

RESOLUCIÓN ARCOTEL-2026-0111

EL DIRECTOR EJECUTIVO

DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

CONSIDERANDO:

**Que,** la Constitución de la República del Ecuador, manda:

*“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 del 29 de marzo de 2023, dispone:

El artículo 3 prevé como uno de los objetivos de la LOT “(...) 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.*”.

El artículo 15 prevé que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones tiene como deber: “(...) 6. *Para garantizar el derecho de los usuarios a disponer de servicios públicos de telecomunicaciones de óptima calidad a precios y tarifas equitativas.*”.

El artículo 20 establece que “(...) *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.*”.

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 emitir la resolución se debe considerar 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,** en 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, el cual, 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 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, en los siguientes términos:

**“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 memorando No. ARCOTEL-CPDP-2023-0413-M de 20 de octubre de 2023, la Dirección de Procesos Calidad Servicios y Cambio y Cultura Organizacional, informa 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 documento No. ARCOTEL-DEDA-2024-016818-E de 7 de noviembre de 2024, la Gerente General de Puntonet S.A., ingresó la solicitud de aprobación del valor por reactivación del servicio de Internet, cuando la suspensión del servicio se haya producido por falta de pago por parte de sus clientes o por un hecho imputable a ellos.

**Que,** el 26 de noviembre de 2024, la ARCOTEL mediante correo electrónico solicitó al prestador Puntonet S.A. remita las hojas electrónicas del *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 valores reportados que serán utilizados para el cálculo

**Que,** mediante correo electrónico de 2 de diciembre de 2024, el prestador de servicio PUNTONET S.A. remitió 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*”, en formato abierto.

**Que,** mediante oficio Nro. ARCOTEL-CREG-2024-0201-OF de 11 de diciembre de 2024, el Coordinador Técnico de Regulación a esa fecha, informó a la representante legal del prestador Puntonet S.A. que, revisada la información presentada 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*” y la información que remitió como adjunto al correo electrónico de 2 de diciembre de 2024 se observaba que la misma difería, motivo por el cual requirió la revisión

3

y remisión de la misma, debidamente verificada, en formato abierto, editable, la cual debía ser ingresada a la ARCOTEL de manera oficial a fin de continuar con el análisis del requerimiento y proporcionarle el trámite respectivo.

**Que,** mediante documento No. ARCOTEL-DEDA-2024-018507-E de 12 de diciembre de 2024, Puntonet S.A. remitió la información en el formato FO-CRDM-02, debidamente suscrito por su representante legal.

**Que,** el 20 de marzo de 2025, se mantuvo una reunión de trabajo con personal de Puntonet S.A. y funcionarios de la ARCOTEL, en dicha reunión el personal de la Gestión de Derechos y Tarifas de la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado, atendió todas las dudas y requerimientos de los representantes de Puntonet S.A. con relación a la correcta consignación de información en el formato código FO-CRDM-02, resultado de lo cual el prestador volvería a presentar ante la ARCOTEL el formato con los datos actualizados y afinados, a fin de que la ARCOTEL realice el cálculo y determine el del valor por reactivación del servicio de Internet, cuando la suspensión del servicio se haya producido por falta de pago por parte de sus clientes o por un hecho imputable a ellos.

**Que,** mediante documento ARCOTEL-DEDA-2025-005019-E de 9 de abril de 2025, Puntonet S.A. solicitó la aprobación de un valor por reactivación del Servicio de Acceso a Internet y remitió como adjunto 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 (en formatos abierto y cerrado; debidamente suscrito por su representante legal).

**Que,** a través del memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2025-0729-M de 24 de diciembre de 2025, la Coordinación Técnica de Regulación dejó constancia de la aprobación del informe técnico No. IT-CRDM-2025-0128 de 23 de diciembre de 2025, correspondiente al: *"INFORME TÉCNICO PARA LA DETERMINACIÓN DEL VALOR POR REACTIVACIÓN DEL SERVICIO, QUE SERÁ APLICADO POR EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET PUNTONET S.A., CUANDO LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO SE HAYA PRODUCIDO POR FALTA DE PAGO POR PARTE DE SUS CLIENTES O POR UN HECHO IMPUTABLE A ELLOS"*; y, requirió a la Coordinación General Jurídica la emisión del informe jurídico de legalidad respectivo, así como de revisión del proyecto de resolución que remitió como adjunto.

