



**EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y
CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**

CONSIDERANDO:

- Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones - LOT, en su artículo 142, crea la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), como entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de otros aspectos en el ámbito de dicha Ley.
- Que, la LOT dispone en el Artículo 147: *"Director Ejecutivo.- La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones será dirigida y administrada por la o el Director Ejecutivo, de libre nombramiento y remoción del Directorio.- Con excepción de las competencias expresamente reservadas al Directorio, la o el Director Ejecutivo tiene plena competencia para expedir todos los actos necesarios para el logro de los objetivos de esta Ley y el cumplimiento de las funciones de administración, gestión, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico, así como para regular y controlar los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes, tales como los de audio y vídeo por suscripción.- Ejercerá sus competencias de acuerdo con lo establecido en esta Ley, su Reglamento General y las normas técnicas, planes generales y reglamentos que emita el Directorio y, en general, de acuerdo con lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente."*
- Que, la LOT establece en el numeral 16 del artículo 148, como parte de las atribuciones del Director Ejecutivo, el ejercer las demás competencias establecidas en dicha Ley o en el ordenamiento jurídico no atribuidas al Directorio.
- Que, la LOT en el artículo 25, dentro de los derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, señala: *"...Son derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes: ...6. Suspende el servicio provisto por falta de pago de los abonados o clientes o uso ilegal del servicio calificado por autoridad competente, previa notificación al abonado o cliente."*
- Que, el Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, dispone: *"Art. 10.- Derechos de los prestadores.- Son derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción los siguientes: (...) "6 Suspende el servicio provisto por falta de pago de los abonados o clientes previa notificación al abonado o cliente con dos (2) días de anticipación, así como por uso ilegal del servicio calificado por autoridad competente, en este último caso con la suspensión inmediata sin la necesidad de notificación previa."*
- Que, el Reglamento para los Abonados/Clientes-Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y de Valor Agregado, establece:
- "Art. 9.- Suspensión del Servicio Contratado.-Son causales para la suspensión a los abonados/clientes de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, las siguientes: 1. Por mandato judicial.- 2. Por condiciones establecidas en los contratos de adhesión aprobados por el CONATEL o la SENATEL, de conformidad con la ordenamiento jurídico vigente. 3.- Por uso indebido del servicio, de conformidad con la*



normativa que emita el CONATEL para tal fin. 4.- Por otras causas previstas en la ordenamiento jurídico vigente.”.

“Art. 10.-Facturación durante la suspensión de los servicios contratados.- Durante la suspensión de los servicios, los prestadores de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado, cobrarán al abonado/cliente, únicamente por los servicios efectivamente prestados y aquellos que se justifique y que no atenten en contra de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, sin perjuicio del derecho de los prestadores del servicio de cobrar las deudas pendientes a dicho abonado/cliente”.

“Art. 11.- Reactivación del servicio contratado.- El servicio será reactivado, sin que medie petición expresa del abonado/cliente, en los siguientes casos: 1. Si la suspensión se debe a falta de pago, deberá reactivar el servicio cuando se haya efectuado el pago total de la suma adeudada, salvo que el prestador del servicio, reactive el mismo con el pago parcial o se haya suscrito un convenio de pago.- El prestador deberá reactivar los servicios como máximo, dentro de las 24 horas, contadas a partir del pago realizado o de suscrito el convenio. 2. En caso de que la suspensión sea del tipo parcial o temporal, el prestador deberá reactivar inmediatamente los servicios que correspondan, al finalizar el periodo o las condiciones de suspensión. 3. En caso de robo o hurto, la reactivación del servicio se hará dentro de las 24 horas contadas a partir de la petición del titular del equipo o línea. 4. Por otras causas previstas en el ordenamiento jurídico vigente.- Los valores fijados por concepto de reactivación deberán ser aprobados por el CONATEL, cuando fuere aplicable.” (Lo subrayado fuera del texto original).

