



**RESOLUCIÓN No. ARCOTEL 2020-0124**

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

**CONSIDERANDO:**

- Que,** de conformidad con lo dispuesto en los artículos 313 y 314 de la Constitución de la República, las telecomunicaciones y el espectro radioeléctrico se encuentran dentro de los sectores estratégicos del Estado, los que son administrados, regulados, controlados y gestionados por el Estado; siendo su responsabilidad la provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones, los que deben responder a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad.
- Que,** el artículo 76 de la Constitución de la República, dispone: *“(...) En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas: 1. Corresponde a toda autoridad administrativa o judicial, garantizar el cumplimiento de las normas y los derechos de las partes. (...) 7. El derecho de las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías: a) Nadie podrá ser privado del derecho a la defensa en ninguna etapa o grado del procedimiento.- b) Contar con el tiempo y con los medios adecuados para la preparación de su defensa.- c) Ser escuchado en el momento oportuno y en igualdad de condiciones. (...) h) Presentar de forma verbal o escrita las razones o argumentos de los que se crea asistida y replicar los argumentos de las otras partes; presentar pruebas y contradecir las que se presenten en su contra. (...) m) Recurrir el fallo o resolución en todos los procedimientos en los que se decida sobre sus derechos.”*
- Que,** la Ley Orgánica de Telecomunicaciones determina en el artículo 36 que se definen como tipos de servicios a los de telecomunicaciones y de radiodifusión, detallándose en el artículo 37 *Ibidem*, los tipos de títulos habilitantes. Por su parte, el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece en el artículo 13 que *“Para la prestación de servicios del régimen general de telecomunicaciones, así como, para el uso o explotación del espectro radioeléctrico, se requiere obtener, en forma previa, un título habilitante otorgado por la ARCOTEL, e inscrito en el Registro Público correspondiente.”*
- Que,** dentro de las obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia de títulos habilitantes que posean, en el artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, constan: *“1. Garantizar el acceso igualitario y no discriminatorio a cualquier persona que requiera sus servicios.- 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. 3. Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información así como lo dispuesto en los títulos habilitantes.-4. Respetar los derechos de los usuarios establecidos en esta Ley y en el ordenamiento jurídico vigente.- 5. Cumplir con las regulaciones tarifarias.- 6. Proporcionar en forma clara, precisa, cierta, completa y oportuna toda la información requerida por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones o el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, en el ámbito de sus competencias, en los formatos, plazos y condiciones establecidos por dichas autoridades.-7. Prestar las facilidades requeridas para el ejercicio de la labor de control.-8. Garantizar a sus abonados, clientes y usuarios la conservación de su número de conformidad con los lineamientos, términos, condiciones y plazos que a tal efecto establezca la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.-9. Cumplir con las obligaciones de acceso universal y servicio universal determinados en los correspondientes títulos habilitantes.- 10. Pagar en los plazos establecidos sus obligaciones económicas tales como los valores de concesión, autorización, tarifas, tasas, contribuciones u otras que correspondan.- 11. Implementar el acceso, en forma gratuita, a los servicios de emergencia, determinados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en forma adicional para el caso de los servicios tales como el servicio móvil avanzado, cumplir con la entrega de información relacionada con la localización geográfica aproximada de una llamada.- 12. Cumplir con las obligaciones de interconexión, acceso y ocupación de conformidad con esta Ley, su Reglamento General y las normas técnicas y disposiciones respectivas.- 13. Garantizar el secreto e inviolabilidad de las comunicaciones cursadas a través de las redes y servicios de telecomunicaciones, sin perjuicio de las excepciones establecidas en las leyes.- 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.- 15. Adoptar las medidas para garantizar la seguridad de las redes.- 16. Observar y cumplir las políticas y normas en materia de soterramiento, ordenamiento, mimetización de antenas y en general en los aspectos relacionados con el despliegue de redes e infraestructura de telecomunicaciones así como a pagar las tasas que se generen por el uso de ductos, cámaras u otra infraestructura para soterramiento, ordenamiento de redes e infraestructura o mimetización. La instalación de antenas para uso de los abonados/clientes/usuarios en la prestación del servicio, deberá realizarse en zonas que causen el menor impacto visual y no podrán ser visibles en fachadas frontales de los edificios o viviendas. En caso de la inobservancia a esta obligación, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones dispondrá a los prestadores de servicio,*



