

RESOLUCIÓN ARCOTEL-2024- 0049

LA DIRECTORA EJECUTIVA (E)

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 29 de marzo de 2023, dispone:

El artículo 3 prevé como uno de los objetivos de la LOT “(...) 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.”

El artículo 15 prevé que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones tiene como deber: “(...) 6. Para garantizar el derecho de los usuarios a disponer de servicios públicos de telecomunicaciones de óptima calidad a precios y tarifas equitativas.”.

El artículo 20 establece que “(...) 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.”

1

El artículo 22 dispone que son derechos de los abonados, clientes y usuarios los siguientes:

“(...) 5. A obtener información precisa, gratuita y no engañosa sobre las características de los servicios y sus tarifas (...)”.

“(...) 9. A pagar tarifas de acuerdo con las regulaciones correspondientes y los planes contratados, de ser el caso.”.

El artículo 23 prevé que es obligación de los abonados, clientes y usuarios:“(...) 3. Pagar por los servicios contratados conforme el contrato de prestación de servicios y a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.”.

El artículo 25 determina que son derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, 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, en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 864 de 25 de enero de 2016 y su última reforma del 11 de julio de 2023, el cual, en su Capítulo IV “De los derechos y obligaciones de los prestadores de servicios”, dispone:

“Art. 58.- Consideraciones generales de los derechos de los prestadores de servicios. - Para el ejercicio de los derechos de los prestadores de servicios establecidos en la LOT, se considerará lo siguiente: (...) 4. Para la suspensión del servicio provisto por falta de pago de los abonados o clientes, se le deberá notificar conforme la normativa que emita para el efecto por la ARCOTEL.”.

Que, el número 22 del 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”, dispone que: **“El cobro del valor por reactivación del servicio no es de carácter recurrente por periodos mensuales u otros, sino que aplica por una sola ocasión por cada reactivación del servicio.”.**

Que, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones fue creada a través del artículo 142 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, 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, en cuanto a la autoridad administrativa competente para emitir la resolución se debe considerar los artículos 147 y 148 de la misma Ley Orgánica de Telecomunicaciones, los cuales establecen:

El artículo 147 dispone que: “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”.

El artículo 148, establece como atribución del Director Ejecutivo “16. Ejercer las demás competencias establecidas en esta Ley o en el ordenamiento jurídico no atribuidas al Directorio.”.

Que, con Resolución No. ARCOTEL-2018-0716 de 16 de agosto de 2018, la 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 establece en el artículo 4 numeral 22, que los prestadores de servicios podrán solicitar a la ARCOTEL la autorización para un cobro regulado por reactivación del servicio, cuando el servicio se haya suspendido por falta de pago del abonado, suscriptor o cliente:

*“(…) El Director Ejecutivo de la ARCOTEL, a **petición debidamente justificada del prestador** de servicios de telecomunicaciones o de audio y video 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 que 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 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) 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, con la Resolución Nro. TEL-150-06-CONATEL-2014 de 8 de marzo de 2014, mediante la cual se aprobó los valores por concepto de Reactivación del Servicio por Mora del Abonado Cliente a ser aplicados por OTECEL S.A.

Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CPDP-2023-0413-M de 20 de octubre de 2023, la Dirección de Procesos, Calidad, Servicios y Cambio y Cultura Organizacional, informó a la Dirección Técnica De Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado que se culminó con la regularización y aprobación del documento de procesos: “Formato para la Determinación del Valor de Reactivación del Servicio por Mora del Cliente, para los Servicios de Audio y Video por Suscripción, Acceso a Internet, Telefonía Fija y Móvil Avanzado”.

Que, la operadora OTECEL S.A., mediante oficio Nro. VPR- 9725-2023 de 26 de octubre de 2023, ingresado con trámite ARCOTEL-DEDA-2023-016511-E, de 27 de octubre de 2023, solicitó a la ARCOTEL la aprobación de los siguientes valores por concepto de reactivación por mora del Servicio Móvil Avanzado:

1. Individual: US \$ 3,40 más IVA, por ocasión.
2. Negocios: US \$ 3,40 más IVA, por ocasión.

Que, en lo referente al segmento “Empresas”, contenido en el oficio Nro. VPR- 9725-2023, manifestó:” (...) hemos considerado que no requiere ser actualizado, por tanto, solicitamos se mantenga en US \$6,90, más IVA por ocasión, conforme lo aprobado en la Resolución TEL-150-06-CONATEL-2014 de 8 de marzo de 2014.”

