

INFORME TÉCNICO

No. IT-CRDS-GR-2025-0032

**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**

05 DE JUNIO DE 2025

CONTENIDO

1.	PROYECTO DE REGULACIÓN:	3
2.	OBJETIVO DEL PROYECTO DE REGULACIÓN:	3
3.	ANTECEDENTES:	3
4.	AUTORIDAD COMPETENTE PARA APROBAR LA REGULACIÓN PROPUESTA	8
5.	BASE LEGAL:	9
6.	JUSTIFICACIÓN DE OPORTUNIDAD:	21
7.	CONCLUSIONES:	45
8.	RECOMENDACIÓN:	46
9.	ANEXOS:	46

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

1. PROYECTO DE REGULACIÓN:

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.

2. OBJETIVO DEL PROYECTO DE REGULACIÓN:

Dar cumplimiento a la Sentencia No. 1068-19-JP/25 de la Corte Constitucional del Ecuador y expedir la normativa correspondiente, que incluye los siguientes aspectos:

- Mecanismos rigurosos para la verificación de la identidad de las personas que contratan el servicio de telecomunicaciones o adquieren equipos terminales.
- Mecanismos de atención y reclamación suficientes y adecuadas para el trámite efectivo de reclamos de usuarios y consumidores relacionados con cobros o intentos de cobro no autorizados.
- Obligaciones específicas de las empresas de telecomunicaciones en relación con la verificación y determinación del tratamiento de los datos personales de los usuarios, garantizando su protección y uso adecuado.

3. ANTECEDENTES:

- 3.1.** Con oficio No. CC-SG-2025-528 de 14 de febrero de 2025, ingresado en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2025-002485-E de 17 de febrero de 2025, la Secretaria General de la Corte Constitucional del Ecuador remite la Sentencia de 06 de febrero de 2025, emitida dentro de la causa Nro. 1068-19-JP. En la citada Sentencia se ordena a la ARCOTEL, entre otras cosas, lo siguiente:

"7. Decisión En mérito de lo expuesto, administrando justicia constitucional y por mandato de la Constitución de la República del Ecuador, el Pleno de la Corte Constitucional resuelve:

(...) 2. Ordenar que, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en el plazo de 6 meses desde la notificación de la presente sentencia, expida normativa para precautelar los derechos

de los consumidores conforme a lo establecido en el párrafo 43 ut supra. Para tal efecto, podrá coordinar las actuaciones respectivas con el Ministerio de Telecomunicaciones. Además, la agencia precitada deberá contar con la participación obligatoria de la Defensoría del Pueblo, la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos y la Superintendencia de Protección de Datos Personales durante el desarrollo de la normativa."

- 3.2.** Con memorando No. ARCOTEL-CJDP-2025-0148-M de 19 de febrero de 2025, la Dirección de Patrocinio y Coactivas mencionó: *"Por lo que, por corresponder al ámbito de sus atribuciones, de conformidad con el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ARCOTEL, se anexa al presente memorando la sentencia constitucional antes referida, para su cabal cumplimiento en el plazo dispuesto por la Corte Constitucional."*
- 3.3.** A través del memorando No. ARCOTEL-CRDS-2025-0031-M de 24 de febrero de 2025, la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones designó el equipo de trabajo para reformar la Norma técnica que regula las condiciones generales y cumplir con la sentencia de la Corte Constitucional.
- 3.4.** Mediante oficio Nro. MPCEIP-SC-2025-0259-O de 10 de marzo de 2025, el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca – MPCEIP, comunicó a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, el cumplimiento obligatorio de la Normativa para la aplicación de la política de estado de la mejora regulatoria, emitida mediante el Acuerdo Ministerial Nro. MPCEIP-MPCEIP-2024-0079-A de 17 de octubre de 2024.
- 3.5.** Con oficio No. ARCOTEL-ARCOTEL-2025-0119-OF de 18 de marzo de 2025, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL solicitó a la Superintendente de Protección de Datos Personales, la Defensoría del Pueblo y la Dirección Nacional de Registros Públicos, la designación de un delegado para el desarrollo normativo relacionado a la verificación rigurosa de la identidad de las personas que contratan el servicio de telefonía móvil o adquieren equipos y los 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.
- 3.6.** Mediante los siguientes oficios: Nro. DINARP-DINARP-2025-0138-OF de 18 de marzo de 2025, Nro. SPDP-SPD-2025-0086-O de 19 de marzo de 2025, Nro. DPE-DPE-2025-0141-O de 20 de marzo de 2025, en atención al Oficio Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2025-0119-OF, esta Agencia recibió las designaciones de los delegados de la Dirección Nacional de Registros

Públicos, la Superintendente de Protección de Datos Personales y de la Defensoría del Pueblo, respectivamente.

- 3.7. En el taller realizado el 21 de marzo de 2025, con la presencia de los delegados designados, se revisó la Sentencia Nro. 1068-19-JP/25 de la Corte Constitucional del Ecuador y se presentó una hoja de ruta con las acciones a realizar para dar cumplimiento a lo dispuesto en dicha sentencia. Así también se determinó la necesidad de integrar en el desarrollo normativo a la Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación puesto que es la entidad encargada de gestiona la información personal de los ciudadanos. Finalmente se acordó que ARCOTEL elaborará una propuesta normativa inicial que dé cumplimiento a la mencionada Sentencia a ser remitida a los delegados de las entidades involucradas en el desarrollo de esta.
- 3.8. La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), mediante el oficio Nro. ARCOTEL-CREG-2025-0037-OF de 21 de marzo de 2025, remitió al Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca la matriz de calificación para determinar la necesidad o no de elaborar un Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) para la reforma de la Norma Técnica que Regula las Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión. Esta acción se fundamenta en la Sentencia de la Corte Constitucional del Ecuador de 06 de febrero de 2025, emitida dentro de la causa Nro. 1068-19-JP, la cual ordena a ARCOTEL expedir normativa para precautelar los derechos de los consumidores en relación con la verificación de identidad en la contratación de servicios y equipos, los mecanismos de reclamación por cobros no autorizados y el tratamiento de datos personales. El oficio también considera la Normativa para la aplicación de la política de estado de la mejora regulatoria emitida por el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca.
- 3.9. Con oficio No. ARCOTEL-ARCOTEL-2025-0123-OF de 26 de marzo de 2025, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL solicitó a la Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación, se delegue un funcionario para el desarrollo normativo vinculado a la Sentencia Nro. 1068-19-JP/25, considerando que la Sentencia de la Corte Constitucional señala la incorporación de aspectos como verificar los datos proporcionados por la persona contratante de forma física o digital por la prestadora del servicio de telefonía móvil, con la base de datos de cedulación del Registro Civil, Identificación y Cedulación. Adicionalmente, en el mencionado oficio se convocó a una reunión de trabajo, para el lunes 31 de marzo de 2025.
- 3.10. Mediante el oficio Nro. DIGERCIC-CGAJ-2025-0009-O de 28 de marzo de 2025, la Coordinación General de Asesoría Jurídica del Registro Civil,

Identificación y Cedulación remite la designación de su delegado solicitado con oficio Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2025-0123-OF.

- 3.11.** En el taller realizado el 31 de marzo de 2025, se revisó la Sentencia Nro. 1068-19-JP/25 de la Corte Constitucional del Ecuador y se presentó una hoja de ruta con las acciones necesarias para su cumplimiento. Finalmente, se comunicó que ARCOTEL elaborará una propuesta normativa inicial que dé cumplimiento a la mencionada Sentencia, la cual será remitida a los delegados de las entidades involucradas en el desarrollo de esta.
- 3.12.** El Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca, mediante el oficio Nro. MPCEIP-DGEC-2025-0049-O de 02 de abril de 2025, respondió al oficio Nro. ARCOTEL-CREG-2025-0037-OF de ARCOTEL, referente a la matriz de calificación para la definición de la necesidad de elaborar o no un Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) para la "Reforma a la Norma Técnica que Regula las Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión". Tras la revisión de la justificación presentada por ARCOTEL, basada en la Sentencia de la Corte Constitucional No. 1068-19-JP del 06 de febrero de 2025, el Ministerio concluye que, al tratarse de una regulación cuya emisión se encuentra dispuesta de forma expresa en una ley (la mencionada sentencia), no es obligatorio elaborar un AIR para dicha reforma, conforme a lo establecido en el Acuerdo MPCEIP-MPCEIP-2024-0079-A.
- 3.13.** Mediante oficio Nro. SPDP-SPD-2025-0130-O de 21 de abril de 2025, la Superintendencia de Protección de Datos Personales, remite observaciones al proyecto de reforma de la Norma Técnica que Regula las Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión.
- 3.14.** Mediante oficios Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2025-0141-OF y Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2025-0142-OF de 14 de abril de 2025, en concordancia con lo dispuesto a la Sentencia Nro. 1068-19-JP/25 de la Corte Constitucional, y continuando con el desarrollo del proyecto normativo, remitió a la Superintendencia de Protección de Datos, Defensoría del Pueblo, Defensoría del Pueblo y a la Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación un 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, para su revisión y la emisión de los aportes u observaciones que consideren pertinentes.

Adicionalmente, se convocó a los delegados de cada una de sus instituciones a una reunión de trabajo para la revisión de los aportes u observaciones, para el día 25 de abril de 2025.

- 3.15.** Mediante oficio Nro. DIGERCIC-CGAJ-2025-0012-O de 22 de abril de 2025, en atención al oficio Nro. ARCOTEL-ARCOUTEL-2025-0142-OF, la Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación remitió un documento con control de cambios que contiene las sugerencias al proyecto de reforma 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, a fin de que, de considerarlo pertinente, dichas observaciones sean tomadas en cuenta en la versión final del referido instrumento normativo.
- 3.16.** En el taller del 25 de abril de 2025, se revisaron y acogieron, en lo pertinente, los aportes y observaciones realizadas por los delegados de las entidades involucradas en el desarrollo de la 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.
- 3.17.** Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2025-0245-M de 14 de mayo de 2025, la Coordinación Técnica de Regulación remite a Coordinación General Jurídica, Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes y a la Coordinación Técnica de Control, el Informe y proyecto de resolución versión 0 (v.0) de la "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", para que en el en el ámbito de sus competencias, remitan sus observaciones y comentarios debidamente justificados sobre el referido proyecto normativo.
- 3.18.** Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2025-0986-M de 20 de mayo de 2025, la Coordinación Técnica de Control atención al memorando ARCOTEL-CREG-2025-0245, remite un documento con el detalle de observaciones realizadas por parte de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones 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".
- 3.19.** Mediante oficio Nro. DPE-DNMPPUC-2025-0044-O de 21 de mayo de 2025, el Director Nacional del Mecanismo de Protección de Personas Usuaras y Consumidoras de la Defensoría del Pueblo de Ecuador en atención a los compromisos adquiridos derivados de la Sentencia 1068-19-JP/25, remite Observaciones a la 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, para su valoración y

consideración.

