



Quito, 05 de agosto de 2024

**OFICIO DR-0604-2024**

Señor Mgs.

**Jorge Roberto Hoyos Zavala**

**DIRECTOR EJECUTIVO**

**AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES – ARCOTEL**

Presente. -

**Ref.:** COMENTARIOS CONECEL – AUDIENCIA PÚBLICA SOBRE LA ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE SALDOS REMANENTES Y PROCEDIMIENTO PARA LA TRANSFERENCIA DE SALDOS REMANENTES.

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a usted a fin de hacerle llegar mis cordiales saludos, y a su vez, en atención al Aviso Público de 25 de julio de 2024 sobre la Audiencia Pública para recibir observaciones y comentarios a la propuesta de "ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE SALDOS REMANENTES Y PROCEDIMIENTO PARA LA TRANSFERENCIA DE SALDOS REMANENTES", me permito indicar lo siguiente:

**1. OBSERVACIONES:**

Previo a detallar nuestras observaciones generales, es menester señalar a su autoridad, que notamos que la presente propuesta no cuenta con un Análisis de Impacto Regulatorio (AIR), sobre lo cual nos permitimos recordar a su autoridad que los administrados tenemos el derecho a conocer previamente y opinar respecto de todos los sustentos sobre los cuales el Regulador basa sus decisiones, por esto requerimos ser partícipes de la socialización del Análisis de Impacto Regulatorio previo a discutir cualquier proyecto regulatorio, pues el mismo, garantiza sin lugar a dudas el principio de seguridad jurídica y construcción participativa dentro del entorno sectorial.

Como hemos manifestado en varias ocasiones, es necesario que en todo proyecto normativo, se dé cumplimiento con lo Dispuesto en el Decreto Ejecutivo No.307, mediante el cual se declaró política de Estado la mejora regulatoria con el fin de asegurar una adecuada gestión regulatoria gubernamental, que conforme a lo prescrito su artículo 1, busca mejorar la calidad de vida de la población, fomentar la competitividad, eficiencia, transparencia y la seguridad jurídica. En este

CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL

**Guayaquil:** Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. PBX: 593 4 5004040

**Quito:** Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio ETECO. PBX: 593 2 5004040

**Cuenca:** Gran Colombia 797 y Luis Cordero. Torre de Negocios El Dorado. PBX: 593 4 2634193

**Recepción de oficios:** jycaastro@claro.com.ec



sentido, el mencionado decreto establece como una de las herramientas de mejora, la implementación del Análisis de Impacto Regulatorio (AIR); sobre el cual la OCDE señala lo siguiente:

*“El Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) es una herramienta esencial para mejorar la calidad de la toma de decisiones del gobierno. Es una forma de identificar y evaluar los efectos potenciales, positivos y negativos, que las regulaciones futuras puedan tener sobre el medio ambiente, la sociedad y la economía en general. Éste debería comparar formas alternativas de abordar problemas de política pública y resaltar la opción que se espera que brinde el mayor beneficio neto a la sociedad. Además de contribuir a que las intervenciones gubernamentales estén basadas en evidencia, el AIR brinda la oportunidad de mejorar la rendición de cuentas y la transparencia en los procesos de formulación de políticas y toma de decisiones.”*

## **1.1. OBSERVACIONES GENERALES:**

- 1.1.1.** Como es de su conocimiento CONECEL acudió en su momento a instancias judiciales en contra de la Resolución No. ARCOTEL-2017-1031, pues consideraba que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) realizó un conjunto de actuaciones que violentaban los derechos de mi representada, se debe precisar que el Proceso judicial No. 09802-018-00025 cuenta con una sentencia ejecutoriada por parte del Tribunal Contencioso Administrativo emitida el 18 de octubre de 2018 y ratificada en casación que determina lo siguiente:

*“(…) declara la **ilegalidad la Resolución No. ARCOTEL-2017-1031, por cuanto la administración, pretende cobrar valores retroactivamente a CONECEL, aplicando la DISPOSICIÓN GENERAL TERCERA de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones**, que está vigente desde el 18 de febrero de 2015 y en lugar se dispone que la administración, esto es la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, exija a CONECEL la transferencia de los saldos remanentes de los abonados o clientes, provenientes de las recargas, cuya devolución no haya sido solicitada en el plazo de noventa días contados a partir de la generación de la causal de devolución, serán transferidos por el prestador del servicio al Presupuesto General del Estado, a partir de la vigencia de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, cuyos intereses se generaran, desde que la administración (Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones) cumpla con la expedición del acto normativo que debía emitir según la Disposiciones General Tercera, inciso segundo de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.”*  
(Lo resaltado me pertenece)

CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL

**Guayaquil:** Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. PBX: 593 4 5004040

**Quito:** Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio ETECO. PBX: 593 2 5004040

**Cuenca:** Gran Colombia 797 y Luis Cordero. Torre de Negocios El Dorado. PBX: 593 4 2634193

**Recepción de oficios:** jycaastro@claro.com.ec



Para CONECEL la ilegalidad de un acto normativo lo vuelve inaplicable e inexigible, y la manera de convalidar dicha ilegalidad es que ARCOTEL emita un nuevo acto normativo apegado a la ley que pueda surtir efectos jurídicos, sin embargo, este criterio no es compartido por ARCOTEL quien sostiene una tesis jurídica contraria, particular que debe ser aclarado dentro de los antecedentes del INFORME TÉCNICO No. IT-CRDS-GR-2024-0035.