*reubicar a su costo dicha infraestructura en el plazo que esta determine, sin perjuicio de la aplicación de la sanción que corresponda.- 17. No limitar, bloquear, interferir, discriminar, entorpecer, priorizar ni restringir el derecho de sus usuarios o abonados a utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación, desarrollo o servicio legal a través de Internet o en general de sus redes u otras tecnologías de la información y las comunicaciones, ni podrán limitar el derecho de un usuario o abonado a incorporar o utilizar cualquier clase de instrumentos, dispositivos o aparatos en la red, siempre que sean legales, salvo las excepciones establecidas en la normativa vigente. Se exceptúan aquellos casos en los que el cliente, abonado o usuario solicite de manera previa su decisión expresa de limitación o bloqueo de contenidos, o por disposición de autoridad competente. Los prestadores pueden implementar las acciones técnicas que consideren necesarias para la adecuada administración de la red en el exclusivo ámbito de las actividades que le fueron habilitadas para efectos de garantizar el servicio.- 18. Medir, tasar y facturar correctamente el consumo de los servicios de telecomunicaciones prestados 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.- 20. Informar a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones sobre modificaciones esenciales a las condiciones de las redes, a las condiciones de interconexión, acceso u ocupación y a la prestación de los servicios de conformidad con la normativa aplicable.- 21. Proporcionar a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones cuando así lo requiera, la información referente a la contabilidad regulatoria-administrativa por servicios, conforme a la normativa que se establezca para el efecto. Se prohíbe realizar subsidios cruzados, salvo la excepción prevista en esta Ley para el caso del servicio universal.- 22. Implementar sistemas de recolección, reutilización y manejo de desechos tecnológicos incluidas infraestructuras en desuso, de conformidad con las normas y regulaciones correspondientes.- 23. Cumplir con las normas sobre emisión de radiaciones no ionizantes y reglas de seguridad relacionadas con el uso del espectro radioeléctrico.- 24. Contar con planes de contingencia, para ejecutarlos en casos de desastres naturales o conmoción interna para garantizar la continuidad del servicio de acuerdo con las regulaciones respectivas. Asimismo, cumplirá con los servicios requeridos en casos de emergencia, tales como llamadas gratuitas, provisión de servicios auxiliares para Seguridad pública y del Estado y cualquier otro servicio que determine la autoridad competente de conformidad con la Ley.- 25. Conservar la información relacionada con la prestación de servicios de telecomunicaciones, en las condiciones y por el tiempo que se disponga en las regulaciones respectivas.- 26. Implementar planes especiales para personas con discapacidad en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Discapacidades.- 27. Proporcionar información precisa, gratuita y no engañosa sobre las características de los servicios y sus tarifas. La información también se*



*proveerá en el idioma de relación intercultural predominante del abonado, cliente o usuario, de conformidad con las regulaciones que para el efecto emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.-28. Las demás obligaciones establecidas en esta Ley, su Reglamento General, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en los títulos habilitantes.- Las obligaciones establecidas en el presente artículo son extensivas a los prestadores de audio y vídeo por suscripción, en lo que sean aplicables.”. Estas obligaciones son independientes de las que constan en los títulos habilitantes.*

**Que,** la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en su artículo 142 crea la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) como a entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes; en el artículo 144 establece las competencias de la ARCOTEL; y, en los artículos 146 y 148, las distribuye entre el Directorio y la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, respectivamente.

**Que,** el artículo 147 la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece: *“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,** el artículo 158 del Código Orgánico Administrativo establece que los términos y plazos determinados en el referido código se entienden como máximos y son obligatorios. Por su parte el artículo 159 de la ley ibídem establece que se excluyen del cómputo de los términos los días sábados, domingos y los declarados feriados.

**Que,** el artículo 162 numeral 5 del Código Orgánico Administrativo, señala que los plazos y términos se suspenden cuando medie caso fortuito o fuerza mayor.