- 3.20.** Mediante oficio Nro. MPCEIP-MPCEIP-2025-0257-O de 23 de mayo de 2025 el Ministro de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca, en atención al Oficio No. ARCOTEL-ARCOTEL-2025-0142-OF, en atención al Oficio No. ARCOTEL-ARCOTEL-2025-0142-OF, remite as observaciones al mencionado proyecto de reforma, elaboradas en el ámbito de las competencias que corresponden al Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca, en su calidad de entidad responsable de dirigir, regular, coordinar y gestionar la política nacional de mejora regulatoria.
- 3.21.** Mediante oficio Nro. MPCEIP-MPCEIP-2025-0258-O de 23 de mayo de 2025, en atención al Oficio Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2025-0127-OF, Ministro de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca, informa la delegación para el desarrollo de la normativa para precautelar los derechos de los consumidores.
- 3.22.** Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2025-0242-M de 29 de mayo de 2025, la Coordinación General Jurídica en atención al ARCOTEL-CREG-2025-0245-M, remite el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2025-0019 y la Revisión de Propuesta No. ARCOTEL-CJDA-2025-0054, ambos de 29 de mayo de 2025, los cuales son aprobados por esta Coordinación.
- 3.23.** Mediante oficio Nro. N° SPDP-SPD-2025-0298-O de 03 de junio de 2025, el Superintendente de Protección de Datos Personales, presenta observaciones realizadas 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.

4. AUTORIDAD COMPETENTE PARA APROBAR LA REGULACIÓN PROPUESTA

El artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador determina el principio de legalidad del Derecho Público que dispone que las instituciones públicas y sus funcionarios solo deben realizar aquello que las leyes o demás normativa les permite.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 314 y 315 de la Norma constitucional, el Estado tiene la obligación de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, dentro de los cuales se encuentran los servicios de telecomunicaciones y el espectro radioeléctrico, entre otros.

La Dirección de Asesoría Jurídica mediante Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2025-0019 de 29 de mayo de 2025, sobre la autoridad administrativa competente para emitir la propuesta normativa, manifiesta:

Con la promulgación de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015, (artículo 142) se crea la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) como la 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 los medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes.

El numeral 1 del artículo 144 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dispone como competencia de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, la emisión de normas técnicas, planes técnicos y demás actos que sean necesarios en el ejercicio de sus competencias, para que la provisión de los servicios de telecomunicaciones cumplan con su objetivo, de conformidad a lo prescrito en la Constitución de la República. Respecto a la competencia de la ARCOTEL antes citada, el artículo 148 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones ha dispuesto que la ejecución de dicha atribución, sea realizada por el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

En concordancia con lo mencionado, el numeral 3 del artículo 9 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece que la emisión de normas técnicas para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, es una atribución que debe ser ejecutada por el Director Ejecutivo de la ARCOTEL.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 148 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el artículo 9 de su Reglamento General de aplicación, se puede establecer que la atribución para aprobar y emitir el acto normativo propuesto por la Coordinación Técnica de Regulación denominado “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”, corresponde en el presente caso al Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

5. BASE LEGAL:

5.1. La Constitución de la República del Ecuador, manda:



“Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.”.

“Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.”.

“Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas: (...) 4. Derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación. (...) 16. El derecho a la libertad de contratación. (...)19. El derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley. (...) 25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.”.

“Art. 226.- Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.”.

“Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.”.

“Art. 314.- El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica,



telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.

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.”

5.2. el Código Orgánico Administrativo - COA, dispone:

“Art. 37.- Interés general y promoción de los derechos constitucionales. Las administraciones públicas sirven con objetividad al interés general. Actúan para promover y garantizar el real y efectivo goce de los derechos.”

“Art. 128.- Acto normativo de carácter administrativo. Es toda declaración unilateral efectuada en ejercicio de una competencia administrativa que produce efectos jurídicos generales, que no se agota con su cumplimiento y de forma directa.”

“Art. 130.- Competencia normativa de carácter administrativo. Las máximas autoridades administrativas tienen competencia normativa de carácter administrativo únicamente para regular los asuntos internos del órgano a su cargo, salvo los casos en los que la ley prevea esta competencia para la máxima autoridad legislativa de una administración pública. La competencia regulatoria de las actuaciones de las personas debe estar expresamente atribuida en la ley.”

5.3. el Estatuto de Régimen Jurídico de la Función Ejecutiva - ERJAFE, dispone:

“Art. 10-1.- FORMAS DE LAS ENTIDADES QUE INTEGRAN LA FUNCIÓN EJECUTIVA: La Función Ejecutiva, además de los organismos definidos y desarrollados en los artículos posteriores, podrá contar de manera general con los siguientes tipos de entidades: a) Agencia de Regulación y Control.- Organismo técnico que tiene por funciones la regulación de las actividades del sector, el control técnico de las actividades realizadas por los agentes que operan en él y la preparación de informes sobre las normas que debería observar el respectivo organismo de control, de acuerdo con la ley. Su ámbito de acción es específico a un sector determinado y estará adscrita a un Ministerio Sectorial o Secretaría Nacional. Dentro de su estructura orgánica tendrá un directorio como máxima instancia de la agencia (...)”

“Art. 99.- MODALIDADES.- Los actos normativos podrán ser derogados o



reformados por el órgano competente para hacerlo cuando así se lo considere conveniente. Se entenderá reformado tácitamente un acto normativo en la medida en que uno expedido con posterioridad contenga disposiciones contradictorias o diferentes al anterior.

La derogación o reforma de una ley deja sin efecto al acto normativo que la regulaba. Así mismo, cuando se promulga una ley que establece normas incompatibles con un acto normativo anterior éste pierde eficacia en todo cuanto resulte en contradicción con el nuevo texto legal.”.

- 5.4.** La Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, determina:

“Art. 5.- Modulación de los efectos de las sentencias.- Las juezas y jueces, cuando ejerzan jurisdicción constitucional, regularán los efectos en el tiempo, la materia y el espacio de sus providencias para garantizar la vigencia de los derechos constitucionales y la supremacía constitucional.”.

- 5.5.** La Ley Orgánica de Telecomunicaciones - LOT, dispone:

“Artículo 3.- Objetivos.- Son objetivos de la presente Ley: (...)

7. Establecer el marco legal para la provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones como responsabilidad del Estado Central, con sujeción a los principios constitucionalmente establecidos y a los señalados en la presente Ley y normativa aplicable, así como establecer los mecanismos de delegación de los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico. (...)

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.

10. Establecer el ámbito de control de calidad y los procedimientos de defensa de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, las sanciones por la vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de los servicios y por la interrupción de los servicios públicos de telecomunicaciones que no sea ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor. (...)

14. Garantizar que los derechos de las personas, especialmente de aquellas que constituyen grupos de atención prioritaria, sean respetados y satisfechos en el ámbito de la presente Ley.”.



“Artículo 4.- Principios.- La administración, regulación, control y gestión de los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico se realizará de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. La provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones responderá a los principios constitucionales de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad así como a los principios de solidaridad, no discriminación, privacidad, acceso universal, transparencia, objetividad, proporcionalidad, uso prioritario para impulsar y fomentar la sociedad de la información y el conocimiento, innovación, precios y tarifas equitativos orientados a costos, uso eficiente de la infraestructura y recursos escasos, neutralidad tecnológica, neutralidad de red y convergencia.”.

“Art. 20.- Obligaciones y Limitaciones.- La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, determinará las obligaciones específicas para garantizar la calidad y expansión de los servicios de telecomunicaciones así como su prestación en condiciones preferenciales para garantizar el acceso igualitario o establecer las limitaciones requeridas para la satisfacción del interés público, todo lo cual será de obligatorio cumplimiento.

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.”.

“Artículo 22.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios.- Los abonados, clientes y usuarios de los servicios de telecomunicaciones tendrán derecho: (...) 12. A que en la contratación de servicios se respeten los derechos constitucionales, legales y reglamentarios de los abonados, clientes y usuarios, de acuerdo con las condiciones generales o de ser el caso, modelos que apruebe y publique la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. 13. A la atención y resolución oportuna de las solicitudes y reclamos relacionados con la prestación de los servicios contratados de conformidad con las regulaciones aplicables.”.

“Artículo 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones. Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes: (...) 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. (...) 4. Respetar los derechos de los usuarios establecidos en esta Ley y en el ordenamiento jurídico vigente. (...) 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. (...) 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.”.

- 5.6.** la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, determina:

"Art. 4.- Definiciones. Para la aplicación de la presente Ley, se tomarán en cuenta las siguientes definiciones: (...) 5. Información Confidencial: Información o documentación, en cualquier formato, final o preparatoria, haya sido o no generada por el sujeto obligado, derivada de los derechos personalísimos y fundamentales, y requiere expresa autorización de su titular para su divulgación, que contiene datos que al revelarse, pudiesen dañar los siguientes intereses privados: a) El derecho a la privacidad, incluyendo privacidad relacionada a la vida, la salud o la seguridad, así como el derecho al honor y la propia imagen; b) Los datos personales cuya difusión requiera el consentimiento de sus titulares y deberán ser tratados según lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales; (...)."

- 5.7.** la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, establece:

"Art. 6.- Accesibilidad y confidencialidad.- Son confidenciales los datos de carácter personal. El acceso a estos datos, solo será posible cuando quien los requiera se encuentre debidamente legitimado, conforme a los parámetros previstos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su respectivo reglamento y demás normativa emitida por la Autoridad de Protección de Datos Personales. (...) La Directora o Director Nacional de Registros Públicos, definirá los demás datos que integran el sistema nacional y el tipo de reserva y accesibilidad.”.

"Art. 22.- La Dirección Nacional de Registros Públicos se encargará de organizar un sistema de interconexión cruzado entre los registros público y privado que en la actualidad o en el futuro administren bases de datos públicos, de acuerdo a lo establecido en esta Ley y en su Reglamento.”.

- 5.8.** la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, respecto al ámbito de aplicación territorial dispone:



“Art. 3.- Sin perjuicio de la normativa establecida en los instrumentos internacionales ratificados por el Estado ecuatoriano que versen sobre esta materia, se aplicará la presente Ley cuando: 1. El tratamiento de datos personales se realice en cualquier parte del territorio nacional; 2. El responsable o encargado del tratamiento de datos personales se encuentre domiciliado en cualquier parte del territorio nacional; 3. Se realice tratamiento de datos personales de titulares que residan en el Ecuador por parte de un responsable o encargado no establecido en el Ecuador, cuando las actividades del tratamiento estén relacionadas con: 1) La oferta de bienes o servicios a dichos titulares, independientemente de si a estos se les requiere su pago, o, 2) del control de su comportamiento, en la medida en que este tenga lugar en el Ecuador (sic); (...).”

“Art. 10.- Principios.- Sin perjuicio de otros principios establecidos en la Constitución de la República, los instrumentos internacionales ratificados por el Estado u otras normas jurídicas, la presente Ley se regirá por los principios de: a) Juridicidad.- Los datos personales deben tratarse con estricto apego y cumplimiento a los principios, derechos y obligaciones establecidas en la Constitución, los instrumentos internacionales, la presente Ley, su Reglamento y la demás normativa y jurisprudencia aplicable. (...) f) Proporcionalidad del tratamiento.- El tratamiento debe ser adecuado, necesario, oportuno, relevante y no excesivo con relación a las finalidades para las cuales hayan sido recogidos o a la naturaleza misma, de las categorías especiales de datos. g) Confidencialidad.- El tratamiento de datos personales debe concebirse sobre la base del debido sigilo y secreto, es decir, no debe tratarse o comunicarse para un fin distinto para el cual fueron recogidos, a menos que concurra una de las causales que habiliten un nuevo tratamiento conforme los supuestos de tratamiento legítimo señalados en esta ley. (...) i) Conservación.- Los datos personales serán conservados durante un tiempo no mayor al necesario para cumplir con la finalidad de su tratamiento. Para garantizar que los datos personales no se conserven más tiempo del necesario, el responsable del tratamiento establecerá plazos para su supresión o revisión periódica. La conservación ampliada de tratamiento de datos personales únicamente se realizará con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica, histórica o estadística, siempre y cuando se establezcan las garantías de seguridad y protección de datos personal.”