- 1.1.2.** Dentro de la normativa vinculada constante dentro del informe técnico No. IT-CRDS-GR-2024-0035 es necesario que la Autoridad disponga la eliminación de la entrega de los reportes derivados de la resolución TEL-052-02-CONATEL-2012 de 25 de enero de 2012 respecto a devolución de los saldos remanentes de las recargas, puesto que el mismo regulador con resolución ARCOTEL-2021-0907 dentro del artículo 9 señala:

*“Eliminar el numeral 2 del anexo 1 (modificación) de la Resolución No. TEL-052-02-CONATEL-2012 de 25 de enero de 2012, emitida por el ex Consejo Nacional de Telecomunicaciones CONATEL”*

Particular que es de suma relevancia, ya que con esto se establece que los únicos formularios vigentes actualmente para la entrega de información de devolución de saldos remanentes de recargas son los que constan dentro de la resolución No. ARCOTEL-2017-1031, por lo que agradeceremos se incluya esta normativa dentro del informe.

## **2. OBSERVACIONES ESPECÍFICAS:**

Sin perjuicio de lo expuesto, reconocemos la iniciativa de la Autoridad de realizar la actualización de las resoluciones TEL-676-30-CONATEL-2013 y ARCOTEL-2017-1031 referentes al procedimiento de devolución de saldos remanentes y procedimiento para la transferencia de saldos remanentes respectivamente, sin embargo, consideramos que se puede aprovechar esta oportunidad para realizar modificaciones significativas que aporten positivamente en la aplicación de las mismas y que representen un elemento normativo sólido al momento de la verificación de estos procedimientos por la misma Autoridad de Regulación y Control de las Telecomunicaciones o por otros organismos de control del Estado como la Contraloría General del Estado, sin que existan conceptos o definiciones que pudieran ser interpretados por los funcionarios que realicen estos controles y que generen dudas sobre el proceso actual aplicado, por lo que las observaciones siguientes permitirán que la normativa regulatoria se ajuste al proceso actual de saldos remanentes, al respecto me permito señalar lo siguiente:

### **2.1. Modificación del Artículo 2 de la resolución TEL-676-30-CONATEL-2013 - Definición de Saldos Remanentes**

CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL

**Guayaquil:** Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. PBX: 593 4 5004040

**Quito:** Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio ETECO. PBX: 593 2 5004040

**Cuenca:** Gran Colombia 797 y Luis Cordero. Torre de Negocios El Dorado. PBX: 593 4 2634193

**Recepción de oficios:** jycaastro@claro.com.ec



La Ley Orgánica de Telecomunicaciones emitida en 18 de febrero de 2015, cuerpo de mayor jerarquía en el sector de las Telecomunicaciones, en su disposición General Tercera señala:

*"(...) De igual manera, los saldos remanentes de los abonados o clientes, provenientes de las recargas, cuya devolución no haya sido solicitada en el plazo de noventa días contados a partir de la generación de la causal de devolución, serán transferidos por el prestador del servicio al Presupuesto General del Estado, cuando concluya la relación contractual de prestación del servicio, de conformidad con el procedimiento que emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para el efecto" (lo subrayado me pertenece).*

La Resolución No. TEL-01-01-CONATEL-2012, en su artículo 2 se establece:

*"Interpretar que la vigencia de las recargas de saldos es ILIMITADA (tarjetas, pines, transferencias de saldos, electrónicas, automáticas, online y otras equivalentes), independiente del valor de las mismas y pueden ser utilizadas por el abonado o cliente mientras la línea se encuentre activa" (lo subrayado me pertenece).*

Con base a lo señalado, es claro que la obligación regulatoria de devolución de saldos remanentes es sobre las recargas que no han sido consumidas por el abonado/cliente, una vez que ha terminado su relación contractual o la línea no se encuentre catalogada como activa.

En este sentido, es esencial tener claro que se entiende por una recarga, conforme la práctica comercial del sector de telecomunicaciones es aquella que se ejecuta en dinero (\$ numerario) y que es acreditada a un número móvil; posteriormente el valor de dicha recarga como tal, puede ser utilizada por los abonados/clientes para adquirir productos/servicios (servicios de valor agregado, paquetes, etc), o ser utilizada en consumos bajo demanda (minutos, megas, mensajes), a continuación, unos ejemplos:

#### **Ejemplo N°1:**

CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL

**Guayaquil:** Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. PBX: 593 4 5004040

**Quito:** Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio ETECO. PBX: 593 2 5004040

**Cuenca:** Gran Colombia 797 y Luis Cordero. Torre de Negocios El Dorado. PBX: 593 4 2634193

**Recepción de oficios:** jycaastro@claro.com.ec



**Ciente tiene un Prepago**  
0996097808

**Saldo:** \$ 0  
Compra una Recarga: \$5  
**Saldo:** \$5  
Cliente usa el servicio por demanda: \$4.5  
**Saldo:** \$0.50

Cliente no usa el servicio por 90 días – Terminación Relación Contractual

**Saldo a Devolver:** \$0.50

En este caso, el abonado/cliente ingresa una recarga de \$5 dólares y utiliza por demanda (granel) \$4.5 dólares, por ende, **el saldo remanente de la recarga susceptible de devolución se establece en \$0.50 centavos**, siempre y cuando el cliente cumpla con la causal de devolución.

### Ejemplo N°2:

#### Tarjetas prepago



• Sin Vigencia.