- Que, el 26 de agosto del 2002, el Estado ecuatoriano a través de la ex Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, debidamente autorizada por el ex CONATEL, suscribió el Contrato de Concesión para la Prestación del Servicio de Telefonía Fija Local con la compañía ECUADORTELECOM S.A.
- Que, el 29 de octubre de 2004, el Estado ecuatoriano a través de la ex Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, debidamente autorizada por el ex CONATEL, suscribió el Permiso para la prestación de Servicios de Valor Agregado de acceso a Internet con la compañía ECUADORTELECOM S.A.
- Que, el 12 de diciembre de 2014, ECUADORTELECOM S.A. y el Estado ecuatoriano, representado por la ex Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, SENATEL, en cumplimiento del artículo 3 de la Resolución TEL-645-23-CONATEL-2014, de 12 de septiembre de 2014, suscribieron el Contrato de Concesión para la Prestación del Servicio Fija de Telefonía Fija Local, Servicio de Telefonía Pública a través de su propia infraestructura, servicio portador y de larga distancia nacional e internacional para sus abonados y la concesión del bloque C-C' de frecuencias, con el propósito de adecuar al marco normativo vigente, al Contrato suscrito el 26 de agosto de 2002, el mismo que quedó sin efecto.
- Que, con fecha 30 de noviembre de 2016, se procedió a la inscripción en el Registro Mercantil de la ciudad de Guayaquil de la respectiva escritura pública de fusión por absorción, por medio de la cual CONECEL subrogó en todos los derechos y obligaciones, a ECUADORTELECOM S.A.
- Que, el 23 de marzo del 2017, se suscribió la Adenda Modificatoria al Contrato de Concesión para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones entre la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones y el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A., CONECEL S.A., (contrato originalmente otorgado por la Ex Secretaría Nacional de Telecomunicaciones a ECUADORTELECOM S.A.), por motivos de transferencia de titularidad según Resolución-TEL-131-04-CONATEL-2015.

24



- Que, la Adenda Modificatoria del Contrato de Concesión para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, celebrada entre la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, fue inscrita en el Registro Público de Telecomunicaciones de la ARCOTEL el 30 de marzo de 2017, con vigencia hasta el 26 de agosto de 2017.
- Que, el Contrato de Concesión para la Prestación del Servicio de Telecomunicaciones, otorgado el 12 de septiembre de 2014 a favor de ECUADORTELECOM S.A. (ahora CONECEL S.A.), estipula:
- "(...) CLÁUSULA SETENTA Y TRES.- SUSTITUCIÓN DE ORGANISMOS.- En el evento de que los actuales organismos de administración y regulación de las telecomunicaciones, de ejecución de la política de telecomunicaciones, de control y supervisión de las telecomunicaciones del país sean sustituidos por otro u otros organismos, se entenderá que éste o éstos se encargarán de ejercer todas las funciones y facultades antes indicadas y las obligaciones y atribuciones previstas en el presente contrato, de conformidad con las competencias que les atribuya la Ley (...)"*
- Que, mediante Resoluciones TEL-150-06-CONATEL-2014 de 08 de marzo de 2014 y TEL-453-14-CONATEL-2014 de 11 de junio de 2014, el ex CONATEL, aprobó los valores por concepto de "Reactivación del Servicio por Mora del Abonado-Cliente", a ser aplicados por OTECEL S.A. y CONECEL S.A., respectivamente, para la prestación del servicio móvil avanzado.
- Que, con oficio GG-2015-No. 714 de 25 de noviembre de 2015, ingresado en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), con trámite No. ARCOTEL-2015-015130 de 27 de noviembre de 2015, la empresa ECUADORTELECOM S.A., presentó la propuesta de valores que cobraría a sus Abonados/Clientes por el concepto de reactivación de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado por desconexión a causa de falta de pago, dependiendo del segmento que pertenezcan, mercado masivo o corporativo; adicionalmente solicitó, con el propósito de no alterar el nivel comunicacional con el cliente, que se le autorice emplear indistintamente el término reactivación o el término reconexión del servicio, ya que este último término sería más familiar para los clientes de los servicios de telecomunicaciones fijas.
- Que, mediante oficios ARCOTEL-DRS-2016-0176-OF y ARCOTEL-DRS-2016-0177-OF, de 5 de febrero de 2016 y oficios Nro. ARCOTEL-DRS-2016-0184-OF, ARCOTEL-DRS-2016-0185-OF, ARCOTEL-DRS-2016-0186-OF y ARCOTEL-DRS-2016-0187-OF, de 12 de febrero de 2016, la ARCOTEL solicitó a las prestadoras: LEVEL 3 ECUADOR LVLTL S.A., ECUADORTELECOM S.A., SETEL S.A., ETAPA E.P., CNT E.P. y LINKOTEL S.A. respectivamente, entreguen la información antes indicada.
- Que, con trámites ARCOTEL-DGDA-2016-003235-E de 24 de febrero de 2016, ARCOTEL-DGDA-2016-004299-E de 11 de marzo de 2016, ARCOTEL-DGDA-2016-005633-E de 06 de abril de 2016, ARCOTEL-DGDA-2016-003892-E de 01 de marzo de 2016, ARCOTEL-DGDA-2016-003477-E de 26 de febrero de 2016 y ARCOTEL-DGDA-2016-003563-E de 29 de febrero de 2016, las prestadoras LEVEL 3 ECUADOR LVLTL S.A., ECUADORTELECOM S.A., SETEL S.A., ETAPA E.P., CNT E.P. y LINKOTEL S.A. respectivamente, remitieron lo solicitado por la ARCOTEL.
- Que, con oficio ARCOTEL-DRS-2016-0664-OF de 01 de junio del 2016, la ARCOTEL solicitó a ECUADORTELECOM S.A., la aclaración de "Costos Anuales", término que informó con el trámite ARCOTEL-DGDA-2016-004299-E, entre otros aspectos.
- Que, en oficio GG-2016-No. 305 de 17 de junio de 2016, ingresado a esta Agencia, con trámite ARCOTEL-DGDA-2016-009771-E de 17 de junio de 2016,