**Que,** mediante memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2026-0154-M de 25 de marzo de 2026, la Coordinación General Jurídica en respuesta al memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2025-0729-M, remitió a la Coordinación Técnica de Regulación, el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2026-0014 de 20 de marzo de 2026, en el que concluye:

*"5.1 La Autoridad competente para aprobar a favor de la compañía PUNTONET S.A., el valor por reactivación del servicio suspendido por falta de pago por la empresa prestadora del servicio respectivo, previa justificación, es el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, conforme lo dispone la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y 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.*

(...)

*5.3. El proyecto de Resolución anexo al Memorando No. ARCOTEL-CREG-2025-0729-M, de 24 de diciembre de 2025, guarda conformidad con la normativa vigente aplicable, de conformidad a lo establecido en la parte pertinente del número 22 del artículo 4 de la denominada "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 mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2026-0227-M de 15 de abril de 2026, remitió a consideración de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, el informe técnico No. IT-CRDM-2025-0128 de 23 de diciembre de 2025, denominado: *“INFORME TÉCNICO PARA LA DETERMINACIÓN DEL VALOR POR REACTIVACIÓN DEL SERVICIO, QUE SERÁ APLICADO POR EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET PUNTONET S.A., CUANDO LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO SE HAYA PRODUCIDO POR FALTA DE PAGO POR PARTE DE SUS CLIENTES O POR UN HECHO IMPUTABLE A ELLOS”*, recomendando la aprobación del valor por reactivación del servicio, que será aplicado por el prestador Puntonet S.A., cuando la suspensión del servicio de acceso a internet se haya producido por falta de pago por parte de sus clientes o por un hecho imputable al mismo; así como también el informe jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2026-0014 de 20 de marzo de 2026, emitido por la Dirección de Asesoría Jurídica y aprobado por la Coordinación General Jurídica, con memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2026-0154-M de 25 de marzo de 2026.

En ejercicio de sus atribuciones legales,

**RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Avocar conocimiento y acoger en todas sus partes, el Informe Técnico Nro. IT-CRDM-2025-0128 denominado: *“INFORME TÉCNICO PARA LA DETERMINACIÓN DEL VALOR POR REACTIVACIÓN DEL SERVICIO, QUE SERÁ APLICADO POR EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET PUNTONET S.A., CUANDO LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO SE HAYA PRODUCIDO POR FALTA DE PAGO POR PARTE DE SUS CLIENTES O POR UN HECHO IMPUTABLE A ELLOS”* de 23 de diciembre de 2025, aprobado por la Coordinación Técnica de Regulación, conforme ha sido referido en el Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2026-0227-M de 15 de abril de 2026; y, el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2026-0014 de 20 de marzo de 2026, emitido por la Dirección de Asesoría Jurídica y aprobado por la Coordinación General Jurídica, con memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2026-0154-M de 25 de marzo de 2026.

**Artículo 2.-** Aprobar el siguiente valor por concepto de reactivación del servicio por falta de pago (mora) del abonado/cliente, que será aplicado por la empresa **PUNTONET S.A.**, para el servicio de Acceso a Internet:

<b>PUNTONET S.A.</b>	
<b>SERVICIO DE ACCESO A INTERNET</b>	
	<b>Valor</b>
<b>VALOR POR CONCEPTO DE REACTIVACIÓN DEL SERVICIO</b>	
Cuando la suspensión del servicio se haya producido por falta de pago por parte de sus clientes o por un hecho imputable al mismo	USD 2,82
<b>Valor sin impuestos aplicables de Ley</b>	

**Artículo 3.-** Disponer a la Unidad de Gestión Documental y Archivo, notifique la presente resolución a la empresa PUNTONET S.A. prestadora del servicio de Acceso a Internet, a las Coordinaciones Técnicas, Generales y a los organismos desconcentrados de la ARCOTEL; y, se realicen las gestiones que correspondan para su publicación en la página web institucional.

Comuníquese y notifíquese.

Dada en el Distrito Metropolitano de Quito, el 12 de Mayo de 2026.

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

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

Lourdes Ruiz Ruano  
**SERVIDORA PÚBLICA**  
**DIRECCIÓN TÉCNICA DE**  
**ESTUDIOS, ANÁLISIS**  
**ESTADÍSTICO Y DE**  
**MERCADO**

Marcos Emmanuel González  
Auhing  
**DIRECTOR TÉCNICO DE**  
**ESTUDIOS, ANÁLISIS**  
**ESTADÍSTICO Y DE**  
**MERCADO**

Xavier Santiago Páez V.  
**COORDINADOR TÉCNICO**  
**DE REGULACIÓN,**  
**ENCARGADO**