

RESOLUCIÓN ARCOTEL-2024-0145

EL DIRECTOR EJECUTIVO

DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

CONSIDERANDO:

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

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

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

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

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

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

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

- El artículo 23, prevé que es obligación de los abonados, clientes y usuarios:

“(...) 3. Pagar por los servicios contratados conforme el contrato de prestación de servicios y a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.”.

- El artículo 25 determina que son derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, los siguientes:

“1. Recibir el pago oportuno por parte de los abonados, clientes y usuarios por la prestación de los servicios, de conformidad con el contrato respectivo.”.

2. Suspender el servicio provisto por falta de pago de los abonados o clientes o uso ilegal del servicio calificado por autoridad competente, previa notificación al abonado o cliente.”;

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

Que, en cuanto a la autoridad administrativa competente para adoptar una decisión administrativa respecto al cobro de un valor por reactivación del servicio suspendido por el prestador del servicio de telecomunicaciones respectivo, en los artículos 147 y 148 de la misma Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establecen:

- El artículo 147 dispone que: *“La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones será dirigida y administrada por la o el Director Ejecutivo, de libre nombramiento y remoción del Directorio.*

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

Ejercerá sus competencias de acuerdo con lo establecido en esta Ley, su Reglamento General y las normas técnicas, planes generales y reglamentos que emita el Directorio y, en general, de acuerdo con lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente”.

- El numeral 16 del artículo 148, establece como atribución del Director Ejecutivo ejercer las demás competencias establecidas en la LOT o en el ordenamiento jurídico no atribuidas al Directorio;

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

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

Que, con la Resolución No. ARCOTEL-2018-0716 de 16 de agosto de 2018, la ARCOTEL emitió la Norma Técnica que regula las condiciones generales de los contratos de adhesión, del contrato negociado con clientes, y del empadronamiento de abonados y clientes, en la cual se establece en el artículo 4 numeral 22, que los prestadores de servicios podrán solicitar a la ARCOTEL la autorización para un cobro regulado por reactivación del servicio, cuando el servicio se haya suspendido por falta de pago del abonado, suscriptor o cliente:

“Art. 4.- Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios.- (...) 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, mediante la Resolución No. ARCOTEL-2023-0136 de 18 de julio de 2023, la Dirección Ejecutiva de ARCOTEL aprobó el valor de USD 1,30 más impuestos de ley, 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”.

Que, mediante Memorando No. ARCOTEL-CPDP-2023-0413-M de 20 de octubre de 2023, la Dirección de Procesos Calidad Servicios y Cambio y Cultura Organizacional, informó a la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado que se culminó con la regularización y aprobación del documento de procesos, correspondiente al: “Formato para la Determinación del Valor de

Reactivación del Servicio por Mora del Cliente, para los Servicios de Audio y Video por Suscripción, Acceso a Internet, Telefonía Fija y Móvil Avanzado”.

Que, mediante Oficio No. MD-2023-0102 de 16 de noviembre de 2023, ingresado con documento No. ARCOTEL-DEDA-2023-017362-E, de 17 de noviembre de 2023, la empresa MEGADATOS S.A. solicitó al Director Ejecutivo de la ARCOTEL:

“(...) se proceda a revisar y resolver sobre la propuesta enviada por mi representada, que establece un valor por reactivación del servicio (...).”

Que, mediante Oficio No. ARCOTEL-CREG-2023-0142-OF de 12 de diciembre de 2023 se solicitó por parte de la Coordinación Técnica de Regulación a MEGADATOS S.A., se remita la información en el “Formato para la Determinación del Valor de Reactivación del Servicio por Mora del Cliente, para los Servicios de Audio y Video por Suscripción, Acceso a Internet, Telefonía Fija y Móvil Avanzado”.

