

## RESOLUCIÓN ARCOTEL-2023-0136

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

#### CONSIDERANDO:

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

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

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

Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones – LOT, publicada en el tercer suplemento del Registro Oficial No. 439, el 18 de febrero de 2015 y su última modificación del 29 de marzo de 2023, dispone:

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

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

(...)

***Art. 142.- Creación y naturaleza.** - Créase la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) como persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio, adscrita al Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones es 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 medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes.*

**Art. 144.- Competencias de la Agencia.-** Corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones:

1. 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.

(...)

**Art. 147.- Director Ejecutivo.**

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones será dirigida y administrada por la o el Director Ejecutivo, de libre nombramiento y remoción del Directorio.

Con excepción de las competencias expresamente reservadas al Directorio, la o el Director Ejecutivo tiene plena competencia para expedir todos los actos necesarios para el logro de los objetivos de esta Ley y el cumplimiento de las funciones de administración, gestión, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico, así como para regular y controlar los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes, tales como los de audio y video por suscripción.

**Art. 148.- Atribuciones del Director Ejecutivo.**

Corresponde a la Directora o Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones:

(...) **16.** Ejercer las demás competencias establecidas en esta Ley o en el ordenamiento jurídico no atribuidas al Directorio.”;

Que, el numeral 4 del artículo 58 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 676 de 25 de enero de 2016 y su última modificación del 30 de diciembre de 2021, en el capítulo que desarrolla los derechos de los prestadores de servicios, señala lo siguiente:

**“Art. 58.- Consideraciones generales de los derechos de los prestadores de servicios.-** Para el ejercicio de los derechos de los prestadores de servicios establecidos en la LOT, se considerará lo siguiente:

(...) **4.** Para la suspensión del servicio provisto por falta de pago de los abonados o clientes, se le deberá notificar conforme la normativa que emita para el efecto por la ARCOTEL.”

Que, con Resolución No. ARCOTEL-2018-0716 de 16 de agosto de 2018, la ARCOTEL expidió la “Norma Técnica que Regula las Condiciones Generales de

los Contratos de Adhesión, del Contrato Negociado con Clientes, y del Empadronamiento de Abonados y Clientes”, en la cual se establece:

**“Art. 4.- Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios.-** Sin perjuicio de las obligaciones que se encuentran detalladas para los prestadores de servicio del régimen general de telecomunicaciones y sus abonados o clientes en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Reglamento para la Prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, y demás normativa vinculada, así como de lo establecido en sus respectivos títulos habilitantes para la prestación del servicio o servicios, estos se obligan a observar, respetar y aplicar, las siguientes condiciones generales:

(...)

**22) Suspensión de servicios.-** Los servicios contratados podrán ser suspendidos debido a las siguientes causas: a) Por falta de pago del abonado-suscriptor/cliente;

(...)

**“El Director Ejecutivo de la ARCOTEL, a petición debidamente justificada del prestador** de servicios de telecomunicaciones o de audio y video por suscripción, podrá aprobar un valor por reactivación del servicio, que será aplicado por los prestadores a sus abonados, suscriptores o clientes, cuando la suspensión del servicio que se haya producido por la falta de pago del abonado, suscriptor o cliente o por un hecho imputable a este. El cobro del valor por reactivación del servicio no es de carácter recurrente por períodos mensuales u otros, sino que aplica por una sola ocasión por cada reactivación del servicio.

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

**a)** Costos directos relacionados con la gestión de cobranza administrativa, a través de mensajes de texto o de voz de cobranza o llamadas telefónicas, en un número y con periodicidad razonable, en proporción al tiempo promedio de gestión hasta la reactivación de clientes que dejaron de estar en mora.

**b)** Valor promedio por reactivación del servicio, aprobado para otros prestadores del mismo servicio [...]”.

Que, MEGADATOS S.A., mediante oficio MD-2023-017 de 15 de marzo de 2023, ingresado con trámite ARCOTEL-DEDA-2023-003757-E de 16 de marzo de 2023, solicitó a la ARCOTEL la aprobación del siguiente valor por concepto de reactivación por mora del Servicio de Acceso a Internet Fijo, independientemente del tipo de cuenta (HOME, PRO y PYME) y tipo de plan contratado:

Concepto	Valor
Valor por reactivación del servicio por	

3

Mora del Abonado/Cliente, por ocasión \$ 2.40  
Valor no incluye impuestos aplicables de Ley

