan todas las actividades relacionadas con el establecimiento, instalación y explotación de redes, y con la prestación de servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión. Se excluye, expresamente, los contenidos comunicacionales que se encuentran desarrollados, protegidos y regulados, en el ámbito administrativo, por la Ley Orgánica de Comunicación.*

Cuando en el presente Reglamento General se trate o se refiera al "régimen general de telecomunicaciones", se entenderá que incluye, en su conjunto redes públicas, tanto para los servicios de telecomunicaciones como para los servicios de radiodifusión y redes privadas. (...)"

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

6. Autorizar la suspensión de los servicios del régimen general de telecomunicaciones, y en los demás casos contemplados en el artículo 75 de la LOT debidamente justificados;” (Énfasis agregado).

“Art. 58.- Consideraciones generales de los derechos de los prestadores de servicios. - Para el ejercicio de los derechos de los prestadores de servicios establecidos en la LOT, se considerará lo siguiente:

4. Para la suspensión del servicio provisto por falta de pago de los abonados o clientes, se le deberá notificar conforme la normativa que emita para el efecto por la ARCOTEL.”

Que, el Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción señala:

“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: (...) 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. (...)”

“Art. 10.- Derechos de los prestadores. - Son derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción los siguientes: (...) **6. Suspender 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.**” (Énfasis agregado)

“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: (...) 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. (...).” (Énfasis agregado).

Que, la "NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES", establece en el artículo 4, de condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios:

22) Suspensión de servicios. - Los servicios contratados podrán ser suspendidos debido a las siguientes causas:

a) Por falta de pago del abonado-suscriptor/cliente; (...)

La falta de pago a la que se refiere la letra a), aplicará al día siguiente de cumplida la fecha máxima de pago, la cual estará detallada en la factura emitida por el prestador del servicio; conforme la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, no se considerarán como valores impagos los valores que se encuentren bajo un proceso de reclamación ante el prestador.”.

“Art. 8.- Contenido mínimo de los contratos de adhesión. - El modelo de contrato de adhesión que elaboren los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones y que lo remitan para inscripción y registro en la ARCOTEL y posterior uso y aplicación, deberá contener como mínimo los siguientes aspectos: (...)

8.11. Reclamos y soporte técnico, con la siguiente información:

- Medio electrónico: (Definir tipo: Página Web, redes sociales: Facebook, Twitter u otros))

- Oficinas de atención a usuarios:

- Horarios de atención:

- Teléfono (s) principales de contacto:

- Debe indicarse que el abonado o cliente también podrá presentar sus denuncias y reclamos ante la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL).”.

Que, la Ministra de Salud Pública, mediante Acuerdo Ministerial No. 126-2020 de 11 de marzo de 2020, publicado en el Registro Oficial 160 de 12 de marzo de 2020, declaró el estado de emergencia sanitaria con la finalidad de impedir un posible contagio masivo en la población del coronavirus COVID-19.

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 1017 de 16 de marzo de 2020, el señor Presidente Constitucional de la República del Ecuador declaró el estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional, por los casos de coronavirus confirmados y la declaratoria de pandemia de COVID- 19 por parte de la Organización Mundial de la Salud, por lo que se dispuso entre otras medidas, la movilización en todo el territorio nacional; la suspensión del derecho a la libertad de tránsito y el derecho a la libertad de asociación y reunión; la determinación de la limitación del ejercicio del derecho a la libertad de tránsito; la cuarentena comunitaria obligatoria; el toque de queda; restricciones a la libertad de tránsito y

