Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones

RESOLUCIÓN-ARCOTEL-2018- 0268

LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

ARCOTEL

CONSIDERANDO:

Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones - LOT, en su artículo 142, crea la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), como 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 dicha Ley.

Que, la LOT dispone en el Artículo 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 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.*".

Que, la LOT establece en el numeral 16 del artículo 148, como parte de las atribuciones del Director Ejecutivo, el ejercer las demás competencias establecidas en dicha Ley o en el ordenamiento jurídico no atribuidas al Directorio.

Que, la LOT en el artículo 25, dentro de los derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, señala: "*...Son derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes: ...6. 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, el Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, dispone: "*Art. 10.- Derechos de los prestadores.- Son derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción los siguientes: (...) "6 Suspender el servicio provisto por falta de pago de los abonados o clientes previa notificación al abonado o cliente con dos (2) días de anticipación, así como por uso ilegal del servicio calificado por autoridad competente, en este último caso con la suspensión inmediata sin la necesidad de notificación previa.*".

Que, el Reglamento para los Abonados/Clientes-Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y de Valor Agregado, establece:

"*Art. 9.- Suspensión del Servicio Contratado.-Son causales para la suspensión a los abonados/clientes de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, las siguientes: 1. Por mandato judicial.- 2. Por condiciones establecidas en los contratos de adhesión aprobados por el CONATEL o la SENATEL, de conformidad con la ordenamiento jurídico vigente. 3.- Por uso indebido del servicio, de conformidad con*

la normativa que emita el CONATEL para tal fin. 4.- Por otras causas previstas en la ordenamiento jurídico vigente.".

"Art. 10.-Facturación durante la suspensión de los servicios contratados.- Durante la suspensión de los servicios, los prestadores de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado, cobrarán al abonado/cliente, únicamente por los servicios efectivamente prestados y aquellos que se justifique y que no atenten en contra de lo dispuesto en le Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, sin perjuicio del derecho de los prestadores del servicio de cobrar las deudas pendientes a dicho abonado/cliente".

"Art. 11.- Reactivación del servicio contratado.- El servicio será reactivado, sin que medie petición expresa del abonado/cliente, en los siguientes casos: 1. Si la suspensión se debe a falta de pago, deberá reactivar el servicio cuando se haya efectuado el pago total de la suma adeudada, salvo que el prestador del servicio, reactive el mismo con el pago parcial o se haya suscrito un convenio de pago.- El prestador deberá reactivar los servicios como máximo, dentro de las 24 horas, contadas a partir del pago realizado o de suscrito el convenio. 2. En caso de que la suspensión sea del tipo parcial o temporal, el prestador deberá reactivar inmediatamente los servicios que correspondan, al finalizar el periodo o las condiciones de suspensión. 3. En caso de robo o hurto, la reactivación del servicio se hará dentro de las 24 horas contadas a partir de la petición del titular del equipo o línea. 4. Por otras causas previstas en el ordenamiento jurídico vigente.- Los valores fijados por concepto de reactivación deberán ser aprobados por el CONATEL, cuando fuere aplicable.". (Lo subrayado fuera del texto original).

Que, ante el Notario Octavo del Cantón Quito, el 26 de agosto de 2008, el Estado ecuatoriano, debidamente representado por la SENATEL, y previa autorización del CONATEL, otorgó a favor de la compañía CONECEL S.A. el *"CONTRATO DE CONCESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO MOVIL AVANZADO, DEL SERVICIO TELEFÓNICO DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL, LOS QUE PODRÁN PRESTARSE A TRAVÉS DE TERMINALES DE TELECOMUNICACIONES DE USO PUBLICO Y CONCESIÓN DE LAS BANDAS DE FRECUENCIAS ESENCIALES*".

Que, mediante Resoluciones TEL-150-06-CONATEL-2014 de 08 de marzo de 2014 y TEL-453-14-CONATEL-2014 de 11 de junio de 2014, el ex CONATEL, aprobó los valores por concepto de "Reactivación del Servicio por Mora del Abonado-Cliente", a ser aplicados por OTECEL S.A. y CONECEL S.A., respectivamente, para la prestación del servicio móvil avanzado.

