

CRDS

AL SEÑOR DIRECTOR EJECUTIVO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES



Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones

13/06/2018

Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2018-0288-M

Quito, 13 de junio de 2018

PARA: Sr. Ing. Washington Carrillo G. Director Ejecutivo

ASUNTO: "NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES"- SOLICITANDO AUTORIZACIÓN PARA INICIAR CONSULTA PÚBLICA

De mi consideración:

El Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, establece en la Disposición Transitoria Cuarta, lo siguiente:

"(...) La Dirección Ejecutiva dentro del término de ciento veinte (120) días contados a partir de la entrada en vigencia del presente reglamento, emitirá las condiciones generales de los contratos de adhesión referidos en el numeral 50 del Reglamento General a la LOT. Una vez emitidas las condiciones generales, los prestadores de servicios deberán inscribir en un término de treinta (30) días, los modelos de contratos de adhesión de conformidad con el artículo 16 del reglamento; hasta dicha inscripción, los modelos de contratos de adhesión que fueron registrados con anterioridad a la expedición del presente reglamento, continuarán vigentes en todo lo que no se contraponga a la LOT y su Reglamento General."

Cumpliendo con la planificación prevista en la Agenda Regulatoria, la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones, elaboró el proyecto regulatorio denominado: "NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES".

Conforme consta de los antecedentes del INFORME TÉCNICO No. IT-CRDS-GR-2018-0020 de 12 de junio de 2018 que adjunto en documento físico y como anexo en el sistema documental Quipux, se puede constatar que la Coordinación Técnica de Regulación, con memorandos ARCOTEL-CREG-2016-0018-M de 11 de agosto de 2016, ARCOTEL-CREG-2016-0026-M de 17 de agosto de 2016; y, ARCOTEL-CREG-2016-0068-M de 26 de septiembre de 2016, solicitó a las Coordinaciones Técnicas de Títulos Habilitantes y Control; así como a la Coordinación General Jurídica, remitan sus aportes y observaciones al proyecto regulatorio; y, en función de los aportes y observaciones recibidos, con memorando No. ARCOTEL-CREG-2017-0001-M, de 05 de enero de 2017, la Coordinación Técnica de

16.17

Adjuntos

DIRECCIÓN TÉCNICA DE SERVICIOS Y REDES DE TELECOMUNICACIONES

Av. Diego de Almagro N° 1-95 y Alpillana. Tel. (593) 294 7800 1800 567 567 Casilla 17-07-977 www.arcotel.gob.ec

9:16 HORA

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

Handwritten notes and signatures at the bottom right, including '13/06/2018' and '10:26'.

Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2018-0288-M

Quito, 13 de junio de 2018

Regulación solicitó a la Coordinación Técnica de Control, Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes y Coordinación General Jurídica, remitan observaciones pertinentes dentro del ámbito de su competencia, al proyecto de modelo de Contrato de Adhesión y Condiciones Generales para los Servicios del Régimen General de Telecomunicaciones, como en ese entonces se denominaba a la Norma.

Dada la importancia del proyecto de Norma Técnica y su incidencia en el sector de las telecomunicaciones, así como también considerando las directrices formuladas por el señor Director Ejecutivo, a través de la Coordinación Técnica de Regulación, se publicó en la página web de la ARCOTEL, una invitación al público en general, a los talleres para tratar el proyecto de: "NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN Y DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES", para cuyo efecto se solicitó registrar su interés en participar, dentro del plazo que va del 26 de febrero al 2 de marzo de 2018.

Se ejecutaron los talleres de socialización e intercambio de ideas con los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con el siguiente detalle:

1. El 15 de marzo de 2018, de 14H00 A 16H00, en la sala de reuniones del piso 12 del Edificio de la Av. Diego de Almagro, con los prestadores de servicios de telefonía fija y móvil.

1. El lunes 19 de marzo de 2018, de 10H00 a 12H00, en el Auditorio de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, con los prestadores del servicio Portador y otros.

1. El martes 20 de marzo de 2018 de 10H00 a 12H00, en el Auditorio de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, con prestadores del servicio de Audio y Video por Suscripción.

1. El miércoles 21 de marzo de 2018, de 10H00 A 12H00, en el piso 12 del Edificio de la Av. Diego de Almagro, con prestadores de Servicios de Acceso a Internet.

Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2018-0288-M

Quito, 13 de junio de 2018

1. El jueves 22 de marzo de 2018, de 10H00 A 12H00, desde la sala de reuniones de la Coordinación Técnica de Control, video conferencia con la Coordinación Zonal de Cuenca.

1. El viernes 23 de marzo de 2018, de 10H00 a 12H00, video conferencia con la Coordinación Zonal del Litoral.

Se han mantenido una serie de reuniones de trabajo y recibido en distintas fechas (la última el 5 de junio de 2018), aportes al proyecto de regulación; habiéndose acogido los aportes y sugerencias que se han sustentado y son procedentes y rechazado los que no tenían un sustento. Todos estos aspectos constan detallados en el informe adjunto.