“Art. 33.- Transferencia o comunicación de datos personales.- Los datos personales podrán transferirse o comunicarse a terceros cuando se realice para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del responsable y del destinatario, cuando la transferencia se encuentre configurada dentro de una de las causales de legitimidad establecidas en esta Ley, y se cuente, además, con el consentimiento del

titular.

Se entenderá que el consentimiento es informado cuando para la transferencia o comunicación de datos personales el Responsable del tratamiento haya entregado información suficiente al titular que le permita conocer la finalidad a que se destinarán sus datos y el tipo de actividad del tercero a quien se pretende transferir o comunicar dichos datos.”.

5.9. la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles, ordena:

“Art. 3.- Objetivos. La presente Ley tiene como objetivos: (...) 7. Propender a la simplificación, automatización e interoperabilidad de los procesos concernientes a los hechos y actos relativos al estado civil de las personas, de conformidad a la normativa legal vigente para el efecto.”.

“Art.- 75.- Acceso y Protección de la información.- El acceso a los archivos físicos y electrónicos de los cuales es custodio la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación que están sujetos al principio de confidencialidad y publicidad, derivada del derecho a la protección de datos de carácter personal, podrá darse únicamente por autorización de su titular, por el representante legal o por orden judicial.”.

5.10. la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, manda:

“Art. 3.- Principios.- Además de los principios establecidos en los artículos 227 y 314 de la Constitución de la República, los trámites administrativos estarán sujetos a los siguientes: (...) 7. Interoperabilidad: Las entidades reguladas por esta Ley deberán intercambiar información mediante el uso de medios electrónicos y automatizados, para la adecuada gestión de los trámites administrativos (...).”.

5.11. El Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, determina:

“Art. 4.- Organismos competentes.- El Ministerio encargado del sector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, son los organismos públicos competentes en materia del régimen general de telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico.”.

“Art. 48.- De la contratación de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción.- Los servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, podrán ser contratados por los usuarios, a través de las siguientes formas: 1. Contratos de adhesión con abonados o

suscriptores. 2. Contratos negociados con clientes.”

“Art. 50.- Condiciones generales de los contratos de adhesión. - Las condiciones generales de los contratos de adhesión serán reguladas por la ARCOTEL, las que serán de cumplimiento obligatorio por parte de los prestadores de servicios.

Los modelos de contratos de adhesión que utilicen los prestadores de servicios deberán ser remitidos a la ARCOTEL para su inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones.

En caso de que, en el texto de un contrato de adhesión se haya limitado, condicionado o establecido alguna renuncia de los derechos de los abonados, se entenderá como no escrito, sin perjuicio de lo cual la ARCOTEL de oficio o a petición de parte, solicitará la inmediata modificación del contrato; en caso de persistir el incumplimiento la ARCOTEL iniciará el procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente.

La ARCOTEL podrá disponer cambios al modelo de contrato de adhesión en cualquier momento, en ejercicio de su facultad regulatoria.

El modelo de contrato de adhesión registrado deberá ser publicado en la página web del prestador del servicio.

Un contrato de adhesión podrá utilizarse para la contratación de varios servicios de telecomunicaciones, incluidos radiodifusión por suscripción, por parte del abonado. En el caso que el abonado desee contratar un nuevo servicio de telecomunicaciones, incluidos radiodifusión por suscripción, con el mismo prestador, se incorporará un anexo al contrato que mantiene con el prestador del servicio, en el que se describirán las condiciones particulares del nuevo servicio contratado, así como su vigencia.

En el caso de los servicios empaquetados habrá un solo contrato de adhesión; y, en los anexos correspondientes, se describirán las condiciones particulares de los servicios. El prestador del servicio informará a los abonados la tarifa aplicada a cada servicio que forma parte del paquete adquirido, así como las bonificaciones, descuentos e impuestos aplicables.”

“Art. 52.- Condiciones generales del contrato negociado con clientes. - Las condiciones generales de los contratos negociados con clientes serán reguladas por la ARCOTEL, las que serán de cumplimiento obligatorio por parte de los prestadores de servicios.

Los contratos negociados con clientes podrán considerar, en el mismo

instrumento, la prestación de varios servicios de telecomunicaciones.

En el caso que el cliente desee contratar un nuevo servicio de telecomunicaciones con el mismo prestador, podrá hacerlo con la firma de un anexo al contrato que tiene celebrado con el prestador del servicio, donde se describirán las condiciones particulares del nuevo servicio contratado, así como, su vigencia.

Los contratos negociados con los clientes no necesitarán aprobación por parte de la ARCOTEL, sin embargo, en caso de que en el texto contractual se haya limitado, condicionado o establecido alguna renuncia de los derechos de los clientes, se entenderá como no escrito sin perjuicio de lo cual la ARCOTEL, de oficio o a petición, de parte solicitará la inmediata modificación del contrato; en caso de persistir el incumplimiento la ARCOTEL iniciará el procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente.”.

“Art. 55.- De los derechos de los usuarios. - Los derechos de los usuarios son irrenunciables, se encuentran establecidos en la LOT, en la ley que norma la defensa del consumidor, sus reglamentos, demás normativa que emita la ARCOTEL, y en los respectivos contratos.”.

El Reglamento Ibídem, en el artículo 56 determina las consideraciones generales de los derechos de los usuarios y en el artículo 59 establece las consideraciones generales de las obligaciones de los prestadores de servicios.

5.12. El Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, establece:

“Art. 15.- Relación con el abonado, cliente, suscriptor.- Las relaciones entre el prestador de servicios de telecomunicaciones y el abonado, y las relaciones entre el prestador de servicios de radiodifusión por suscripción y el suscriptor se regirán por los términos y condiciones de un contrato de adhesión, el cual se sujetará a lo previsto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Ley que norme la Defensa del Consumidor y demás normativa secundaria; así como lo dispuesto en las Resoluciones de la ARCOTEL y el correspondiente título habilitante.

De conformidad con la LOT, el usuario que haya negociado las cláusulas con el prestador se denomina cliente; la relación con el prestador del servicio se regirá por los términos y condiciones del contrato negociado, el cual se sujetará a lo previsto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Ley que norme la Defensa del Consumidor y demás normativa secundaria; así como lo dispuesto en las Resoluciones de la ARCOTEL y el correspondiente título habilitante.”.

“Art. 16.- Los contratos de adhesión entre el prestador del servicio y sus abonados o suscriptores, se establecerán y aplicarán de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

Los prestadores deben presentar para inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, el respectivo modelo de contrato de adhesión del servicio, acorde a las condiciones generales que establezca la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, cuyas cláusulas esenciales deben cumplir con la Ley que norme la Defensa del Consumidor y el ordenamiento jurídico vigente.

En caso de que el texto del modelo presentado esté limitando, condicionando o estableciendo alguna renuncia de los derechos de los abonados, suscriptores, se entenderán nulas”.

“Art. 20.- Sin perjuicio de otros derechos y obligaciones reconocidos por la LOT, los títulos habilitantes y el ordenamiento jurídico vigente, se reconocen especialmente los siguientes derechos y obligaciones del abonado, cliente o suscriptor:

- a. El abonado, cliente, suscriptor tiene derecho a recibir el servicio de acuerdo a los términos estipulados en el contrato que suscriba con el prestador de servicio.
- b. Los abonados o suscriptores, deberán suscribir el respectivo contrato de adhesión con los prestadores debidamente autorizados por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL en el caso de la modalidad postpago, de conformidad con el artículo 54 del Reglamento a la LOT.
- c. Para la modalidad prepago, se entenderán como aceptación por parte de los abonados o suscriptores la compra del servicio bajo cualquier modalidad, para lo cual, las condiciones que se aplicarán deberán ser entregadas o informadas al abonado o suscriptor previo a la compra o adquisición del servicio. El mecanismo de contratación es independiente de la obligación de identificación del abonado o suscriptor previo al inicio de la prestación del servicio.
- d. El abonado o suscriptor tiene la obligación de pagar los valores facturados por el servicio, con sujeción a lo pactado en el contrato de adhesión.
- e. El abonado o suscriptor tiene derecho a presentar ante la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, reclamos o quejas, por la calidad del servicio, por la facturación de servicios no contratados o pagos indebidos y por cualquier irregularidad en relación con la prestación del servicio contratado al prestador.”.

5.13. 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, determina:

“Art. 1.- Objeto.- Esta Norma Técnica regula las condiciones generales que se aplicarán para los contratos de adhesión y para los contratos negociados con clientes, de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de los servicios de radiodifusión por suscripción, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 22 No. 12 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; 50 y 52 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; y, 16 del Reglamento Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, con sujeción a los derechos, obligaciones y demás disposiciones previstas en la Constitución de la República, Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; y, Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; incluyendo las normas relativas a empadronamiento de abonados o clientes, con base en la relación de prestación de servicios.”.

“Art. 2.- Ámbito de aplicación.- Esta Norma Técnica es aplicable a las personas naturales o jurídicas de derecho público o privado, poseedoras de títulos habilitantes para la prestación de servicios de telecomunicaciones y los servicios de radiodifusión por suscripción.

Esta Norma Técnica también es aplicable a los abonados, suscriptores, clientes, usuarios de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción.”.

- 5.14.** El Decreto Ejecutivo Nro. 981, publicado en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 143 de 14 de febrero de 2020, dispuso la implementación del gobierno electrónico en la Función Ejecutiva, que consiste en el uso de las tecnologías de la información y comunicación por parte de las entidades para transformar las relaciones con los ciudadanos, entre entidades de gobierno y empresas privadas a fin de mejorar la calidad de los servicios gubernamentales a los ciudadanos, promover la interacción con las empresas privadas, fortalecer la participación ciudadana a través del acceso a la información y servicios gubernamentales eficientes y eficaces y coadyuvar con la transparencia, participación y colaboración ciudadana.
- 5.15.** Mediante Decreto Ejecutivo No. 307 de 26 de junio de 2024 publicado en el Registro Oficial Suplemento 589 de 28 de junio d 2024 y reforma 15 de julio de 2024, se declara al Ministerio de Producción Comercio Exterior, Inversiones y Pesca será el responsable de dirigir, regular, controlar, coordinar y gestionar la política de mejora regulatoria.

