

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-2025-0118

EL DIRECTOR EJECUTIVO

DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

CONSIDERANDO:

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

“Art. 313.- El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. [...] Se consideran sectores estratégicos [...] las telecomunicaciones [...]”.

“Art. 314.- 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, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones – LOT, publicada en el tercer suplemento del Registro Oficial No. 439, el 18 de febrero de 2015 y su última modificación del 29 de marzo de 2023, dispone:

El artículo 3 prevé como uno de los objetivos de la LOT “(...) 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.”

El artículo 15 prevé que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones tiene como deber: “(...) 6. Para garantizar el derecho de los usuarios a disponer de servicios públicos de telecomunicaciones de óptima calidad a precios y tarifas equitativas.”.

El artículo 20 establece que “(...) 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.”

El artículo 22 dispone que son derechos de los abonados, clientes y usuarios los siguientes:

“(...) 5. A obtener información precisa, gratuita y no engañosa sobre las características de los servicios y sus tarifas (...)”.

“(…) 9. A pagar tarifas de acuerdo con las regulaciones correspondientes y los planes contratados, de ser el caso.”.

- El artículo 23 prevé que es obligación 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.”.

El artículo 25 determina que son derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, 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, en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 864 de 25 de enero de 2016 y su última reforma del 11 de julio de 2023, el cual, en su Capítulo IV “De los derechos y obligaciones de los prestadores de servicios”, dispone:

“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 número 22 del artículo 4 de 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:

“El cobro del valor por reactivación del servicio no es de carácter recurrente por períodos mensuales u otros, sino que aplica por una sola ocasión por cada reactivación del servicio”;

Que, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones fue creada a través del artículo 142 de la LOT, como una entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de otros aspectos en el ámbito de la ley;

Que, en cuanto a la autoridad administrativa competente para emitir la resolución se debe considerar los artículos 147 y 148 de la misma Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establecen:

El artículo 147 dispone que: *“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”.

El numeral 16 del artículo 148, establece como atribución del Director Ejecutivo ejercer las demás competencias establecidas en la LOT o en el ordenamiento jurídico no atribuidas al Directorio.

Que, con Resolución No. ARCOTEL-2018-0716 de 16 de agosto de 2018, la ARCOTEL emitió 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, en la cual se establece en el artículo 4 numeral 22, que los prestadores de servicios podrán solicitar a la ARCOTEL la autorización para un cobro regulado por reactivación del servicio, cuando el servicio se haya suspendido por falta de pago del abonado, suscriptor o cliente:

*“(…) El Director Ejecutivo de la ARCOTEL, a **petición debidamente justificada del prestador** de servicios de telecomunicaciones o de audio y video por suscripción, **podrá aprobar un valor por reactivación del servicio**, que será aplicado por los prestadores a sus abonados, suscriptores o clientes, cuando la suspensión del servicio que se haya producido por la falta de pago del abonado, suscriptor o cliente o por un hecho imputable a este. El cobro del valor por reactivación del servicio no es de carácter recurrente por períodos mensuales u otros, sino que aplica por una sola ocasión por cada reactivación del servicio.*

Para la aprobación del valor por reactivación del servicio, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, considerará:

- a) Costos directos relacionados con la gestión de cobranza administrativa, a través de mensajes de texto o de voz de cobranza o llamadas telefónicas, en un número y con periodicidad razonable, en proporción al tiempo promedio de gestión hasta la reactivación de clientes que dejaron de estar en mora.*
- b) Valor promedio por reactivación del servicio, aprobado para otros prestadores del mismo servicio (...);”*

Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CPDP-2023-0413-M de 20 de octubre de 2023, la Dirección de Procesos Calidad Servicios y Cambio y Cultura Organizacional, informa a la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y

de Mercado que se culminó con la regularización y aprobación del documento de procesos, correspondiente al: “Formato para la Determinación del Valor de Reactivación del Servicio por Mora del Cliente, para los Servicios de Audio y Video por Suscripción, Acceso a Internet, Telefonía Fija y Móvil Avanzado”.

Que, con oficio No. OF-PE-02-004-JN-24, ingresado a la ARCOTEL a través de documento No. ARCOTEL-DEDA-2024-009546-E de 17 de junio de 2024, el ingeniero José Lozada Cárdenas, Gerente General de Elco S.A., solicitó a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL:

“(…) solicitamos muy comedidamente la autorización para el cobro de un valor por reactivación del servicio a aquellos abonados, suscriptores o clientes, cuando la suspensión del servicio se haya producido por falta de pago o por un hecho imputable a este. El cobro del valor por reactivación del servicio no es de carácter recurrente por períodos mensuales u otros, sino que aplica por una sola ocasión, por cada reactivación del servicio.

Solicitamos la aprobación para el cobro por reactivación de \$4,50 más impuestos.”;

Que, con oficio No. ARCOTEL-CRDM-2024-0013-OF de 15 de julio de 2024, el Coordinador Técnico de Regulación solicitó a Elco S.A. que, previo a atender su solicitud, debía llenar el formulario codificado “FO-CRDM-02” que fue remitido como adjunto, así también se le solicitó acompañe los documentos de sustento que considere pertinentes como respaldo de los datos que alimentará en el formulario, el cual deberá entregarlo a la ARCOTEL con la respectiva firma del representante legal o delegado, previo a proseguir con el trámite correspondiente;

Que, documento No. ARCOTEL-DEDA-2024-012726-E de 16 de agosto de 2024, el prestador Elco S.A., remitió en documento PDF el formato dispuesto por la ARCOTEL para la presentación de la información para la determinación del valor de reactivación por mora, así como la información de respaldo que alimenta el formato, correspondiente a:

- Tabla de costos directos relacionados con la gestión de cobranza administrativa;
- Listado de clientes morosos de pago;
- Listado de mensajes de cobranza enviados a los clientes vía Whatsapp;
- y,
- Listado de llamadas telefónicas internas por cobranzas;

Que, a través de documento No. ARCOTEL-DEDA-2024-015800-E de 15 de octubre de 2024, Elco S.A. señaló con relación a la reportería del total de cuentas activas del servicio de acceso a Internet y la distorsión evidenciada:

“Hemos analizado sus observaciones y hemos detectado que los Reportes de Usuarios mensuales que se reportan en la SIETEL, se han estado realizando de manera incorrecta, ya que se ha reportado la cantidad de usuarios “nuevos” que están activos cada mes, y no el “total” de usuarios activos mensualmente. Pedimos disculpas por los errores presentados en la SIETEL, y será corregido en los próximos meses.”;

Que, con el objetivo de realizar una revisión conjunta al *“Formato para la Determinación del Valor de Reactivación del Servicio por Mora del Cliente, para los Servicios de Audio y Video por Suscripción, Acceso a Internet, Telefonía Fija y Móvil Avanzado”*, específicamente la información consignada en el mismo por parte del prestador Elco S.A., así como requerirles los ajustes que correspondían a esa fecha, desde el 21 de octubre de 2024 hasta el 5 de diciembre de 2024 se coordinó una reunión de trabajo presencial entre ARCOTEL y Elco S.A., la cual finalmente se llevó a cabo el 10 de diciembre de 2024, en las instalaciones de la ARCOTEL;

Que, a través de documento No. ARCOTEL-DEDA-2024-019088-E de 27 de diciembre de 2024 el prestador Elco S.A. considerando lo tratado en reunión detallada en considerando anterior, señaló:

“En alcance al oficio OF-PE-02-004-JN-24, presentado a ARCOTEL con fecha 17 de junio de 2024, en el cual se solicita aprobación de un valor por reactivación del Servicio de Acceso a Internet, se ha realizado un análisis más profundo, ampliando el período de análisis entre enero y noviembre de 2024, considerando el total de los abonados activos y facturados cada mes, que no han pagado sus facturas en el tiempo establecido, así como los gastos de cobranzas en los que se incurren, por lo cual se adjunta a este oficio el “Formato para la Determinación del Valor de Reactivación del Servicio por Mora del Cliente, para los Servicios de Audio y Video por Suscripción, Acceso a Internet, Telefonía Fija y Móvil Avanzado”, con respaldos obtenidos de los softwares de gestión y contabilidad que disponemos.”;