Prepago	Prepago	Prepago
Paquete de Redes por 1 Día	500 Megas + Llamadas ilimitadas por 1 Día	1 Giga + Llamadas Ilimitadas Por 2 Días
<b>\$1.00</b>	<b>\$1.00</b>	<b>\$2.00</b>
Precio Inc. Impuesto	Precio Inc. Impuesto	Precio Inc. Impuesto
<a href="#">Ver detalle de plan</a>	<a href="#">Ver detalle de plan</a>	<a href="#">Ver detalle de plan</a>
<b>Contratar Ahora</b>	<b>Contratar Ahora</b>	<b>Contratar Ahora</b>

Por otro lado, también se puede presentar el escenario de que un abonado/cliente ingrese una recarga de \$5 dólares y decida comprar un paquete de \$1 con una vigencia de un (1) día, por ende, **el saldo remanente de la recarga susceptible de devolución se establece en \$4 dólares**, siempre y cuando el cliente cumpla con la causal de devolución.

En los ejemplos planteados, es fundamental identificar que la Ley Orgánica de Telecomunicaciones establece con total claridad, **que el valor susceptible de devolución es el remanente de las recargas**, y no de lo adquirido con la misma, por lo cual, la recarga es equivalente a dólares (dinero), por tanto, a continuación, presentamos un esquema gráfico de lo que dispone la Ley, que bosqueja de manera fáctica que **únicamente el saldo remanente de la recarga es el susceptible de devolución**, y no de aquello que es adquirido con la misma y que no es consumido, pues al existir una transacción comercial,

CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL

**Guayaquil:** Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. PBX: 593 4 5004040

**Quito:** Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio ETECO. PBX: 593 2 5004040

**Cuenca:** Gran Colombia 797 y Luis Cordero. Torre de Negocios El Dorado. PBX: 593 4 2634193

**Recepción de oficios:** jycaastro@claro.com.ec



el cliente acepta las nuevas condiciones comerciales del producto/servicio y transforma su dinero en la contraprestación de un servicio por parte de las operadoras:



Ahora bien, como es conocimiento de la Autoridad, dentro del “Examen Especial a los procesos de determinación, recaudación, depósitos y registros de los saldos remanentes de recargas de los abonados y clientes del servicio móvil avanzado, por el periodo comprendido entre el 1 de agosto de 2017 y el 31 de agosto de 2022” de la Contraloría General del Estado, los miembros del equipo auditor confundieron en más de una ocasión el concepto de saldos remanentes y pretendían que los operadores de telecomunicaciones desglosen los servicios pendientes de consumir (minutos, megas, mensajes) por lo que es sumamente imperante que la definición de saldos remanentes constante en la resolución No. TEL-676-30-CONATEL-2013 se ajuste aclarando dentro de la misma que el saldo remanente susceptible de devolución **es únicamente el valor monetario proveniente de las recargas, pines, tarjetas o similares**, una vez que estos, han terminado la relación contractual o la línea no se encuentre catalogada, esto a fin de proporcionar seguridad jurídica a los administrados y evitar interpretaciones subjetivas de funcionarios que no se encuentran familiarizados con este proceso.

Por las razones expuestas, la definición de saldos remanentes debe ajustarse a lo expresado en el **mandato legal (Ley)**, por lo que sugerimos modificar la definición constante en la resolución No. TEL-676-30-CONATEL-2013 por la siguiente:

**Saldo Remanente:** Cantidad de dinero proveniente del valor de recargas no utilizadas, adquiridas por medio de tarjetas, pines, transferencias de saldos, electrónicas, automáticas, online u otras equivalentes, expresado en dólares de los Estados Unidos de América (USD), independientemente del valor de dicha

CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL

**Guayaquil:** Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. PBX: 593 4 5004040

**Quito:** Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio ETECO. PBX: 593 2 5004040

**Cuenca:** Gran Colombia 797 y Luis Cordero. Torre de Negocios El Dorado. PBX: 593 4 2634193

**Recepción de oficios:** jycaastro@claro.com.ec



recarga, respecto de todos los servicios comprendidos que pueden prestarse a través del Servicio Móvil Avanzado, conforme a la definición de dicho servicio.

## **2.2. Modificación del Artículo 3 de la Resolución TEL-676-30-CONATEL-2013 – Casos de devolución de saldos en la Modalidad Pospago**

Dentro de la Disposición Reformatoria Segunda de la Ley s/n, R.O. 1-S, 11-II-2022 se establece lo siguiente:

**“La cancelación de saldos pendientes no podrá ser impedimento para la terminación del contrato; sin que ello implique la renuncia al cobro de dichos valores.”** (lo subrayado me pertenece).

Por lo que a fin de que la normativa secundaria se encuentre en sintonía a lo que busca la Autoridad de que los saldos pendientes de pago no sean impedimento para la terminación del contrato, el primer párrafo del Artículo 3 de la Resolución TEL-676-30-CONATEL-2013 consideramos debe ser modificado por lo siguiente:

Por terminación del Contrato, cuando el abonado/cliente tenga valores pendientes de pago con la prestadora de servicio, el saldo remanente será considerado como una parte del pago de los valores adeudados, debiendo cancelar la diferencia con el medio pactado entre el abonado/cliente y la operadora.

## **2.3. Modificación del Artículo 5 de la Resolución TEL-676-30-CONATEL-2013 - Tiempo que dispone el abonado para solicitar la devolución del saldo remanente.**

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones emitida en 18 de febrero de 2015 dentro de la disposición General Tercera indica “(...)

**“De igual manera, los saldos remanentes de los abonados o clientes, provenientes de las recargas, cuya devolución no haya sido solicitada en el plazo de noventa días contados a partir de la generación de la causal de devolución, serán transferidos por el prestador del servicio al Presupuesto General del Estado, cuando concluya la relación contractual de prestación del servicio, de conformidad con el procedimiento que emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para el efecto”** (lo subrayado me pertenece).

