

**RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-2025-0126**

**LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES  
ARCOTEL**

**CONSIDERANDO:**

Que, la Constitución de la República del Ecuador determina:

*“Art. 52.- 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.”.*

*“Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.”.*

*“Art.66.- Se reconoce y garantizará a las personas: (...) 4. Derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación. (...) 16. El derecho a la libertad de contratación. (...)19. El derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley. (...) 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.”.*

*“Art. 226.- Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.”.*

*“Art. 227.- 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.”.

**“Art. 314.-** 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.”.

Que, el Código Orgánico Administrativo dispone:

**“Art. 37.-** Interés general y promoción de los derechos constitucionales. Las administraciones públicas sirven con objetividad al interés general. Actúan para promover y garantizar el real y efectivo goce de los derechos.”.

**“Art. 128.- Acto normativo de carácter administrativo.** Es toda declaración unilateral efectuada en ejercicio de una competencia administrativa que produce efectos jurídicos generales, que no se agota con su cumplimiento y de forma directa.”.

**“Art. 130.- Competencia normativa de carácter administrativo.** Las máximas autoridades administrativas tienen competencia normativa de carácter administrativo únicamente para regular los asuntos internos del órgano a su cargo, salvo los casos en los que la ley prevea esta competencia para la máxima autoridad legislativa de una administración pública. La competencia regulatoria de las actuaciones de las personas debe estar expresamente atribuida en la ley.”.

Que, el Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva - ERJAFE dispone:

**“Art. 10-1.- FORMAS DE LAS ENTIDADES QUE INTEGRAN LA FUNCIÓN EJECUTIVA:** La Función Ejecutiva, además de los organismos definidos y desarrollados en los artículos posteriores, podrá contar de manera general con los siguientes tipos de entidades: a) Agencia de Regulación y Control.- Organismo técnico que tiene por funciones la regulación de las actividades del sector, el control técnico de las actividades realizadas por los agentes que operan en él y la preparación de informes sobre las normas que debería observar el respectivo organismo de control, de acuerdo con la ley. Su ámbito de acción es específico a un sector determinado y estará adscrita a un Ministerio Sectorial o Secretaría Nacional. Dentro de su estructura orgánica tendrá un directorio como máxima instancia de la agencia (...).”.

**“Art. 99.- Modalidades.-** Los actos normativos podrán ser derogados o reformados por el órgano competente para hacerlo cuando así se lo considere conveniente. Se entenderá reformado tácitamente un acto normativo en la medida en que uno expedido con posterioridad contenga disposiciones contradictorias o diferentes al anterior.

*La derogación o reforma de una ley deja sin efecto al acto normativo que la regulaba. Así mismo, cuando se promulga una ley que establece normas incompatibles con un acto normativo anterior éste pierde eficacia en todo cuanto resulte en contradicción con el nuevo texto legal.”.*

Que, La Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional dispone:

**“Art. 5.- Modulación de los efectos de las sentencias.-** Las juezas y jueces, cuando ejerzan jurisdicción constitucional, regularán los efectos en el tiempo, la materia y el espacio de sus providencias para garantizar la vigencia de los derechos constitucionales y la supremacía constitucional.”.

Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones - LOT dispone:

**“Art. 3.- Objetivos.-** Son objetivos de la presente Ley: (...)

**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.”.

**"Art. 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."

**"Art. 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."

**"Artículo 22.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios.-** Los abonados, clientes y usuarios de los servicios de telecomunicaciones tendrán derecho: (...) 12. A que en la contratación de servicios se respeten los derechos constitucionales, legales y reglamentarios de los abonados, clientes y usuarios, de acuerdo con las condiciones generales o de ser el caso, modelos que apruebe y publique la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. 13. A la atención y resolución oportuna de las solicitudes y reclamos relacionados con la prestación de los servicios contratados de conformidad con las regulaciones aplicables."

**"Artículo 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.** Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes: (...) 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. (...) 4. Respetar los derechos de los usuarios establecidos en esta Ley y en el

ordenamiento jurídico vigente. (...) 14. Adoptar las medidas necesarias para la protección de los datos personales de sus usuarios y abonados, de conformidad con esta Ley, su Reglamento General y las normas técnicas y regulaciones respectivas. (...) 19. Garantizar la atención y resolución oportuna de los reclamos formulados por sus abonados o usuarios, conforme los plazos que consten en la normativa o títulos habilitantes.”.

Que, la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública determina:

**“Art. 4.- Definiciones.** Para la aplicación de la presente Ley, se tomarán en cuenta las siguientes definiciones: (...) 5. Información Confidencial: Información o documentación, en cualquier formato, final o preparatoria, haya sido o no generada por el sujeto obligado, derivada de los derechos personalísimos y fundamentales, y requiere expresa autorización de su titular para su divulgación, que contiene datos que al revelarse, pudiesen dañar los siguientes intereses privados: a) El derecho a la privacidad, incluyendo privacidad relacionada a la vida, la salud o la seguridad, así como el derecho al honor y la propia imagen; b) Los datos personales cuya difusión requiera el consentimiento de sus titulares y deberán ser tratados según lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales; (...)”.

Que, la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos señala:

**“Art. 6.- Accesibilidad y confidencialidad.-** Son confidenciales los datos de carácter personal. El acceso a estos datos, solo será posible cuando quien los requiera se encuentre debidamente legitimado, conforme a los parámetros previstos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su respectivo reglamento y demás normativa emitida por la Autoridad de Protección de Datos Personales. (...) La Directora o Director Nacional de Registros Públicos, definirá los demás datos que integran el sistema nacional y el tipo de reserva y accesibilidad.”.

**“Art. 22.-** La Dirección Nacional de Registros Públicos se encargará de organizar un sistema de interconexión cruzado entre los registros público y privado que en la actualidad o en el futuro administren bases de datos públicos, de acuerdo a lo establecido en esta Ley y en su Reglamento.”.