ECUADORTELECOM S.A., remitió contestación al oficio ARCOTEL-DRS-2016-0664-OF, a través del cual, solicitó una prórroga para emitir el detalle de la información requerida.

Que, mediante Circular ARCOTEL-DE-2016-0002-C de 24 de junio de 2016, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, notificó a los prestadores servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción, disposiciones referentes a la facturación y pago de tarifas por los servicios prestados por las mismas, destacando:

1. *"De acuerdo a lo preceptuado en el artículo 62 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, los abonados, clientes o suscriptores deben pagar TARIFAS a cambio de la prestación de servicios de telecomunicaciones; las que deben fijarse bajo el principio de costos más una utilidad razonable, por tanto, cualquier costo inherente a la prestación del servicio, aún los denominados "gastos administrativos", ya deben estar incluidos en las TARIFAS."*
2. *"Dentro de las tarifas no se incluyen impuestos y cargos de interconexión o conexión."*
3. *"(...) los prestadores no podrán incluir en las facturas "Gastos Administrativos" vinculados a la emisión de facturas electrónicas."*
4. *"La facturación deberá realizarse únicamente por servicios contratados y efectivamente prestados."*
5. *"La entrega o distribución de estados de cuenta que contienen las facturas no corresponde a un servicio de telecomunicaciones, conforme lo establece la Resolución TEL-149-06-CONATEL-2014 de 8 de marzo de 2014."*
6. *"Se encuentran en vigencia las resoluciones TEL-150-06-CONATEL-2014 de 8 de marzo de 2014 y TEL-453-14-CONATEL-2014 de 11 de junio de 2014, relacionadas con la aprobación de valores por concepto de "Reactivación del Servicio por Mora del Abonado o Cliente", aplicables a CONECEL S.A. y OTECEL S.A."*

Que, mediante oficio GG-2016-No.483 de 26 de agosto de 2016, con hoja de trámite ARCOTEL-DEDA-2016-001626-E de 29 de agosto de 2016, ECUADORTELECOM S.A., en alcance al trámite ARCOTEL-DGDA-2016-009771-E de 17 de junio de 2016, presentó el detalle de información requerido por ARCOTEL.

Que, con oficios ARCOTEL-CREG-2016-0033-OF y ARCOTEL-CREG-2016-0034-OF de 19 de septiembre del 2016, se solicitó a las prestadoras ETAPA E. P. y ECUADORTELECOM S.A. respectivamente, remitan el procedimiento que realizan para la reactivación/reconexión del servicio de Telefonía Fija en el caso de suspensión/corte por falta de pago.