La resolución No. TEL-676-30-CONATEL-2013 insta el procedimiento para ejecutar la devolución de los saldos remanentes de recargas a los abonados y clientes, tanto en la modalidad prepago como pospago y dentro del artículo 5, determina lo siguiente:

CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL

**Guayaquil:** Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. PBX: 593 4 5004040

**Quito:** Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio ETECO. PBX: 593 2 5004040

**Cuenca:** Gran Colombia 797 y Luis Cordero. Torre de Negocios El Dorado. PBX: 593 4 2634193

**Recepción de oficinas:** jycaastro@claro.com.ec





**ARTICULO 5.- Plazo para solicitar el saldo remanente.** *Los abonados/clientes del SMA, podrán solicitar la devolución de sus saldos remanentes provenientes de recargas dentro del plazo de noventa días contados a partir de la fecha en la que se haya generado la causal de devolución, esto es, de haber terminado la prestación de servicios con el concesionario del SMA o de que la línea haya dejado de ser catalogada como activa de conformidad con la normativa aplicable. (lo subrayado me pertenece).*

La resolución No. ARCOTEL-2017-1031 dentro del artículo 1 señala:

*“Artículo 1.- Las empresas prestadoras del servicio móvil avanzado, transferirán al Presupuesto General del Estado, a través de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, los saldos remanentes de los abonados o clientes, provenientes de las recargas cuya devolución no haya sido solicitada dentro del plazo de noventa días hábiles contados a partir de la generación de la causal de devolución. (...)” (lo subrayado me pertenece).*

El COA dentro del Capítulo III TÉRMINOS Y PLAZOS en el artículo 158 establece en su parte pertinente lo siguiente:

*“Art. 158.- Reglas básicas. Los términos y plazos determinados en este Código se entienden como máximos y son obligatorios. Los términos solo pueden fijarse en días y los plazos en meses o en años. Se prohíbe la fijación de términos o plazos en horas (...)” (lo subrayado me pertenece).*

Es preciso señalar que el tiempo que dispone el abonado para solicitar la devolución del saldo remanente, fue otro de los puntos sobre el cual el equipo auditor de la Contraloría General del Estado tuvo dudas de aplicación y solicito explicación por parte de CONECEL, así como también funcionarios de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones en la inspección realizada el 29 de mayo de 2023 sobre saldos remanentes de agosto a diciembre 2022 solicitado a CONECEL le indique como aplica este tiempo dentro del proceso actual de saldos remanentes.

Con base en la normativa citada existe una contradicción respecto al tiempo que el abonado dispone para solicitar a las prestadoras de servicios móviles avanzados los saldos remanentes provenientes de recargas puesto que el “plazo” se refiere a días calendarios, sin embargo, en la resolución No. ARCOTEL-2017-1031 indican que el plazo de noventa días debe ser en días hábiles, razón por la cual la Autoridad debería especificar como se aplicaría este tiempo, pues además se contrapone totalmente a lo definido por el COA.





#### **2.4. Modificación del Artículo 6 de la Resolución TEL-676-30-CONATEL-2013 – Empadronamiento de Abonados**

La normativa secundaria ha tenido varias modificaciones desde el 2013 por lo que es necesario que a fin de tener concordancia con la misma se realice la actualización del presente artículo para incluir el nombre correcto de la norma que regula las condiciones de empadronamiento actualmente, además actualizar lo que refiere al empadronamiento de líneas por parte de menores de edad, ya que la normativa regulatoria no permite esta casuística, se propone el siguiente texto para esta modificación:

Solicitud de devolución de saldos.- Los abonados/clientes deberán llenar una solicitud o formulario de devolución de saldos remanentes, la cual estará disponible en los sitios WEB de las operadoras del SMA y podrá ser entregada en los centros de atención al usuario o puntos de devolución de saldos implementados por el prestador del SMA; o, enviadas en línea al sitio WEB del prestador. Adicionalmente, podrán implementarse mecanismos para la recepción de solicitudes de devolución de saldos (SMS, IVR, entre otros). Los mismos que deberán ser previamente notificados a la ARCOTEL. La ARCOTEL podrá realizar un informe previo a su efectiva aplicación de modo que aseguren la plena identificación del solicitante, reservándose de este modo, el derecho a disponer a la operadora algún cambio que se considere necesario.

Todos los mecanismos a implementarse para la atención de solicitudes de devolución de saldos deberán garantizar la integridad de la información involucrada en dicho proceso. En todos los casos, los datos del solicitante de la devolución deben coincidir con la información registrada por el prestador del SMA en aplicación de la NORMA TECNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESION, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES vigente.

Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado no podrán imponer a los abonados/clientes solicitantes de devolución: requisitos, condiciones o plazos adicionales a los establecidos en la presente resolución. La ARCOTEL, en cualquier momento, podrá disponer ajustes o modificaciones a los modelos de formato que se encuentren implementados por los operadores, siendo dichos ajustes o modificaciones de obligatorio cumplimiento por parte de los operadores del SMA, en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la notificación que realice la ARCOTEL al respecto.



## 2.5. Modificación del Artículo 8 de la Resolución TEL-676-30-CONATEL-2013 – Acceso en Línea.

Dentro del mencionado artículo en su inciso segundo se establece:

**“ARTICULO 8.- Datos de los abonados/clientes con saldos remanentes.- (...) La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y la Superintendencia de Telecomunicaciones tendrán acceso en línea a esta base de datos para fines de gestión de cumplimiento regulatorio, supervisión y control, conforme sus competencias y atribuciones, para lo cual las Empresas operadoras del SMA, prestarán las facilidades necesarias, en forma inmediata.”** (lo subrayado me pertenece).