Que, con oficio No. GR-1804-2017 de 19 de octubre de 2017, ingresado a la ARCOTEL con trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2017-015998-E de 19 de octubre de 2017, mediante el cual la empresa CONECEL S.A., prestadora del servicio móvil avanzado, solicitó actualización de valores por concepto de reactivación del servicio suspendido por mora del cliente los cuales fueron aprobados mediante Resolución TEL-453-14-CONATEL-2014 de 11 de junio de 2014.

Que, con oficio ARCOTEL-CREG-2017-0140-OF de 13 de noviembre del 2017, la ARCOTEL solicitó a CONECEL S.A. *"(...) se detalle y se remita la información que respalde los costos administrativos que refiere en la propuesta, como por ejemplo, el sustento del Cuadro No. 2 (información y documentos de soporte; metodología utilizada para la estimación del costo promedio ponderado). Adicionalmente, es necesario que se aclare lo indicado en el numeral 5 de su comunicación ("No será un cobro recurrente mensual, se aplicará en los casos o meses de mora en el que el cliente incurra"), lo subrayado fuera del texto original, dado que en el numeral 7 de*

dicha comunicación se indica que es por evento y no por línea y que para el segmento pymes y corporativo se cobrará una sola vez".

Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2017-0006-M de 17 de enero de 2017, la Coordinación Técnica de Regulación solicitó a la Coordinación General Jurídica de la ARCOTEL, emita criterio jurídico referente al tema "FIJACIÓN DE VALORES POR REACTIVACIÓN DEL SERVICIO", solicitud ingresada a la ARCOTEL por parte de la empresa ECUADORTELECOM S.A. respecto a los siguientes puntos:

"i. Si lo dispuesto en el artículo 11 del Reglamento para los Abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, no se contrapone con el actual régimen de telecomunicaciones, establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su correspondiente reglamento general, así como la normativa emitida en función de dicha Ley y reglamento general, considerando la Disposición Transitoria Quinta de la LOT, que establece que en aquellos aspectos que no se opongan a la [sic] dicha Ley y su Reglamento General, los reglamentos emitidos por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones se mantendrán vigentes, mientras no sean expresamente derogados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

ii. En caso de que la respuesta al punto i. indique que no existe contraposición con el ordenamiento jurídico, se indique si el valor por reactivación debe obedecer únicamente a costos técnicos específicos por dicha acción (reactivar el servicio a un abonado o cliente), o pueden contemplarse los costos asociados a la gestión previa de cartera o de deudores para los pagos pendientes, considerando estos últimos, aspectos de gestión administrativa o costos administrativos. Si el criterio de la Coordinación a su cargo concluye que el valor por reactivación debe obedecer únicamente a costos técnicos específicos por dicha acción (reactivar el servicio a un abonado o cliente), por favor indicar si los valores previamente aprobados para OTECEL S.A. y CONECEL S.A. mencionados en esta comunicación, deben ser revisados o actualizados.".

Que, con Criterio Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2017-0027 de 13 de marzo de 2017, la Coordinación General Jurídica, remitió contestación al memorando ARCOTEL-CREG-2017-0006-M, estableciendo las siguientes conclusiones:

- *"El artículo 11 del Reglamento para los Abonados/clientes-usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y de Valor Agregado, publicado en Registro Oficial Suplemento 750 de 20 de julio del 2012, al no contradecir norma legal alguna y encontrarse en armonía con lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente en materia de telecomunicaciones, sigue siendo aplicable, conforme lo establece la Disposición Transitoria Quinta de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.*

- *El valor que la ARCOTEL apruebe por reactivación del servicio, conforme lo establecido en el artículo 11 del Reglamento para los Abonados/clientes-usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y de Valor Agregado, podría contemplar costos técnicos y asociados a la gestión de cobro, siempre que los mismos sean justificados.*

- *No corresponde revisar los valores fijados para los operadores OTECEL S.A y CONECEL S.A, puesto que en su momento fue justificado y aprobado por el CONATEL, bajo los criterios del artículo 11 del Reglamento para los Abonados/clientes-usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y de Valor Agregado.".*

Que, con oficio GR-1989-2017 de 23 de noviembre de 2017 con hoja de trámite ARCOTEL-DEDA-2017-017790-E de 23 de noviembre de 2017, la empresa

Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones

CONECEL S.A., prestadora del servicio móvil avanzado, remite información de respaldo en contestación a lo solicitado por esta Agencia mediante oficio ARCOTEL-CREG-2017-0140-OF de 13 de noviembre de 2017.

