

RESOLUCIÓN ARCOTEL-2026-0231

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 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, 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, 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, mediante 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, en los siguientes términos:

“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;

(...)

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 No. 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, mediante Oficio de referencia interna PPAC: 000405-1051, ingresado en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con número de trámite No. ARCOTEL-DEDA-2025-013169-E de 19 de septiembre de 2025, el prestador de servicio de acceso a internet SETEL S.A. ingresó la solicitud de aprobación del valor por reactivación del Servicio de Acceso a Internet por falta de pago.

Que, mediante Oficio No. ARCOTEL-CREG-2025-0127-OF de 08 de octubre de 2025, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones envió al prestador de servicio el formulario codificado FO-CRDM-02 para que sea remitido con la información necesaria para el cálculo del valor por reactivación del Servicio de Acceso a Internet, acompañando además los documentos de sustento que considere pertinentes, como respaldo de los datos que alimentará en el formulario.

Que, mediante Oficio de referencia interna PPAC: 000405-1054, ingresado en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con número de trámite No. ARCOTEL-DEDA-2025-018445-E de 17 de diciembre de 2025, el prestador de Servicio de Acceso a Internet SETEL S.A., remitió el formulario codificado FO-CRDM-02 con su respectiva información de sustento.

Que, mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CREG-2026-0003-OF de 13 de enero de 2026, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones solicitó al prestador de Servicio de Acceso a Internet SETEL S.A. una reunión presencial con el fin de aclarar varias dudas respecto a la información remitida.

Que, mediante Oficio de referencia interna PPAC: 000405-1056, ingresado en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con número de trámite No. ARCOTEL-DEDA-2026-002641-E de 11 de febrero de 2026, el prestador de Servicio de Acceso a Internet SETEL S.A., remitió el formulario FO-CRDM-02 actualizado.

Que, mediante Oficio de referencia interna PPAC: 000405-1056, ingresado en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones mediante trámite No. ARCOTEL-DEDA-2026-003222-E de 23 de febrero de 2026, el prestador de Servicio de Acceso a Internet SETEL S.A., remitió los siguientes documentos:

- *Informe Ejecutivo con alcance: Documento que detalla la explicación del proceso y los respaldos correspondientes.*
- *Certificado de proveedor: Documento que evidencia el valor promedio de la gestión de cobranza externa requerida.*

Que, mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2026-0271-M de 12 de mayo de 2026, la Coordinación Técnica de Regulación dejó constancia de la aprobación del informe técnico No. IT-CRDM-2026-0040 de 5 de mayo de 2026, denominado: *INFORME TÉCNICO PARA LA DETERMINACIÓN DEL VALOR POR REACTIVACIÓN DEL SERVICIO, QUE SERÁ APLICADO POR EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET SETEL 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, solicitó a la Coordinación General Jurídica la emisión del informe jurídico de legalidad respectivo; y la revisión del proyecto de resolución que remitió como adjunto.

Que, mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2026-0364-M de 22 de julio de 2026, la Coordinación General Jurídica remitió a la Coordinación Técnica de Regulación, en respuesta al Memorando antes descrito, el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2026-0036 de 22 de julio de 2026, en el que concluye:

"5.3. El proyecto de Resolución anexo al Memorando No. ARCOTEL-CREG-2026-0284-M, de 18 de mayo de 2026, guarda conformidad con la normativa vigente aplicable, de conformidad a lo establecido en la parte pertinente del número 22 del artículo 4 de la denominada "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 mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2026-0490-M de 16 de septiembre de 2026, remitió a consideración de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, el Informe Técnico No. IT-CRDM-2026-0040 de 5 de mayo de 2026, denominado: *"INFORME TÉCNICO PARA LA DETERMINACIÓN DEL VALOR POR REACTIVACIÓN DEL SERVICIO, QUE SERÁ APLICADO POR EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET SETEL 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 de servicio SETEL 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 remitió el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2026-0036 de 22 de julio de 2026,

emitido por la Dirección de Asesoría Jurídica y aprobado por la Coordinación General Jurídica, con Memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2026-0364-M de 22 de julio de 2026.

En ejercicio de sus atribuciones legales,

RESUELVE:

Artículo 1.- Avocar conocimiento y acoger en todas sus partes, el Informe Técnico No. IT-CRDM-2026-0040 denominado *"INFORME TÉCNICO PARA LA DETERMINACIÓN DEL VALOR POR REACTIVACIÓN DEL SERVICIO, QUE SERÁ APLICADO POR EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET SETEL 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 5 de mayo de 2026, aprobado por la Coordinación Técnica de Regulación, conforme ha sido referido en el Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2026-0490-M de 16 de septiembre de 2026; y, el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2026-0036 de 22 de julio de 2026, emitido por la Dirección de Asesoría Jurídica y aprobado por la Coordinación General Jurídica, con Memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2026-0364-M de 22 de julio de 2026.

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 **SETEL S.A.**, para el Servicio de Acceso a Internet:

SETEL 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 3,03
Valor sin impuestos aplicables de Ley	

Artículo 3.- Disponer a la Unidad de Gestión Documental y Archivo, notifique la presente resolución a la empresa SETEL 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 16 de septiembre de 2026.



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**JORGE ROBERTO HOYOS
ZAVALA**

Mgs. Jorge Roberto Hoyos Zavala

DIRECTOR EJECUTIVO

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

ELABORADO POR:



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**LOURDES CONSUELO
RUIZ RUANO**

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

REVISADO POR:



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**MARCOS EMMANUEL
GONZALEZ AUHING**

Marcos Emmanuel González Ahuing
DIRECTOR TÉCNICO DE ESTUDIOS,
ANÁLISIS ESTADÍSTICO Y DE
MERCADO

APROBADO POR:



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**XAVIER SANTIAGO
PAEZ VASQUEZ**

Xavier Santiago Páez V.
COORDINADOR TÉCNICO DE
REGULACIÓN, ENCARGADO