Que, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, respecto al ámbito de aplicación territorial dispone:

**“Art. 3.-** Sin perjuicio de la normativa establecida en los instrumentos internacionales ratificados por el Estado ecuatoriano que versen sobre esta materia, se aplicará la presente Ley cuando: 1. El tratamiento de datos personales se realice en cualquier parte del territorio nacional; 2. El responsable o encargado del tratamiento de datos personales se encuentre domiciliado en cualquier parte del territorio nacional; 3. Se realice tratamiento

*de datos personales de titulares que residan en el Ecuador por parte de un responsable o encargado no establecido en el Ecuador, cuando las actividades del tratamiento estén relacionadas con: 1) La oferta de bienes o servicios a dichos titulares, independientemente de si a estos se les requiere su pago, o, 2) del control de su comportamiento, en la medida en que este tenga lugar en el Ecuador (sic); (...)."*

**“Art. 10.- Principios.-** Sin perjuicio de otros principios establecidos en la Constitución de la República, los instrumentos internacionales ratificados por el Estado u otras normas jurídicas, la presente Ley se regirá por los principios de: a) *Juridicidad.- Los datos personales deben tratarse con estricto apego y cumplimiento a los principios, derechos y obligaciones establecidas en la Constitución, los instrumentos internacionales, la presente Ley, su Reglamento y la demás normativa y jurisprudencia aplicable. (...) f) Proporcionalidad del tratamiento.- El tratamiento debe ser adecuado, necesario, oportuno, relevante y no excesivo con relación a las finalidades para las cuales hayan sido recogidos o a la naturaleza misma, de las categorías especiales de datos. g) Confidencialidad.- El tratamiento de datos personales debe concebirse sobre la base del debido sigilo y secreto, es decir, no debe tratarse o comunicarse para un fin distinto para el cual fueron recogidos, a menos que concurra una de las causales que habiliten un nuevo tratamiento conforme los supuestos de tratamiento legítimo señalados en esta ley. (...) i) Conservación.- Los datos personales serán conservados durante un tiempo no mayor al necesario para cumplir con la finalidad de su tratamiento. Para garantizar que los datos personales no se conserven más tiempo del necesario, el responsable del tratamiento establecerá plazos para su supresión o revisión periódica. La conservación ampliada de tratamiento de datos personales únicamente se realizará con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica, histórica o estadística, siempre y cuando se establezcan las garantías de seguridad y protección de datos personal.”*

**“Art. 33.- Transferencia o comunicación de datos personales.-** Los datos personales podrán transferirse o comunicarse a terceros cuando se realice para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del responsable y del destinatario, cuando la transferencia se encuentre configurada dentro de una de las causales de legitimidad establecidas en esta Ley, y se cuente, además, con el consentimiento del titular.

*Se entenderá que el consentimiento es informado cuando para la transferencia o comunicación de datos personales el Responsable del tratamiento haya entregado información suficiente al titular que le permita conocer la finalidad a que se destinarán sus datos y el tipo de actividad del tercero a quien se pretende transferir o comunicar dichos datos.”*

Que, la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles ordena:

**“Art. 3.- Objetivos.** La presente Ley tiene como objetivos: (...) 7. Propender a la simplificación, automatización e interoperabilidad de los procesos concernientes a los hechos y actos relativos al estado civil de las personas, de conformidad a la normativa legal vigente para el efecto.”.

**“Art.- 75.- Acceso y Protección de la información.-** El acceso a los archivos físicos y electrónicos de los cuales es custodio la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación que están sujetos al principio de confidencialidad y publicidad, derivada del derecho a la protección de datos de carácter personal, podrá darse únicamente por autorización de su titular, por el representante legal o por orden judicial.”.

Que, la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos manda:

**“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: (...) 7. Interoperabilidad: Las entidades reguladas por esta Ley deberán intercambiar información mediante el uso de medios electrónicos y automatizados, para la adecuada gestión de los trámites administrativos (...).”.

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

**“Art. 4.- Organismos competentes.-** El Ministerio encargado del sector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, son los organismos públicos competentes en materia del régimen general de telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico.”.

**“Art. 48.- De la contratación de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción.-** Los servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, podrán ser contratados por los usuarios, a través de las siguientes formas: 1. Contratos de adhesión con abonados o suscriptores. 2. Contratos negociados con clientes.”.

**“Art. 50.- Condiciones generales de los contratos de adhesión. -** Las condiciones generales de los contratos de adhesión serán reguladas por la ARCOTEL, las que serán de cumplimiento obligatorio por parte de los prestadores de servicios.

Los modelos de contratos de adhesión que utilicen los prestadores de servicios deberán ser remitidos a la ARCOTEL para su inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones.

*En caso de que, en el texto de un contrato de adhesión se haya limitado, condicionado o establecido alguna renuncia de los derechos de los abonados, se entenderá como no escrito, sin perjuicio de lo cual la ARCOTEL de oficio o a petición de parte, solicitará la inmediata modificación del contrato; en caso de persistir el incumplimiento la ARCOTEL iniciará el procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente.*

*La ARCOTEL podrá disponer cambios al modelo de contrato de adhesión en cualquier momento, en ejercicio de su facultad regulatoria.*

*El modelo de contrato de adhesión registrado deberá ser publicado en la página web del prestador del servicio.- Un contrato de adhesión podrá utilizarse para la contratación de varios servicios de telecomunicaciones, incluidos radiodifusión por suscripción, por parte del abonado. En el caso que el abonado desee contratar un nuevo servicio de telecomunicaciones, incluidos radiodifusión por suscripción, con el mismo prestador, se incorporará un anexo al contrato que mantiene con el prestador del servicio, en el que se describirán las condiciones particulares del nuevo servicio contratado, así como su vigencia.*

*En el caso de los servicios empaquetados habrá un solo contrato de adhesión; y, en los anexos correspondientes, se describirán las condiciones particulares de los servicios. El prestador del servicio informará a los abonados la tarifa aplicada a cada servicio que forma parte del paquete adquirido, así como las bonificaciones, descuentos e impuestos aplicables.”.*

**“Art. 52.- Condiciones generales del contrato negociado con clientes.-** Las condiciones generales de los contratos negociados con clientes serán reguladas por la ARCOTEL, las que serán de cumplimiento obligatorio por parte de los prestadores de servicios.

*Los contratos negociados con clientes podrán considerar, en el mismo instrumento, la prestación de varios servicios de telecomunicaciones.*

*En el caso que el cliente desee contratar un nuevo servicio de telecomunicaciones con el mismo prestador, podrá hacerlo con la firma de un anexo al contrato que tiene celebrado con el prestador del servicio, donde se describirán las condiciones particulares del nuevo servicio contratado, así como, su vigencia.*

*Los contratos negociados con los clientes no necesitarán aprobación por parte de la ARCOTEL, sin embargo, en caso de que en el texto contractual se haya limitado, condicionado o establecido alguna renuncia de los derechos de los clientes, se entenderá como no escrito sin perjuicio de lo cual la ARCOTEL, de oficio o a petición, de parte solicitará la inmediata modificación del contrato; en caso de persistir el incumplimiento la ARCOTEL iniciará el procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente.”.*

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

**“Art. 15.- Relación con el abonado, cliente, suscriptor.-** Las relaciones entre el prestador de servicios de telecomunicaciones y el abonado, y las relaciones entre el prestador de servicios de radiodifusión por suscripción y el suscriptor se regirán por los términos y condiciones de un contrato de adhesión, el cual se sujetará a lo previsto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Ley que norme la Defensa del Consumidor y demás normativa secundaria; así como lo dispuesto en las Resoluciones de la ARCOTEL y el correspondiente título habilitante.