6. JUSTIFICACIÓN DE OPORTUNIDAD:

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones (LOT) en su artículo 144, determina que le corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emitir las regulaciones, normas técnicas, planes técnicos y demás actos que sean necesarios en el ejercicio de sus competencias, para que la provisión de los servicios de telecomunicaciones cumplan con lo dispuesto en la Constitución de la República y los objetivos y principios previstos en esta Ley, de conformidad con las políticas que dicte el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. Así también la Ley Ibídem en el artículo 22, numeral 12 de la LOT atribuye a ARCOTEL la potestad de "expedir, modificar, actualizar, supervisar y controlar el cumplimiento de las normas técnicas, reglamentos e instructivos necesarios para la aplicación de esta Ley".

El artículo 429 de la Constitución de la República del Ecuador establece que la Corte Constitucional es el máximo órgano de control, interpretación constitucional y de administración de justicia en esta materia, y sus decisiones son de obligatorio cumplimiento.

Dentro de las competencias atribuidas a la Corte Constitucional y respecto al caso No. 1068-19-JP/25 emite la sentencia de 06 de febrero de 2025, en la que ordena a la ARCOTEL, entre otras cosas lo siguiente: "(...) **2. Ordenar que, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en el plazo de 6 meses desde la notificación de la presente sentencia, expida normativa para precautelar los derechos de los consumidores conforme a lo establecido en el párrafo 43 ut supra. Para tal efecto, podrá coordinar las actuaciones respectivas con el Ministerio de Telecomunicaciones. Además, la agencia precitada deberá contar con la participación obligatoria de la Defensoría del Pueblo, la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos y la Superintendencia de Protección de Datos Personales durante el desarrollo de la normativa.**"

La Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional en su artículo 5, establece la modulación de los efectos de las sentencias constitucionales, reafirmando su carácter vinculante y la obligación de los jueces y autoridades de garantizar su cumplimiento. En este contexto, ARCOTEL, como autoridad administrativa, está obligada a acatar y ejecutar la orden de la Corte Constitucional contenida en la Sentencia No. 1068-19-JP/25.

Adicionalmente la Corte Constitucional ordena que se expida la normativa para precautelar los derechos de los consumidores conforme a lo establecido en el párrafo 43 ut supra y el párrafo 43 textualmente señala: "**43.** (...) esta Corte

considera necesario que, de conformidad **con el contenido de la presente sentencia**, ARCOTEL desarrolle normativa en el ámbito de sus competencias para emitir regulación sobre la verificación rigurosa de la identidad de las personas que contratan el servicio de telefonía móvil o adquieren equipos y los 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. (...)” (Énfasis Agregado)

Adicionalmente en el presente análisis es necesario considerara que la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional en el artículo 91, establece el contenido de las Sentencias de la Corte Constitucional, dentro de las cuales está la Resolución de los problemas jurídicos, que deberá tener en cuenta todos los argumentos expuestos por las partes involucradas en el proceso, para el presente caso y de acuerdo al énfasis agregado la Corte Constitucional dispone que se desarrolle la normativa de conformidad con el contenido de la presente sentencia dentro del cual está la **Resolución de los Problemas Jurídicos**, que entre los aspectos más importantes me permito resaltar:

“23. La aceptación de la contratación de servicios de telefonía móvil debe ser expresa y puede manifestarse a través de medios físicos, electrónicos o telefónicos. En todos los casos, para corroborar la voluntad de la persona contratante, la prestadora debe comprobar la plena identidad de la persona.

24. Para tal efecto, las compañías de telefonía móvil deben implementar, al menos, los siguientes mecanismos:

24.1. Para efectos del empadronamiento,24 la prestadora del servicio de telefonía móvil deberá verificar los datos proporcionados por la persona contratante -de forma física o digital- con la base de datos de cedulaación del Registro Civil, Identificación y Cedulaación.25 Esto, a través de los procesos previstos en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos y la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y sus respectivos reglamentos.26 Ahora, es preciso enfatizar que la información que conste en la base de datos del Registro Civil no puede ser compartida con terceros ni puede ser utilizada para otro fin que no sea el de verificación de datos de la persona contratante.

24.2. Cuando se otorgue la aceptación del servicio de manera electrónica, la persona contratante deberá entregar a la prestadora del servicio una grabación de video en la que manifieste su consentimiento para la contratación respectiva. De no ser posible la entrega de una grabación de video, la persona contratante podrá acercarse personalmente a la matriz o sucursales de la compañía para ratificar su voluntad. Los datos

proporcionados por la persona contratante -de forma física o digital- deben ser verificados por la prestadora del servicio de telefonía móvil con la base de datos de cedulaación del Registro Civil, Identificación y Cedulaación sin que el tratamiento de datos pueda estar destinado a una finalidad distinta de la validación de información de identidad.

24.3. *La aceptación otorgada por medios telefónicos debe ser grabada y la grabación deberá contener los requisitos previstos en la normativa aplicable.²⁷ De igual manera, la prestadora del servicio de telefonía móvil deberá verificar los datos proporcionados por la persona contratante -de forma física o digital- con la base de datos de cedulaación del Registro Civil, Identificación y Cedulaación, herramienta que podrá ser utilizada con esa única finalidad.*

24.4. *La aceptación -sea física, electrónica o telefónica-, de promociones, servicios adicionales y servicios suplementarios (que no sean de carácter gratuito), también debe cumplir con los parámetros precitados.*

25. *Esta Corte resalta que la verificación de los datos de identidad de la persona contratante debe ser rigurosa, así como su obtención y manejo, pues las empresas que proveen el servicio de telefonía móvil constantemente realizan el tratamiento de los datos personales de las personas contratantes del servicio. Este tratamiento incluye, entre otros, el registro y custodia de datos de carácter personal, el registro de la calidad de deudor de una persona y el reporte sobre el incumplimiento de obligaciones a terceros, incluyendo a la Superintendencia de Bancos. En consecuencia, la parte concesionada está obligada a manejar con diligencia la información otorgada por los usuarios para el acceso al servicio.*

26. *El mentado tratamiento de datos debe ser legítimo y lícito, conforme a lo establecido en el artículo 7 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. De lo contrario, el responsable transgrediría el derecho a la protección de datos y podría incurrir en infracciones administrativas y en responsabilidad civil por daños y perjuicios. Al respecto, también cabe referir que se debe garantizar la protección de datos personales desde el inicio de la contratación. Por lo que, debe existir consentimiento previo del titular para que una empresa de telefonía móvil use sus datos personales para ofertar bienes o servicios a través de canales electrónicos o telefónicos. De modo que, paralelamente, esta Corte considera que también podrían existir afectaciones al derecho a la protección de datos personales cuando no se adoptan protocolos para su protección eficaz.*

37. *Es así que, (...) vulneró el derecho de los reclamantes identificados de los casos B, C, I, J, L y M a contar con sistemas de atención y reparación,*

conforme al artículo 53 de la Constitución, al no haber adoptado mecanismos internos de reclamación, investigación y resarcimiento suficientes y adecuados para tramitar las reclamaciones presentadas. En su lugar, (...) derivó a los denunciantes a otras instituciones como requisito para tramitar un reclamo, pese a que tiene la obligación constitucional de conocer y dar respuesta a las denuncias que se presenten en su contra. En esa línea, los juzgadores que conocen acciones de protección sobre casos análogos tampoco podrán exigir el agotamiento de un reclamo previo ante otras entidades para resolver la garantía.

41. *Es así que, también se vulnera el derecho a contar con sistemas de atención y reparación cuando se mantienen vigentes los reportes al buró de crédito y se realizan acciones de cobro a pesar de tener conocimiento de la posible existencia de una contratación irregular de servicios o adquisición de equipos, es decir, durante la tramitación de los respectivos reclamos.*

40. *En su lugar, (...) debió suspender las acciones de cobranza internas o externas de los valores económicos objeto de reclamo, así como el registro de los reclamantes como deudores; y evitar que se mantengan vigentes los reportes al buró de crédito por falta de pago mientras se tramitaban los reclamos internos. Solo así se puede asegurar un proceso de reclamación en el que los afectados no asuman consecuencias que no están obligados a soportar cuando existen indicios de irregularidades en la contratación que deben ser revisados y constatados antes de producir efectos sobre las personas involucradas.*

42.1. *Las empresas que brindan el servicio público impropio de telefonía móvil vulneran el derecho a disponer de servicios públicos y a elegirlos con libertad, conforme al artículo 52 de la Constitución, cuando no constatan la identidad y, por ende, la voluntad de la persona contratante de los servicios en cuestión.*

42.2. *Las empresas que brindan el servicio público impropio de telefonía móvil vulneran el derecho de los consumidores y usuarios de contar con sistemas de atención y reparación, conforme al artículo 53 de la Constitución, cuando no adoptan mecanismos de reclamación, investigación y resarcimiento suficientes y adecuados para tramitar reclamaciones sobre cobros no autorizados; cuando derivan los reclamos a terceros como requisito previo a atenderlos; y, cuando estando en trámite una reclamación interna, realizan acciones de cobranza internas o externas de los valores objeto de reclamo, registran al reclamante como deudor o lo reportan al buró de crédito.*

42.3. La vulneración de los derechos constitucionales a disponer de servicios públicos y a elegirlos con libertad, y a contar con sistemas de atención y reparación por parte de empresas que brindan el servicio público impropio de telefonía, pueden ser atendidas a través de una acción de protección. Los juzgadores que conozcan acciones de protección sobre casos análogos no podrán exigir el agotamiento de un reclamo previo ante otras entidades para resolver la garantía.

43. Visto que los escenarios planteados en este caso evidencian un problema que afecta a los consumidores, esta Corte considera necesario que, de conformidad con el contenido de la presente sentencia, ARCOTEL desarrolle normativa en el ámbito de sus competencias para emitir regulación sobre la verificación rigurosa de la identidad de las personas que contratan el servicio de telefonía móvil o adquieren equipos y los 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. Adicionalmente, la normativa deberá regular las obligaciones de las empresas de telefonía móvil para verificar y determinar el tratamiento de datos personales de los usuarios.

44. Para tal efecto, la ARCOTEL, en el plazo máximo de 6 meses desde la notificación de la presente sentencia, deberá expedir la normativa referida en el párrafo previo; para lo cual deberá coordinar las actuaciones administrativas respectivas con el Ministerio de Telecomunicaciones y contar con la participación de la Defensoría del Pueblo, la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos y la Superintendencia de Protección de Datos Personales.”

Por lo expuesto la oportunidad, para que la ARCOTEL emita la normativa requerida es prioritaria y se justifica por las siguientes razones:

- **Existencia de un Problema Actual que Afecta a los Consumidores:** La propia Corte Constitucional, en los considerandos de la Sentencia No. 1068-19-JP/25, evidencia la existencia de un problema que afecta directamente a los consumidores de servicios de telefonía móvil. Los cobros o intentos de cobro no autorizados, así como la falta de mecanismos adecuados de reclamación y la necesidad de garantizar la protección de datos personales, generan **vulnerabilidad e indefensión** en los usuarios. La emisión oportuna de normativa por parte de ARCOTEL es crucial para **mitigar y resolver esta problemática**.
- **Plazo Establecido por la Corte Constitucional:** La Sentencia No. 1068-19-JP/25 establece un **plazo perentorio de seis meses** desde su notificación para que ARCOTEL expida la normativa correspondiente. El cumplimiento de este plazo no solo es una obligación legal, sino que

también demuestra la **voluntad y capacidad** de la agencia reguladora para responder de manera efectiva a los mandatos del máximo tribunal constitucional y a las necesidades de los ciudadanos.