Respecto a este punto, se debe señalar lo siguiente:

Dentro del Contrato de Concesión para la Prestación de Servicios Móviles Avanzados en la cláusula 22.3 sobre la entrega de reportes:

**“Toda la información prevista en esta Cláusula deberá estar a disposición de la SENATEL y de la SUPTEL mediante un sistema automatizado con acceso a través de la Internet con clave de acceso que identifique a quienes acceden a ella, en los formatos que establezca para el efecto la SENATEL”** (lo resaltado me pertenece)

Mediante la expedición de la resolución No. ARCOTEL-2017-1031, el Regulador dentro del artículo 2 establece lo siguiente:

**“La transferencia de los valores señalados en el artículo anterior, tendrá una periodicidad mensual; para tal efecto, dentro de los primeros quince (15) días calendario de cada mes, los prestadores del servicio móvil avanzado consignarán y presentarán a la ARCOTEL, la información en el formulario que para tal fin establezca la Dirección Ejecutiva (...)**

**Los modelos de formularios o formatos podrán ser aprobados, modificados, consolidados o simplificados por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL en forma directa. Su cumplimiento es obligatorio para los prestadores del servicio móvil avanzado, desde la fecha de su notificación, debiendo aplicarse para el siguiente periodo mensual.”** (lo resaltado me pertenece)

En cumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, CONECEL implementó un acceso en línea al **Sistema de Acceso de Adquisición de Datos – SAAD**, mismo que se encuentra en un ambiente web, disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año, de manera ininterrumpida, el cual cuenta con las seguridad correspondientes como es el protocolos HTTPS, y además cuenta con una firma



electrónica y sellado de tiempo que permite dar la seguridad sobre la persona delegada de la empresa que carga las bases de información y la fecha y hora de la acción señalada, a través de cual mi representada entrega todas sus obligaciones regulatorias periódicas a ARCOTEL. Señalando adicionalmente que todo el personal autorizado por ARCOTEL, posee acceso al Portal señalado.

En estricto cumplimiento de lo establecido en los contratos de concesión y lo dispuesto por la autoridad en la resolución No. ARCOTEL-2017-1031, los operadores de SMA entregamos a ARCOTEL las bases de datos de los abonados/clientes que han terminado su relación contractual o sus líneas han sido consideradas como no activas y que poseen saldos remanentes de recargas que cumplen con las premisas señaladas en la normativa regulatoria, a través del Sistema de Acceso de Adquisición de Datos – SAAD a fin de facilitar el control correspondiente del Regulador con periodicidad mensual y al cual los funcionarios autorizados por ARCOTEL tienen acceso en línea.

Ahora bien, la Autoridad debe recordar que este punto también fue observado por el equipo auditor de la Contraloría General del Estado y sugirió la actualización de este apartado e incluso solicitó dentro del informe final DNA-0019-2023 lo siguiente:

***“Dispondrá al Coordinador Técnico de Regulación, le presente un proyecto de actualización de la Resolución TEL-676-30-CONATEL-2013, respecto a la disponibilidad de la información emitida por las operadoras del SMA; así como, de las normas relacionadas con los procedimientos para las transferencias de saldos remanentes para su aprobación; a fin de contar, con disposiciones legales actualizadas.”*** (lo subrayado me pertenece)

En este sentido, solicitamos la actualización del Artículo 8 de la Resolución TEL-676-30-CONATEL-2013 conforme el siguiente texto:

ARTICULO 8.- Datos de los abonados/clientes con saldos remanentes.- Las prestadoras del SMA deberán implementar una base de datos que registre la información de los abonados/clientes que cuenten con saldos remanentes relativos a la aplicación de las resoluciones TEL-01-01-CONATEL-2012 y TEL-069-04-CONATEL-2012, en la que se pueda verificar el monto en dólares de los Estados Unidos de América (USD) asociado a cada uno y a la vez se registre la información de los abonados o clientes a los cuales se procedió a devolver los saldos remanentes.

La ARCOTEL tendrá acceso en línea a la base de datos de los abonados que cumplieron con el tiempo que el abonado disponía para solicitar la devolución de saldos remanentes de recargas y que serán transferidos al Estado para fines de gestión de cumplimiento regulatorio, supervisión y control, conforme sus competencias y atribuciones, a través del sistema automatizado de adquisición



de datos implementado por las Empresas operadoras del SMA, conforme las condiciones establecidas en los respectivos Contratos de Concesión.

## 2.6. Modificación de la Disposición Transitoria Primera de la Resolución No. ARCOTEL-2017-1031.

La resolución No. ARCOTEL-2017-1031 dentro de su disposición transitoria primera dispone:

***“Primera.-** Los prestadores del servicio móvil avanzado (Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones SA. - CONECEL, OTECEL SA. y Corporación Nacional de Telecomunicaciones - CNT EP), con base en la Disposición General Primera de la Resolución No. TEL-676-30-CONATEL-2013 de 20 de diciembre de 2013, transferirán al Presupuesto General del Estado, a través de la cuenta bancaria institucional de la ARCOTEL, los saldos remanentes de los abonados o clientes, provenientes de recargas, cuya devolución a los abonados/clientes no fue realizada y que corresponden a los señalados en los resultados de las auditorías realizadas por la ex Superintendencia de Telecomunicaciones y la ARCOTEL y/o los reportados por los prestadores, de acuerdo al siguiente detalle y procedimiento:*