El proyecto regulatorio tiene la siguiente estructura:

TÍTULO I
CAPÍTULO I
ASPECTOS GENERALES
Art. 1.- Objeto
Art. 2.- Ámbito de aplicación
Art. 3.- Definiciones

TÍTULO II
CAPÍTULO I
CONDICIONES GENERALES COMUNES TANTO PARA CONTRATOS DE ADHESIÓN COMO PARA CONTRATOS NEGOCIADOS
Art. 4.- Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios
Art. 5.- Condiciones generales que deben cumplir los abonados, suscriptores y clientes

CAPÍTULO II
CONDICIONES GENERALES PARA CONTRATOS DE ADHESIÓN
Art. 6.- Contratación en la modalidad prepago
Art. 7.- Instrucciones para llenar los contratos de adhesión
Art. 8.- Contenido mínimo de los contratos de adhesión

CAPÍTULO III
CONDICIONES GENERALES PARA CONTRATOS NEGOCIADOS
Art. 9.- Texto de contratos negociados

TÍTULO III

Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2018-0288-M

Quito, 13 de junio de 2018

EMPADRONAMIENTO

CAPITULO I GENERALIDADES

Art. 10.-Aplicabilidad

CAPÍTULO II OBLIGACIONES DE EMPADRONAMIENTO Y REGISTRO DE IDENTIDAD

Art. 11.-Obligaciones de los abonados, suscriptores y clientes
Art. 12.-Obligaciones de los prestadores
Art. 13.-Base de Datos de Empadronamiento
Art. 14.-Prohibición
Art. 15.-Actualización de la Información

CAPÍTULO IV EMPADRONAMIENTO PARA EL SERVICIO MÓVIL AVANZADO Y MÓVIL AVANZADO A TRAVÉS DE OPERADOR MÓVIL VIRTUAL

Art. 16.-Aplicación de las obligaciones de empadronamiento
Art. 17.- Datos del abonado, suscriptor o cliente para la modalidad de contratación
postpago
Artículo 18.- Datos del abonado o suscriptor para la modalidad de contratación prepago
Artículo 19.- Límite de líneas a ser empadronadas en modalidad prepago
Artículo 20.- Información adicional
Artículo 21.- Verificación de información de empadronamiento

DISPOSICIONES GENERALES, TRANSITORIAS Y DEROGATORIAS

ANEXOS

Por lo indicado, se pone a consideración de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, el informe del proyecto regulatorio denominado: "NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES." así como el proyecto de resolución correspondiente, en aplicación de la Resolución Nro. ARCOTEL 05-03-ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016; a fin de que se autorice iniciar el procedimiento de consulta pública correspondiente.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2018-0288-M

Quito, 13 de junio de 2018

Documento firmado electrónicamente

Ing. Ana Gabriela Valdiviezo Black
COORDINADORA TÉCNICA DE REGULACIÓN

Copia:

Sr. Ing. Pablo Iván López Piedra
Director Técnico de Regulación de los Servicios y Redes de las Telecomunicaciones (E)

GQ/PL

Memorando Nro. ARCOTEL-CRDS-2018-0085-M

Quito, D.M., 12 de junio de 2018

PARA: Sra. Ing. Ana Gabriela Valdiviezo Black
Coordinadora Técnica de Regulación

ASUNTO: Presentación de INFORME TÉCNICO No. IT-CRDS-GR-2018-0020 de 12 de junio de 2018 - "NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES".

De mi consideración:

El Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, establece en la Disposición Transitoria Cuarta, lo siguiente:

"(...) La Dirección Ejecutiva dentro del término de ciento veinte (120) días contados a partir de la entrada en vigencia del presente reglamento, emitirá las condiciones generales de los contratos de adhesión referidos en el numeral 50 del Reglamento General a la LOT. Una vez emitidas las condiciones generales, los prestadores de servicios deberán inscribir en un término de treinta (30) días, los modelos de contratos de adhesión de conformidad con el artículo 16 del reglamento; hasta dicha inscripción, los modelos de contratos de adhesión que fueron registrados con anterioridad a la expedición del presente reglamento, continuarán vigentes en todo lo que no se contraponga a la LOT y su Reglamento General."

Cumpliendo con la planificación prevista en la Agenda Regulatoria, la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones, elaboró el proyecto regulatorio denominado: "**NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES**".