- **Protección de Derechos Fundamentales:** La verificación rigurosa de la identidad, la existencia de mecanismos de reclamación eficientes y la adecuada protección de datos personales son aspectos intrínsecamente ligados a la **protección de derechos fundamentales** consagrados en la Constitución, como el derecho a la protección del consumidor (Art. 52), el derecho a la privacidad y protección de datos personales (Art. 66, numeral 19), y el derecho a acceder a servicios públicos de calidad (Art. 31). La emisión oportuna de normativa por ARCOTEL contribuirá a la **efectivización de estos derechos**.
- **Coordinación Interinstitucional Facilitada:** La propia Sentencia No. 1068-19-JP/25 prevé la posibilidad de que ARCOTEL coordine actuaciones con el Ministerio de Telecomunicaciones y la **participación obligatoria** de la Defensoría del Pueblo, la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos y la Superintendencia de Protección de Datos Personales durante el desarrollo de la normativa. Esta disposición facilita la **construcción de una normativa integral y efectiva**, aprovechando la experticia y las competencias de las diferentes instituciones involucradas.

La emisión de normativa por parte de ARCOTEL para dar cumplimiento a la Sentencia de la Corte Constitucional No. 1068-19-JP/25 no solo constituye un acto de legítima obediencia a un mandato constitucional y legal, sino que también representa una oportunidad crucial para abordar una problemática real que afecta a los consumidores, generar seguridad jurídica, proteger derechos fundamentales y fortalecer la confianza en el sector de las telecomunicaciones en el Ecuador. La urgencia del plazo establecido por la Corte Constitucional y la necesidad de respuestas efectivas a las demandas ciudadanas hacen de este momento una coyuntura oportuna e impostergable para la acción regulatoria de ARCOTEL. En este contexto, el proyecto normativo considera aspectos relevantes desarrollados en la Sentencia, entre los que se destacan:

- **Vulneración del derecho a elegir servicios públicos:**
 - Se vulnera el derecho consagrado en el artículo 52 de la Constitución cuando las empresas de telefonía móvil no verifican adecuadamente la identidad de los contratantes.
 - La aceptación de los contratos debe ser expresa y verificable, ya sea por medios físicos, electrónicos o telefónicos.
 - Se establecen mecanismos de verificación de identidad, incluyendo la verificación con la base de datos del Registro Civil.
- **Vulneración del derecho a sistemas de atención y reparación:**
 - Las empresas deben tener sistemas internos para atender reclamos (art. 53 de la Constitución).

- No pueden derivar a los usuarios a otras instituciones como requisito previo para atender reclamos.
- Se dispone la suspensión de acciones de cobro y reportes a burós de crédito mientras se tramitan los reclamos.
- **Obligaciones de ARCOTEL:**
 - Desarrollar normativa para regular la verificación de identidad y los mecanismos de atención y reclamación.
 - Incluir disposiciones que garanticen la protección de datos personales.
 - Cumplir el plazo máximo de seis meses para la expedición de dicha normativa, conforme lo dispuesto por la Corte.

Dado el contexto, y la problemática que afecta a los consumidores, se considera necesario que la ARCOTEL, emita normativa dentro de sus competencias para regular la verificación rigurosa de la identidad en la contratación y adquisición de servicios y equipos, así como los mecanismos de atención y reclamación suficientes y adecuados para resolver los reclamos por cobros o intentos de cobro no autorizados. Asimismo, la normativa deberá regular las obligaciones de las empresas de telefonía móvil en la verificación y determinación del tratamiento de datos personales de los usuarios.

Así también, la Corte Constitucional del Ecuador establece directrices claras y específicas sobre las acciones que deben implementar las prestadoras del servicio en Ecuador al momento de la contratación de sus servicios, así como en el tratamiento de los datos personales de sus clientes. A continuación, se presenta un análisis detallado de estas acciones:

i. Acciones Obligatorias para la Aceptación y Comprobación de Identidad en la Contratación:

Los prestadores de los servicios de telecomunicaciones, deben asegurar que la aceptación de la contratación de sus servicios sea **expresa**, independientemente del medio utilizado (físico, electrónico o telefónico). Para corroborar la voluntad del contratante, están obligadas a **comprobar su plena identidad**.

Para cumplir con esta obligación, deben implementar **al menos** los siguientes mecanismos:

- **Aceptación y Comprobación de Identidad en la Contratación (Punto 23):**
 - La aceptación de la contratación de servicios de telefonía móvil debe

ser **expresa** y puede manifestarse a través de medios **físicos, electrónicos o telefónicos**.

- En todos los casos, para corroborar la voluntad del contratante, la prestadora **debe comprobar la plena identidad** de la persona.
- **Verificación con la Base de Datos del Registro Civil (Empadronamiento - Punto 24.1):**
 - **Obligación de verificar:** Deben verificar los datos proporcionados por el contratante (física o digitalmente) con la base de datos de cedulação del Registro Civil, Identificación y Cedulação.
 - **Base legal:** Este proceso debe realizarse de conformidad con la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos y la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y sus reglamentos.
 - **Restricción de uso de datos:** La información obtenida del Registro Civil **no puede ser compartida con terceros** ni utilizada para **ningún otro fin** que no sea la verificación de la identidad del contratante.
- **Aceptación Electrónica (Punto 24.2):**
 - **Grabación de video:** El contratante debe entregar una **grabación de video** manifestando su consentimiento para la contratación.
 - **Ratificación presencial (alternativa):** Si la grabación de video no es posible, el contratante debe **acercarse personalmente** a la matriz o sucursales de la compañía para ratificar su voluntad.
 - **Verificación con el Registro Civil:** Los datos proporcionados (física o digitalmente) deben ser verificados con la base de datos del Registro Civil, con la **única finalidad** de validar la información de identidad.
- **Aceptación Telefónica (Punto 24.3):**
 - **Grabación de la llamada:** La aceptación otorgada por teléfono debe ser **grabada**, cumpliendo con los requisitos de la normativa aplicable.
 - **Verificación con el Registro Civil:** Al igual que en los casos anteriores, los datos proporcionados deben ser verificados con la base de datos del Registro Civil, utilizando esta herramienta con la **única finalidad** de verificar la identidad.
- **Aceptación de Promociones, Servicios Adicionales y Suplementarios (Punto 24.4):**
 - **Mismos parámetros:** La aceptación de promociones, servicios adicionales y servicios suplementarios (que no sean gratuitos) también debe cumplir con los **mismos parámetros de verificación de identidad** establecidos para la contratación principal del servicio.

ii. Uso de Datos Biométricos

En Ecuador, los **datos biométricos** son considerados **sensibles** y su uso está permitido solo de forma **excepcional** bajo la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP). Las principales excepciones incluyen el

consentimiento explícito del titular o una **orden judicial**. Para que el consentimiento sea válido, debe ser **libre, específico, informado e inequívoco**.

La regulación del uso de biometría debe cumplir con los siguientes requisitos indispensables:

- **Consentimiento:** Debe ser libre, expreso, informado, específico e inequívoco, otorgado de forma previa, explícita, voluntaria y sin ambigüedades. Debe ser específico para la verificación biométrica y separable de otros consentimientos.
- **Análisis de Riesgos:** Un estudio exhaustivo que evalúe los posibles impactos en los derechos y libertades fundamentales de los titulares, incluyendo la privacidad y seguridad de los datos.
- **Evaluación de Impacto a la Protección de Datos Personales (EIPD):** Obligatoria dado el alto riesgo del tratamiento de datos biométricos, debe evaluar la necesidad, proporcionalidad y medidas para mitigar los riesgos.
- **Bases de Datos Independientes y Seguras:** Cada prestador de servicios debe tener su propia base de datos biométricos, individual, independiente y con medidas de seguridad.
- **Limitación de la Finalidad:** Los datos biométricos solo pueden usarse para la verificación de identidad, a menos que se obtenga un nuevo consentimiento para otra finalidad específica.
- **Conservación Limitada:** Los datos deben conservarse solo el tiempo estrictamente necesario para la verificación de identidad y luego ser suprimidos o anonimizados de forma segura.

Considerando regulación señalada para el uso de datos biométricos y acorde a lo dispuesto por la Corte Constitucional de realizar una "verificación rigurosa de identidad" para los servicios de telefonía móvil. El proyecto de regulación actual propone, entre otros mecanismos como la validación del documento original de identidad y la doble verificación, el uso de la biometría para esta verificación, así como para la contratación y aceptación de servicios y equipos obligatoria para los prestadores del servicio móvil avanzado.

iii. Mecanismos de atención y reclamación suficientes y adecuados:

La Corte Constitucional enfatiza que se vulneraron los derechos de los consumidores al no contar con mecanismos internos de reclamación adecuados, al derivar indebidamente los reclamos, al continuar acciones de cobranza y reportes al buró de crédito durante la tramitación de los mismos, y al no verificar correctamente la identidad y voluntad de los contratantes, no

se puede exigir a los afectados agotar instancias de reclamo previas antes de interponer una acción de protección, que entre otros se menciona:

- **Obligaciones de las Empresas Prestadoras Durante el Proceso de Reclamación (Artículos 40 y 41):**
 - **Suspensión de Acciones de Cobranza:** Las empresas debieron suspender cualquier acción de cobranza interna o externa de los valores económicos que son objeto de reclamo por parte de los usuarios.
 - **Prohibición de Registro como Deudor:** No se debe registrar a los reclamantes como deudores mientras sus reclamos internos están en trámite.
 - **Impedimento de Reportes al Buró de Crédito:** Se debe evitar que se mantengan vigentes los reportes negativos al buró de crédito por falta de pago durante la tramitación de los reclamos internos.
- **Vulneración del Derecho a Sistemas de Atención y Reparación Adecuados (Artículos 37 y 42.2):**
 - **Falta de Mecanismos Internos Suficientes:** Se constata la vulneración del derecho a contar con sistemas de atención y reparación (Art. 53 de la Constitución) cuando las empresas no adoptan mecanismos internos de reclamación, investigación y resarcimiento que sean suficientes y adecuados para tramitar las quejas de los usuarios.
 - **Derivación Indevida de Reclamos:** Es una práctica que vulnera este derecho el derivar a los denunciantes a otras instituciones como requisito previo para tramitar un reclamo interno, ya que las empresas tienen la obligación constitucional de conocer y responder a las denuncias en su contra.
 - **Acciones de Cobranza y Reportes Pese al Reclamo:** Mantener acciones de cobro y reportes al buró de crédito durante la tramitación de un reclamo interno, con conocimiento de una posible contratación irregular, también constituye una vulneración del derecho a sistemas de atención y reparación.
- **Vulneración del Derecho a Disponer y Elegir Servicios Públicos con Libertad (Artículo 42.1):**
 - **Falta de Constatación de Identidad y Voluntad:** Las empresas vulneran el derecho de los usuarios a disponer y elegir servicios públicos con libertad (Art. 52 de la Constitución) cuando no verifican de manera adecuada la identidad y, por ende, la voluntad de la persona que contrata los servicios.
- **Imposibilidad de Exigir Agotamiento de Reclamo Previo en Acciones de Protección (Artículos 37 y 42.3):**
 - Los prestadores del servicio que conozcan acciones de protección sobre casos análogos a los presentados **no podrán exigir el**

agotamiento de un reclamo previo ante otras entidades como requisito para resolver la garantía constitucional. Esto subraya la vía directa de la acción de protección ante la vulneración de derechos por parte de las empresas de telefonía móvil.

