

**RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-2026-0104**

**EL DIRECTOR EJECUTIVO DE 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. 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. 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.*

*Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social.*

*Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley.”.*

*“Art. 314.- El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, viabilidad, 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, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (LOT), establece:

**“Artículo 4.- Principios.-** *La administración, regulación, control y gestión de los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico se realizará de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.*

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

**“Artículo 5.- Definición de telecomunicaciones.-** *Se entiende por telecomunicaciones toda transmisión, emisión o recepción de signos, señales, textos, vídeo, imágenes, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza, por sistemas alámbricos, ópticos o inalámbricos, inventados o por inventarse. La presente definición no tiene carácter taxativo, en consecuencia, quedarán incluidos en la misma, cualquier medio, modalidad o tipo de transmisión derivada de la innovación tecnológica.”.*

**“Art. 15.- Delegación.-** *La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, para otorgar títulos habilitantes por delegación, considerará lo siguiente:*

*c. Para la iniciativa privada y a la economía popular y solidaria, se otorgarán títulos habilitantes para la provisión de servicios públicos de telecomunicaciones y para el uso del espectro radioeléctrico asociado a dicha provisión, en los siguientes casos:  
(...)*

*6. Para garantizar el derecho de los usuarios a disponer de servicios públicos de telecomunicaciones de óptima calidad a precios y tarifas equitativas.”.*

**“Art. 22.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios.-** *Los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones tendrán derecho:*

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

*(...)*

14. A exigir a los prestadores de los servicios contratados, el cumplimiento de los parámetros de calidad aplicables.”.

Que, el Código Orgánico Administrativo, determina:

**“Art. 98.- Acto administrativo.** Acto administrativo es la declaración unilateral de voluntad, efectuada en ejercicio de la función administrativa que produce efectos jurídicos individuales o generales, siempre que se agote con su cumplimiento y de forma directa. Se expedirá por cualquier medio documental, físico o digital y quedará constancia en el expediente administrativo.”.

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

**“Art. 59.- Consideraciones generales de las obligaciones de los prestadores de servicios.-** Para el cumplimiento de las obligaciones de los prestadores de servicios, previstas en la LOT, se considerará lo siguiente: (...)

5. Para garantizar la calidad de los servicios de telecomunicaciones, los operadores, incluidos los de radiodifusión por suscripción, deberán implementar todas las acciones técnicas, ya sea a nivel de red de transmisión o de acceso, en elementos físicos o de software, ampliación de red, ampliación de capacidad, gestión de tráfico y cualquier otra para la adecuada administración de la red, lo cual será notificado en los formatos que establezca la ARCOTEL para el efecto. Para el tratamiento de la calidad de los servicios de radiodifusión, se estará a la normativa que se dicte para el efecto.”.

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

**“Art. 4 Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios.-** Sin perjuicio de las obligaciones que se encuentran detalladas para los prestadores de servicio del régimen general de telecomunicaciones y sus abonados o clientes en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Reglamento para la Prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, y demás normativa vinculada, así como de lo establecido en sus respectivos títulos habilitantes para la prestación del servicio o servicios, estos se obligan a observar, respetar y aplicar, las siguientes condiciones generales:

20) Calidad de servicios.- Los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, deben cumplir con los índices de calidad aprobados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para cada servicio.

Es derecho de los abonados, clientes y usuarios, obtener de su prestador la compensación por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos o el reintegro de valores indebidamente cobrados; las compensaciones pueden ser ordenadas por la ARCOTEL o establecidas por el propio prestador, de

*conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. En los casos de suspensión de servicio por fuerza mayor, calificada por la ARCOTEL, el prestador solo podrá cobrar por los servicios efectivamente brindados.*

*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.*

*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 de atención al usuario. En el caso de que en el título habilitante no contemple la obligación antes citada, deberá al menos implementar dos o varios de los canales de atención detallados a continuación:*

- a) Canales presenciales,*
- b) Canales virtuales o digitales,*
- c) Canales telefónicos,*
- d) Entre otras aplicaciones y desarrollos tecnológicos. (...)"*

Que, los títulos habilitantes de Habilitación General del “**CONTRATO DE RENOVACIÓN DE CONCESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) DE LAS BANDAS DE FRECUENCIAS ESENCIALES, DE LAS BANDAS DE FRECUENCIAS NO ESENCIALES; Y DEL SERVICIO DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL (LDI)**” de las empresas CONECEL y OTECEL S.A., suscritos el 30 de octubre de 2025, en la cláusula 11.2.2.7 señala que la ARCOTEL en un plazo de seis (6) meses desde la fecha de suscripción del presente Contrato, definirá los criterios para la reducción de los centros de atención al usuario para el SMA.

Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2026-0132-M de 03 de marzo de 2026, la Dirección Ejecutiva dispuso a la Coordinación Técnica de Regulación proceda a emitir el acto correspondiente donde se defina y emita los criterios aplicables para la reducción de centros de atención del Servicio Móvil Avanzado.

Que, mediante Informe Técnico Nro. IT-CREG-2026-005 de 09 de abril de 2026, la Coordinación Técnica de Regulación justifico los criterios para la reducción de los centros de atención al usuario para el Servicio Móvil Avanzado, precautelando los derechos de los usuarios y la continuidad del servicio.

Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2026-0212-M de 10 de abril de 2026, la Coordinación Técnica de Regulación (CREG) remitió a las Coordinaciones Técnicas de Títulos Habilitantes y Técnica de Control el Informe Técnico No. IT-CREG-2026-005 y el proyecto de Resolución que define los criterios aplicables para la reducción de los centros de atención del Servicio Móvil Avanzado, a fin de que emitan las observaciones y aportes correspondientes. Asimismo, dichos

documentos fueron socializados con la Coordinación General Jurídica, solicitando que, además de sus observaciones, emita el informe jurídico respectivo que determine la autoridad competente para la aprobación del referido proyecto normativo.

Que, Mediante memorandos Nros. ARCOTEL-CCON-2026-0596-M de 16 de abril de 2026; ARCOTEL-CTHB-2026-0672-M de 21 de abril de 2026 y, ARCOTEL-CJUR-2026-0203-M de 22 de abril de 2026, las Coordinaciones Técnica de Control, y Técnica de Títulos Habilitantes, remitieron en las observaciones al proyecto de acto administrativo.

Que, con memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2026-0203-M de 22 de abril de 2026, la Coordinación General Jurídica, remitió sus observaciones y aportes al proyecto de Resolución y el Informe Jurídico de Autoridad Competente No. ARCOTEL-CJDA-2026-0019, en el que se concluye:

*“(...) Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en uso de sus competencias previstas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General de Aplicación, es la autoridad administrativa competente para aprobar y emitir el acto administrativo que establecerá los criterios técnicos, jurídicos y operativos que la ARCOTEL deberá aplicar para evaluar, autorizar y dar seguimiento a las solicitudes de reducción o cierre de los centros de atención al usuario (CAUs) presenciales presentadas por los prestadores del Servicio Móvil Avanzado SMA (OTECEL S.A. y CONECEL).*

*La propuesta emitida por la Coordinación Técnica de Regulación, deberá ser emitida mediante resolución del Director Ejecutivo de la ARCOTEL, constituyendo un acto administrativo. (...)”.*

Que, mediante memorando No. ARCOTEL-CREG-2026-0251-M de 28 de abril de 2026, la Coordinación Técnica de Regulación, solicitó a la Coordinación General Jurídica se emita el criterio de legalidad correspondiente del proyecto de resolución, a fin de que con base en el mismo, poder remitirlo conjuntamente con el informe de ejecución del proceso de consultas públicas a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, para conocimiento de dicha autoridad, y que de considerarlo pertinente otorgue la aprobación respectiva.

Que, con memorando No. ARCOTEL-CJUR-2026-0219-M de 05 de mayo de 2026, la Coordinación General Jurídica remite el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2026-0022, en el que se concluye que *“El proyecto de resolución remitido por la Coordinación Técnica de Regulación para establecer los criterios técnicos, jurídicos y operativos que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) deberá aplicar para evaluar, autorizar y dar seguimiento a las solicitudes de reducción o cierre de los Centros de Atención al Usuario (CAUs) presenciales presentadas por los prestadores del Servicio Móvil Avanzado SMA, guarda conformidad y estricta armonía con el ordenamiento jurídico vigente.”.*

Que, con memorando No. ARCOTEL-CREG-2026-0260-M de 05 de mayo de 2026, se remitió a consideración de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, el informe No.

No. IT-CREG-2026-006 de 28 de abril de 2026 y el proyecto de resolución de la Definición de los criterios regulatorios para la reducción de los centros de atención al usuario en cumplimiento de la cláusula 11.2.2.7 de los contratos de renovación del SMA (OTECEL S.A. y CONECEL S.A.), aprobados por la Coordinación Técnica de Regulación de la ARCOTEL.