Que, mediante oficio Nro. ARCOTEL-CREG-2023-0135-OF de 13 de noviembre de 2023, la Coordinación Técnica de Regulación solicitó a la operadora de telefonía móvil OTECEL S.A, remitir la información requerida en el formato regularizado y aprobado para este fin denominado: “Formato para la Determinación del Valor de Reactivación del Servicio por Mora del Cliente, para los Servicios de Audio y Video por Suscripción, Acceso a Internet, Telefonía Fija y Móvil Avanzado”.

- Que, mediante oficio Nro. VPR-29863-2023 de 16 de noviembre de 2023, ingresado con trámite ARCOTEL-DEDA-2023-017368-E de fecha 17 de noviembre de 2023, la operadora OTECEL S.A., remite la “Actualización de valores por reactivación de servicio por falta de pago”, conforme lo solicitado mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CREG-2023-0135-OF.
- Que, en reunión mantenida el 29 de noviembre de 2023 entre funcionarios OTECEL S.A. y la ARCOTEL, se abordó lo referente a los valores remitidos por parte de la operadora y ARCOTEL les informó sobre el tratamiento que debían proporcionar a los datos, a fin de incorporarlos como componentes del *“Formato para la Determinación del Valor de Reactivación del Servicio por Mora del Cliente, para los Servicios de Audio y Video por Suscripción, Acceso a Internet, Telefonía Fija y Móvil Avanzado”*.
- Que, en reunión mantenida el 19 de diciembre de 2023, entre representantes de OTECEL S.A. y la ARCOTEL, se absolvieron las preguntas relacionadas al número promedio de abonados por mes en mora que contempla el formato, con relación al cual, los funcionarios de la Operadora manifestaron que realizarían la entrega de información actualizada.
- Que, mediante oficio Nro. ARCOTEL-CREG-2024-0002-OF de 03 de enero de 2024, la Coordinación Técnica de Regulación solicitó a la operadora OTECEL S.A. remita la actualización de valores por reactivación de servicio por falta de pago, a su vez, se envíe la desagregación de los componentes y de los costos de cada uno, conforme el detalle de los mismos, descritos en el formulario codificado por ARCOTEL para este fin.
- Que, mediante oficio Nro. VPR-30099-2024, ingresado con trámite ARCOTEL-DEDA-2024 000504-E de 11 de enero de 2024, OTECEL S.A. remitió respuesta al Oficio ARCOTEL-CREG-2024-002-OF, sobre la actualización de valores por reactivación de servicio por falta de pago, a su vez solicitó a la ARCOTEL se convoque una reunión de trabajo con el equipo a cargo, para poder explicar con mayor detalle la información remitida y la desagregación de costos solicitada por ARCOTEL.
- Que, conforme lo solicitado por la operadora, con fecha 18 de enero de 2024 se mantuvo la reunión de trabajo entre: la Coordinadora Técnica de Regulación (encargada), la Directora Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado (encargada) y los funcionarios de la Gestión de Derechos y Tarifas de la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado de ARCOTEL y los representantes de la operadora OTECEL S.A., en la cual dieron a conocer el detalle de la información remitida y la desagregación de costos que presentaron conforme la solicitud de la ARCOTEL.

Que, mediante Oficio VPR-30173-2024 de 18 de enero de 2024, ingresado con hoja de trámite ARCOTEL-DEDA-2024-001105-E de 18 de enero de 2024, OTECEL S.A. solicitó que en virtud de lo señalado en el artículo 4 numeral 22 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”*; la ARCOTEL apruebe los valores solicitados por reactivación del servicio, para los segmentos Individual y de Negocios, en caso de que los abonados hayan caído en mora.

En lo referente al segmento “Empresarial” ratificó lo solicitado, en el sentido de que: *“(...) en virtud de lo señalado en el artículo 4 numeral 22 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”; se sirva aprobar los siguientes valores por reactivación del servicio, para los segmentos Individual y de Negocios:*

- 1. Individual: US \$ 3,40 más IVA, por ocasión.*
- 2. Negocios: US \$ 3,40 más IVA, por ocasión.”.*

Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2024-0111-M de 09 de febrero de 2024, 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 operadora OTECEL S.A., en lo referente al Servicio Móvil Avanzado.

Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2024-0139-M de 22 de febrero de 2024, la Coordinación General Jurídica, remitió a la Coordinación Técnica de Regulación en respuesta al memorando No. ARCOTEL-CREG-2024-0111-M de 09 de febrero de 2024, informe jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2024-0014 21 de febrero de 2024, en el que se concluye:

“En consideración de los antecedentes, competencia y análisis expuestos, la Dirección de Asesoría Jurídica, concluye que el proyecto de resolución anexo al memorando ARCOTEL-CREG-2024-0111-M de 09 de febrero de 2024, guarda conformidad con la normativa vigente aplicable, conforme a lo establecido en la parte pertinente del número 22 del 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”.(...)

Se debe mencionar, que el presente informe es emitido en cumplimiento de las competencias de esta Dirección, establecidas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos institucional; dejando constancia que el área agregadora de valor proponente del proyecto de resolución es responsable por la verificación de su legitimidad y oportunidad; así como, su motivación.”

Que, la Coordinación Técnica de Regulación con memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2024-0145-M de 27 de febrero de 2024, remitió a consideración de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, el informe técnico Nro. IT-CRDM-2024-0011 denominado: **“DETERMINACIÓN DEL VALOR PARA LA REACTIVACIÓN DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO POR MORA PARA LA OPERADORA DE TELEFONÍA MÓVIL OTECEL S.A. PARA EL SERVICIO MÓVIL AVANZADO”**, recomendando la aprobación del valor para la reactivación del servicio por falta de pago (mora) solicitado por OTECEL S.A. para el Servicio Móvil Avanzado, así como también lo establecido en el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2024-0014 de 21 de febrero de 2024.

En ejercicio de sus atribuciones legales,

RESUELVE:

Artículo 1.- Avocar conocimiento y acoger en todas sus partes, el Informe Técnico Nro. IT-CRDM-2024-0011 denominado **“DETERMINACIÓN DEL VALOR PARA LA REACTIVACIÓN DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO POR MORA PARA LA OPERADORA DE TELEFONÍA MÓVIL OTECEL S.A. PARA EL SERVICIO MÓVIL AVANZADO”** de 09 de febrero de 2024, aprobado por la Coordinación Técnica de Regulación mediante memorando No. ARCOTEL-CREG-2024-0111-M de 09 de febrero de 2024; y, el informe jurídico Nro. ARCOTEL-CJDA-2024-0014 de 21 de febrero de 2024 emitido por la Dirección de Asesoría Jurídica y aprobado por la Coordinación General Jurídica, con memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2024-0139-M de 22 de febrero de 2024.

Artículo 2.- Reemplazar en el artículo 2 de la Resolución Nro. TEL-150-06-CONATEL-2014 de 8 de marzo de 2014, los siguientes valores por concepto de reactivación del servicio móvil avanzado por falta de pago (mora) del abonado/cliente a ser aplicados a OTECEL S.A., de la siguiente manera:

Segmento	Valor Por Ocasión
Individual	\$ 3,40 + imp.
Negocios	\$ 3,40 + imp.

Artículo 3.- Mantener el valor por concepto de reactivación del servicio móvil avanzado por falta de pago (mora) del abonado/cliente a ser aplicado por OTECEL S.A., para el segmento Empresarial, determinado en el artículo 2 de la Resolución Nro. TEL-150-06-CONATEL-2014 de 8 de marzo de 2014.

Artículo 4.- Disponer a la Unidad de Gestión Documental y Archivo, notifique con la presente resolución a la operadora OTECEL S.A., a las Coordinaciones Técnicas y Generales de la ARCOTEL, a los organismos desconcentrados de la ARCOTEL; y, realizar las gestiones que correspondan para su publicación en la página WEB institucional.

7

Dada en el Distrito Metropolitano de Quito, el 27 de febrero de 2024.

Mgs. Zoila Marlene Dávila Cabezas
DIRECTORA EJECUTIVA (E)
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

Revisado por:	Aprobado por:
María Fernanda Redrobán DIRECTORA TÉCNICA DE ESTUDIOS, ANÁLISIS ESTADÍSTICO Y DE MERCADO (ENCARGADA)	Mónica Riofrío COORDINADORA TÉCNICA DE REGULACIÓN (ENCARGADA)