Dentro de lo mencionado adicionalmente se ha considerado la Decisión No. 897 de la Comunidad Andina (CAN) que en el artículo 26 determina: “2. *Atender oportunamente, sin que sea necesario acreditar el pago previo de las sumas objeto de la reclamación, lo que no les exime a los usuarios de pagar las sumas de los servicios facturados que no hayan sido objeto del reclamo o queja o respecto de los cuales ya exista pronunciamiento definitivo*”.

iv. Obligaciones en el Tratamiento de Datos Personales:

Se enfatiza la importancia de la **rigurosidad** en la verificación, obtención y manejo de los datos de identidad de los contratantes (Punto 25). Debido al constante tratamiento de datos personales por parte de las compañías (registro, custodia, registro de calidad de deudor, reportes de incumplimiento), se les exige:

- **Manejo diligente de la información:** Están obligadas a manejar con **diligencia** la información proporcionada por los usuarios para acceder al servicio.
- **Tratamiento legítimo y lícito:** El tratamiento de datos debe ser **legítimo y lícito**, conforme al artículo 7 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (Punto 26). El incumplimiento puede generar infracciones administrativas y responsabilidad civil por daños y perjuicios.
- **Protección de datos desde el inicio:** Se debe garantizar la **protección de datos personales desde el inicio de la contratación**.
- **Consentimiento previo para ofertas:** Debe existir **consentimiento previo** del titular para que la compañía utilice sus datos personales para ofertar bienes o servicios a través de canales electrónicos o telefónicos.
- **Adopción de protocolos de protección eficaz:** La falta de protocolos para la protección eficaz de datos personales también podría generar afectaciones al derecho a la protección de datos (Punto 26).

v. Reforma Condiciones de Terminación Unilateral del Contrato

Se propone modificar las condiciones de terminación unilateral del contrato por parte del abonado, suscriptor o cliente, con el objetivo de fortalecer los derechos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones, conforme con los principios establecidos en la Sentencia No. 1068-19-JP/25 de la Corte Constitucional del Ecuador y la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. La

reforma busca que, en ningún caso, el prestador podrá imponer obstáculos, condiciones o requisitos que limiten, restrinjan o dilaten el ejercicio de este derecho por parte del usuario.

Así también, el prestador de servicios de telecomunicaciones deberá conservar los soportes de las solicitudes de terminación contractual, independientemente del canal de atención utilizado por el usuario (presencial, electrónico o telefónico).

La sentencia citada se enfoca en aspectos como la verificación de identidad, el tratamiento de datos personales y los mecanismos de reclamación. Sin embargo, subyace un principio transversal: la protección efectiva del usuario frente a prácticas que obstaculicen el ejercicio de sus derechos y su autonomía como consumidor. Impedir o condicionar injustificadamente la terminación contractual vulnera dicho principio de varias maneras:

- **Vulneración del Derecho a Disponer de Servicios Públicos con Libertad (Art. 52 de la Constitución, invocado en la sentencia):** Imponer trabas o condiciones excesivas para la terminación del contrato limita la capacidad del usuario de elegir libremente y de desvincularse de un servicio que ya no desea o necesita.
- **Potencial para Prácticas Abusivas:** Establecer periodos específicos para la recepción de solicitudes de cancelación o condicionarla a la entrega de equipos (especialmente si estos ya han sido pagados o son obsoletos) puede constituir una práctica comercial injusta que retiene al usuario en contra de su voluntad.
- **Obstaculización de la Resolución de Problemas:** Si un usuario experimenta problemas con el servicio (como cobros no autorizados mencionados en la sentencia) y desea terminar el contrato, imponerle barreras para hacerlo agrava la vulneración de sus derechos.

Fundamentos en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (LOT):

La LOT, en su **artículo 4**, establece como principios rectores:

- **Numeral 3:** "Garantizar la protección de los derechos de los usuarios y consumidores de servicios de telecomunicaciones, conforme a la Constitución de la República y la ley."
- **Numeral 7:** "Promover la simplificación administrativa y la eficiencia en los trámites relacionados con la prestación y recepción de los servicios de telecomunicaciones."

Las condiciones actuales que pudieran dificultar la terminación unilateral del

contrato no se alinean con estos principios. Establecer mecanismos accesibles y eliminar condicionamientos innecesarios simplifica los trámites y protege el derecho del usuario a decidir sobre los servicios que utiliza.

Justificación para la Modificación Propuesta:

- **Facilitar el Ejercicio del Derecho a la Terminación:** Permitir la terminación por cualquier mecanismo de atención (presencial, electrónica o telefónica) facilita al usuario ejercer su derecho de manera ágil y conveniente, eliminando barreras innecesarias.
- **Prohibir Restricciones Indevidas:** La prohibición de establecer periodos específicos para la recepción de solicitudes de cancelación evita que los prestadores dilaten o dificulten la terminación por conveniencia propia.
- **Eliminar Condicionamientos Abusivos:** Impedir que la cancelación se condicione a la entrega de equipos (especialmente si no existe una justificación clara y legal para ello) protege al usuario de posibles abusos y costos innecesarios.
- **Garantizar la Identificación del Solicitante:** Exigir al prestador asegurar la identificación del abonado que solicita la cancelación previene terminaciones no autorizadas y brinda seguridad jurídica al proceso.
- **Alineación con el Espíritu de Protección al Consumidor de la Sentencia:** La modificación propuesta se alinea con el espíritu general de la Sentencia 1068-19-JP/25 de fortalecer los derechos de los consumidores y evitar prácticas que los coloquen en una situación de desventaja frente a los prestadores de servicios.

Modificar las condiciones de terminación unilateral del contrato para que sea un proceso accesible a través de diversos mecanismos, sin condicionamientos indebidos, se justifica plenamente en la necesidad de **proteger los derechos de los consumidores**, promover la **simplificación administrativa** y evitar **prácticas comerciales abusivas**, en concordancia con los principios constitucionales y legales, y en el espíritu de la Sentencia No. 1068-19-JP/25.

vi. Análisis de la Legalidad y Usabilidad de Certificados de Firma Electrónica en la contratación de los servicios de Telecomunicaciones

El uso de certificados de firma electrónica en el ámbito de la contratación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción debe alinearse con la normativa vigente, cumplir con condiciones relativas a su emisión y origen. La validez legal de estos certificados radica en que provengan de una Entidad de Certificación de Información y Servicios Relacionados (ECIS) debidamente acreditada.

La Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, es la que confiere valor jurídico y probatorio a las firmas electrónicas, equiparándolas a las firmas manuscritas, siempre y cuando se garantice la integridad y autenticidad del documento. Esto implica que el certificado utilizado debe ser emitido por una entidad de servicios de información y servicios relacionados de las entidades de certificación acreditadas y terceros vinculados por la ARCOTEL acreditada que cumpla con los estándares técnicos y de seguridad establecidos, asegurando así la fiabilidad de la identidad del firmante y la inalterabilidad del contenido.

Modalidades de Provisión y su Legalidad

La legalidad del uso de estos certificados se mantiene independientemente de cómo el usuario los adquiera o acceda a ellos, siempre que provengan de una ECIS acreditada. Existen dos escenarios principales de provisión, ambos conformes a la ley:

1. **Certificados otorgados por ECIS a través de un prestador de servicios de telecomunicaciones o servicios de radiodifusión por suscripción:** En este modelo, el prestador de servicios de telecomunicaciones actúa como un facilitador. No es quien emite el certificado, sino a través de quien se obtiene un certificado de firma electrónica de una **ECIS acreditada**. El prestador simplifica el proceso para sus usuarios, garantizando que el certificado que se utiliza para firmar los contratos cumple con todas las exigencias legales.
2. **Certificados adquiridos directamente por el usuario de una ECIS acreditada:** En este escenario, el usuario obtiene su certificado de firma electrónica directamente de una **ECIS acreditada**, sin la intermediación del prestador de servicios de telecomunicaciones. El usuario exclusivamente utiliza su propio certificado, previamente adquirido, para la firma de los contratos de telecomunicaciones.

Tipos de Certificados y su Impacto Legal

Respecto a la duración y uso, la normativa actual sobre los certificados de firmas electrónicas no hace distinción en la validez legal de un certificado en función de si es de un solo uso ("**one-shot**", que es una denominación comercial de una ECIS específica para un certificado de uso único) o si tiene una **duración definida**. La clave es que, en el momento de la firma, el certificado sea **válido, no esté revocado y haya sido emitido por una ECIS acreditada**. Los certificados de un solo uso son particularmente útiles para transacciones puntuales, como la contratación de un servicio específico, simplificando el proceso para el usuario sin comprometer la seguridad o la

validez jurídica de la firma.

El uso de certificados de firma electrónica en la contratación de servicios de telecomunicaciones está plenamente respaldada por la normativa vigente, siempre que la emisión se realice por una ECIS acreditada. Las modalidades de provisión (directa o a través del prestador) y el tipo de uso (único o por duración) no afectan su validez legal, garantizando la seguridad jurídica en las transacciones digitales.

Aceptación de Contratos con Firma Electrónica

Cuando un usuario celebra un contrato con un prestador de servicios de telecomunicaciones utilizando un **certificado de firma electrónica emitido por una Entidad de Certificación de Información y Servicios (ECIS) acreditada**, no será necesario que la persona contratante entregue una grabación de video para manifestar su consentimiento.