Que, entre los meses de enero y febrero de 2025, se mantuvieron reuniones de trabajo telemáticas entre ARCOTEL y Elco S.A., a fin de atender todos los requerimientos de aclaración por parte del Prestador previo envío oficial de la documentación final para análisis por parte de la ARCOTEL;

Que, mediante documento No. ARCOTEL-DEDA-2025-003800-E de 14 de marzo de 2025, Elco S.A. presentó un *“Alcance al oficio OF-PE-02-023-DC-24, en el cual se solicita aprobación de un valor por reactivación del Servicio de Acceso a Internet”* y remitió como adjunto:

- Formato para la Determinación del Valor de Reactivación del Servicio por Mora del Cliente, para los Servicios de Audio y Video por Suscripción, Acceso a Internet, Telefonía Fija y Móvil Avanzado (pdf, Excel)
- Cuadro de costos de cobranza (pdf, Excel)
- Lista de morosos enero-noviembre (pdf, Excel)
- Llamadas por cobranza enero-noviembre (pdf, Excel)
- Mensajes por cobranza enero-noviembre (pdf, Excel);

Que, a través de memorando No. ARCOTEL-CREG-2025-0230-M de 07 de mayo de 2025, la Coordinación Técnica de Regulación adjuntó el informe técnico No. IT-CRDM-2025-0019 de 29 de abril de 2025, correspondiente al: *“INFORME TÉCNICO PARA LA DETERMINACIÓN DEL VALOR POR REACTIVACIÓN DEL SERVICIO, QUE SERÁ APLICADO POR EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET ELCO S.A., CUANDO LA SUSPENSIÓN DEL*

SERVICIO SE HAYA PRODUCIDO POR FALTA DE PAGO POR PARTE DE SUS CLIENTES O POR UN HECHO IMPUTABLE A ELLOS”; y, requirió a la Coordinación General Jurídica la emisión del informe jurídico de legalidad respectivo, así como de revisión del proyecto de resolución que remitió como adjunto;

Que, mediante memorando No. ARCOTEL-CJUR-2025-0295-M de 02 de julio de 2025, la Coordinación General Jurídica remitió a la Coordinación Técnica de Regulación, en respuesta al memorando No. ARCOTEL-CREG-2025-0230-M, de 7 de mayo de 2025, el informe jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2025-0021 de 01 de julio de 2025, en el que se concluye:

“En consideración de los antecedentes, competencia y análisis expuestos, la Dirección de Asesoría Jurídica, concluye que el proyecto de Resolución anexo al Memorando No. ARCOTEL-CREG-2025-0230-M, de 7 de abril de 2024, guarda conformidad con la normativa vigente aplicable, conforme con lo establecido en la parte pertinente del número 22 del artículo 4, “Norma técnica que regula las condiciones generales de los contratos de adhesión, del contrato negociado con clientes, y del empadronamiento de abonados y clientes”.

La Dirección de Asesoría Jurídica no tiene competencia para pronunciarse o validar el Informe Técnico No. IT-CRDM-2025-0019, emitido por la citada Unidad Administrativa o el valor propuesto por la por dicha unidad técnica; y, los demás elementos (fundamentos técnicos-regulatorios, económicos, la metodología y los valores obtenidos) que hayan sido utilizados para formular el proyecto de Resolución al no corresponder al ámbito de su competencia.

Se debe mencionar, que el presente informe es emitido en cumplimiento de las competencias de esta Dirección, establecidas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos institucional; dejando constancia que el área agregadora de valor proponente del proyecto de resolución es responsable por la verificación de su legitimidad y oportunidad; así como, su motivación.

Se envía en el archivo adjunto a este informe, las observaciones al proyecto de resolución con control de cambios y comentarios de ser el caso.”;