*De conformidad con la LOT, el usuario que haya negociado las cláusulas con el prestador se denomina cliente; la relación con el prestador del servicio se regirá por los términos y condiciones del contrato negociado, el cual se sujetará a lo previsto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Ley que norme la Defensa del Consumidor y demás normativa secundaria; así como lo dispuesto en las Resoluciones de la ARCOTEL y el correspondiente título habilitante.”.*

**“Art. 16.-** Los contratos de adhesión entre el prestador del servicio y sus abonados o suscriptores, se establecerán y aplicarán de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

*Los prestadores deben presentar para inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, el respectivo modelo de contrato de adhesión del servicio, acorde a las condiciones generales que establezca la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, cuyas cláusulas esenciales deben cumplir con la Ley que norme la Defensa del Consumidor y el ordenamiento jurídico vigente.*

*En caso de que el texto del modelo presentado esté limitando, condicionando o estableciendo alguna renuncia de los derechos de los abonados, suscriptores, se entenderán nulas.”.*

**“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:

**a.** El abonado, cliente, suscriptor tiene derecho a recibir el servicio de acuerdo a los términos estipulados en el contrato que suscriba con el prestador de servicio.

**b.** Los abonados o suscriptores, deberán suscribir el respectivo contrato de adhesión con los prestadores debidamente autorizados por la Dirección

*Ejecutiva de la ARCOTEL en el caso de la modalidad postpago, de conformidad con el artículo 54 del Reglamento a la LOT.*

*c. Para la modalidad prepago, se entenderán como aceptación por parte de los abonados o suscriptores la compra del servicio bajo cualquier modalidad, para lo cual, las condiciones que se aplicarán deberán ser entregadas o informadas al abonado o suscriptor previo a la compra o adquisición del servicio. El mecanismo de contratación es independiente de la obligación de identificación del abonado o suscriptor previo al inicio de la prestación del servicio.*

*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.*

*e. El abonado o suscriptor tiene derecho a presentar ante la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, reclamos o quejas, por la calidad del servicio, por la facturación de servicios no contratados o pagos indebidos y por cualquier irregularidad en relación con la prestación del servicio contratado al prestador.”.*

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, que regula las condiciones generales que se aplicarán para los contratos de adhesión y para los contratos negociados con clientes, de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de los servicios de radiodifusión por suscripción, fue publicada en el Registro Oficial Edición Especial No. 545 de 18 de septiembre de 2018 y última modificación de 15 de noviembre de 2022.

Que, la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, celebrada en Chile el 1 de junio de 2007, en la sección 24, recomienda a los gobiernos tomar en consideración la importancia de la interoperabilidad de las comunicaciones y servicios así como disponer las medidas necesarias, para que todas las entidades públicas, cualquiera que sea su nivel y con independencia del respeto a su autonomía, establezcan sistemas que sean interoperables.

Que, el Decreto Ejecutivo Nro. 981, publicado en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 143 de 14 de febrero de 2020, dispuso la implementación del gobierno electrónico en la Función Ejecutiva, que consiste en el uso de las tecnologías de la información y comunicación por parte de las entidades para transformar las relaciones con los ciudadanos, entre entidades de gobierno y empresas privadas a fin de mejorar la calidad de los servicios gubernamentales a los ciudadanos, promover la interacción con las empresas privadas, fortalecer la participación ciudadana a través del acceso a la información y servicios gubernamentales eficientes y eficaces y coadyuvar con la transparencia, participación y colaboración ciudadana.

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 307 de 26 de junio de 2024 publicado en el Registro Oficial Suplemento 589 de 28 de junio de 2024 y reforma 15 de julio de 2024, se declara al Ministerio de Producción Comercio Exterior, Inversiones y Pesca será el responsable de dirigir, regular, controlar, coordinar y gestionar la política de mejora regulatoria.

Que, la Corte Constitucional del Ecuador mediante Sentencia de 06 de febrero de 2025, emitida dentro de la causa Nro. 1068-19-JP, ha emitido disposiciones de obligatorio cumplimiento para las prestadoras del servicio móvil y ordena a la ARCOTEL:

*"7. Decisión // En mérito de lo expuesto, administrando justicia constitucional y por mandato de la Constitución de la República del Ecuador, el Pleno de la Corte Constitucional resuelve:*

*(...) 2. Ordenar que, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en el plazo de 6 meses desde la notificación de la presente sentencia, expida normativa para precautelar los derechos de los consumidores conforme a lo establecido en el párrafo 43 ut supra. Para tal efecto, podrá coordinar las actuaciones respectivas con el Ministerio de Telecomunicaciones. Además, la agencia precitada deberá contar con la participación obligatoria de la Defensoría del Pueblo, la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos y la Superintendencia de Protección de Datos Personales durante el desarrollo de la normativa."*

Que, mediante oficio Nro. MPCEIP-SC-2025-0259-O de 10 de marzo de 2025, el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca – MPCEIP, comunicó a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL, el cumplimiento obligatorio de la Normativa para la aplicación de la política de estado de la mejora regulatoria, emitida mediante el Acuerdo Ministerial Nro. MPCEIP-MPCEIP-2024-0079-A de 17 de octubre de 2024.

Que, con oficio No. ARCOTEL-ARCOTEL-2025-0119-OF de 18 de marzo de 2025, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL solicitó a la Superintendente de Protección de Datos Personales, la Defensoría del Pueblo y la Dirección Nacional de Registros Públicos, la designación de un delegado para el desarrollo normativo relacionado a la verificación rigurosa de la identidad de las personas que contratan el servicio de telefonía móvil o adquieren equipos y los mecanismos de atención y reclamación suficientes y adecuados que deben existir para el trámite de reclamos de los usuarios y consumidores por cobros o intentos de cobro no autorizados.

Que, mediante los siguientes oficios: Nro. DINARP-DINARP-2025-0138-OF de 18 de marzo de 2025, Nro. SPDP-SPD-2025-0086-O de 19 de marzo de 2025, Nro. DPE-DPE-2025-0141-O de 20 de marzo de 2025, en atención al Oficio Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2025-0119-OF, esta Agencia recibió las designaciones

de los delegados de la Dirección Nacional de Registros Públicos, la Superintendente de Protección de Datos Personales y de la Defensoría del Pueblo, respectivamente.