La validez de esta forma de aceptación se fundamenta en que el certificado de firma electrónica utilizado cumple con los requisitos legales esenciales, garantizando la seguridad y autenticidad del proceso:

- **Es individual y está vinculado exclusivamente a su titular.**
 - **Permite verificar de forma inequívoca la autoría e identidad del signatario**, mediante los dispositivos técnicos de comprobación establecidos por la ley y sus reglamentos.
 - **Su método de creación y verificación es confiable, seguro e inalterable** para el propósito para el cual el mensaje fue generado o comunicado.
 - **Al momento de la creación de la firma electrónica, los datos utilizados se hallan bajo control exclusivo del signatario.**
 - **La firma es controlada por la persona a quien pertenece.**
- vii. Debido a que los certificados digitales establecen una identidad y consentimiento digital robusto y verificable que cumple con la normativa actual, la grabación de video para la aceptación de la contratación inicial se vuelve innecesaria, ya que el usuario a través de la suscripción del contrato está aceptando las obligaciones que este contiene. Este tipo de certificado se distingue por estar vinculado de forma única al firmante, permitir la identificación del emisor y asegurar que cualquier modificación posterior del documento sea detectable.

viii. Justificación para la extensión de los efectos de las disposiciones de la Sentencia 1068-19-JP/25 a otras Empresas Prestadoras de Servicios de Telecomunicaciones:

La propuesta de ampliar lo mencionado en la Sentencia de la Corte Constitucional tiene en un inicio las siguientes consideraciones:

1. **Analogía de la Problemática:** Las problemáticas identificadas por la Corte Constitucional en la telefonía móvil (fraude en la contratación, suplantación de identidad, tratamiento indebido de datos personales) no son exclusivas de este servicio. Las empresas de acceso a internet y audio y video por suscripción, entre otro, también están expuestas a riesgos similares en sus procesos de contratación y en el manejo de la información de sus usuarios. La falta de verificación adecuada de la identidad puede llevar a activaciones de servicios no solicitados y cobros indebidos, mientras que el tratamiento negligente de datos personales puede generar riesgos de seguridad y vulneración de la privacidad.
2. **Misma Naturaleza de los Derechos en Juego:** Los derechos de los consumidores y a la protección de datos personales son universales y aplicables a todos los usuarios de servicios de telecomunicaciones, independientemente del tipo de servicio que utilicen. No existe una justificación razonable para brindar un nivel de protección inferior a los usuarios de internet o audio y video por suscripción, entre otros, en comparación con los usuarios de telefonía móvil en aspectos fundamentales como la verificación de la identidad al contratar y la seguridad de sus datos personales.
3. **Necesidad de Uniformidad Regulatoria:** Extender las disposiciones de la sentencia a todo el sector de telecomunicaciones promueve la uniformidad regulatoria y evita la creación de asimetrías en la protección de los derechos de los usuarios. Esto facilita la comprensión y el cumplimiento de la normativa por parte de las empresas y garantiza un trato equitativo para todos los consumidores de servicios de telecomunicaciones.
4. **Prevención de Daños Similares:** Las prácticas deficientes en la verificación de identidad y el tratamiento de datos pueden causar daños similares a los usuarios de cualquier servicio de telecomunicaciones, incluyendo perjuicios económicos, afectación de su privacidad y riesgos de suplantación de identidad. Extender las disposiciones de la sentencia es una medida preventiva para evitar que se repitan las vulneraciones identificadas en el caso de la telefonía móvil en otros segmentos del sector.
5. **Mandato Constitucional de Protección al Consumidor:** La Constitución

de la República del Ecuador establece un mandato general de protección a los consumidores. La extensión de las medidas adoptadas por la Corte Constitucional en un caso específico a otros ámbitos donde se presentan riesgos similares es una forma de cumplir con este mandato y garantizar una protección efectiva de los derechos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones en su conjunto.

La analogía de las problemáticas, la misma naturaleza de los derechos en juego, la necesidad de uniformidad regulatoria, la prevención de daños similares y el mandato constitucional de protección al consumidor justifican plenamente esta extensión, la cual debe ser implementada por la ARCOTEL mediante la emisión de la normativa correspondiente.

Así también la propuesta de reforma se justifica en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (LOT) y su Reglamento General establecen el marco legal para la prestación de servicios de telecomunicaciones en Ecuador, incluyendo telefonía móvil, acceso a Internet y audio y video por suscripción, aspecto que me permito detallar:

- **Derechos de los Usuarios y Consumidores (Art. 4 LOT):**
 - La LOT consagra los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, incluyendo el derecho a recibir servicios de calidad, a la protección de sus datos personales, a la información clara y precisa, y a la protección contra prácticas abusivas.
 - La Corte Constitucional a través de la Sentencia 1068-19-JP/25 se enfoca en la protección de estos derechos en el contexto específico de la telefonía móvil, particularmente en la contratación y el tratamiento de datos.
- **Obligaciones de los Operadores (Art. 5 LOT y Reglamento General):**
 - La LOT impone obligaciones a los operadores de servicios de telecomunicaciones, como garantizar la calidad del servicio, proteger la confidencialidad de las comunicaciones y los datos de los usuarios, y cumplir con la normativa vigente.
 - El Reglamento General de la LOT detalla estas obligaciones, estableciendo requisitos para la contratación, la facturación y la atención al cliente.
- **Protección de Datos Personales (Art. 7 LOT y Ley Orgánica de**

Protección de Datos Personales):

- El Art. 7 de la LOT establece el derecho de los usuarios a la protección de sus datos personales y la obligación de los operadores de garantizar la confidencialidad y seguridad de dicha información.
- La Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPD) desarrolla de manera exhaustiva los principios, derechos y obligaciones relacionados con el tratamiento de datos personales.

De lo expuesto, se puede concluir que los derechos reconocidos en la LOT son transversales a todos los servicios de telecomunicaciones. Los usuarios de Internet y audio y video por suscripción, entre otros, también son titulares de estos derechos y merecen la misma protección en sus procesos de contratación y en el manejo de su información personal. La Constitución de la República del Ecuador en el artículo 11 numeral 2 determina que el ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios: *“2. Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades. (...)”*, guardando conformidad con el artículo 52 de la Norma Suprema que determina: **“Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.”**

Así también, es necesario mencionar que el **principio de igualdad** es uno de los fundamentos esenciales del sistema jurídico ecuatoriano y **se refiere al derecho que tienen todas las personas a recibir el mismo trato ante la ley**, sin discriminación. Este principio se basa en la premisa de que todas **las personas son iguales en dignidad y derechos**, lo cual implica que cualquier forma de discriminación o diferenciación arbitraria está prohibida

Si bien la Sentencia 1068-19-JP/25 se dirige específicamente a las compañías de telefonía móvil, las obligaciones generales de los operadores establecidas en la LOT y su Reglamento son aplicables a todas las empresas de telecomunicaciones. La necesidad de verificar la identidad de los contratantes y proteger sus datos personales no es exclusiva de la telefonía móvil; es una responsabilidad inherente a la prestación de cualquier servicio de telecomunicaciones que implique la recopilación y el tratamiento de información personal.

Así también, si bien la identificación del usuario es una obligación general al contratar servicios, la exigencia de verificación biométrica, según la Sentencia 1068-19-JP/25, se centra en la telefonía móvil. Dado que existen otros métodos de verificación de identidad, se propone que la validación biométrica sea

obligatoria para este servicio, pero opcional para los demás.

ix. Acceso a la Información del Registro Civil para la Verificación de Identidad en Servicios de Telecomunicaciones

El acceso a la base de datos del Registro Civil por parte de los prestadores de servicios de telefonía móvil, con el consentimiento expreso del titular, para la **única finalidad de verificación y validación de la identidad del usuario** previo a la contratación de sus servicios se fundamenta en una convergencia de principios constitucionales, leyes orgánicas, regulaciones administrativas y la reciente disposición de la Corte Constitucional.

Argumentos que Justifican el Acceso para Verificación de Identidad:

- 1. Mandato de Identificación Plena de la Corte Constitucional:** La Sentencia de la Corte Constitucional de 06 de febrero de 2025 (causa Nro. 1068-19-JP) **ordena explícitamente** a la ARCOTEL expedir normativa para precautelar los derechos de los consumidores, lo que implica la necesidad de una **identificación plena** de los usuarios al contratar servicios de telefonía móvil. El cumplimiento del mandato judicial requiere para establecer mecanismos robustos de verificación de identidad. La Constitución de la República del Ecuador en el artículo 436 determina: *“La Corte Constitucional ejercerá, además de las que le confiera la ley, las siguientes atribuciones: (...) 6. Expedir sentencias que constituyan jurisprudencia vinculante respecto de las acciones de protección, cumplimiento, hábeas corpus, hábeas data, acceso a la información pública y demás procesos constitucionales, así como los casos seleccionados por la Corte para su revisión.”*, que es concordante con la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, que determina: **“Art. 5.- Modulación de los efectos de las sentencias.-** Las juezas y jueces, cuando ejerzan jurisdicción constitucional, regularán los efectos en el tiempo, la materia y el espacio de sus providencias para garantizar la vigencia de los derechos constitucionales y la supremacía constitucional.”.
- 2. Protección de los Derechos de los Consumidores (Art. 52 y 53 CRE):** La Norma Suprema reconoce el derecho de las personas a disponer de servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad. Así también se reconoce la obligación de quienes prestan servicios y ofertan bienes incluyendo todo prestador de servicios públicos impropios, de instaurar sistemas internos para atender las reclamaciones relacionadas a la prestación de servicios. Para la prestación de servicios se debe garantizar que la contratación de servicios y en consecuencia el cobro de valores económicos resulte de una aceptación verificada de la persona contratante, esta verificación se la realiza con la base de datos de cedula del Registro

Civil, Identificación y Cedulación esto conforme a lo manifestado en la Sentencia de la Corte Constitucional. Sin esta verificación se vulnera el derecho a disponer de bienes y servicios públicos y a elegirlos con libertad cuando no se constata debidamente la identidad de la persona contratante.

3. **Responsabilidad del Estado en la Provisión de Servicios Públicos (Art. 314 CRE y Art. 3 LOT):** Si bien los servicios de telecomunicaciones pueden ser delegados, el Estado sigue siendo responsable de garantizar su calidad, eficiencia y seguridad. La verificación de la identidad es una medida que coadyuva a esta responsabilidad al asegurar la trazabilidad y la rendición de cuentas en la prestación de los servicios.
4. **Principios de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (Art. 4 LOT):** La LOT establece principios como la responsabilidad, la seguridad y la calidad en la provisión de servicios de telecomunicaciones. La identificación adecuada de los usuarios se alinea con estos principios al fomentar un entorno de mayor seguridad y confianza en la contratación de servicios.
5. **Acceso a Bases de Datos del Registro Civil, Identificación y Cedulación**

El Reglamento a la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, determina: **“Art. 14.- Interoperabilidad.- (...) La Dirección Nacional de Registros Públicos podrá conceder acceso al servicio de interoperabilidad a instituciones privadas, siempre que cumplan con las disposiciones de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su reglamento de aplicación, los requisitos que mediante resolución determine la Dirección Nacional de Registros Públicos; y, cancelen los valores por el acceso a dicha información.”.**

La Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, establece: **“Art. 3.- Principios.- Además de los principios establecidos en los artículos 227 y 314 de la Constitución de la República, los trámites administrativos estarán sujetos a los siguientes: (...) 7. Interoperabilidad: Las entidades reguladas por esta Ley deberán intercambiar información mediante el uso de medios electrónicos y automatizados, para la adecuada gestión de los trámites administrativos.”.**

El Decreto Ejecutivo Nro. 981, publicado en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 143 de 14 de febrero de 2020, se dispuso la implementación del gobierno electrónico en la Función Ejecutiva, que consiste en el uso de las tecnologías de la información y comunicación por parte de las entidades para transformar las relaciones con los ciudadanos, entre entidades de gobierno y empresas privadas a fin de mejorar la calidad de los servicios gubernamentales a los ciudadanos, promover la interacción con las

empresas privadas, fortalecer la participación ciudadana a través del acceso a la información y servicios gubernamentales eficientes y eficaces y coadyuvar con la transparencia, participación y colaboración ciudadana.

El ordenamiento jurídico vigente promueve la interoperabilidad de los sistemas de información y la simplificación de trámites. El acceso a la base de datos del Registro Civil para la verificación de identidad, bajo estrictos protocolos y consentimiento, puede agilizar el proceso de contratación y reducir la carga administrativa tanto para los prestadores como para los usuarios.