OPERADOR	PERIODO	REFERENCIA
CONECEL S.A.	Desde el 27 de agosto de 2008, hasta la fecha de entrada en vigencia del presente procedimiento.	Los valores a transferir a la ARCOTEL, son los que constan como resultado de las Auditorías efectuadas por la ex SUPERTEL y la ARCOTEL y/o de los reportes presentados a dicha Agencia, más los respectivos intereses calculados de conformidad con el artículo 21 del Código Tributario que fueren aplicables, calculados según corresponda, hasta la fecha efectiva de transferencia y/o pago respectivamente.
OTECEL S.A.	Desde el 30 de noviembre de 2008 hasta la fecha de entrada en vigencia del presente procedimiento.	Los valores a transferir a la ARCOTEL, que son los que constan como el resultado de las Auditorías efectuadas por la ex SUPERTEL y la ARCOTEL y/o de los reportes presentados a dicha Agencia, más los respectivos intereses calculados de conformidad con el artículo 21 del Código Tributario que fueren aplicables, calculados según corresponda, hasta la fecha efectiva de transferencia y/o pago respectivamente.
		fecha efectiva de transferencia y/o pago respectivamente.
CNT E.P.	Desde el 12 de enero de 2012 hasta la fecha de entrada en vigencia del presente procedimiento.	Los valores a transferir a la ARCOTEL, que son los que constan como el resultado de las Auditorías efectuadas por la ex SUPERTEL y la ARCOTEL y/o de los reportes presentados a dicha Agencia, más los respectivos intereses calculados de conformidad con el artículo 21 del Código Tributario que fueren aplicables, calculados según corresponda, hasta la fecha efectiva de transferencia y/o pago respectivamente.

*La Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, respecto de los periodos correspondientes, notificará a los prestadores del servicio móvil avanzado, tanto los valores*

CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL

**Guayaquil:** Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. PBX: 593 4 5004040

**Quito:** Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio ETECO. PBX: 593 2 5004040

**Cuenca:** Gran Colombia 797 y Luis Cordero. Torre de Negocios El Dorado. PBX: 593 4 2634193

**Recepción de oficios:** jycaastro@claro.com.ec



*resultantes de las auditorías realizadas, como los valores mensuales a transferir de los saldos remanentes de los abonados o clientes, provenientes de recargas cuya devolución no fue realizada, con detalle mensual, así como los valores de intereses correspondientes a pagar. En caso de que la información disponible no tenga desglose mensual para algún periodo o prestador del servicio, para el cumplimiento de lo establecido en la presente Disposición Transitoria, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL notificará a los prestadores del servicio móvil avanzado, los valores a transferir, incluyendo los intereses correspondientes, calculados conforme lo establece el artículo 21 del Código Tributario vigente.*

*Las notificaciones indicadas en esta Disposición Transitoria se realizarán en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución. Los prestadores del servicio móvil avanzado deberán realizar la/s transferencia/s, en un plazo máximo de diez (10 días hábiles), contados a partir del primer día hábil posterior a la notificación de transferencia y/o pago que realice la ARCOTEL, conforme las disposiciones y condiciones que consten en dicha comunicación.*

*En caso de incumplimiento de las transferencias económicas, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL podrá ejecutar la garantía de fiel cumplimiento del título habilitante correspondiente, conforme el artículo 209 del Reglamento para Otorgar Títulos Habilitantes para Servicios del Régimen General de Telecomunicaciones y Frecuencias del Espectro Radioeléctrico, o efectuar la recaudación a través de la vía coactiva; sin perjuicio de notificar al Organismo Desconcentrado competente de la ARCOTEL, a fin de que inicie el correspondiente procedimiento administrativo sancionador.”*

Como es de conocimiento de la Autoridad, es importante mencionar que sobre esta disposición transitoria primera se ejecutaron procesos judiciales toda vez que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) realizó un conjunto de actuaciones que violentaban los derechos de CONECEL, sobre el cual el Tribunal Contencioso Administrativo determinó dentro del Proceso judicial No. 09802-018-00025 en la sentencia de 18 de octubre de 2018 y ratificada en casación lo siguiente:

*“(…) declara la **ilegalidad la Resolución No. ARCOTEL-2017-1031, por cuanto la administración, pretende cobrar valores retroactivamente a CONECEL, aplicando la DISPOSICIÓN GENERAL TERCERA de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones**, que está vigente desde el 18 de febrero de 2015 y en lugar se dispone que la administración, esto es la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, exija a CONECEL la transferencia de los saldos remanentes de los abonados o clientes, provenientes de las recargas, cuya devolución no haya sido solicitada en el plazo de noventa días contados a partir de la generación de la causal de devolución, serán transferidos por el*

CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL

**Guayaquil:** Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. PBX: 593 4 5004040

**Quito:** Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio ETECO. PBX: 593 2 5004040

**Cuenca:** Gran Colombia 797 y Luis Cordero. Torre de Negocios El Dorado. PBX: 593 4 2634193

**Recepción de oficios:** jycaastro@claro.com.ec



*prestador del servicio al Presupuesto General del Estado, a partir de la vigencia de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, cuyos intereses se generaran, desde que la administración (Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones) cumpla con la expedición del acto normativo que debía emitir según la Disposiciones General Tercera, inciso segundo de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.” (lo resaltado me pertenece)*

La ilegalidad de un acto normativo lo vuelve inaplicable e inexigible, la manera de convalidar dicha ilegalidad es que ARCOTEL emita un nuevo acto normativo apegado a la ley y ahí si éste pueda surtir efectos jurídicos, sin embargo, este criterio no es compartido por ARCOTEL quien sostiene tesis jurídica contraria que, a su vez, mi representada no comparte.

