



Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2025-0361-O

Quito, 19 de junio de 2025

Asunto: OBSERVACIONES PROYECTO REFORMA NORMA CONTRATOS

Señor Magíster
Jorge Roberto Hoyos Zavala
Director Ejecutivo
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
En su Despacho

De mi consideración:

Me dirijo a usted, en relación al proyecto de “REFORMA A 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”

Al respecto, y al encontrarnos dentro de los términos establecidos para la entrega de observaciones al referido proyecto de reforma, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones- CNT EP manifiesta lo siguiente:

La CNT EP, en calidad de empresa pública, reconoce la importancia de brindar servicios de telecomunicaciones de calidad, el cumplimiento efectivo a las exigencias normativas sobre la atención de los reclamos a nuestros abonados, clientes-usuarios, así como la obligación de cumplir con la Sentencia No. 1068-19-JP/25 de la Corte Constitucional del Ecuador para los prestadores del servicio móvil avanzado.

En ese sentido, consideramos que la Reforma a la norma técnica que regula las condiciones de los contratos de adhesión, constituye el documento idóneo para instrumentar el cumplimiento de la Sentencia, reconociendo además la facultad, responsabilidad y rol de la Empresa Pública de raigambre constitucional, para lo cual, se debe tener muy en cuenta ciertos principios constitucionales como es el principio de legalidad (Art. 226 Constitución), a través del cual, la entidades y empresas públicas deberán dar cabal cumplimiento a lo establecido en la Constitución y la Ley, motivo por el cual, el pretender que la empresa pública realice actos investigativos e indagatorios para recabar indicios procesales de un presunto delito de suplantación de identidad, es algo que no está contemplado dentro de las atribuciones y competencias establecidas en la Constitución y la Ley, y, hacer lo contrario, sería incurrir en un acto inapropiado a su rol de empresa pública al pretender arrogarse funciones investigativas y policiales, las cuales son funciones inherentes y muy propias del Ente de investigación preprocesal y procesal penal como es la Fiscalía General del Estado con la ayuda de la Policía Judicial. (Así lo determina, el Código Orgánico Integral Penal COIP)

La citada sentencia, establece la necesidad de que ARCOTEL desarrolle normativa que

contenga los siguientes aspectos:

- *Verificación rigurosa de la identidad de las personas que contratan el servicio de telefonía móvil o adquieren equipos.*
- *Mecanismos de atención y reclamación suficientes y adecuados que deben existir para el trámite de reclamos de los usuarios y consumidores por cobros o intentos de cobro no autorizados.*
- *Regular las obligaciones de las empresas de telefonía móvil para verificar y determinar el tratamiento de datos personales de los usuarios.*

Por otro lado, es importante mencionar que el proyecto normativo elaborado por la ARCOTEL si bien nace de la obligación establecida en la Sentencia No. 1068-19-JP/25 de la Corte Constitucional del Ecuador, incluye obligaciones que están por fuera de lo establecido en la sentencia, entre ellos, es importante recalcar los siguientes:

-SOBRE LA ABSOLUCIÓN DE RECLAMOS:

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones- LOT en su artículo 22 establece como un derecho de los abonados, clientes-usuarios así como una obligación[1] para los prestadores de servicios de telecomunicaciones la atención y resolución oportuna de las solicitudes y reclamos **relacionados con la prestación de los servicios contratados** de conformidad con las regulaciones aplicables.

Lo antes señalado, circunscribe la atención de reclamos, a aquellos relacionados con la prestación de los servicios, por lo que, el pretender que las operadoras ejecuten acciones para determinar si una acción ejecutada por un ciudadano, corresponde a un delito, como el caso del delito de suplantación de identidad, va más allá de las competencias de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.

Por lo tanto, el Regulador debe tener claridad, que los procesos internos que cada prestador aplica al momento de atender un reclamo, se delimitan a la prestación o no de un servicio, más no a determinar si existe o no la configuración de un delito, dado que la reserva investigativa de los delitos los realiza la Fiscalía General del Estado con la ayuda de la Policía Judicial.

- SOBRE RECLAMOS DE SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD

El Código Integral Penal (COIP), tipifica los delitos con el derecho a la identidad entre ellos el artículo 212 señala como delito:

Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2025-0361-O

Quito, 19 de junio de 2025

“Art. 212.- Suplantación de identidad.- La persona que de cualquier forma suplante la identidad de otra para obtener un beneficio para sí o para un tercero, en perjuicio de una persona, será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años.”

De igual manera, el COIP en su artículo 444 señala las atribuciones del fiscal

Art. 444.- Atribuciones de la o el fiscal.- Son atribuciones de la o el fiscal, las siguientes:

- 1. Recibir denuncias escritas o verbales en los delitos en los que procede el ejercicio público de la acción. (...)*
- 12. Ordenar el peritaje integral de todos los indicios que hayan sido levantados en la escena del hecho, garantizando la preservación y correcto manejo de las evidencias. (...)*
- 14. Disponer la práctica de las demás diligencias investigativas que considere necesarias. (...)*

De lo antes indicado, corresponde a la Fiscalía la ejecución de indagaciones previas para identificar el cometimiento de un presunto delito, como el caso que nos ocupa el delito de suplantación de identidad.