- Que, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL, mediante el oficio Nro. ARCOTEL-CREG-2025-0037-OF de 21 de marzo de 2025, remitió al Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca la matriz de calificación para determinar la necesidad o no de elaborar un Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) para la reforma de la Norma Técnica que Regula las Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión. Esta acción se fundamenta en la Sentencia de la Corte Constitucional del Ecuador de 06 de febrero de 2025, emitida dentro de la causa Nro. 1068-19-JP, la cual ordena a ARCOTEL expedir normativa para precautelar los derechos de los consumidores en relación con la verificación de identidad en la contratación de servicios y equipos, los mecanismos de reclamación por cobros no autorizados y el tratamiento de datos personales. El oficio también considera la Normativa para la aplicación de la política de estado de la mejora regulatoria emitida por el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca.
- Que, con oficio No. ARCOTEL-ARCOTEL-2025-0123-OF de 26 de marzo de 2025, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL solicitó a la Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación, se delegue un funcionario para el desarrollo normativo vinculado a la Sentencia Nro. 1068-19-JP/25, considerando que la Sentencia de la Corte Constitucional señala la incorporación de aspectos como verificar los datos proporcionados por la persona contratante de forma física o digital por la prestadora del servicio de telefonía móvil, con la base de datos de cedulación del Registro Civil, Identificación y Cedulación. Adicionalmente, en el mencionado oficio se convocó a una reunión de trabajo, para el lunes 31 de marzo de 2025.
- Que, mediante el oficio Nro. DIGERCIC-CGAJ-2025-0009-O de 28 de marzo de 2025, la Coordinación General de Asesoría Jurídica del Registro Civil, Identificación y Cedulación remite la designación de su delegado solicitado con oficio Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2025-0123-OF.
- Que, en el taller realizado el 31 de marzo de 2025, se revisó la Sentencia Nro. 1068-19-JP/25 de la Corte Constitucional del Ecuador y se presentó una hoja de ruta con las acciones necesarias para su cumplimiento. Finalmente, se comunicó que ARCOTEL elaborará una propuesta normativa inicial que dé cumplimiento a la mencionada Sentencia, la cual será remitida a los delegados de las entidades involucradas en el desarrollo de esta.
- Que, el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca, mediante el oficio Nro. MPCEIP-DGEC-2025-0049-O de 02 de abril de 2025, respondió al oficio Nro. ARCOTEL-CREG-2025-0037-OF de ARCOTEL, referente a la matriz de calificación para la definición de la necesidad de elaborar o no un Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) para la "REFORMA A 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”. Tras la revisión de la justificación presentada por ARCOTEL, basada en la Sentencia de la Corte Constitucional No. 1068-19-JP del 06 de febrero de 2025, el Ministerio concluye que, al tratarse de una regulación cuya emisión se encuentra dispuesta de forma expresa en una ley (la mencionada sentencia), no es obligatorio elaborar un AIR para dicha reforma, conforme a lo establecido en el Acuerdo MPCEIP-MPCEIP-2024-0079-A.

Que, mediante oficios Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2025-0141-OF y Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2025-0142-OF de 14 de abril de 2025, en concordancia con lo dispuesto a la Sentencia Nro. 1068-19-JP/25 de la Corte Constitucional, y continuando con el desarrollo del proyecto normativo, remitió a la Superintendencia de Protección de Datos, Defensoría del Pueblo, Defensoría del Pueblo y a la Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación un proyecto de “REFORMA A 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”, para su revisión y la emisión de los aportes u observaciones que consideren pertinentes.

Adicionalmente, se convocó a los delegados de cada una de sus instituciones a una reunión de trabajo para la revisión de los aportes u observaciones, para el día 25 de abril de 2025.

Que, mediante oficio Nro. SPDP-SPD-2025-0130-O de 21 de abril de 2025, la Superintendencia de Protección de Dato Personales, remite observaciones al proyecto de reforma de la Norma Técnica que Regula las Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión.

Que, mediante oficio Nro. DIGERCIC-CGAJ-2025-0012-O de 22 de abril de 2025, la Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación remitió un documento con control de cambios que contiene las sugerencias al proyecto de reforma 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, a fin de que, de considerarlo pertinente, dichas observaciones sean tomadas en cuenta en la versión final del referido instrumento normativo.

Que, en el taller del 25 de abril de 2025, se revisaron y acogieron, en lo pertinente, los aportes y observaciones realizadas por los delegados de las entidades involucradas en el desarrollo de la reforma a 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.

- Que, mediante oficio Nro. DPE-DNMPPUC-2025-0044-O de 21 de mayo de 2025, el Director Nacional del Mecanismo de Protección de Personas Usuarias y Consumidoras de la Defensoría del Pueblo de Ecuador en atención a los compromisos adquiridos derivados de la Sentencia 1068-19-JP/25, remite Observaciones a la Reforma a 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, para su valoración y consideración.
- Que, con oficio Nro. MPCEIP-MPCEIP-2025-0257-O de 23 de mayo de 2025, el Ministro de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca, en su calidad de entidad responsable de dirigir, regular, coordinar y gestionar la política nacional de mejora regulatoria, remite las observaciones al proyecto de reforma.
- Que, mediante oficio Nro. MPCEIP-MPCEIP-2025-0258-O de 23 de mayo de 2025, el Ministro de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca, informa la delegación para el desarrollo de la normativa para precautelar los derechos de los consumidores.
- Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2025-0298-M 05 de junio de 2025, la Coordinación Técnica de Regulación puso a consideración y aprobación de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL el Informe de IT-CRDS-GR-2025-0032 de 05 de junio de 2025 de la "REFORMA A 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", el proyecto de resolución correspondiente y el Informe jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2025-0019 de 29 de mayo de 2025; para que disponga el inicio del proceso de consultas públicas.
- Que, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, mediante sumilla inserta en el memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2025-0298-M 05 de junio de 2025, autorizó y dispuso a la Coordinación Técnica de Regulación, ejecutar el procedimiento de consultas públicas, para la emisión de la resolución de "REFORMA A 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", con sujeción a la Disposición General Primera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que regula el procedimiento de consultas públicas y en concordancia con lo dispuesto en el Reglamento de Consultas Públicas aprobado con Resolución 003-03-ARCOTEL-2015 de 28 de mayo de 2015.
- Que, el proceso de consultas públicas se efectuó de conformidad con la Disposición anteriormente citada, de acuerdo con el siguiente detalle:

- El 9 de junio de 2025, se publicó la convocatoria a Consultas Públicas en el sitio web institucional de la ARCOTEL;
- Las Audiencias Públicas se realizaron el 25 de junio de 2025 a las 10h00, en la ciudad de Quito.