movilidad a nivel nacional; en tanto que en el artículo 6 se dispone: “a) **SUSPENDE** la jornada presencial de trabajo comprendido entre el 17 al 24 de marzo de 2020, para todos los trabajadores y empleados del sector público y del sector privado. El Comité de Operaciones de Emergencia Nacional, una vez evaluado el estado de la situación, podrá prorrogar los días de suspensión de la jornada presencial de trabajo. Para el efecto los servidores públicos y empleados en general que su actividad lo permita, se acogerán al teletrabajo en todo el territorio nacional conforme el Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076, de 12 de marzo de 2020, para lo cual las máximas autoridades institucionales organizarán las correspondientes acciones con el fin de implementar la modalidad señalada en el presente artículo. b) Durante el lapso de suspensión de la jornada presencial de trabajo se deberá garantizar la provisión de servicios públicos, de salud, seguridad, bomberos, provisión de víveres, sectores estratégicos y otros servicios necesarios, en especial los que ayuden a combatir la propagación del COVID-19. Para estos servicios podrán mantener la jornada laboral presencial. c) Seguirán funcionando las industrias, cadenas y actividades comerciales de las áreas de la alimentación, la salud, los encargados de servicios básicos, toda la cadena de exportaciones, industria agrícola, ganadera y de cuidado de animales. Los supermercados, tiendas, bodegas y centros de almacenamiento y expendio de víveres y medicinas se suspenderán sus servicios. Tampoco se suspenderán los servicios de plataformas digitales de entregas a domicilio **y otros medios relacionados a servicios de telecomunicaciones.**” (Resaltado y subrayado fuera de texto).

Que, los artículos 11 y 13 del Decreto Ejecutivo No. 1017 de 16 de marzo de 2020, disponen: “**Artículo 11.-** Para el cumplimiento de las restricciones del presente Decreto se podrán utilizar las plataformas satelitales y de telefonía móvil para monitorear la ubicación de personas en estado de cuarentena sanitaria y/o aislamiento obligatorio, que incumplan las restricciones dispuestas, a fin de ponerlas a disposición de las autoridades judiciales y administrativas competentes.” “**Artículo 13.-** El estado de excepción regirá durante sesenta días a partir de la suscripción de este Decreto Ejecutivo”.

Que, la calamidad pública que vive el país, por la emergencia sanitaria que ha dado lugar a la declaratoria de estado de excepción mediante Decreto Ejecutivo No. 1017 de 16 de marzo de 2020, es indispensable mantener la conectividad y la continuidad en la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, y de manera especial, en el caso de los servicios considerados como básicos, como son los servicios de telefonía fija, telefonía móvil e Internet (acceso a internet).

Que, mediante informe DEAC-IP-2020-0002 de 21 de marzo de 2020, la Coordinación Técnica de Control de la Agencia de Regulación y Control de las

Telecomunicaciones presentó un “REPORTE DE INCIDENTES DURANTE EMERGENCIA SANITARIA NACIONAL CASOS DE CORTE DE SERVICIO POR FALTA DE PAGO”, a través del cual se estableció lo siguiente: *“Los días 18, 19 y 20, las operadoras han registrado un índice importante de quejas sobre todo por intermitencia en el servicio, lo que podría deberse a sobre saturación en las redes por el uso. Sin embargo, el 20 de marzo se da un repunte de quejas debido a cortes de servicios por falta de pagos. (...) 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES El día 20 de marzo se registra un incremento en los casos, fundamentalmente por la operadora CONECEL, de los cuales 35 son por cortes de servicio por falta de pago. (...) CONECEL se acogió al teletrabajo y no están atendiendo de manera presencial conforme mensajes masivos, por ende, hay una barrera de acceso a mecanismos de pagos; con lo que se ha dejado en su mayoría vías virtuales de cobro, lo que justamente se restringe, si cortan la conectividad. De conformidad con la normativa constitucional y legal, y por encontrarnos en un estado de excepción y emergencia sanitaria, se considera que deben aplicarse los principios de solidaridad, accesibilidad, no discriminación, frente a las personas que no pueden acceder a mecanismos de pagos digitales, justamente porque se les ha cortado el servicio, o porque no pueden salir de sus casas para realizar los pagos, (...) Con ello la barrera material para realizar pagos, lo que genera cortes en la provisión, se torna en una barrera de acceso al servicio de telecomunicaciones, sobre todo internet y móvil avanzado.”.*

Que, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, mediante Acuerdo Ministerial No. 009-2020 de 22 de marzo de 2020, expide las directrices sobre la provisión y el acceso a los servicios de telecomunicaciones durante estado de emergencia sanitaria nacional, y establece:

“Artículo 1.- Objeto. - El presente Acuerdo Ministerial tiene como objeto establecer lineamientos de obligatorio cumplimiento, de conformidad a lo establecido en el artículo 140 de la LOT, respecto de la provisión y acceso a los servicios de telecomunicaciones durante la vigencia de la emergencia sanitaria nacional por el COVID-19 y el Decreto Ejecutivo Nro. 1017.