- Que, mediante oficio No. ARCOTEL-CREG-2023-0044-OF de 17 de febrero de 2023, se solicitó a MEGADATOS S.A., remita información en el formato determinado por la ARCOTEL, mismo que contempla parámetros establecidos en la Norma Técnica que regula las condiciones generales de los contratos de adhesión, del contrato negociado con clientes y del empadronamiento de abonados y clientes.
- Que, MEGADATOS S.A., mediante oficio MD-2023-037 de 25 de abril de 2023, ingresado con trámite ARCOTEL-DEDA-2023-005827-E de 26 de abril de 2023, remitió la información solicitada por ARCOTEL, para lo cual adjunta un archivo excel que contiene los datos para el cálculo del valor de reactivación del servicio por mora.
- Que, el 04 de mayo de 2023, mediante plataforma Teams, se conversó con personal de MEGADATOS S.A., en la cual se solicitó aclaraciones a la información remitida por dicha compañía, tales como: metodología de los valores de la gestión de comunicación (mensajes de texto, WhatsApp, mensajes de voz, llamadas) y costo promedio del sistema financiero por recaudación y costo de las herramientas de TI para la reactivación del servicio al cliente.
- Que, MEGADATOS S.A., mediante oficio MD-2023-039 de 08 de mayo de 2023, ingresado con trámite ARCOTEL-DEDA-2023-006546-E de 09 de mayo de 2023, remitió la información solicitada por la ARCOTEL, en videoconferencia de 04 de mayo de 2023, para lo cual adjunta un archivo excel que contiene los datos para el cálculo del valor de reactivación del servicio por mora.
- Que, la Coordinación Técnica de Regulación a través de la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado elaboró el informe técnico Nro. IT-CRDM-2023-0051 de 15 de mayo de 2023 denominado **"DETERMINACIÓN DEL VALOR PARA LA REACTIVACIÓN DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO (MORA) PARA LA EMPRESA MEGADATOS S.A, PARA EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO"**, en el cual se estableció la motivación para la aprobación del valor de reactivación del servicio por falta de pago, misma que concluyó:
- "(...) 8.2. Para determinar el valor por Reactivación del Servicio, sobre la petición realizada por MEGADATOS S.A, se propone aplicar la metodología denominada *"Costos directos relacionados con la gestión de cobranza administrativa"*,
- 8.3. *Luego de los cálculos realizados en el punto 6 de este informe con la metodología propuesta, se establece que el valor por reactivación del servicio por falta de pago "mora" para la empresa MEGADATOS S. A., para el servicio de acceso a internet fijo, sea el que constan en el punto 7 de este informe."*
- Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2023-0399-M de 31 de mayo de 2023, la Coordinación Técnica de Regulación solicitó a la Coordinación General Jurídica, emita el informe jurídico de legalidad correspondiente; así como la revisión del proyecto de resolución para la aprobación de valor para la reactivación del servicio por falta de pago (mora), a favor de la compañía MEGADATOS S.A., en lo referente al Servicio de Acceso a Internet Fijo;

4

Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2023-0400-M de 14 de junio de 2023, la Coordinación General Jurídica, remitió a la Coordinación Técnica de Regulación, informe jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2023-0031 de 14 de junio de 2023, en el que se concluye: "(...) *En consecuencia de lo expuesto y el análisis efectuado, la Dirección de Asesoría Jurídica concluye que el proyecto de resolución anexo al memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2023-0399-M de 31 de mayo de 2023, guarda conformidad con la normativa vigente aplicable conforme lo establecido en el artículo 4 de la "Norma técnica que regula las condiciones generales de los contratos de adhesión, del contrato negociado con clientes, y del empadronamiento de abonados y clientes"*.

Que, la Coordinación Técnica de Regulación con memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2023-0513-M de 28 de junio de 2023, remitió a consideración de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, el informe técnico Nro. IT-CRDM-2023-0051 denominado: "**DETERMINACIÓN DEL VALOR PARA LA REACTIVACIÓN DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO (MORA) PARA LA EMPRESA MEGADATOS S.A., PARA EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO**", recomendando la aprobación del valor para la reactivación del servicio por falta de pago (mora), solicitado por la empresa MEGADATOS S.A. para el servicio de acceso a internet fijo, así como también el Informe Jurídico CJDA-2023-0031 de 14 de junio de 2023.

En ejercicio de sus atribuciones legales,

**RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Avocar conocimiento y acoger en todas sus partes, el informe técnico Nro. IT-CRDM-2023-0051 denominado: "**DETERMINACIÓN DEL VALOR PARA LA REACTIVACIÓN DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO (MORA) PARA LA EMPRESA MEGADATOS S.A., PARA EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO**", emitido por la Dirección Técnica de Estudios Análisis Estadístico y de Mercado; y aprobado por la Coordinación Técnica de Regulación con memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2023-0399 de 31 de mayo de 2023 y el informe jurídico Nro. ARCOTEL-CJDA-2023-0031 de 14 de junio de 2023, emitido por la Dirección de Asesoría Jurídica y aprobado por la Coordinación General Jurídica, con memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-0400 de 14 de junio de 2023.

**Artículo 2.-** Aprobar el siguiente valor por concepto de "Reactivación del Servicio por falta de pago (mora) del abonado/cliente, para la empresa MEGADATOS S.A., para el servicio de acceso a internet fijo", independientemente del tipo de cuenta.

<b>MEGADATOS S.A.</b>	
<b>SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO</b>	
	Valor
Valor por Reactivación del Servicio por Mora del Abonado/Cliente, por ocasión	\$ 1,30
<b>Valor sin impuestos aplicables de Ley</b>	

**Artículo 3.-** Disponer a la unidad de gestión documental y archivo, notifique con la presente resolución a la empresa MEGADATOS S.A., a las Coordinaciones Técnicas y Generales de la ARCOTEL, a los organismos desconcentrados de la ARCOTEL; y, realizar las gestiones que correspondan para su publicación en la página WEB institucional.

Comuníquese y notifíquese

Dada en el Distrito Metropolitano de Quito, el 18 de julio de 2023

Mgs. Juan Carlos Soria Cabrera  
**DIRECTOR EJECUTIVO**  
**AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p>Mgs. Mónica Riofrío <b>ESPECIALISTA JEFE 2</b></p> <p>Econ. Samuel Zurita <b>ANALISTA TECNICO DE ESTUDIOS, ANALISIS ESTADISTICO Y DE MERCADO 2</b></p>	<p>Mgs. Hernán Chaves González <b>DIRECTOR TÉCNICO DE ESTUDIOS, ANÁLISIS ESTADÍSTICO Y DE MERCADO</b></p>	<p>Abg. Manuel de Jesús Jacho Chávez <b>COORDINADOR TÉCNICO DE REGULACIÓN</b></p>