Que, mediante Oficio No. ARCOTEL-CREG-2024-0001-OF de 02 de enero de 2024 se solicitó por parte de la Coordinación Técnica de Regulación a MEGADATOS S.A., remitir además de lo solicitado en el punto anterior, la desagregación de los componentes y de los costos de cada uno de los elementos contenidos en el formulario denominado “Formato para la Determinación del Valor de Reactivación del Servicio por Mora del Cliente, para los Servicios de Audio y Video por Suscripción, Acceso a Internet, Telefonía Fija y Móvil Avanzado” en lo que se refiere a:

Valor Promedio SMS informativo y SMS de cobranza;
Valor Promedio mensaje de texto WhatsApp;
Valor promedio llamada de cobranzas interna;
Valor promedio llamada de cobranzas externa; y,
Valor promedio mensajes de voz (Previo Suspensión).

Que, mediante Oficio No. MD-2024-012 de 16 de enero de 2024, ingresado con documento No. ARCOTEL-DEDA-2024-000915-E, de la misma fecha, el prestador MEGADATOS S.A., remitió a la Coordinación Técnica de Regulación el “Formato para la Determinación del Valor de Reactivación del Servicio por Mora del Cliente, para los Servicios de Audio y Video por Suscripción, Acceso a Internet, Telefonía Fija y Móvil Avanzado”, con los datos de los meses de abril a noviembre de 2023, solicitando que:

“(...) se proceda a revisar el formato adjunto y resolver sobre la propuesta enviada por mi representada, que establece un valor por reactivación del servicio de \$2.76 USD sin incluir los impuestos aplicables de Ley (IVA) (...).”

Que, con fecha 21 de febrero de 2024, se mantuvo una reunión de trabajo en la que participaron personal de la ARCOTEL y de MEGADATOS S.A., en la cual la empresa proveedora del servicio de acceso a Internet expuso su desagregación del costo, en función de las actividades que ejecuta para realizar la gestión de

cobranza y que sirve de insumo para la determinación del valor por reactivación del servicio suspendido por falta de pago por MEGADATOS S.A.; y, la ARCOTEL proporcionó información sobre el registro de datos en el Formato formalizado.

Que, mediante Oficio No. MD-2024-021 de 21 de febrero de 2024, ingresado con trámite ARCOTEL-DEDA-2024-002867-E de 22 de febrero de 2024, MEGADATOS S.A., remitió a la Coordinación Técnica de Regulación el "Formato para la Determinación del Valor de Reactivación del Servicio por Mora del Cliente, para los Servicios de Móvil Avanzado" corregido, en el formato correspondiente; y, solicitó a la ARCOTEL la aprobación de los siguientes valores por concepto de reactivación por mora del servicio de acceso a Internet.

MEGADATOS S.A.	
SERVICIO DE ACCESO A INTERNET	
	Valor
Valor por Reactivación del Servicio por Mora del Abonado/Cliente, por ocasión	\$ 2,76
Valor sin impuestos aplicables de Ley	

Que, mediante memorando No. ARCOTEL-CREG-2024-0255-M de 3 de abril de 2024, la Coordinación Técnica de Regulación solicitó a la Coordinación General Jurídica la emisión de Informe Jurídico de Legalidad correspondiente al proyecto de resolución.

Que, mediante memorando No. ARCOTEL-CJUR-2024-0255-M de 11 de abril de 2024, la Coordinación General Jurídica, remitió a la Coordinación Técnica de Regulación en respuesta al memorando No. ARCOTEL-CREG-2024-0255-M de 3 de abril de 2024, Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2024-0019 de 11 de abril de 2024, en el que se concluye:

“En consideración de los antecedentes, competencia y análisis expuestos, la Dirección de Asesoría Jurídica, concluye que el proyecto de Resolución anexo al Memorando No. ARCOTEL-CREG-2024-0255-M de 3 de abril de 2024, guarda conformidad con la normativa vigente aplicable, conforme con lo establecido en la parte pertinente del número 22 del artículo 4, “Norma técnica que regula las condiciones generales de los contratos de adhesión, del contrato negociado con clientes, y del empadronamiento de abonados y clientes”.

La Dirección de Asesoría Jurídica no tiene competencia para pronunciarse o validar el Informe Técnico No. IT-CRDM-2024-0031 de 3 de abril de 2024 o el valor propuesto por la unidad técnica; y, los demás elementos (fundamentos técnicos-regulatorios, económicos, la metodología y los valores obtenidos) que hayan sido utilizados para formular el proyecto de resolución al no corresponder al ámbito de su competencia.