6. Marco Legal para la Protección de Datos Personales (LOPDP y LOGID):

Es crucial enfatizar que el acceso a la información del Registro Civil debe realizarse en estricto cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP) y la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles (LOGID). Esto implica:

- **Consentimiento Expreso del Titular (Art. 75 LOGID y Art. 33 LOPDP):** El acceso solo puede ocurrir con la autorización explícita del usuario que desea contratar el servicio.
- **Finalidad Específica y Limitada (Art. 10 LOPDP):** El acceso debe ser únicamente para la verificación y validación de la identidad, evitando cualquier otro uso de la información.
- **Proporcionalidad y Minimización de Datos (Art. 10 LOPDP):** Solo se debe acceder a los datos estrictamente necesarios para la verificación, evitando la recopilación de información excesiva.
- **Confidencialidad y Seguridad (Art. 10 LOPDP y Art. 6 LOSNRP):** Los prestadores de servicios deben garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos accedidos, implementando medidas técnicas y organizativas adecuadas.
- **Interoperabilidad Segura (Art. 22 LOSNRP):** La interconexión entre el Registro Civil y los prestadores debe realizarse a través de mecanismos seguros y definidos por la Dirección Nacional de Registros Públicos (DINARP).

La verificación y validación de la identidad de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, con su consentimiento expreso y para la única finalidad de contratación, se justifica plenamente en el marco legal ecuatoriano, especialmente a la luz del reciente mandato de la Corte Constitucional. No obstante, debe realizarse con estricto apego a los principios y disposiciones de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles, garantizando la seguridad, confidencialidad y el respeto a los derechos de los titulares de la información. La normativa a emitirse debe ser clara y detallada en regular este acceso, estableciendo que los

protocolos, medidas de seguridad y responsabilidades de los prestadores de servicios sea conforme la normativa vigente sobre la protección de los datos personales de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones (LOPDP, LOGID).

x. Anexo de Tratamiento y Protección de Datos Personales en Servicios de Telecomunicaciones

La emisión de un anexo de tratamiento y protección de datos personales por parte de los prestadores de servicios de telecomunicaciones es una **medida necesaria** que se desprende directamente de los principios y obligaciones establecidos en la **Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP)** de Ecuador y que permite garantizar la transparencia, el consentimiento informado y el ejercicio de los derechos de los usuarios.

1. Cumplimiento del Principio de Transparencia (Art. 5 LOPDP)

La LOPDP establece la transparencia como uno de los principios rectores en el tratamiento de datos personales. Esto significa que el responsable del tratamiento (el prestador de servicios) debe informar de manera clara, concisa y accesible sobre cómo se recopilan, usan, almacenan y comparten los datos. Un anexo específico cumple este propósito al centralizar toda la información relevante sobre la política de privacidad de la empresa, yendo más allá de una cláusula genérica en un contrato.

2. Obtención del Consentimiento Informado y Explícito (Art. 7 y Art. 26 LOPDP)

El **Artículo 7, numeral 1, de la LOPDP** establece el consentimiento del titular como una de las bases para el tratamiento legítimo de datos personales. En el caso de los **datos sensibles**, el **artículo 26, literal a)**, exige un **consentimiento explícito** y con fines claramente especificados. Los servicios de telecomunicaciones, por su naturaleza, manejan datos sensibles (como datos de localización, o incluso datos biométricos para ciertos servicios de verificación).

Un anexo detallado permite:

- **Especificar las finalidades:** Clarificar para qué se utilizarán los datos (ej. prestación del servicio, facturación, mejora de la red, marketing).
- **Obtener el consentimiento explícito:** Permite que el usuario realice una acción afirmativa que demuestre su aceptación de cada finalidad, diferenciando, por ejemplo, el consentimiento para el servicio esencial,

del consentimiento para fines de marketing.

- **Informar sobre el tratamiento de datos sensibles:** Explicar de forma específica qué datos sensibles se recogen y con qué fin, asegurando la validez del consentimiento explícito.

El anexo permitirá a los prestadores demostrar que han obtenido un consentimiento verdaderamente informado y explícito, especialmente para los datos sensibles.

3. Garantía del Ejercicio de Derechos del Titular (Art. 12 al 22 LOPDP)

La LOPDP confiere a los titulares de datos una serie de derechos fundamentales (acceso, rectificación, eliminación, oposición, portabilidad, entre otros). Un anexo sirve como el **documento de referencia** donde se explica al usuario cómo y dónde puede ejercer estos derechos. Al consolidar esta información, se facilita que el usuario sepa a quién dirigirse y qué procedimiento seguir, cumpliendo con la obligación del responsable de facilitar el ejercicio de estos derechos.

4. Responsabilidad Demostrada (Art. 8 LOPDP)

El principio de **responsabilidad demostrada**, establecido en el **Artículo 8 de la LOPDP**, exige que el responsable del tratamiento no solo cumpla con la ley, sino que también sea capaz de **demostrarlo**. La emisión de un anexo de tratamiento y protección de datos personales es una prueba documental clave de que el prestador de servicios ha tomado las medidas necesarias para informar a sus usuarios y obtener su consentimiento.

5. Naturaleza Compleja de los Datos en Telecomunicaciones

Los servicios de telecomunicaciones implican el tratamiento de una vasta cantidad y variedad de datos, muchos de los cuales son sensibles o pueden generar perfiles detallados de los usuarios. Un anexo sobre el tratamiento y protección de los datos personales permite abordar la complejidad de este tratamiento de manera estructurada, explicando detalladamente los tipos de datos, los flujos de información (incluida la posible comunicación a terceros) y las medidas de seguridad adoptadas, de una forma que un contrato general no podría cubrir adecuadamente.

El anexo de tratamiento y protección de datos personales permitirá construir una relación de confianza con los usuarios, asegurar el cumplimiento de la LOPDP y evitar posibles vulneraciones a la privacidad.

xi. Incorporación de Disposiciones Transitorias en la Norma Técnica

La inclusión de las Disposiciones Transitorias en la reforma de la Norma Técnica es fundamental para asegurar una **transición ordenada y efectiva** en la implementación de las nuevas regulaciones que rigen a los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción. Estas disposiciones abordan aspectos clave de **cumplimiento, adaptación contractual y supervisión regulatoria**, garantizando así la protección de los derechos de los usuarios y la estabilidad del sector.

Se propone una disposición transitoria que establezca un plazo de hasta doce (12) meses para que los operadores implementen los mecanismos y procedimientos necesarios para acatar las nuevas disposiciones. Este período es crucial porque reconoce la necesidad de la adaptación de infraestructuras, sistemas y procesos operativos en las Prestadoras del servicio. Un plazo razonable evita interrupciones abruptas en el servicio, permite la capacitación del personal y la adquisición de tecnología si fuera necesario, y minimiza el impacto negativo tanto para los proveedores como para los usuarios.

No obstante, se hace una excepción importante: la **atención de reclamos por presunta suplantación de identidad** (numeral 20.1 del artículo 4) es de **cumplimiento inmediato**. Esta inmediatez se justifica por la naturaleza crítica y la urgencia de proteger a los usuarios de fraudes y daños que pueden derivarse de la suplantación. La suplantación de identidad es una amenaza seria, que requiere una respuesta rápida y eficaz por parte de los operadores, y su cumplimiento inmediato refleja la prioridad de la normativa en la protección de la seguridad e integridad de los datos y la identidad de los abonados.

Así también, se propone una disposición transitoria que aborde la **actualización de los contratos de adhesión**, estableciendo que los prestadores presenten sus modelos de contratos actualizados en un término de treinta (30) días a la ARCOTEL para su inscripción, se busca asegurar que los términos y condiciones bajo los cuales se prestan los servicios estén alineados con la nueva normativa. Esto es vital para garantizar la **transparencia y la equidad** en las relaciones contractuales entre operadores y usuarios.

El plazo de sesenta (60) días para que la ARCOTEL inscriba y registre estos contratos, y la disposición de que se entenderán inscritos y registrados en caso de no existir pronunciamiento, promueve la **celeridad en los procesos administrativos**. Esta medida busca evitar dilaciones innecesarias que puedan obstaculizar la entrada en vigor de contratos actualizados, sin menoscabo de la facultad de la ARCOTEL para revisar y pronunciarse sobre los mismos en un

marco de tiempo razonable.

Así también esta Disposición Transitoria da cumplimiento a lo que establece el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: **“Art. 50.- Condiciones generales de los contratos de adhesión.- Las condiciones generales de los contratos de adhesión serán reguladas por la ARCOTEL, las que serán de cumplimiento obligatorio por parte de los prestadores de servicios.- Los modelos de contratos de adhesión que utilicen los prestadores de servicios deberán ser remitidos a la ARCOTEL para su inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones.- En caso de que, en el texto de un contrato de adhesión se haya limitado, condicionado o establecido alguna renuncia de los derechos de los abonados, se entenderá como no escrito, sin perjuicio de lo cual la ARCOTEL de oficio o a petición de parte, solicitará la inmediata modificación del contrato; en caso de persistir el incumplimiento la ARCOTEL iniciará el procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente.- La ARCOTEL podrá disponer cambios al modelo de contrato de adhesión en cualquier momento, en ejercicio de su facultad regulatoria. (...)”**.

En resumen, estas disposiciones transitorias son esenciales para una implementación fluida y efectiva de la nueva normativa. Permiten que los prestadores se adapten de manera organizada a las nuevas exigencias, priorizan la protección inmediata de los usuarios en casos críticos como la suplantación de identidad, y aseguran que los marcos contractuales se ajusten rápidamente a la nueva realidad regulatoria, todo ello bajo una supervisión ágil por parte de la autoridad competente.

7. CONCLUSIONES:

- 7.1. Se propone reformar 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, de conformidad con el contenido de la Sentencia No. 1068-19-JP/25 de la Corte Constitucional del Ecuador, que evidencia la necesidad de proteger los derechos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones frente a problemas de verificación de identidad, mecanismos de reclamación inadecuados y tratamiento de datos personales
- 7.2. La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones de acuerdo a lo que establece la Ley Orgánica de Telecomunicaciones tiene la competencia de emitir las regulaciones, normas técnicas, planes técnicos y demás actos que sean necesarios en el ejercicio de sus competencias, para que la provisión de los servicios de telecomunicaciones cumpla con lo dispuesto en la Constitución de la República y los objetivos y principios previstos en esta Ley, de conformidad con las políticas del Ministerio rector de las

Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

- 7.3.** Conforme la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su Reglamento General, se extiende la aplicación de la Sentencia No. 1068-19-JP/25 a otros servicios de telecomunicaciones, con la finalidad de precautelar los derechos de los usuarios.

8. RECOMENDACIÓN:

Se recomienda, luego del análisis y revisión pertinentes, autorizar el envío de la versión 1 de la propuesta normativa adjunta, al señor Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, para que, de considerarlo pertinente dentro del ámbito de sus competencias, autorice el inicio del proceso de consultas públicas de conformidad con lo dispuesto en la Resolución No. 003-03-ARCOTEL-2015 de 28 de mayo de 2015.

9. ANEXOS:

- Proyecto de resolución

Atentamente

Mgs. Juan Pablo Puchaicela
**DIRECTOR TÉCNICO DE REGULACIÓN DE SERVICIOS Y REDES DE
TELECOMUNICACIONES**

Elaborado por:	Firma:
Ing. Víctor Salazar Especialista Jefe 1	
Ab. Alex Becerra Analista Jurídico de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones 2	