- Que,** el artículo 30 del Código Civil determina que se llama fuerza mayor o caso fortuito, el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por funcionario público.
- Que,** el Gobierno Nacional, a través del Acuerdo Ministerial No. 126-2020 de 11 de marzo de 2020, publicado en el Registro Oficial 160 de 12 de marzo de 2020, suscrito por la Mgs. Catalina Andramuño Zeballos, Ministra de Salud Pública, declaró el estado de emergencia sanitaria en todos los establecimientos del Sistema Nacional de Salud con el fin de impedir la propagación del COVID-19.
- Que,** mediante Decreto Ejecutivo No. 1017 de 16 de marzo de 2020, se declaró el estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional, por los casos de coronavirus confirmados y la declaratoria de pandemia de COVID-19 por parte de la Organización Mundial de la Salud, por lo que se dispuso entre otras medidas, la movilización en todo el territorio nacional; la suspensión del derecho a la libertad de tránsito y el derecho a la libertad de asociación y reunión; la determinación de la limitación del ejercicio del derecho a la libertad de tránsito; la cuarentena comunitaria obligatoria; el toque de queda; restricciones a la libertad de tránsito y movilidad a nivel nacional; en tanto que, respecto del desarrollo de la jornada laboral, se dispone en el artículo 6: **a) SUSPENDE la jornada presencial de trabajo comprendido entre el 17 al 24 de marzo de 2020, para todos los trabajadores y empleados del sector público y del sector privado. El Comité de Operaciones de Emergencia Nacional, una vez evaluado el estado de la situación, podrá prorrogar los días de suspensión de la jornada presencial de trabajo. Para el efecto los servidores públicos y empleados en general que su actividad lo permita, se acogerán al teletrabajo en todo el territorio nacional conforme el Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076, de 12 de marzo de 2020, para lo cual las máximas autoridades institucionales organizarán las correspondientes acciones con el fin de implementar la modalidad señalada en el presente artículo. b) Durante el lapso de suspensión de la jornada presencial de trabajo se deberá garantizar la provisión de servicios públicos, de salud, seguridad, bomberos, provisión de víveres, sectores estratégicos y otros servicios necesarios, en especial los que ayuden a combatir la propagación del COVID-19. Para estos servicios podrán mantener la jornada laboral presencial. c) Seguirán funcionando las industrias, cadenas y actividades comerciales de las áreas de la alimentación, la salud, los encargados de servicios básicos, toda la cadena de exportaciones, industria agrícola, ganadera y de cuidado de animales. Los supermercados, tiendas, bodegas y centros de almacenamiento y expendio de víveres y medicinas se suspenderán sus servicios. Tampoco se suspenderán los servicios de plataformas digitales de entregas a domicilio y otros medios relacionados a servicios de telecomunicaciones."**
- Que,** el Decreto Ejecutivo No. 1017 de 16 de marzo de 2020, en el artículo 8, señala: **"(...) EMÍTASE por parte de todas las funciones del Estado y otros organismos**



*establecidos en la Constitución de la República del Ecuador, las resoluciones que se consideren necesarias para que proceda a la suspensión de términos y plazos a las que haya lugar, en procesos judiciales y administrativos; y, de igual forma, en procesos de solución de conflictos, a fin de precautelar la salud pública, el orden y la seguridad, en el marco de las garantías del debido proceso, ante la presencia de la calidad pública.”.*

**Que,** los artículos 11 y 13 del Decreto Ejecutivo No. 1017 de 16 de marzo de 2020, disponen: **“Artículo 11.-** *Para el cumplimiento de las restricciones del presente Decreto se podrán utilizar las plataformas satelitales y de telefonía móvil para monitorear la ubicación de personas en estado de cuarentena sanitaria y/o aislamiento obligatorio, que incumplan las restricciones dispuestas, a fin de ponerlas a disposición de las autoridades judiciales y administrativas competentes.”* **“Artículo 13.-** *El estado de excepción regirá durante sesenta días a partir de la suscripción de este Decreto Ejecutivo”.*

**Que,** para el cumplimiento de sus atribuciones y competencias, el Directorio de la ARCOTEL, expidió el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL, el mismo que fue publicado en la Edición Especial del Registro Oficial 13 de 4 de junio de 2017.