Que, la Coordinación Técnica de Regulación, remitió a consideración de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL el informe de realización del procedimiento de consultas públicas y el proyecto de resolución denominado: "REFORMA A 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", al que se adjunta el informe emitido por la Dirección de Asesoría Jurídica No. ARCOTEL-CJDA-2025-0023, aprobado por la Coordinación General Jurídica con memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2025-0322-M de 17 de julio de 2025 del cual se desprende que el proyecto de resolución "(...) *guarda conformidad con el ordenamiento jurídico vigente; siendo una atribución del Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones aprobarlo, en uso de sus competencias y atribuciones previstas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su Reglamento General de Aplicación.*"

En ejercicio de sus atribuciones legales y reglamentarias,

#### RESUELVE:

**Artículo 1.** - Avocar conocimiento y acoger el informe técnico No. IT-CRDS-GR-2025-0039 de 11 de julio de 2025, y el proyecto regulatorio denominado: "REFORMA A 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" aprobado por la Coordinación Técnica de Regulación; así como, el informe jurídico Nro. ARCOTEL-CJDA-2025-0023 de 17 de julio de 2025, aprobado y remitido por la Coordinación General Jurídica con memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2025-0322-M de 17 de julio de 2025

**Artículo 2.** - Aprobar la reforma 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", conforme el siguiente detalle:

**1.** En el artículo 3.- Definiciones:

- Sustituir de la definición del término "Aceptación", por el siguiente:

***"Aceptación: Manifestación expresa de la voluntad del usuario a contratar la prestación de servicios de telecomunicaciones o de los***

*servicios de radiodifusión por suscripción. Esta voluntad puede ser expresada válidamente por medios físicos, electrónicos o telefónicos. La contratación de los servicios se perfecciona con la manifestación de esta aceptación con sujeción al ordenamiento jurídico vigente. Posteriormente y como requisito para la debida constancia y ejercicio del derecho del usuario, el prestador de servicios deberá formalizar el contrato mediante su suscripción (ya sea por medios físicos o electrónicos) y la entrega de una copia al usuario. Esta formalización documental no afecta la validez del consentimiento previamente otorgado.*

*La aceptación de servicios que se realice a través de un tercero, será a través de la presentación de un poder especial que lo habilite específicamente para la aceptación y contratación de dicho servicio. La presentación de este poder especial y los documentos de respaldos requeridos para este tipo de procesos, podrá realizarse de manera presencial o mediante los canales electrónicos habilitados por el prestador del servicio, siempre que estos permitan la verificación de la autenticidad del poder, de la identidad del apoderado y de los demás documentos en sujeción a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos y demás normativa aplicable.*

*Para la modalidad prepago, se entenderá como aceptación por parte de los abonados o suscriptores la activación del servicio. Para lo cual los prestadores de servicios, deberán tomar las medidas necesarias que permitan verificar la identidad del abonado o suscriptor previo su activación. La adquisición del servicio se la podrá realizar bajo cualquier modalidad comercial.”.*

- Incluir las siguientes definiciones:

**“Activación de servicio:** Se define como el acto por el cual un prestador de servicios de telecomunicaciones o de radiodifusión por suscripción que habilita la funcionalidad del servicio contratado por parte del abonado, cliente, usuario o suscriptor.”.

**“Autenticación Multifactor (MFA):** es un método de seguridad que requiere que un usuario proporcione dos o más factores de verificación de categorías diferentes para verificar su identidad y obtener acceso a un sistema, aplicación o cuenta. Los factores se clasifican comúnmente en "algo que sabes" (conocimiento, ej. contraseña), "algo que tienes" (posesión, ej. teléfono o token) y "algo que eres" (inherencia, ej. biometría).”.

**“Cancelación del servicio:** Manifestación expresa de la voluntad de cancelar la prestación de servicios de telecomunicaciones o de los servicios de radiodifusión por suscripción y que puede ser expresada

por medios físicos, electrónicos o telefónicos, con sujeción al ordenamiento jurídico vigente.

*La cancelación de servicios que se realice a través de un tercero, será a través de la presentación de un poder especial que lo habilite la cancelación del servicio. La presentación de este poder especial y los documentos de respaldos requeridos para este tipo de procesos, podrá realizarse de manera presencial o mediante los canales electrónicos habilitados por el prestador del servicio, siempre que estos permitan la verificación de la autenticidad del poder, de la identidad del apoderado y de los demás documentos en sujeción a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos y demás normativa aplicable.”.*

**“Mecanismo Electrónico:** Refiere a las plataformas o sistemas digitales implementados por los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción con el propósito de gestionar o facilitar la contratación de los servicios que ofrecen. No se considera como mecanismo electrónico a las llamadas telefónicas y atención presencial.”.

**Selfie to ID” (Selfie a Identificación):** Esto se refiere a la comparación automatizada de una imagen facial en vivo del usuario con la fotografía de su documento oficial de identidad. Su propósito es confirmar que la persona que realiza el proceso es la misma que figura en el documento presentado.

2. En el artículo 4.- Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios:

- Sustituir el numeral 3) por lo siguiente:

**“3) Protección de datos personales.-**

*El uso, tratamiento y protección de los datos personales debe regirse estrictamente por lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su Reglamento General y las directrices emitidas por la Autoridad de Protección de Datos.*

*Toda la información personal que se recopile, procese o almacene debe manejarse con total transparencia, seguridad y respeto a los derechos de los titulares de los datos. Se debe garantizar que los datos serán utilizados únicamente para los fines contractuales para la prestación del servicio y adicionalmente para los que el usuario ha dado su consentimiento explícito, informado, y siempre en cumplimiento con el marco legal vigente.*

*Los datos contenidos en las guías telefónicas de telefonía fija se considerarán datos de fuentes accesibles al público. No obstante, los abonados tendrán derecho a que sus datos personales sean excluidos gratuitamente de dichas guías, a partir de su solicitud explícita y por cualquier mecanismo de atención disponible por el prestador.”.*

- Sustituir el numeral 6), por el siguiente:

*“6) Contratación y aceptación de servicios adicionales, suplementarios y promociones.- La prestación de servicios adicionales, suplementarios y promociones solo podrá realizarse previa aceptación del abonado, suscriptor o cliente.*

*Todas las promociones, servicios adicionales y suplementarios que ofrezca el prestador con carácter gratuito, no requerirán autorización y aceptación; la prestación de dichos servicios no debe generar al abonado, suscriptor o cliente, obligaciones de retribución de ninguna clase o de permanencia mínima. El abonado, suscriptor o cliente podrá solicitar al prestador el cese de dichos servicios, lo cual deberá ser realizado por el prestador en un plazo máximo de cinco (5) días a partir del pedido del abonado, suscriptor o cliente, sin que bajo ninguna condición, se exijan o establezcan requisitos de ninguna índole, ni valores o pagos asociados a dicho cese.*

*Para el caso de servicios suplementarios o promociones que no sean de carácter gratuito que deseen contratar los abonados, clientes o suscriptores con posterioridad a la celebración del contrato de adhesión o negociado, según corresponda, podrán hacerlo por mecanismos físicos, electrónicos o vía telefónica; siendo obligación de los prestadores de servicios tener constancia de la aceptación del abonado, cliente, usuario o suscriptor.*

*En aquellas transacciones posteriores a la contratación inicial del servicio que presenten riesgo de suplantación de identidad o cuando se trate de la contratación de servicios adicionales que no guarden relación directa con los servicios previamente adquiridos, se deberá aplicar el proceso detallado en el literal ii del numeral 9) del artículo 4.”.*

- Incluir después del numeral 8), el siguiente numeral:

**“X) Verificación y validación de la identidad.-** Los prestadores de servicios de telecomunicaciones o servicios de radiodifusión por suscripción, previo a la firma o aceptación del contrato, o cuando adquieren equipos a través de los diferentes canales habilitados para el efecto, deberán verificar la identidad del abonado, cliente, usuario o suscriptor.