Que, con memorando Nro. ARCOTEL-CRDS-2017-0001-M de 03 de enero de 2017, la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones, comunicó a la Coordinación Técnica de Regulación el análisis realizado y la pertinencia de solicitar a la Coordinación de Asesoría Jurídica, emita un criterio sobre: la existencia o no de contraposición entre el Reglamento para los Abonados/clientes-usuarios, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su correspondiente reglamento general, para considerar si el valor de reactivación propuesto por ECUADORTELECOM S.A. debe obedecer únicamente a costos técnicos específicos por dicha acción (reactivar el servicio a un abonado o cliente), o pueden contemplarse los costos asociados a la gestión previa de cartera o de deudores para los pagos pendientes, y si los valores

2017



previamente aprobados para OTECEL S.A. y CONECEL S.A. sobre los costos de reactivación del servicio, deberían ser revisados o actualizados.

Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2017-0006-M de 17 de enero de 2017, la Coordinación Técnica de Regulación solicitó a la Coordinación General Jurídica de la ARCOTEL, emita criterio jurídico referente al tema "FIJACIÓN DE VALORES POR REACTIVACIÓN DELSERVICIO", solicitud ingresada a la ARCOTEL por parte de la empresa ECUADORTELECOM S.A. respecto a los siguientes puntos:

"i. Si lo dispuesto en el artículo 11 del Reglamento para los Abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, no se contrapone con el actual régimen de telecomunicaciones, establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su correspondiente reglamento general, así como la normativa emitida en función de dicha Ley y reglamento general, considerando la Disposición Transitoria Quinta de la LOT, que establece que en aquellos aspectos que no se opongan a la dicha Ley y su Reglamento General, los reglamentos emitidos por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones se mantendrán vigentes, mientras no sean expresamente derogados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

ii. En caso de que la respuesta al punto i. indique que no existe contraposición con el ordenamiento jurídico, se indique si el valor por reactivación debe obedecer únicamente a costos técnicos específicos por dicha acción (reactivar el servicio a un abonado o cliente), o pueden contemplarse los costos asociados a la gestión previa de cartera o de deudores para los pagos pendientes, considerando estos últimos, aspectos de gestión administrativa o costos administrativos. Si el criterio de la Coordinación a su cargo concluye que el valor por reactivación debe obedecer únicamente a costos técnicos específicos por dicha acción (reactivar el servicio a un abonado o cliente), por favor indicar si los valores previamente aprobados para OTECEL S.A. y CONECEL S.A. mencionados en esta comunicación, deben ser revisados o actualizados."

Que, con Criterio Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2017-0027 de 13 de marzo de 2017, la Coordinación General Jurídica, remitió contestación al memorando ARCOTEL-CREG-2017-0006-M, estableciendo las siguientes conclusiones:

- *"El artículo 11 del Reglamento para los Abonados/clientes-usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y de Valor Agregado, publicado en Registro Oficial Suplemento 750 de 20 de julio del 2012, al no contradecir norma legal alguna y encontrarse en armonía con lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente en materia de telecomunicaciones, sigue siendo aplicable, conforme lo establece la Disposición Transitoria Quinta de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.*
- *El valor que la ARCOTEL apruebe por reactivación del servicio, conforme lo establecido en el artículo 11 del Reglamento para los Abonados/clientes-usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y de Valor Agregado, podría contemplar costos técnicos y asociados a la gestión de cobro, siempre que los mismos sean justificados.*
- *No corresponde revisar los valores fijados para los operadores OTECEL S.A y CONECEL S.A, puesto que en su momento fue justificado y aprobado por el CONATEL, bajo los criterios del artículo 11 del Reglamento para los Abonados/clientes-usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y de Valor Agregado."*

Que, mediante oficio GR-1098-2017 de 12 de junio de 2017, con hoja de trámite ARCOTEL-DEDA-2017-009501-E de 12 de junio de 2017, la prestadora CONECEL S.A., en



atención al oficio ARCOTEL-CREG-2016-0034-OF de 19 de septiembre 2016, con el cual la ARCOTEL solicitó se informe el procedimiento que la prestadora realiza para la reactivación del servicio de telefonía fija, señala que la reactivación tiene por propósito ayudar a cubrir el déficit mensual producto de la falta de pago por parte de sus abonados, asumir costo de mantenimiento y habilitación de los equipos y licencias telefónicas instaladas en las centrales telefónicas, asumir costos que generan gestión de cobranza interna y externa; finalmente ratificó la solicitud para que se apruebe el valor de la reactivación del servicio de telefonía fija, únicamente.

Que, mediante memorando ARCOTEL-CREG-2017-0242-M de 07 de julio de 2017, la Coordinación Técnica de Regulación de la ARCOTEL, solicita a la Coordinación General Jurídica emita el criterio de legalidad.