Conforme consta de los antecedentes del INFORME TÉCNICO No. IT-CRDS-GR-2018-0020 de 12 de junio de 2018 que adjunto en documento físico y como anexo en el sistema documental Quipux, se puede constatar que la Coordinación Técnica de Regulación, con memorandos ARCOTEL-CREG-2016-0018-M de 11 de agosto de 2016, ARCOTEL-CREG-2016-0026-M de 17 de agosto de 2016; y, ARCOTEL-CREG-2016-0068-M de 26 de septiembre de 2016, solicitó a las Coordinaciones Técnicas de Títulos Habilitantes y Control; así como a la Coordinación General Jurídica, remitan sus aportes y observaciones al proyecto regulatorio; y, en función de los aportes y observaciones recibidos, con memorando No. ARCOTEL-CREG-2017-0001-M, de 05 de enero de 2017, la Coordinación Técnica de

Memorando Nro. ARCOTEL-CRDS-2018-0085-M

Quito, D.M., 12 de junio de 2018

Regulación solicitó a la Coordinación Técnica de Control, Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes y Coordinación General Jurídica, remitan observaciones pertinentes dentro del ámbito de su competencia, al proyecto de modelo de Contrato de Adhesión y Condiciones Generales para los Servicios del Régimen General de Telecomunicaciones, como en ese entonces se denominaba a la Norma.

Dada la importancia del proyecto de Norma Técnica y su incidencia en el sector de las telecomunicaciones, así como también considerando las directrices formuladas por el señor Director Ejecutivo a través de la Coordinación Técnica de Regulación, se publicó en la página web de la ARCOTEL una invitación al público en general, a los talleres para tratar el proyecto de: "NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN Y DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES", para cuyo efecto se solicitó registrar su interés en participar, dentro del plazo que va del 26 de febrero al 2 de marzo de 2018.

Se ejecutaron los talleres de socialización e intercambio de ideas con los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con el siguiente detalle:

1. El 15 de marzo de 2018, de 14H00 A 16H00, en la sala de reuniones del piso 12 del Edificio de la Av. Diego de Almagro, con los prestadores de servicios de telefonía fija y móvil.
1. El lunes 19 de marzo de 2018, de 10H00 a 12H00, en el Auditorio de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, con los prestadores del servicio Portador y otros.
1. El martes 20 de marzo de 2018 de 10H00 a 12H00, en el Auditorio de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, con prestadores del servicio de Audio y Video por Suscripción.
1. El miércoles 21 de marzo de 2018, de 10H00 A 12H00, en el piso 12 del Edificio de la Av. Diego de Almagro, con prestadores de Servicios de Acceso a Internet.

Memorando Nro. ARCOTEL-CRDS-2018-0085-M

Quito, D.M., 12 de junio de 2018

1. El jueves 22 de marzo de 2018, de 10H00 A 12H00, desde la sala de reuniones de la Coordinación Técnica de Control, video conferencia con la Coordinación Zonal de Cuenca.

1. El viernes 23 de marzo de 2018, de 10H00 a 12H00, video conferencia con la Coordinación Zonal del Litoral.

Se han mantenido una serie de reuniones de trabajo y recibido en distintas fechas (la última el 5 de junio de 2018), aportes al proyecto de regulación; habiéndose acogido los aportes y sugerencias que se han sustentado y son procedentes, y rechazado los que no tenían un sustento. Todos estos aspectos constan detallados en el informe adjunto.

El proyecto regulatorio tiene la siguiente estructura:

TÍTULO I
CAPÍTULO I
ASPECTOS GENERALES

- Art. 1.- Objeto
Art. 2.- Ámbito de aplicación
Art. 3.- Definiciones

TITULO II
CAPÍTULO I
CONDICIONES GENERALES COMUNES TANTO PARA CONTRATOS DE ADHESIÓN COMO PARA CONTRATOS NEGOCIADOS

- Art. 4.- Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios
Art. 5.- Condiciones generales que deben cumplir los abonados, suscriptores y clientes

CAPÍTULO II
CONDICIONES GENERALES PARA CONTRATOS DE ADHESIÓN

- Art. 6.- Contratación en la modalidad prepago
Art. 7.- Instrucciones para llenar los contratos de adhesión
Art. 8.- Contenido mínimo de los contratos de adhesión

CAPÍTULO III
CONDICIONES GENERALES PARA CONTRATOS NEGOCIADOS

- Art. 9.- Texto de contratos negociados

TITULO III

Memorando Nro. ARCOTEL-CRDS-2018-0085-M

Quito, D.M., 12 de junio de 2018

EMPADRONAMIENTO

CAPITULO I GENERALIDADES

Art. 10.-Aplicabilidad

CAPÍTULO II OBLIGACIONES DE EMPADRONAMIENTO Y REGISTRO DE IDENTIDAD

Art. 11.-Obligaciones de los abonados, suscriptores y clientes

Art. 12.-Obligaciones de los prestadores

Art. 13.-Base de Datos de Empadronamiento

Art. 14.-Prohibición

Art. 15.-Actualización de la Información

CAPÍTULO IV EMPADRONAMIENTO PARA EL SERVICIO MÓVIL AVANZADO Y MÓVIL AVANZADO A TRAVÉS DE OPERADOR MÓVIL VIRTUAL

Art. 16.-Aplicación de las obligaciones de empadronamiento

Art. 17.- Datos del abonado, suscriptor o cliente para la modalidad de contratación
pospago