*Para la verificación de la identidad de los abonados, clientes, usuarios, o suscriptores los prestadores de servicios de telecomunicaciones o servicios de radiodifusión por suscripción, deberán realizar la validación del documento de identidad vigente; y, adicionalmente, deberán implementar cualquiera de los siguientes mecanismos:*

- *Biométrica (Huella dactilar, Reconocimiento facial, “Selfie to ID” + prueba de vida, respaldada por software conforme a la norma ISO/IEC 30107-3), la cual no será la única opción de autenticación; el titular de los datos deberá tener la opción de elegir entre esta u otro mecanismo de validación.*
- *Autenticación Multifactor (MFA).*
- *Cualquier otro mecanismo adicional para la validación rigurosa de la identidad del abonado, cliente, usuario o suscriptor.*

*El prestador deberá informar al usuario, de manera previa y clara, sobre los distintos mecanismos de verificación de identidad disponibles, garantizando su derecho a elegir libremente entre ellos. En ningún caso se podrá imponer el uso obligatorio de mecanismos biométricos como única opción.*

*Los prestadores que recopilen información biométrica, con el fin de validar la identificación del contratante, deberán:*

- *Establecer y mantener su propia base de datos biométricos, que deberá ser completamente individual e independiente de las bases de datos de otros prestadores y de las que el Estado pudiere administrar. Esta base de datos deberá contar con medidas de seguridad técnicas, físicas, legales, administrativas y organizativas, que garanticen la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, y que prevengan el acceso no autorizado, así como su alteración, pérdida o destrucción.*
- *Los datos biométricos recogidos para la verificación de identidad no podrán ser utilizados para ninguna otra finalidad, salvo que se obtenga un nuevo consentimiento explícito del titular para esa finalidad específica.*
- *Los datos biométricos deberán ser conservados durante toda la relación contractual. Finalizada la misma, se conservarán por doce (12) meses adicionales; y, posteriormente, deberán ser eliminados o anonimizados de forma segura.*

*La validación de la identidad del abonado, cliente, usuario o suscriptor, deberá ser realizada mediante consultas con la información de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, a través de la Dirección Nacional de Registros Públicos - DINARP, en las*

*condiciones establecidas por la entidad antes mencionada para el efecto, y de conformidad al ordenamiento jurídico vigente.*

*La validación de la identidad se sujetará a lo previsto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos y sus respectivos reglamentos.*

*Todo tipo de mecanismo de validación de identidad a implementar por los prestadores de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción deberán orientarse a incorporar medidas que prevengan la vulnerabilidad frente a suplantaciones, tales como: autenticación multifactor, registros de validación, trazabilidad de accesos, validaciones cruzadas, entre otras, conforme al avance tecnológico.*

- Sustituir el numeral 9), por el siguiente:

**“9) Formas de aceptación de la contratación.-** Posterior a la verificación de la identidad del usuario según lo dispuesto en esta norma, la aceptación de la contratación del servicio deberá ser explícita en todos los casos y podrá manifestarse a través de los siguientes mecanismos a elección del abonado, cliente, usuario o suscriptor:

***i. Aceptación mediante mecanismo presencial:***

*La persona contratante deberá firmar con el prestador del servicio un documento físico o digital en el que exprese su consentimiento para la contratación del servicio, incluyendo la aceptación de todas las condiciones aplicables al mismo (tarifa, precio y permanencia mínima, entre otras).*

*Cuando los contratos entre un usuario y un proveedor de servicios se firmen electrónicamente, la firma electrónica deberá cumplir con los requisitos de validez del Artículo 15 de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, o de la normativa legal que la suceda.*

***ii. Aceptación mediante mecanismo electrónico:***

*Cuando se otorgue la aceptación del servicio de manera electrónica, posterior a la verificación de la identidad del usuario, la persona contratante deberá entregar una grabación de video en la que manifieste su consentimiento para la contratación inicial respectiva, mandatorio para los prestadores del servicio móvil avanzado y opcional para los demás prestadores del servicio de telecomunicaciones y servicio de radiodifusión por suscripción. De*

*contar los prestadores de servicios con mecanismos de validación de biométrica a través de un video, podrán integrar la aceptación del usuario al servicio contratado, de tal manera que, se cumpla la verificación de identidad y aceptación del servicio inicialmente contratado. De no ser posible la entrega de dicha grabación, la persona contratante deberá acercarse personalmente a la matriz, sucursales o puntos de atención al cliente de los prestadores del servicio para ratificar su voluntad, aplicando el mecanismo de aceptación presencial.*

*Para los casos en los cuales el usuario firma el contrato con el prestador de servicios, mediante un certificado de firma electrónica acreditada, no será necesario la grabación de un video de la aceptación del servicio contratado.*

### **iii. Aceptación mediante mecanismo telefónico:**

*Esta deberá ser grabada por los prestadores de servicios; siendo obligación de éstos, tener constancia de la aceptación del abonado, cliente, usuario o suscriptores, asegurando la aceptación de las condiciones ofrecidas por el prestador de servicios. La grabación debe ser audible y entendible, íntegra en su contenido, así como completa de toda la duración de la llamada efectuada.*

*La aceptación por medio telefónico para los abonados, clientes, usuarios o suscriptores, para que sea válida, requiere que la grabación contenga al menos la siguiente información:*

- a. Ratificación del consentimiento explícito por parte del usuario para la grabación.*
- b. Nombre del prestador del servicio,—dirección domiciliaria o electrónica; y, teléfono de contacto.*
- c. Nombres y apellidos del vendedor que oferta el servicio telefónicamente.*
- d. Nombres y apellidos del abonado o cliente, número de cédula de ciudadanía, identidad o pasaporte según corresponda; dirección del domicilio o residencia; dirección de correo electrónico si lo tiene; y, número telefónico.*
- e. Información adicional que le sea requerida por el vendedor al abonado o cliente, con el propósito de asegurar la plena identidad del contratante.*
- f. Condiciones específicas y detalladas del servicio, tarifa, precio y características a la contratación que se pretende realizar,*
- g. Indicación de la página web o link en donde el abonado o cliente puede consultar las características del servicio contratado.*