Con base a lo expuesto y dispuesto en la sentencia ejecutoriada, es claro que no cabe la retroactividad de una norma y la transferencia de saldos remanentes conforme lo dispone la disposición general tercera de la LOT debe darse desde la entrada en vigencia de la misma por lo sugerimos la modificación del texto de la disposición transitoria primera por el siguiente:

**Primera.-** Los prestadores del servicio móvil avanzado (Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones SA. - CONECEL, OTECEL SA. y Corporación Nacional de Telecomunicaciones - CNT EP), con base en la Disposición General Primera de la Resolución No. TEL-676-30-CONATEL-2013 de 20 de diciembre de 2013, transferirán al Presupuesto General del Estado, a través de la cuenta bancaria institucional de la ARCOTEL, los saldos remanentes de los abonados o clientes, provenientes de recargas, cuya devolución a los abonados/clientes no fue realizada a partir de la entrada en vigencia de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones publicada en el tercer suplemento del Registro Oficial No. 439 el 18 de febrero de 2015.

La Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, respecto de los periodos correspondientes, notificará a los prestadores del servicio móvil avanzado, tanto los valores resultantes de las auditorías realizadas, como los valores mensuales a transferir de los saldos remanentes de los abonados o clientes, provenientes de recargas cuya devolución no fue realizada, con detalle mensual, así como los valores de intereses correspondientes a pagar. En caso de que la información disponible no tenga desglose mensual para algún periodo o prestador del servicio, para el cumplimiento de lo establecido en la presente Disposición Transitoria, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL notificará a los prestadores del servicio móvil avanzado, los valores a transferir, incluyendo los intereses correspondientes, calculados conforme lo establece el artículo 21 del Código Tributario vigente.

CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL

**Guayaquil:** Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. PBX: 593 4 5004040

**Quito:** Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio ETECO. PBX: 593 2 5004040

**Cuenca:** Gran Colombia 797 y Luis Cordero. Torre de Negocios El Dorado. PBX: 593 4 2634193

**Recepción de oficios:** jycaastro@claro.com.ec





Las notificaciones indicadas en esta Disposición Transitoria se realizarán en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución. Los prestadores del servicio móvil avanzado deberán realizar la/s transferencia/s, en un plazo máximo de diez (10 días hábiles), contados a partir del primer día hábil posterior a la notificación de transferencia y/o pago que realice la ARCOTEL, conforme las disposiciones y condiciones que consten en dicha comunicación.

En caso de incumplimiento de las transferencias económicas, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL podrá ejecutar la garantía de fiel cumplimiento del título habilitante correspondiente, conforme el artículo 210 de la Reforma y Codificación al Reglamento para Otorgar Títulos Habilitantes para Servicios del Régimen General de Telecomunicaciones y Frecuencias del Espectro Radioeléctrico, o efectuar la recaudación a través de la vía coactiva; sin perjuicio de notificar al Organismo Desconcentrado competente de la ARCOTEL, a fin de que inicie el correspondiente procedimiento administrativo sancionador.

#### **2.7. Modificación de la Disposición General de la Resolución No. ARCOTEL-2017-1031.**

Dentro de la Disposición General de la Resolución No. ARCOTEL-2017-1031 se hace referencia a la Disposición Transitoria Primera, misma que fue causal de procesos judiciales con la Autoridad que cuentan además con sentencia ejecutoriada y que declara la ilegalidad la Resolución No. ARCOTEL-2017-1031, por lo que no es correcto que ARCOTEL únicamente pretenda numerar la disposición general sin corregir el error de fondo, que es la modificación de la disposición transitoria primera o en su defecto tal como manda la sentencia del Proceso judicial No. 09802-2018-00025 se emita un nuevo acto normativo para cumplir con lo dispuesto en la Disposición General Tercera, inciso segundo de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Con base a lo expuesto, sugerimos el siguiente texto para su modificación:

Disposición General Primera.- La transferencia de los valores correspondiente a saldos remanentes de recargas sobre los cuales los abonados no solicitaron la devolución de los mismos a partir de la entrada en vigencia de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones publicada en el tercer suplemento del Registro Oficial No. 439 el 18 de febrero de 2015 se realizarán a la cuenta bancaria institucional de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

#### **2.8. Inclusión de la Disposición General Segunda en la Resolución No. ARCOTEL-2017-1031.**

En relación a la inclusión de esta disposición se debe indicar lo siguiente:

CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL

**Guayaquil:** Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. PBX: 593 4 5004040

**Quito:** Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio ETECO. PBX: 593 2 5004040

**Cuenca:** Gran Colombia 797 y Luis Cordero. Torre de Negocios El Dorado. PBX: 593 4 2634193

**Recepción de oficios:** jycaastro@claro.com.ec





1. Respecto a la entrega de “el detalle de todos los abonados prepago/pospago que finalizaron la relación de prestación del servicio con los prestadores”

Como es conocimiento de la Autoridad, el abonado conforme lo establece la misma normativa regulatoria dispone de 90 días una vez efectuada la causal de devolución, es decir, una vez que ha terminado la relación contractual o que la línea NO se encuentra catalogada como activa, para solicitar la devolución de sus saldos remanentes previo a que los mismos pasen al Estado.

