

RESOLUCIÓN ARCOTEL-2026-0003

EL DIRECTOR EJECUTIVO

DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

CONSIDERANDO:

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

“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 para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, publicada mediante Registro Oficial No. 353, el 23 de octubre de 2018, señala:

“ Art. 3.- Principios.- Además de los principios establecidos en los artículos 227 y 314 de la Constitución de la República, los trámites administrativos estarán sujetos a los siguientes:

1. Celeridad.- Los trámites administrativos se gestionarán de la forma más eficiente y en el menor tiempo posible, sin afectar la calidad de su gestión.

2. Consolidación.- Todas las entidades reguladas por esta Ley deberán propender a reunir la mayor actividad administrativa en la menor cantidad posible de actos. Además impulsarán la consolidación de trámites de naturaleza similar o complementaria en un solo proceso administrativo.

3. Control posterior.- Por regla general, las entidades reguladas por esta Ley verificarán el cumplimiento del ordenamiento jurídico aplicable a un trámite administrativo con posterioridad al otorgamiento de la correspondiente autorización, permiso, certificado, título habilitante o actuación requerida en virtud de un trámite administrativo, empleando mecanismos meramente declarativos determinados por las entidades y reservándose el derecho a comprobar la veracidad de la información presentada y el cumplimiento de la normativa respectiva.”

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 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, 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”*, en lo referente a:

“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, 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, con Resolución No. ARCOTEL-2018-0716 de 16 de agosto de 2018, 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:

“Art. 4.- 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;

a) *Por falta de pago del abonado-suscriptor/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 fecha 17 de junio de 2024, a través de documento No. ARCOTEL-DEDA-2024-009546-E, el ingeniero José Lozada Cárdenas, Gerente General de ELCO S.A. presentó el oficio No. OF-PE-02-004-JN-24, dirigido a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, solicitó:

“(...) 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. (...)”

Que, mediante Resolución No. ARCOTEL-2025-0118 de 07 de julio de 2025, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones aprobó el valor por concepto de reactivación del servicio, que aplicaría 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 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	

Que, mediante correo electrónico de 16 de octubre de 2025, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones convocó al personal representante del prestador de servicio ELCO S.A a una reunión, mediante la cual se expuso la nueva revisión que se realizó a la información remitida mediante documento No. ARCOTEL-DEDA-2025-003800-E.

Que, mediante correo electrónico de 17 de octubre de 2025, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones solicitó al personal representante del prestador de servicio ELCO S.A remita nuevamente la información actualizada de abonados en mora, número de llamadas y mensajes, costos directos por los mensajes y llamadas enviadas conforme al formato adjunto para los periodos enero – noviembre del año 2024 que incurre ELCO para la gestión de cobranza interna para los abonados en mora. Así también solicitó los evidenciables que respalden la información para el período de análisis.

Que, mediante correo electrónico de 22 de octubre de 2025, el prestador de servicio ELCO S.A remitió la siguiente información actualizada:

- 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. Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2025-0578-M de 29 de octubre de 2025, la Coordinación Técnica de Regulación dejó constancia de su aprobación del informe técnico No. IT-CRDM-2025-0103 de 29 de octubre de 2025, correspondiente al: *“INFORME TÉCNICO PARA LA ACTUALIZACIÓN 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 Nro. ARCOTEL-CJUR-2025-0585-M de 09 de diciembre de 2025, la Coordinación General Jurídica remitió a la Coordinación Técnica de Regulación, en respuesta al memorando No. ARCOTEL-CREG-2025-0578-M de 29 de octubre de 2025, el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2025-0051 de 08 de diciembre de 2025, en el que se concluye:

“El proyecto de Resolución anexo al Memorando No. ARCOTEL-CREG-2025-0578-M, de 29 de octubre de 2025, 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.”

Que, la Coordinación Técnica de Regulación con memorando No. ARCOTEL-CREG-2025-0721-M de 22 de diciembre de 2025, remitió a consideración de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, el informe técnico No. IT-CRDM-2025-0103 de 29 de octubre de 2025, denominado: *"INFORME TÉCNICO PARA LA ACTUALIZACIÓN 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"*, 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-2025-0051 de 08 de diciembre de 2025, emitido por la Dirección de Asesoría Jurídica y aprobado por la Coordinación General Jurídica, con memorando No. ARCOTEL-CJUR-2025-0585-M de 09 de diciembre de 2025.

En ejercicio de sus atribuciones legales,

RESUELVE:

Artículo 1.- Avocar conocimiento y acoger en todas sus partes, el Informe Técnico Nro. IT-CRDM-2025-0103 denominado *"INFORME TÉCNICO PARA LA ACTUALIZACIÓN 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 octubre de 2025, aprobado por la Coordinación Técnica de Regulación, conforme ha sido referido en el memorando No. ARCOTEL-CREG-2025-0578-M de 29 de octubre de 2025; y, el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2025-0051 de 08 de diciembre de 2025, emitido por la Dirección de Asesoría Jurídica y aprobado por la Coordinación General Jurídica, con memorando No. ARCOTEL-CJUR-2025-0585-M de 09 de diciembre de 2025.

Artículo 2.- Aprobar el siguiente valor por concepto de reactivación del servicio por falta de pago (mora) del abonado/cliente, que será aplicado por la empresa **ELCO S.A.**, para el servicio de Acceso a Internet:

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	USD 2,38
Valor sin impuestos aplicables de Ley	

Artículo 3.- Disponer a la Unidad de Gestión Documental y Archivo, notifique la presente resolución a la empresa ELCO S.A. prestadora del servicio de Acceso a Internet, a las

Coordinaciones Técnicas, Generales y 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 8 de enero de 2026.

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

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

Lourdes Ruiz R
SERVIDORA PÚBLICA
DIRECCIÓN TÉCNICA DE
ESTUDIOS, ANÁLISIS
ESTADÍSTICO Y DE MERCADO

Marco Vinicio Díaz Encalada
DIRECTOR TÉCNICO DE
ESTUDIOS, ANÁLISIS
ESTADÍSTICO Y DE MERCADO

Sandra Elizabeth Jaramillo
COORDINADORA TÉCNICA DE
REGULACIÓN