Que, mediante oficio ARCOTEL-CREG-2017-0160-OF de 21 de diciembre del 2017, la ARCOTEL solicitó a CONECEL S.A. se detalle y justifique los ítems de tipo de gestión en los cuales se refleja un incremento igual o mayor al 100%, así como el criterio o justificación para incluir nuevos valores y la supresión de valores respecto al año 2014.

Que, con oficio GR-2150-2017 de 26 de diciembre de 2017, ingresado a esta Agencia con trámite ARCOTEL-DEDA-2017-019773-E de 26 de diciembre de 2017, el prestador del servicio móvil avanzado CONECEL S.A. solicita una prórroga de 10 días laborables para la entrega de información detallada con respaldos y justificativos de los rubros considerados para reactivación por mora del servicio, solicitada por la ARCOTEL a través del oficio ARCOTEL-CREG-2017-0160-OF de 21 de diciembre de 2017.

Que, con oficio ARCOTEL-CREG-2017-0161-OF de 28 de diciembre del 2017, la ARCOTEL aprobó la prórroga de 10 días solicitada por CONECEL S.A mediante trámite ARCOTEL-DEDA-2017-019773-E de 26 de diciembre de 2017.

Que, con oficio GR-0042-2018 de 05 de enero de 2018 con hoja de trámite ARCOTEL-DEDA-2018-000338-E de 08 de enero de 2018, CONECEL S.A. remitió en contestación de oficio ARCOTEL-CREG-2017-0160-OF 21 de diciembre del 2017, la variación de rubros entre los años 2014 y 2017 considerados para valores de reactivación por mora.

Que, la ARCOTEL realizó una reunión de trabajo el día 23 de enero de 2018, con CONECEL S.A., a petición del prestador, donde se abordó entre otros: incremento en valores de gestión como SMS de Cobranza y Llamadas IVR, razones por las cuales se han suprimido ítems de gestión, estimación del costo promedio ponderado, información desglosada de cantidad de clientes en mora hasta agosto de 2017.

Que, con oficio GR-0148-2018 de 24 de enero de 2018 con hoja de trámite ARCOTEL-DEDA-2018-001597-E de 24 de enero de 2018, CONECEL S.A., aclarando que la información del trámite ARCOTEL-DEDA-2017-015998-E, presenta errores de digitación (cuadro No. 2 del trámite en mención), sin embargo mediante trámite ARCOTEL-DEDA-2017-01779-E, en las tablas detalladas se remitió la información correcta, adicionalmente se adjuntan archivos de soporte de acuerdo lo tratado en la reunión de 23 de enero de 2018 para actualización de valores de reactivación.

Que, mediante memorando ARCOTEL-CREG-2018-0079-M del 5 de febrero de 2018, la Coordinación Técnica de Regulación de la ARCOTEL, solicita a la Coordinación General Jurídica emita el criterio de legalidad respecto del proyecto de resolución para aprobación de valores de reactivación.