Durante este tiempo (90 días, para solicitar la devolución del saldo remanente de recargas), específicamente los abonados/clientes (prepago) que son considerados como no activos, de acuerdo con la normativa regulatoria y que poseen saldos remanentes de recargas pueden presentar dos escenarios:

- i) Abonado/Cliente solicita la devolución del saldo remanente por los mecanismos dispuestos en la regulación.
- ii) Abonado/cliente realiza un evento tasable durante los 90 días que tiene su derecho de devolución, lo que provoca que pase a ser una línea activa y sea retirada de la base de saldos remanentes, pues ya no sería considerada como una línea no activa, pues existió una reactivación de naturaleza regulatoria.

En este sentido, si bien el principio para que el abonado ingrese al reporte de saldos remanente es que haya generado una causal para la devolución de saldos remanentes, no es menos cierto que las operadoras realizan procesos de retención y fidelización con sus abonados, dando la oportunidad de que el abonado/cliente pueda retomar el uso de su línea, hecho que sucede con alta frecuencia (dinámica propia del sector) por parte de nuestros abonados. Por lo que es importante que la Autoridad tenga claro que si dentro de esta dinámica un abonado/cliente genera un evento tasable dentro de los 90 días a los que tiene derecho para solicitar la devolución de saldos remanentes de recargas, éste podrá hacer uso nuevamente de su línea y por lo tanto dicho saldo ya no será susceptible a transferencia al Estado, pues la condición de la línea cambio a activa.

Ahora bien, es preciso señalar además que no existe una normativa regulatoria que establezca que una línea de modalidad prepago deba ser técnicamente inhabilitada (dada de baja en plataformas) en un determinado tiempo después que no ha tenido eventos tasables.

Derivado de lo antes mencionado, el pretender que los operadores dentro del formulario FO-CTHB-10 entreguemos a ARCOTEL el detalle de todos los abonados prepago/pospago que finalizaron la relación de prestación del servicio con los prestadores, de seguro y tal como ya paso con el equipo auditor de la Contraloría General del Estado generará confusión e interpretaciones erradas a los funcionarios



que ejecuten el control de este proceso y que desconocen o no se encuentran familiarizados con la aplicación operativa del proceso normativo.

Adicionalmente, la Autoridad debe recordar que a fin de evitar estas interpretaciones erradas por parte de la Contraloría General del Estado, la misma Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes en el 2022 dispuso a mi representada que dentro de este formulario se entregue información únicamente de los registros que considerando la fecha de finalización cumplieron con el tiempo que el abonado disponía para solicitar la devolución de saldos remanentes de recargas y que serán transferidos al Estado de conformidad al proceso correspondiente, particular que se contrapone totalmente al cambio que pretenden realizar.

## 2. Respecto al proceso de verificación de la información de saldos remanentes

Sobre la inclusión de un proceso de verificación de la información de saldos remanentes tan detallado incluyendo cada una de las Direcciones y Coordinaciones de ARCOTEL consideramos que la misma no debería formar de esta resolución general sino más bien de un proceso interno del Regulador.

No obstante, se debe precisar que los tiempos establecidos para ejecutar el reporte y transferencia de saldos remanentes al Estado es muy corto, 10 días calendarios, por lo que implementar verificaciones dentro de este periodo podría provocar trabas y demoras en el proceso.

Por otro lado, se debe recordar que ARCOTEL a través de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones ejecuta periódicamente inspecciones sobre el proceso de saldos remanentes y dentro del mismo la validación de la información presentada al Regulador dentro de los reportes mensuales, dentro de las inspecciones mencionadas no han existido novedades como para que la Autoridad pretenda implementar mayores controles y además se ha demostrado que la información entregada actualmente es suficiente para que ARCOTEL realice sus controles.

Con base a lo señalado en el presente acápite, sugerimos realizar la siguiente modificación en el texto normativo:

b) Agregar a continuación de la Disposición General Primera antes numerada, la siguiente Disposición:

“Segunda.- La Gestión para ejecutar la transferencia al estado de saldos remanentes, será la siguiente:



Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado están en la obligación de entregar a la ARCOTEL, el dentro de los formularios de saldos remanentes establecidos y aprobados por la ARCOTEL, el detalle de los abonados prepago/pospago que finalizaron la relación de prestación del servicio con los prestadores y que cumplieron con el tiempo que el abonado disponía para solicitar la devolución de saldos remanentes de recargas y sobre los cuales se realizará la transferencia al Estado.

ARCOTEL, a través de las direcciones técnicas que establezca realizará inspecciones que le permitan validar la información contenida en los formularios de saldos remanentes y el valor económico transferido por los prestadores de telecomunicaciones. De existir novedades o diferencias, ARCOTEL notificará al prestador del Servicio Móvil Avanzado el incumplimiento de las obligaciones establecidas en los títulos habilitantes por el concepto de saldos remanentes, y de ser el caso aplicará los procedimientos correctivos a los reportes mensuales de saldos remanentes”

Finalmente, se envía como adjunto al presente el anexo disponible para el efecto en la página web de ARCOTEL.

Particular que ponemos en su conocimiento, para los fines pertinentes.

**Atentamente,**

**Ing. Danilo Karolys C.  
GERENTE DE ANALISIS Y  
CUMPLIMIENTO REGULATORIO  
CONECEL**

CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL

**Guayaquil:** Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. PBX: 593 4 5004040

**Quito:** Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio ETECO. PBX: 593 2 5004040

**Cuenca:** Gran Colombia 797 y Luis Cordero. Torre de Negocios El Dorado. PBX: 593 4 2634193

**Recepción de oficios:** jycaastro@claro.com.ec