*h. Aceptación del abonado o cliente a los términos de la contratación.”.*

*La persona contratante, deberá aceptar la contratación del servicio según el medio o canal proporcionado por parte del prestador de servicio de telecomunicaciones o radiodifusión por suscripción, que contenga el detalle del servicio contratado, junto con todas las condiciones aplicables al mismo (tarifa, precio, permanencia mínima, entre otras).*

*Para la modalidad prepago, se entenderá como aceptación por parte de los abonados, clientes, usuarios o suscriptores la activación del servicio, previo la verificación de la identidad del abonado o suscriptor según lo establecido en el numeral X) Verificación de identidad. La adquisición del servicio se la podrá realizar bajo cualquier modalidad comercial.*

*En todos los casos, los prestadores de servicios mantendrán constancia de la aceptación de la contratación, independientemente del mecanismo utilizado, a través de cualquier medio físico, telefónico o electrónico, al menos hasta un año posterior a la terminación de la relación de prestación de servicios, los cuales deberán ser entregados al titular del servicio o a la ARCOTEL, cuando así lo requieran, tiempo que podrá ser mayor para cada-caso específico justificado a efectos de responder a entidades de control, por disposición de autoridad competente y para acciones de cobranza.*

*Los registros físicos, electrónicos o telefónicos de aceptación deberán contar con mecanismos de integridad y trazabilidad.*

*Con la aceptación expresa realizada por los abonados o clientes, el prestador deberá formalizar el contrato de adhesión mediante su suscripción (ya sea por medios físicos o electrónicos) y procederá a la instalación o activación del servicio correspondiente, conforme las condiciones y características provistas por los prestadores y aceptadas por los abonados o clientes.*

*Los abonados, clientes o suscriptores podrán ejercer su derecho de devolución o cambio del servicio dentro del término de quince (15) días posteriores a la activación del servicio, sin la necesidad de presentar requisitos adicionales, conforme al ordenamiento jurídico vigente. La devolución del servicio implicará la cesación inmediata del contrato de provisión del mismo. El cambio de servicio, se efectuará a través de la modificación total o parcial de las condiciones de prestación previamente pactadas.*

*El prestador del servicio no podrá cobrar ningún valor por instalación cuando la solicitud de devolución se deba a problemas técnicos o el incumplimiento de una o varias de las condiciones contractuales por parte del prestador, comprobados por este en el término de hasta cinco (5) días después de presentada la solicitud. En tales casos, los abonados, suscriptores o clientes deberán detallar expresamente los problemas técnicos o incumplimientos aducidos, ya sea por medio físico, electrónico o telefónico.*

- A continuación del numeral 9) agregar los siguientes numerales:

**“9.1.) Modelos de Contratos de Adhesión:** *El contrato de adhesión utilizado por los prestadores de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción deberá ser únicamente el contrato inscrito y registrado en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.*

*Se deben incluir los anexos referenciales inscritos y registrados para la contratación de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción contemplados en la presente norma que, detallen claramente las tarifas y precios incluidos impuestos, e información técnica de cada uno de los servicios contratados por el abonado, suscriptor o cliente.*

*En caso de contratar servicios adicionales, se informará al abonado, suscriptor o cliente las condiciones técnicas y económicas del servicio contratado, las mismas que deberán ser publicadas en la página web del prestador de servicios.*

### **9.2 Responsabilidad en la Contratación a Través de Terceros autorizados:**

*Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción deberán disponer a sus distribuidores y/o terceros autorizados para la contratación de servicios:*

- *Cumplan estrictamente con los mecanismos de verificación de identidad y aceptación establecidos en la presente norma.*
- *Cumplan estrictamente con todo lo estipulado en la presente norma en materia de protección de datos personales.*

*Para ello, deberán implementar protocolos de supervisión y control para garantizar el cumplimiento y evitar perjuicios a los usuarios.”.*

- Sustituir el primer inciso del numeral 15), por el siguiente:

**“15) Terminación unilateral del contrato, por decisión unilateral del abonado, suscriptor o cliente.-** Los abonados, suscriptores o clientes tienen el derecho de terminar su contrato de manera anticipada y unilateral en cualquier momento, sin importar el plazo de vigencia establecido. Pueden hacerlo a través de cualquier medio físico, telefónico o electrónico, simplemente notificando al prestador su decisión con al menos quince (15) días calendario de anticipación a la finalización del periodo de facturación en curso. Esta terminación unilateral no generará multas, penalidades, recargos de valores o costos adicionales de ninguna naturaleza.

- Sustituir el tercer inciso del numeral 15), por el siguiente:

*“Los saldos pendientes de pago relacionados con cualquiera de los conceptos como, prestación del servicio, equipo terminal, condición de permanencia mínima, y la entrega cualquier equipo provisto al abonado, suscriptor o cliente, no podrán ser impedimento para el libre ejercicio del derecho a la terminación unilateral del contrato, por parte del abonado, suscriptor o cliente, manteniendo únicamente la obligación de pago por los servicios efectivamente prestados y condiciones contratadas hasta la terminación del contrato, los cuales podrán ser recaudados por el prestador a través de los mecanismos y procedimiento legales correspondientes.”.*

- Agregar al final del numeral 15) el siguiente inciso:

*“En ningún caso se podrán imponer obstáculos, condiciones o requisitos que limiten, restrinjan o dilaten el ejercicio de este derecho por parte del usuario. La solicitud realizada por cualquier medio por parte del cliente, abonado o suscriptor para la terminación unilateral del contrato será la única necesaria para dar por concluido el acuerdo. En este sentido, el prestador no insistirá en posteriores llamadas, solicitudes de confirmaciones, verificaciones o cualquier otro requisito al usuario, abonado o suscriptor para dar por terminado el contrato.*

*El prestador de servicios de telecomunicaciones deberá conservar hasta un (1) año posterior a la solicitud, los ticket de soporte de las solicitudes de terminación contractual, independientemente del canal de atención utilizado por el usuario (presencial, electrónico o telefónico), así como también, la orden de desactivación del servicio en la que conste la fecha de finalización efectiva del servicio, el citado tiempo podrá ser mayor para efectos de responder a entidades de control y acciones de cobranza.”.*

- Sustituir el tercer inciso de numeral 20), por el siguiente:

*“Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, están obligados a recibir, atender y solucionar los reclamos presentados por los abonados, clientes, usuarios, suscriptores y reclamantes relacionados con la prestación de los servicios, de forma oportuna, sin superar el término máximo de quince (15) días conforme lo dispuesto en el artículo 59 No. 2 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. No será necesario como requisito previo para la recepción y tramitación del reclamo, la presentación de una denuncia o requerimiento ante otra institución.”*