En ejercicio de sus atribuciones legales y reglamentarias,

### RESUELVE:

**Artículo 1.-** Los Criterios que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) deberá aplicar para evaluar, autorizar y dar seguimiento a las solicitudes de reducción o cierre de los centros de atención al usuario (CAUs) presenciales presentadas por los prestadores del Servicio Móvil Avanzado (OTECEL S.A. y Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL), derivados de la Cláusula 11.2.2.7 de sus respectivos Contratos de Renovación de Concesión, son los siguientes:

#### 1. Suficiencia de Canales Alternativos y Digitales:

Para viabilizar la reducción de un CAU, el prestador del SMA (OTECEL S.A. y Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL) debe demostrar, de manera documentada, que posee una infraestructura tecnológica digital robusta, capaz de actuar como un equivalente funcional integral de los puntos de atención presencial. Esto implica que los canales virtuales no deben limitarse exclusivamente a la recepción de quejas o reclamos, sino que deben integrar la totalidad de las facilidades, trámites y servicios que el usuario recibe actualmente en las agencias físicas.

En este sentido, el prestador deberá disponer de plataformas digitales, validadas técnicamente, que permitan gestionar el total de los trámites disponibles en la ventanilla presencial. Esto incluye: la contratación de nuevos servicios (ventas), la solicitud de reposición de tarjetas SIM (chips), el procesamiento de pagos, consultas de facturación, entrega de pedidos de información, gestión de portabilidad y el trámite de cancelación o baja de servicios. Todo lo anterior operando de manera que se garantice el estricto cumplimiento de los parámetros de calidad vigentes (Porcentaje de reclamos generales, Tiempo de resolución de reclamos y Porcentaje de reclamos de facturación y tasación).

Para la obtención de la autorización de cierre, el prestador acreditará la disponibilidad previa y verificable de, al menos, la siguiente infraestructura tecnológica:

**a) Portal web transaccional de alcance total:** Disponer de una plataforma web validada técnicamente (respaldada por evidencias documentales que certifiquen su seguridad informática, estabilidad ante altos volúmenes de tráfico, trazabilidad de las operaciones, entre otros), habilitada para gestionar los trámites comerciales y administrativos disponibles en la ventanilla presencial.

**b) Aplicación móvil (App) funcional y gratuita:** Contar con una aplicación propia, disponible en los principales sistemas operativos (Android, iOS, entre otros), provista

de una interfaz simplificada que permita al usuario navegar por todo el catálogo de servicios de la operadora y que cuente, de manera obligatoria, con adaptaciones de usabilidad para grupos de atención prioritaria.

**c) Call Center de soporte integral 24/7:** Tener en operación un centro de atención telefónica ininterrumpido (24 horas del día, los 7 días de la semana en atención de autogestión), accesible mediante una línea gratuita. El prestador deberá probar técnicamente que este canal cuenta con la capacidad suficiente para absorber el incremento proyectado en el volumen de gestiones comerciales y administrativas derivado del cierre del CAU.

**d) Parámetro de atención humana:** De manera no limitativa, las implementaciones tecnológicas de autogestión operadas a través de asistentes virtuales, chatbots e IVR, deberán incluir una opción directa que permita la derivación a un agente humano en los horarios establecidos por el prestador para la resolución de trámites complejos o ante la petición expresa del usuario.

**2. Indicadores de Migración y Uso:** El prestador del SMA (OTECEL S.A. y Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL), deberá presentar métricas e indicadores estadísticos, correspondientes a un período continuo no menor a seis (6) meses inmediatos anteriores a la presentación de la solicitud, que evidencien una disminución sostenida de la afluencia de usuarios en la agencia física objeto de cierre, frente a un incremento comprobable en el uso de los canales digitales y de autogestión en la misma área.

**3. Plan de Comunicación y Capacitación en el Uso de Canales de Autogestión:** Como requisito previo e indispensable para la autorización de cierre de un CAU, el prestador del SMA (OTECEL S.A. y Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL) deberá presentar ante la ARCOTEL y ejecutar un plan integral destinado a garantizar la transición efectiva de los usuarios hacia el entorno digital. Este plan deberá implementarse de manera obligatoria con una antelación mínima de **dos (2) meses** a la fecha prevista para el cierre, y constará de los siguientes componentes:

- **Campaña de Comunicación Directa:** Durante el bimestre previo al cierre, el prestador notificará de manera masiva, continua y clara a los abonados de la zona de influencia sobre el cese definitivo de las operaciones de la agencia física. La comunicación deberá detallar explícitamente la ubicación de los puntos presenciales alternativos (propios o de terceros aliados) y las funcionalidades del ecosistema de canales digitales disponibles.
- **Programa de Inducción Práctica y Asistida:** Aprovechando los dos ciclos transaccionales que abarca el plazo, el prestador deberá ejecutar un programa de capacitación *in situ* (dentro del CAU) y a través de sus medios de soporte. El personal de la operadora deberá asistir proactivamente al usuario para que adquiera las destrezas necesarias en la descarga y manejo de la App, el portal transaccional y otros medios de autogestión.
- **Acompañamiento a Grupos de Atención Prioritaria:** Dentro del programa de inducción, el prestador implementará obligatoriamente mecanismos de asistencia personalizada y metodologías simplificadas para adultos mayores y personas con

menor instrucción tecnológica, garantizando que el tiempo de convivencia de los canales resuelva sus dudas y evite la exclusión digital.