Se debe mencionar, que el presente informe es emitido en cumplimiento de las competencias de esta Dirección, establecidas en el Estatuto Orgánico de Gestión

Organizacional por Procesos institucional; dejando constancia que el área agregadora de valor proponente del proyecto de resolución es responsable por la verificación de su legitimidad y oportunidad; así como, su motivación.

Se envía en el archivo adjunto a este informe, las observaciones al proyecto de resolución con control de cambios y comentarios de ser el caso.”.

- Que, la Coordinación Técnica de Regulación con memorando No. ARCOTEL-CREG-2024-0286-M de 16 de abril de 2024, solicitó a la Coordinación General Jurídica una aclaración y requerimiento con relación a las observaciones al proyecto de resolución para la “DETERMINACIÓN DEL VALOR PARA LA REACTIVACIÓN DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO POR MORA PARA LA EMPRESA MEGADATOS S.A. PARA EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET”.
- Que, mediante memorando No. ARCOTEL-CJUR-2024-0268-M de 23 de abril de 2024 la Coordinación General Jurídica dio contestación a la solicitud de la Coordinación Técnica de Regulación, formulada mediante memorando No. ARCOTEL-CREG-2024-0286-M de 16 de abril de 2024.
- Que, la Coordinación Técnica de Regulación con memorando No. ARCOTEL-CREG-2024-0474-M de 05 de julio de 2024, remitió a consideración de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, el Informe Técnico Nro. IT-CRDM-2024-0031 denominado: “**DETERMINACIÓN DEL VALOR PARA LA REACTIVACIÓN DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO POR MORA PARA LA EMPRESA MEGADATOS S.A. PARA EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**”, recomendando la aprobación del valor para la reactivación del servicio por falta de pago (mora), solicitado por MEGADATOS S.A. para el servicio de Acceso a Internet.

En ejercicio de sus atribuciones legales,

RESUELVE:

Artículo 1.- Avocar conocimiento y acoger en todas sus partes, el Informe Técnico No. IT-CRDM-2024-0031 denominado “**DETERMINACIÓN DEL VALOR PARA LA REACTIVACIÓN DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO POR MORA PARA LA EMPRESA MEGADATOS S.A. PARA EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**” de 03 de abril de 2024, aprobado por la Coordinación Técnica de Regulación mediante sumilla inserta en el memorando No. ARCOTEL-CREG-2024-0255-M de 3 de abril de 2024; y, el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2024-0019 de 11 de abril de 2024, emitido por la Dirección de Asesoría Jurídica y aprobado por la Coordinación General Jurídica, con Memorando No. ARCOTEL-CJUR-2024-0255-M de 11 de abril de 2024.

Artículo 2.- Derogar y en consecuencia dejar sin efecto el acto administrativo constante en la Resolución ARCOTEL-2023-0136 de 18 de julio de 2023.

Artículo 3.- Aprobar el siguiente valor por concepto de reactivación del servicio por falta de pago (mora) del abonado/cliente, a ser aplicado por la empresa MEGADATOS S.A., para el servicio de Acceso a Internet:

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MEGADATOS S.A.	VALOR
Valor de reactivación por mora del abonado/cliente –por ocasión–	US \$ 2,76
Valor sin incluir impuestos de Ley	

Artículo 4.- Disponer a la Unidad de Gestión Documental y Archivo, notifique la presente resolución a la operadora 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.

Dada en Quito, el 12 de julio de 2024.

Mgs. Jorge Roberto Hoyos Zavala
DIRECTOR EJECUTIVO
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Beneras SERVIDORA PÚBLICA CRDM	Fernando David Armas DIRECTOR TÉCNICO DE ESTUDIOS, ANÁLISIS ESTADÍSTICO Y DE MERCADO	Elvis Narváez COORDINADOR TÉCNICO DE REGULACIÓN
María Fernanda Redrobán SERVIDORA PÚBLICA CRDM		