**Que,** la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, mediante Resolución Nro. ARCOTEL-2019-0727 de 10 de septiembre de 2019, expidió las “DELEGACIONES DE COMPETENCIAS, FACULTADES, ATRIBUCIONES Y DISPOSICIONES NECESARIAS PARA LA GESTIÓN DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES”.

En ejercicio de las facultades conferidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en estricto acatamiento del Decreto Ejecutivo No. 1017 de 16 de marzo de 2020:

#### RESUELVE:

**Artículo 1.-** Suspender todos los términos y plazos que se encuentran discurriendo en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL, desde el 17 de marzo de 2020 y mientras dure el estado de excepción, correspondientes a: **1)** Presentación de documentos e información que deban entregar los administrados ante la ARCOTEL, respecto de los procedimientos vinculados al otorgamiento, administración, modificación, renovación, terminación, revocatoria o extinción de títulos habilitantes para la prestación de servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión, operación de redes privadas así como del uso y/o explotación del espectro radioeléctrico. **2)** Presentación o entrega de información o reportes periódicos o específicos por parte de los prestadores del servicio que no puedan ser remitidos a través de medios electrónicos (SISTEMAS DE ACCESO



AUTOMÁTICO); 3) Procedimientos coactivos; 4) Procedimientos administrativos de impugnaciones, recursos y reclamos administrativos; 5) Procedimientos administrativos sancionadores; 6) La obligación que deba ejecutarse dentro del término establecido en la Disposición General Tercera de la Norma Técnica de Portabilidad Móvil; 7) Procedimientos vinculados con interconexión y acceso; así como uso compartido de infraestructura; 8) Procedimientos de bloqueos de terminales no homologados.

**Artículo 2.-** Los órganos desconcentrados de la ARCOTEL, a través de la función instructora y sancionadora, dentro del ámbito de sus respectivas competencias vinculadas con el procedimiento sancionador, deberán dar cumplimiento al Decreto Ejecutivo No. 1017 de 16 de marzo de 2020, en relación a la suspensión de los plazos y términos que correspondan, para cuyo efecto emitirán los correspondientes actos administrativos.

**Artículo 3.-** Los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones, incluido los servicios de radiodifusión; deberán cumplir con sus obligaciones vinculadas a la prestación del servicio, de manera que se garantice la provisión del mismo, bajo el estricto cumplimiento de los principios constitucionales y legales. La ARCOTEL, en cumplimiento de sus atribuciones, controlará que todos los servicios del régimen general de telecomunicaciones, se provean conforme al ordenamiento jurídico vigente.

**Artículo 4.-** Concluido el estado de excepción, modificadas o eliminadas las restricciones señaladas en el Decreto Ejecutivo No. 1017 de 16 de marzo de 2020, o cuando lo decida la Autoridad de Telecomunicaciones, se dispondrá inmediatamente la continuidad de los términos y plazos suspendidos a través de la presente Resolución.

**Artículo 5.-** De la ejecución y cumplimiento de la presente resolución, encárguese a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, Coordinación Técnica de Regulación, Coordinación Técnica de Control, Coordinación General Jurídica, Coordinación de Planificación, Coordinación Administrativa Financiera; y Órganos Desconcentrados de la ARCOTEL.

**Artículo 6.-** Encargar a la Unidad de Documentación y Archivo, la notificación correspondiente a las unidades señaladas en el artículo anterior. Encárguese a la Unidad de Comunicación Social la publicación de esta resolución en la página web institucional.

## DISPOSICIONES GENERALES

**PRIMERA.** – Las obligaciones y pagos que se deban efectuar ante la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones por concepto del otorgamiento y administración de títulos habilitantes, tarifas por uso de frecuencias y demás obligaciones económicas, deberán efectuarse mientras exista atención del sistema financiero nacional.



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

Dado en Quito, Distrito Metropolitano, a 17 de marzo de 2020.

**Rodrigo Xavier Aguirre Pozo**  
**DIRECTOR EJECUTIVO**

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