- **Verificación de Ejecución:** Finalizado el periodo de dos (2) meses de implementación, y de forma previa al cierre, el prestador deberá remitir a la ARCOTEL un reporte que contenga las evidencias comprobables de la ejecución del plan. Este documento deberá demostrar fehacientemente que los usuarios han sido informados y asistidos en la adopción de las nuevas herramientas de gestión, justificando la viabilidad operativa del cierre.

**Artículo 2.- Disponer** a los prestadores del Servicio Móvil Avanzado (OTECEL S.A. y Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL.), que, con el fin de garantizar la continuidad de la prestación y la efectiva protección de los derechos de los usuarios, remitan a la ARCOTEL un Informe de Seguimiento Integral transcurrido el plazo de nueve (9) meses desde la ejecución efectiva del cierre de cada CAU. Este informe deberá detallar los niveles de eficiencia de los canales digitales sustitutos, los indicadores de satisfacción del cliente y la estadística de resolución de reclamos en la zona de influencia afectada.

**Artículo 3.- Disponer** que la aplicación de los criterios dispuestos en la presente Resolución no exime a los prestadores del Servicio Móvil Avanzado (OTECEL S.A. y Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL.) de su responsabilidad legal y contractual de atender de manera oportuna, eficaz y de calidad a sus abonados, clientes y usuarios, conforme a los mandatos de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y la normativa sectorial vigente.

**Artículo 4.- Delegar** a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, de acuerdo a sus competencias, la responsabilidad de evaluar, y de ser el caso, autorizar las solicitudes de reducción o cierre de los centros de atención al usuario (CAUs) presenciales presentadas por los prestadores del Servicio Móvil Avanzado (OTECEL S.A. y Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL), para lo cual, deberá evaluar los justificativos técnicos presentados, verificar el cumplimiento de los criterios definidos en el artículo 1 de la presente Resolución, y sobre la base del dictamen técnico respectivo, emitirá el acto administrativo resolutivo particular que efectivice el cierre o reducción solicitada.

**Artículo 5.-** Una vez que el informe de seguimiento integral dispuesto en el artículo 2, si la Coordinación Técnica de Control (CCON) detectare el incumplimiento de los indicadores de calidad de atención al usuario (Porcentaje de reclamos generales, Tiempo de resolución de reclamos, Porcentaje de reclamos de facturación y tasación) en la zona de influencia tras el cierre, la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes (CTHB) dispondrá la reapertura temporal del centro de atención al usuario. Esta medida regirá hasta que el prestador demuestre el restablecimiento y cumplimiento normativo de dichos parámetros. Si la afectación y el incumplimiento persistieren hasta el siguiente periodo de medición, la CTHB revocará la autorización concedida y ordenará la reapertura definitiva de la agencia presencial.

**Artículo 6.- Encargar** la ejecución, supervisión y control del cumplimiento de la presente Resolución a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes y a la Coordinación Técnica de Control conforme al ámbito de sus competencias.

**Artículo 7.- Disponer** a la Unidad de Gestión Documental y Archivo, notifique la presente Resolución a las Coordinaciones, Oficinas Técnicas, Unidades administrativas de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones; a la Defensoría del Pueblo al correo electrónico: cesar.cordova@dpe.gob.ec; al Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, al correo electrónico: vgarciat@claro.com.ec; a OTECEL S.A. al correo electrónico: alex.navarrete@tigo.com.ec; así como también realice las gestiones necesarias para la publicación de esta Resolución en la página web institucional.

La presente resolución, es de ejecución inmediata.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, el 06 de mayo de 2026.

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

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Ing. Víctor Salazar <b>CRDS</b>  Ab. Alex Becerra <b>CRDS</b>	Mgs. Juan Pablo Puchaicela <b>Director Técnico de Regulación de los Servicios y Redes de Telecomunicaciones</b>	Mgs. Xavier Santiago Páez V. <b>Coordinador Técnico de Regulación Encargado</b>