Que, la Coordinación Técnica de Regulación con memorando No. ARCOTEL-CREG-2025-0361-M de 07 de julio de 2025, remitió a consideración de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, el Informe Técnico No. IT-CRDM-2025-0019 de 29 de abril de 2025, denominado: “INFORME TÉCNICO PARA LA DETERMINACIÓN DEL VALOR POR REACTIVACIÓN DEL SERVICIO, QUE SERÁ APLICADO POR EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET ELCO S.A., CUANDO LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO SE HAYA PRODUCIDO POR FALTA DE PAGO POR PARTE DE SUS CLIENTES O POR UN HECHO IMPUTABLE A ELLOS”, documento que, conforme ha referido en el memorando cuenta con su respectiva aprobación, recomendando la aprobación del valor por reactivación del servicio, que será aplicado por el prestador Elco S.A., cuando la suspensión del servicio de acceso a Internet se haya producido por falta de pago por parte de sus clientes o por un hecho imputable al mismo, así como también el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2025-0021 de 01 de julio de 2025, emitido por la Dirección de Asesoría Jurídica y aprobado por la Coordinación

General Jurídica, con memorando No. ARCOTEL-CJUR-2025-0295-M de 02 de julio de 2025; y,

En ejercicio de sus atribuciones legales,

RESUELVE:

Artículo 1.- Avocar conocimiento y acoger en todas sus partes, el informe técnico Nro. IT-CRDM-2025-0019 denominado “INFORME TÉCNICO PARA LA DETERMINACIÓN DEL VALOR POR REACTIVACIÓN DEL SERVICIO, QUE SERÁ APLICADO POR EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET ELCO S.A., CUANDO LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO SE HAYA PRODUCIDO POR FALTA DE PAGO POR PARTE DE SUS CLIENTES O POR UN HECHO IMPUTABLE A ELLOS” de 29 de abril de 2025, aprobado por la Coordinación Técnica de Regulación, conforme ha sido referido en el memorando No. ARCOTEL-CREG-2025-0361-M de 07 de julio de 2025; y, el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2025-0021 de 01 de julio de 2025, emitido por la Dirección de Asesoría Jurídica y aprobado por la Coordinación General Jurídica, con memorando No. ARCOTEL-CJUR-2025-0295-M de 02 de julio de 2025.

Artículo 2.- Aprobar el siguiente valor por concepto de reactivación del servicio, que será aplicado por el prestador del servicio de acceso a Internet **ELCO S.A.**, cuando la suspensión del servicio se haya producido por falta de pago por parte de sus clientes o por un hecho imputable al mismo:

ELCO S.A.	
SERVICIO DE ACCESO A INTERNET	
	Valor
VALOR POR CONCEPTO DE REACTIVACIÓN DEL SERVICIO	
Cuando la suspensión del servicio se haya producido por falta de pago por parte de sus clientes o por un hecho imputable al mismo	\$ 3,47
Valor sin impuestos aplicables de Ley	

Para la aplicación del valor de reactivación del servicio de acceso a Internet, Cuando la suspensión del servicio se haya producido por falta de pago por parte de sus clientes o por un hecho imputable al mismo, la empresa ELCO S.A., estará a lo dispuesto en su Capítulo IV “De los derechos y obligaciones de los prestadores de servicios”, específicamente en el número 4 del artículo 58 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 864 de 25 de enero de 2016 y su última reforma del 11 de julio de 2023.

Asimismo, la empresa ELCO S.A. estará a lo dispuesto en el número 22 del artículo 4 de 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”.

Artículo 2.- Disponer a la Unidad de Gestión Documental y Archivo, notifique con la presente resolución la empresa **ELCO S.A.**, a las Coordinaciones Técnicas y Generales de la ARCOTEL, a los organismos desconcentrados de la ARCOTEL; y, se realicen las gestiones que correspondan para su publicación en la página web institucional.

Comuníquese y notifíquese

Dada en el Distrito Metropolitano de Quito, el 07 de julio de 2025.

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

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

María Fernanda Redrobán
SERVIDORA PÚBLICA
DIRECCIÓN TÉCNICA DE ESTUDIOS,
ANÁLISIS ESTADÍSTICO Y DE
MERCADO

Milton Fabián Díaz Maza
DIRECTOR TÉCNICO DE ESTUDIOS,
ANÁLISIS ESTADÍSTICO Y DE
MERCADO

Javier Martínez Aguirre
COORDINADOR TÉCNICO DE
REGULACIÓN

Mónica Riofrío
SERVIDORA PÚBLICA
DIRECCIÓN TÉCNICA DE ESTUDIOS,
ANÁLISIS ESTADÍSTICO Y DE
MERCADO