Que, mediante memorando ARCOTEL-CJUR-2017-0479-M de 03 de agosto de 2017, la Coordinación General Jurídica, en contestación al memorando ARCOTEL-CREG-2017-0242-M, remitió informe jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2017-0044 de 03 de agosto de 2017, en el cual, la Dirección de Asesoría Jurídica, determinó:

- *"Al ser el proyecto de resolución planteado para la fijación de valores por reactivación de servicios, un acto que surte efectos de manera directa exclusivamente al servicio de telefonía fija presentado por la compañía Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL (antes ECUADORTELECOM S.A.), este debe ser aprobado como acto administrativo".*
- *"(..)no existen observaciones al proyecto de resolución planteado por la Coordinación Técnica de Regulación de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones".*
- *"En orden a los antecedentes, competencia y análisis expuestos, es criterio de la Dirección de Asesoría Jurídica, que conforme lo dispone la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones es la autoridad administrativa competente para la fijación de valores por reactivación del servicio de telefonía fija solicitado por la compañía ECUADORTELECOM S.A. (actual CONECEL), a través de la emisión del acto administrativo correspondiente".*

Que, mediante resolución ARCOTEL-2017-0812 de 25 de agosto de 2017, la ARCOTEL autorizó al Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A., CONECEL S.A., una prórroga al contrato de concesión denominado Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, suscrito a favor de la compañía ECUADORTELECOM S.A., actual CONECEL S.A. el 26 de agosto de 2002 y adecuado el 12 de diciembre de 2014, la prórroga rige desde el 27 de agosto de 2017; y su vigencia estará sujeta a los plazos establecidos en el proceso de renovación previstos en el Reglamento para Otorgar Títulos Habilitantes.

Que, la Coordinación Técnica de Regulación a través de la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones, remitió con Memorando No. ARCOTEL-CREG-2017-0322-M de 06 de septiembre de 2017, el "INFORME DE ANÁLISIS PARA FIJACIÓN DE VALORES POR REACTIVACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA" SOLICITADO POR ECUADORTELECOM S.A. (AHORA CONECEL S.A.), el cual presenta el análisis técnico - regulatorio de fijación de valores para reactivación del servicio de telefonía fija en caso de mora por parte del Abonado/Cliente de ECUADORTELECOM S.A., ahora CONECEL S.A.



En ejercicio de sus atribuciones,

RESUELVE:

Artículo 1. Avocar conocimiento y acoger el "INFORME DE ANÁLISIS PARA FIJACIÓN DE VALORES POR REACTIVACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA SOLICITADO POR ECUADORTELECOM S.A. (AHORA CONECEL S.A.)", remitido con Memorando No. ARCOTEL-CREG-2017-0322-M de 06 de septiembre de 2017.

Artículo 2. Aprobar los siguientes valores por concepto de "Reactivación de Servicio por Mora del Abonado/Cliente", a ser aplicados por CONECEL S.A., (antes ECUADORTELECOM S.A.), para el Servicio de Telefonía Fija:

Reactivación del Servicio por Mora del Abonado/Cliente-Usuario		
Segmento	Valor	Unidad
Masivos	\$1,00	Por cada ocasión
Corporativos	\$5,00	Por cada ocasión
Valores más impuestos aplicables de Ley		

Artículo 3. Negar la solicitud de CONECEL S.A. (antes ECUADORTELECOM S.A.), para la utilización del término "reconexión" en lugar de "reactivación".

Artículo 4. Encargar a la Unidad de Documentación y Archivo, notifique con la presente resolución a la empresa CONECEL S.A. (antes ECUADORTELECOM S.A.), y a las Coordinaciones Técnicas de Títulos Habilitantes, de Regulación, Control y a la Coordinación General Jurídica de la ARCOTEL, para los fines pertinentes.

La presente resolución es de ejecución inmediata.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, 08 SEP 2017

Ing. Washington Carrillo G.
DIRECTOR EJECUTIVO

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS
TELECOMUNICACIONES

Elaborado Por:	Revisado por:	Aprobado Por:
Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones Ing. Víctor Salazar Ing. Diana Yáñez Abg. Danny Ramos	Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones Ing. Pablo López	 Ing. Ana Valdiviezo Black Coordinadora Técnica de Regulación [E]