“Artículo 2.- Ámbito. - Las disposiciones establecidas en este Acuerdo Ministerial serán de obligatorio cumplimiento para los prestadores del régimen general de telecomunicaciones, el ente rector y el ente regulador de telecomunicaciones, de conformidad con las atribuciones y competencias reconocidas para cada uno en el ordenamiento jurídico ecuatoriano.”

“Artículo 4.- Del ente de control y regulación de telecomunicaciones. - La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones dispondrá a los

operadores la no suspensión del servicio de telefonía móvil y datos y de internet fijo por falta de pago durante la emergencia y estado de excepción. De igual manera, dispondrá a los operadores de telecomunicaciones para que suscriban convenios de pago, en caso de entrar en moratoria por el pago del servicio, dando las facilidades y plazos necesarios de pago, posterior a la duración de la emergencia.”.

En ejercicio de las facultades conferidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo No. 1017 de 16 de marzo de 2020 y Acuerdo Ministerial No. 009-2020 de 22 de marzo de 2020:

RESUELVE:

Artículo 1.- Disponer a los prestadores del servicio móvil avanzado, telefonía fija y acceso a Internet, se abstengan de suspender el servicio por falta de pago de sus abonados o clientes, sobre todo a quienes realizan sus pagos de forma física en los Centros de Atención al Cliente u otros canales presenciales. Los referidos prestadores de servicios de telecomunicaciones, acordarán convenios de pago con sus clientes y abonados en caso de entrar en moratoria por falta de pago del servicio, brindando facilidades y plazos necesarios para el pago efectivo de aquellas deudas que venzan durante la vigencia del estado de excepción.

Estas decisiones se toman considerando las restricciones y medidas dispuestas mediante el Decreto Ejecutivo No. 1017 de 16 de marzo de 2020, por el cual se declaró el estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional.

Artículo 2.- La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en estricta observancia a las atribuciones establecidas en el ordenamiento jurídico vigente, verificará el cumplimiento de los parámetros de calidad de los servicios de telecomunicaciones y su continuidad, y en caso de presentarse interrupciones no programadas o que no hayan sido debidamente comunicadas, realizará la validación respectiva en función de la periodicidad y la metodología de evaluación establecidas tanto en las normas técnicas como en los títulos habilitantes de los prestadores del servicio.

Artículo 3.- La presente resolución es de cumplimiento obligatorio por parte de los prestadores del servicio móvil avanzado, telefonía fija y acceso a Internet, de manera excepcional y durante todo el tiempo de vigencia del estado de excepción.

Aquellos servicios de telecomunicaciones referidos en el inciso anterior y que hubieren sido suspendidos a partir del 17 de marzo de 2020, deberán ser activados inmediatamente conforme lo dispuesto en la presente Resolución.

Artículo 4.- Los prestadores del servicio móvil avanzado, telefonía fija y acceso a Internet, deberán establecer mecanismos de atención al cliente virtuales que permitan cubrir los requerimientos de sus clientes y abonados, así como también establecer mecanismos que faciliten el pago del servicio provisto.

Artículo 5.- De la ejecución y cumplimiento de la presente resolución, encárguese a la Coordinación Técnica de Control, Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes; así como a las Direcciones u Oficinas Zonales de la ARCOTEL, dentro del ámbito de sus competencias.

Artículo 6.- Encargar a la Unidad de Documentación y Archivo la notificación de la presente resolución a las unidades administrativas señaladas en el artículo anterior, así como su publicación en el Registro Oficial. Se dispone a la Unidad de Comunicación Social de la ARCOTEL la publicación de esta resolución en la página web institucional.

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

Dado en Quito, Distrito Metropolitano, a 22 de marzo de 2020

Rodrigo Xavier Aguirre Pozo
DIRECTOR EJECUTIVO
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES