

RESOLUCIÓN ARCOTEL-2022-0075

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

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución de la República del Ecuador, preceptúa:

“Art. 313.- El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. [...] Se consideran sectores estratégicos [...] las telecomunicaciones [...]”.

“Art. 314.- El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones [...] El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación”.

Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones – LOT, publicada en el tercer suplemento del Registro Oficial No. 439, el 18 de febrero de 2015 y su última modificación del 31 de diciembre de 2019, dispone:

“Art. 25.- Derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones. Son derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes:

1. Recibir el pago oportuno por parte de los abonados, clientes y usuarios por la prestación de los servicios, de conformidad con el contrato respectivo. 2. Suspender el servicio provisto por falta de pago de los abonados o clientes o uso ilegal del servicio calificado por autoridad competente, previa notificación al abonado o cliente.”.

Que, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones fue creada a través del artículo 142 de la LOT, como una entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de otros aspectos en el ámbito de la ley.

Que, el artículo 147 de la norma ibídem, dispone en su parte pertinente, lo siguiente: *“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

1

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”.

Así también, el numeral 16 del artículo 148 ibídem, establece como atribución del Director Ejecutivo ejercer las demás competencias establecidas en la LOT o en el ordenamiento jurídico no atribuidas al Directorio.

Que, con Resolución No. ARCOTEL-2018-0716 de 16 de agosto de 2018, ARCOTEL emitió la Norma Técnica que regula las condiciones generales de los contratos de adhesión, del contrato negociado con clientes, y del empadronamiento de abonados y clientes, en la cual se determina:

“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:

(...) 22) Suspensión de servicios.- Los servicios contratados podrán ser suspendidos debido a las siguientes causas: a) Por falta de pago del abonado-suscriptor/cliente; (...) El servicio será reactivado, sin que medie petición expresa del abonado-suscriptor/cliente, en los siguientes casos: a) Si la suspensión se debe a falta de pago, el prestador del servicio deberá reactivar el servicio en un plazo máximo de veinte y cuatro (24) horas, contadas a partir del pago total realizado de la suma adeudada, salvo que el prestador del servicio, reactive el mismo con la acreditación de un pago parcial o se haya suscrito un convenio de pago con el abonado/cliente.

(...) El Director Ejecutivo de la ARCOTEL, a petición debidamente justificada del prestador de servicios de telecomunicaciones o de audio y vídeo por suscripción, podrá aprobar un valor por reactivación del servicio, que será aplicado por los prestadores a sus abonados, suscriptores o clientes, cuando la suspensión del servicio se haya producido por la falta de pago del abonado, suscriptor o cliente o por un hecho imputable a este. El cobro del valor por

2

reactivación del servicio no es de carácter recurrente por períodos mensuales u otros, sino que aplica por una sola ocasión, por cada reactivación del servicio.

Para la aprobación del valor por reactivación del servicio, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, considerará:

- a) *a) Costos directos relacionados con la gestión de cobranza administrativa, a través de mensajes de texto o de voz de cobranza o llamadas telefónicas, en un número y con periodicidad razonable, en proporción al tiempo promedio de gestión hasta la reactivación de clientes que dejaron de estar en mora.*
- b) *Valor promedio por reactivación del servicio, aprobado para otros prestadores del mismo servicio (...)*".

Que, la empresa DIRECTV S.A, mediante comunicación DLR-1256 de 23 de agosto de 2021, ingresada con trámite ARCOTEL-DEDA-2021-013448-E de misma fecha, solicitó a la ARCOTEL se autorice la aplicación de una tarifa de reconexión del servicio por USD 4.52, valor que incluye impuestos aplicables de ley.

Que, la ARCOTEL mediante oficio No. ARCOTEL-CREG-2021-00182-OF de 30 de agosto de 2021, solicitó a DIRECTV S.A, remita información en el formato determinado por la ARCOTEL, mismo que contempla parámetros establecidos en 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, DIRECTV S.A., mediante comunicación Nro. DLR-1267 de agosto de 2021, identificada con trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2021-014488-E de 08 de septiembre de 2021, remite la información solicitada por ARCOTEL.

Que, mediante la plataforma digital Zoom, se mantuvo una reunión de trabajo el 14 de septiembre de 2021 a las 15H00, funcionarias de la Dirección Técnica de Estudios Análisis Estadístico y de Mercado, con personal de DIRECTV S.A. en la cual se solicitó aclaraciones a la información remitida por DIRECTV S.A., abordando temas macro como: costos por llamadas efectuadas, terminologías utilizadas.

Que, DIRECTV S.A, mediante comunicación Nro. DLR-1269 de 17 de septiembre de 2021, ingresada con trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2021-015093-E, remite respuesta a lo solicitado por la ARCOTEL, para lo cual adjunta un archivo excel con datos actualizados para el cálculo del valor de reactivación del servicio por mora.

Que, Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado, elaboró el informe técnico Nro. IT-CRDM-2021-0069 denominado: "**DETERMINACIÓN DEL VALOR PARA LA REACTIVACIÓN DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO (MORA) PARA LA EMPRESA DIRECTV S.A**" de 17 de septiembre de 2021,

- Que, la empresa DIRECTV S.A., mediante comunicación DLR-1289 de 01 de diciembre de 2021, ingresada con trámite ARCOTEL-DEDA-2021-018816-E de 02 de diciembre de 2021, remite la información solicitada por ARCOTEL.
- Que, mediante oficio No. ARCOTEL-CREG-2021-0236-OF de 15 de diciembre de 2021, se solicitó a DIRECTV S.A, remita información correcta para que la ARCOTEL, pueda revisar y elaborar el correspondiente informe para el establecimiento del valor para la reactivación del servicio por falta de pago (mora).
- Que, DIRECTV S.A., mediante comunicación DLR-1316 de 20 de diciembre de 2021, ingresada con trámite ARCOTEL-DEDA-2021-019571-E de 21 de diciembre de 2021, remite la información solicitada por ARCOTEL
- Que, la Coordinación Técnica de Regulación a través de la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado, elaboró el informe técnico Nro. IT-CRDM-2021-0090 denominado: “ACTUALIZACIÓN DEL INFORME IT- CRDM-2021-0069 **DETERMINACIÓN DEL VALOR PARA LA REACTIVACIÓN DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO (MORA) PARA LA EMPRESA DIRECTV S.A**” de 27 de diciembre de 2021, en el cual se establece la motivación para la aprobación del valor de reactivación del servicio por falta de pago, en el cual se concluye, lo siguiente:
- “(…) 8.2. Para determinar el valor por Reactivación del Servicio, sobre la petición realizada por DIRECTV S.A, se propone aplicar la metodología denominada “Costos directos relacionados con la gestión de cobranza administrativa”,
- 8.3. Luego de los cálculos realizados en el punto 7 de este informe con la metodología propuesta, se establece que el valor por reactivación del servicio por falta de pago “mora” para la empresa DIRECTV S. A., para el servicio de audio video por suscripción sea de **USD 1,90 por ocasión**; valor que no incluye impuestos aplicables de Ley.”.*
- Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2021-0440-M de 22 de septiembre de 2021, la Coordinación Técnica de Regulación solicitó a la Coordinación General Jurídica, emita el informe jurídico de revisión del proyecto de resolución para la aprobación de valor para la reactivación del servicio por falta de pago (mora), para la empresa DIRECTV S.A., en lo referente al servicio radiodifusión por suscripción.
- Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2021-0725-M de 04 de octubre de 2021 de 2021, la Coordinación General Jurídica, remitió a la Coordinación Técnica de Regulación en respuesta al memorando No. ARCOTEL-CREG-2021-0440-M de 22 de septiembre de 2021, informe jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2021-0040 de 30 de septiembre de 2021, en el que se concluye: “(…) *En consecuencia de lo expuesto y el análisis efectuado, la Dirección de Asesoría Jurídica concluye que el proyecto de resolución anexo al memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2021-0440-M de 22 de septiembre de 2021, guarda conformidad con la normativa vigente aplicable conforme lo establecido en el artículo 4 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”.

Cabe señalar, que el presente informe es emitido en cumplimiento de las competencias de la Dirección de Asesoría Jurídica establecidas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ARCOTEL y en la Resolución No. ARCOTEL-2019-0727 de 10 de septiembre de 2019, dejando constancia, que no se emite pronunciamiento alguno en lo referente al contenido técnico del proyecto de resolución, así como a la determinación del valor para la reactivación del servicio por falta de pago (mora) para la empresa DIRECTV S.A., por corresponder al área técnica competente motivar técnicamente el valor que se aprueba a ser cobrado (...).”.

Que, la Coordinación Técnica de Regulación con memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2021-0028-M de 17 de enero de 2022, envió a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, el informe técnico Nro. IT-CRDM-2021-0090 aprobado y denominado: **“Actualización del Informe IT-CRDM-2021-0069 DETERMINACIÓN DEL VALOR PARA LA REACTIVACIÓN DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO (MORA) PARA LA EMPRESA DIRECTV S.A.”** junto con el Informe Jurídico CJDA-2021-0040 de 30 de septiembre de 2021, para consideración y debida aprobación.

En ejercicio de sus atribuciones legales,

RESUELVE:

Artículo 1.- Avocar conocimiento y acoger en todas sus partes, el informe técnico Nro. IT-CRDM-2021-0090 denominado: **“Actualización del Informe IT-CRDM-2021-0069 DETERMINACIÓN DEL VALOR PARA LA REACTIVACIÓN DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO (MORA) PARA LA EMPRESA DIRECTV S.A.”** aprobado por la Coordinación Técnica de Regulación con Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2021-0028-M de 17 de enero de 2022; así como el informe jurídico Nro. ARCOTEL-CJDA-2021-0040 de 30 de septiembre de 2021, emitido por la Dirección de Asesoría Jurídica y aprobado por la Coordinación General Jurídica, con memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-0725-M de 04 de octubre de 2021.

Artículo 2.- Aprobar el siguiente valor por concepto de “Reactivación del Servicio por falta de pago (mora) del abonado/cliente para la empresa DIRECTV S.A., para el servicio de audio video por suscripción”:

DIRECTV S.A.	
Valor por Reactivación del Servicio por Mora del Abonado/Cliente, por ocasión	\$ 1,90
Observación: valor sin impuestos conforme lo dispuesto en la Ley.	

Artículo 3.- Disponer a la unidad de gestión documental y archivo, notifique con la presente resolución a la empresa DIRECTV S.A., a las Coordinaciones Técnicas y

Generales de la ARCOTEL, a las Coordinaciones Zonales de la ARCOTEL; y, realizar las gestiones que correspondan para su publicación en la página web institucional.

La presente resolución, entrará en vigencia a partir de su suscripción.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, el 10 de febrero de 2022.

Mgs. Andrés Jácome Cobo
DIRECTOR EJECUTIVO
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

Aprobado por:

Mgs. Eduardo Sánchez Segovia
Coordinador Técnico de Regulación

Revisado por:

Econ. Carolina Carrera Chinizaca
Directora Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado (e)

Elaborado por:

Ing. Mónica Riofrío.
ESPECIALISTA JEFE 2

Mgs. María Isabel Suasnavas
ESPECIALISTA JEFE 1