Que, mediante memorando ARCOTEL-CJUR-2018-0165-M de 08 de marzo de 2018, la Coordinación General Jurídica, en contestación al memorando ARCOTEL-CREG-2018-0079-M, remitió Informe jurídico de revisión No.- ARCOTEL-CJDA-2018- 0007 de 06 de marzo de 2018, en el cual, la Dirección de Asesoría Jurídica, determinó:

- *"(...) el proyecto de Resolución mediante el cual se aprobarían los nuevos valores económicos que por concepto de reactivación del servicio por mora (abonados/clientes) aplicaría CONECEL, este debería ser conocido y aprobado por el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones."*

- *"Los nuevos valores económicos han sido determinados de manera expresa para la concesionaria Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, razón por la cual, los efectos de la resolución son individuales y el proyecto de resolución debe ser aprobado como un acto administrativo."*

- *"Al ser considerado el proyecto de resolución como un acto administrativo este no debe cumplir con el proceso de consultas públicas establecido en la Disposición General Primera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que ordena que todo acto normativo que deba ser emitido o modificado debe cumplir con el proceso de consultas públicas para recibir las opiniones y observaciones de los administrados."*

- *"Considerando que mediante Resolución No. TEL-453-14-CONATEL-2014 del 11 de junio del 2014, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones estableció valores que por concepto de reactivación del servicio podía aplicar CONECEL, se recomienda que en la parte considerativa se incorpore el párrafo que haga referencia a la citada resolución, así como en la parte resolutiva del proyecto de resolución se incorpore un artículo mediante el cual se deje sin efecto la citada Resolución."*

- *"En orden a lo expuesto, esta Dirección de Asesoría Jurídica concluye que el proyecto de resolución para determinar los valores económicos que aplicaría la concesionaria Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL por concepto de reactivación del servicio en los casos de mora (abonados/clientes), debería ser conocido por el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, quien en uso de sus atribuciones legales de considerarlo procedente podría aprobar el proyecto de resolución y determinar así los valores económicos respectivos."*

Que, la Coordinación Técnica de Regulación, remitió con Memorando No. ARCOTEL-CREG-2018-0133-M de 15 de marzo de 2018, adjuntando el " INFORME DE ANÁLISIS PARA ACTUALIZACIÓN DE VALORES POR CONCEPTO DE REACTIVACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MOVIL AVANZADO SOLICITADO POR CONECEL S.A." realizado por la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones, el cual presenta el análisis técnico - regulatorio de actualización de valores para reactivación del servicio móvil avanzado en caso de mora por parte del Abonado/Cliente de CONECEL S.A.

En ejercicio de sus atribuciones,

RESUELVE:

Artículo 1. Avocar conocimiento y acoger el "INFORME DE ANÁLISIS PARA ACTUALIZACIÓN DE VALORES POR CONCEPTO DE REACTIVACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MOVIL AVANZADO SOLICITADO POR CONECEL S.A", remitido con Memorando No. ARCOTEL-CREG-0133-M de 15 de marzo de 2018

Artículo 2. Aprobar los siguientes valores por concepto de "Reactivación de Servicio por Mora del Abonado/Cliente", a ser aplicados por CONECEL S.A., para el Servicio Móvil Avanzado.

Reactivación del Servicio por Mora del Abonado-Cliente	
Segmento	**Valor**
Personal o individual	$ 2,00
Pyme	$ 2,50
Corporativo	$ 6,00
Valores más impuestos aplicables de Ley (IVA)	

Artículo 3. Deróguese la resolución No. TEL-453-14-CONATEL-2014 del 11 de junio del 2014, por la cual el ex Consejo Nacional de Telecomunicaciones estableció valores por concepto de reactivación del servicio móvil avanzado a ser aplicados por CONECEL S.A.

Artículo 4. Encargar a la Unidad de Documentación y Archivo, notifique con la presente resolución a la empresa CONECEL S.A. y a las Coordinaciones Técnicas de Títulos Habilitantes, de Regulación, Control, a la Coordinación General Jurídica; y a las Coordinaciones Zonales de la ARCOTEL, para los fines pertinentes.

La presente resolución es de ejecución inmediata.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, 21 MAR 2018

Ing. Washington Carrillo G.
DIRECTOR EJECUTIVO
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

Elaborado Por:	Revisado por:	Aprobado Por:
Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones Ing. Diana Yánez Abg. Danny Ramos Dr. Gustavo Quijano	**Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones** Ing. Pablo López	Ing. Ana Valdiviezo Black **Coordinadora Técnica de Regulación [E]**