Dentro de la reforma planteada por la ARCOTEL no se identifica la participación de la Fiscalía en la determinación del delito de suplantación de identidad; por el contrario, el proyecto normativo establece funciones a los operadores[2] que no podrían ser llevadas a cabo, como la implementación de mecanismos de investigación y resarcimiento para los casos de suplantación de identidad, cuya ejecución está reservada para la Fiscalía. En este sentido, la norma debería clarificar este aspecto y delimitar que los “sistemas de investigación” a ser implementados por las operadoras se circunscriben a los mecanismos de verificación.

De igual manera, la empresa pública considera que el proyecto normativo debe reforzar el derecho de los abonados, clientes-usuarios de acudir a las distintas instancias públicas para poder defender sus derechos, especialmente cuando se trata del cometimiento de un delito.

De lo antes indicado, se sugiere la incorporación de una disposición transitoria que permita aclarar la aplicación de los mecanismos de verificación a futuro, el cual no debería aplicar para los contratos ya suscritos con anterioridad a la reforma.

-SOBRE EL NO COBRO DE BIENES Y/O SERVICIOS

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones- CNT EP es una empresa pública por lo tanto se somete al control por parte de la Contraloría General del Estado.

Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2025-0361-O

Quito, 19 de junio de 2025

Al respecto, la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado- LOCGE en su artículo 3 define a los recursos públicos como:

“Art. 3.- Recursos Públicos.- Para efecto de esta Ley se entenderán por recursos públicos, todos los bienes, fondos, títulos, acciones, participaciones, activos, rentas, utilidades, excedentes, subvenciones y todos los derechos que pertenecen al Estado y a sus instituciones, sea cual fuere la fuente de la que procedan, inclusive los provenientes de préstamos, donaciones y entregas que, a cualquier otro título realicen a favor del Estado o de sus instituciones, personas naturales o jurídicas u organismos nacionales o internacionales. (...)”

De lo antes indicado, los ingresos que percibe la empresa pública por concepto de facturación de servicios son considerados recursos públicos, lo que implica que es una obligación de la CNT EP el proteger y conservar el patrimonio público.

El proyecto normativo señala la suspensión del cobro de valores hasta que el prestador de servicios atienda el reclamo o exista pronunciamiento de la autoridad competente, lo que podría afectar significativamente los recursos de la empresa pública.

El cometimiento de delitos por parte de ciertos ciudadanos con el fin de beneficiarse a costa de terceros, es una acción que debe ser atendida y resuelta por la autoridad competente (Fiscalía) siendo un derecho de los abonados, clientes- usuarios, que, al sentirse afectados por dicho delito, puedan acercarse a las distintas instancias públicas y denunciar el hecho.

De lo antes indicado, la suspensión del cobro debería recién proceder cuando exista pronunciamiento de autoridad competente, puesto que se evitaría por un lado un abuso por parte de ciertos ciudadanos mal intencionados de adquirir bienes y servicios sin que los mismos sean cobrados por alegar injustificadamente suplantación de identidad, y a la vez se garantiza el derecho de los operadores de recibir el pago oportuno por la prestación de los servicios. De igual manera, para el caso particular de la empresa pública, se daría cumplimiento a la normativa emitida por la Contraloría General del Estado sobre la obligación de las instituciones públicas de proteger el patrimonio público.

Es importante destacar, que con la implementación de mecanismos de verificación de identidad por parte de los operadores previo la venta o prestación de bienes y servicios, el objetivo de dicha implementación es el reducir en la medida de lo posible, los perjuicios a terceros que se ven afectados por la adquisición de servicios por parte de terceras personas sin autorización, sin embargo, hay que tomar en cuenta las limitaciones y debilidades derivadas de toda implementación tecnológica.

- SOBRE AMPLIACIÓN DE PLAZOS:



Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2025-0361-O

Quito, 19 de junio de 2025

Las reformas contenidas en el proyecto normativo incluyen obligaciones que implican la adecuación de procesos internos por parte de las operadoras, así como la aplicación de ajustes, implementación y adecuación de plataformas. Se establece un plazo de 12 meses para su implementación; sin embargo, resulta importante considerar la inclusión de la posibilidad de solicitar ampliaciones de plazo, bajo las justificaciones respectivas.

Finalmente, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones- CNT EP adjunta las observaciones específicas al proyecto normativo.

[1]LOT: Art. 24 numeral 19

[2] 20.1 Atención de reclamos por presunta suplantación de identidad: Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, están obligados a recibir, atender y resolver los reclamos presentados por los abonados, suscriptores, clientes y reclamantes relacionados con la presunta suplantación de identidad, por un cobro o intento de cobro no autorizado y/o haya sido reportado al buró de crédito como consecuencia de aquello, por la prestación de los servicios y/o ventas de equipos; para lo cual implementarán mecanismos internos de reclamación, investigación y resarcimiento, a fin de dar respuesta en el término de quince (15) días, para casos complejos este término podrá ampliarse previa motivación y comunicación de esta situación al usuario.

Para estos casos, los prestadores de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción suspenderán, el cobro de valores y el registro en el buró de crédito, hasta que el prestador de servicios atienda el reclamo o exista pronunciamiento de la autoridad competente.

De existir un pronunciamiento de autoridad competente a favor de los abonados, suscriptores, clientes y reclamantes, los prestadores de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, deberán devolver la totalidad de los valores cobrados relacionados al reclamo.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Giovana Josefina Méndez Gruezo
GERENTE DE REGULACIÓN



Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2025-0361-O

Quito, 19 de junio de 2025

Anexos:

- copia_de_18_jun_observaciones_cnt_-arcotel_final.xls

Copia:

Señora Abogada
Catalina Alexandra González Poma
Analista de Estrategia Regulatoria

CG/nm