- Sustituir el párrafo 4, del numeral 20) por el siguiente texto:

*“Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción conforme a lo establecido en sus títulos habilitantes deberán disponer de canales atención al usuario. En el caso, de que en el título habilitante no contemple la obligación antes citada, deberán al menos implementar dos o varios de los canales de atención detallados a continuación:”*

- Sustituir los párrafos 8, 9 y 10 del numeral 20) por el siguiente texto:

*“Toda queja, reclamo o denuncia que sea presentado por el abonado, cliente o suscriptor, deberá contar con un número de caso o ticket de atención y obtener una respuesta en primera instancia por parte del prestador en los tiempos establecidos en el ordenamiento jurídico vigente. Los prestadores deberán informar a los abonados, suscriptores o clientes sobre el avance y estado de su queja, reclamo o solicitud cuando lo requieran, y lo podrán hacer a través de cualquiera de los canales de atención disponibles por el prestador.*

*En el caso en que su queja, reclamo o solicitud no hayan sido resueltos por el prestador del servicio, en relación a la calidad del servicio prestado, a errores de facturación de los servicios, facturación de servicios no contratados, cobros indebidos, o en general por cualquier irregularidad que se hubiere producido en relación con el servicio contratado, los abonados, clientes o suscriptores podrán presentar las mismas a través de cualquiera de los siguientes canales de atención:*

#### **Plataforma GOB.EC**

#### **ARCOTEL**

- a) Atención Presencial (Oficinas de la ARCOTEL).
- b) PBX-Directo Matriz, Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas.
- c) Call Center (llamadas gratuitas al número 1800-567567 o número que designe la ARCOTEL).
- d) Correo Tradicional (oficios), o;

e) *Cualquier otro medio tecnológico o aplicativo que la ARCOTEL ponga a disposición.*”.

- Incluir el numeral 20.1, con el siguiente texto:

**“20.1 Atención de reclamos por presunta suplantación de identidad:** *Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, están obligados a recibir, atender y resolver los reclamos presentados por los abonados, suscriptores, clientes y reclamantes relacionados con la presunta suplantación de identidad, por un cobro o intento de cobro no autorizado y/o haya sido reportado al buró de crédito como consecuencia de aquello, por la prestación de los servicios y/o ventas de equipos; para lo cual implementarán mecanismos internos de reclamación, investigación y resarcimiento, a fin de dar respuesta en el término de quince (15) días, para casos complejos este término podrá ampliarse previa motivación y comunicación de esta situación al usuario.*

*Para estos casos, los prestadores de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción suspenderán, el cobro de valores y el registro en el buró de crédito, hasta que el prestador de servicios atienda el reclamo o exista pronunciamiento de la autoridad competente.*

*Cuando la autoridad competente emita una resolución favorable al reclamante, los prestadores de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción estarán en la obligación de devolver la totalidad de los valores que hayan sido cobrados en relación directa con la suplantación de identidad alegada, previa presentación por parte del reclamante de la documentación de soporte respectiva. En todo caso, la determinación formal de la existencia de un delito de suplantación de identidad corresponderá exclusivamente a la autoridad competente conforme el marco jurídico vigente.*

3. Sustituir el artículo 21, por el siguiente:

**“Art. 21.- Verificación de información de empadronamiento.-** *Los datos suministrados por los abonados, suscriptores o clientes con fines de empadronamiento o actualización de la información, deberán ser verificados por el prestador del servicio, mediante consultas con la información de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, a través de la Dirección Nacional de Registros Públicos - DINARP, en las condiciones establecidas por la entidad antes mencionada para el efecto, y de conformidad al ordenamiento jurídico vigente, previo su inclusión en la base de empadronamiento.*

*La información obtenida de la base de datos del Registro Civil, Identificación y Cedulación no podrá ser compartida con terceros ni puede ser utilizada para otro fin que no sea el de verificación de datos de los abonados o clientes contratantes del servicio.”*

4. Agregar la siguiente Disposición General:

*“Tercera.- Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción, previo a la implementación de cualquier sistema de verificación biométrica, deberán realizar el análisis de riesgo y evaluación de impacto correspondiente de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y demás normativa correspondiente aplicable.”*

5. Agregar las siguientes Disposiciones Transitorias:

*“Séptima.- Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción dispondrán de un plazo máximo de hasta doce (12) meses contados a partir de la publicación de la presente norma en el Registro Oficial para implementar los mecanismos y procedimientos necesarios para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en la misma.*

*La Dirección Ejecutiva de ARCOTEL podrá extender plazos de forma excepcional para la implementación de los mecanismos y procedimientos que aseguren el cumplimiento de esta normativa. Para ello, los proveedores de servicios deberán justificar su solicitud detalladamente, presentando un análisis de las razones (técnicas, operativas, financieras), la evidencia que las respalde y una evaluación del impacto en el usuario, incluyendo las medidas provisionales que el prestador implementará para mitigar dicho impacto durante el período de extensión.*

*Para el caso de la Atención de Reclamos por Presunta Suplantación de Identidad establecidas en numeral 20.1 del artículo 4, se debe implementar en un plazo de tres (3) meses a partir de la publicación de la presente norma en el Registro Oficial.*

*Octava.- Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de servicios de radiodifusión por suscripción una vez publicada la presente Norma Técnica en el Registro Oficial, deberán presentar a la ARCOTEL, en un término de sesenta (60) días, los modelos de contratos de adhesión actualizados, para su inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones. La ARCOTEL inscribirá y registrará los mismos en el término de sesenta (60) días; en caso de no existir pronunciamiento por parte del Regulador se entenderán inscritos y registrados. Una vez realizada la inscripción ante la ARCOTEL, los contratos de adhesión deberán aplicarse por parte de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y*

audio y video por suscripción dentro del plazo de tres (3) meses, y registrarán para:

- Nuevas contrataciones
- Por petición expresa de un abonado para que se aplique el nuevo modelo de contrato, en cuyo caso el prestador del servicio está en la obligación de atender dicha petición”.

**Artículo 3.** - Encárguese a la Unidad de Gestión Documental y Archivo, notifique con el contenido de la presente Resolución a las Coordinaciones, Oficinas Técnicas, y unidades administrativas de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones; así como también realice las gestiones necesarias para la publicación de esta Resolución en el Registro Oficial y en la página web institucional.

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

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, el 17 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:
<p>Abg. Alex Patricio Becerra Chingal</p> <p><b>Analista Jurídico de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones</b></p>	<p>Mgs. Juan Pablo Puchaicela Huaca</p> <p><b>Director Técnico de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones</b></p>	<p>Mgs. Javier Estuardo Martínez Aguirre</p> <p><b>Coordinador Técnico de Regulación</b></p>