Artículo 18.- Datos del abonado o suscriptor para la modalidad de contratación prepago

Artículo 19.- Límite de líneas a ser empadronadas en modalidad prepago

Artículo 20.- Información adicional

Artículo 21.- Verificación de información de empadronamiento

DISPOSICIONES GENERALES, TRANSITORIAS Y DEROGATORIAS

ANEXOS

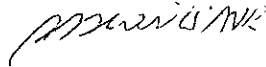
Por lo indicado, remito a la Coordinación Técnica de Regulación, a fin de que de considerarlo procedente, a su vez lo ponga a consideración de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, el informe del proyecto regulatorio denominado: "NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES." así como el proyecto de resolución correspondiente, en aplicación de la Resolución Nro. ARCOTEL 05-03-ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016; y en función de ello, se solicite la autorización para iniciar el correspondiente procedimiento de consulta pública.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Memorando Nro. ARCOTEL-CRDS-2018-0085-M

Quito, D.M., 12 de junio de 2018



Ing. Pablo Iván López Piedra
**DIRECTOR TÉCNICO DE REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS Y REDES DE
LAS TELECOMUNICACIONES (E)**

Anexos:

- informe_técnico-ntcg-crds-12_de_junio_2018-final_con_tabla_de_contenido.pdf
- norma_condiciones_generales_r_crds_2018-final_12-06-2018-marca_de_agua.pdf

GQ



RESOLUCIÓN ARCOTEL-2018-XXXX

LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

CONSIDERANDO:

- Que, la Constitución de la República, publicada en el Registro Oficial No. 449 de 20 de octubre de 2008, dispone: "Art. 11.- El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios: (...) 3. Los derechos y garantías establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos serán de directa e inmediata aplicación por y ante cualquier servidora o servidor público, administrativo o judicial, de oficio o a petición de parte. Para el ejercicio de los derechos y las garantías constitucionales no se exigirán condiciones o requisitos que no estén establecidos en la Constitución o la ley. Los derechos serán plenamente justiciables. No podrá alegarse falta de norma jurídica para justificar su violación o desconocimiento, para desechar la acción por esos hechos ni para negar su reconocimiento. (...) 8. El contenido de los derechos se desarrollará de manera progresiva a través de las normas, la jurisprudencia y las políticas públicas. El Estado generará y garantizará las condiciones necesarias para su pleno reconocimiento y ejercicio. Será inconstitucional cualquier acción u omisión de carácter regresivo que disminuya, menoscabe o anule injustificadamente el ejercicio de los derechos. (...) El Estado, sus delegatarios, concesionarios y toda persona que actúe en ejercicio de una potestad pública, estarán obligados a reparar las violaciones a los derechos de los particulares por la falta o deficiencia en la prestación de los servicios públicos, o por las acciones u omisiones de sus funcionarias y funcionarios, y empleadas y empleados públicos en el desempeño de sus cargos.
- Que, la carta magna establece: "Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a (...) 2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación".- "Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor".- "Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas: (...) 4.- Derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación; (...) 16. El derecho a la libertad de contratación; (...) 19. El derecho a la protección de los datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de ese carácter así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley; (...) 21. El derecho a la inviolabilidad y el secreto a la correspondencia física y virtual; esta no podrá ser retenida, abierta ni examinada, excepto en los casos previstos en la ley, previa intervención judicial y con la obligación de guardar el secreto de los asuntos ajenos al hecho que motive su examen. Este derecho protege cualquier otro tipo o forma de comunicación; (...) 23. El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuesta motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo. (...) 25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características; (...) 29. Que ninguna persona pueda ser obligada a hacer algo prohibido o a dejar de hacer algo no prohibido por la ley".
- Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones -LOT, publicada en el Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015, dispone: "Son objetivos de la presente Ley: Art. 3.-. Objetivos (...) 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. (...) 14. Garantizar que los derechos de las personas, especialmente de aquellas que constituyen grupos de atención prioritaria, sean respetados y satisfechos en el ámbito de la presente Ley.”- Art. 4.- Principios.- “La administración, regulación, control y gestión de los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico se realizará de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.- La provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones responderá a los principios constitucionales de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad así como a los principios de solidaridad, no discriminación, privacidad, acceso universal, transparencia, objetividad, proporcionalidad, uso prioritario para impulsar y fomentar la sociedad de la información y el conocimiento, innovación, precios y tarifas equitativos orientados a costos, uso eficiente de la infraestructura y recursos escasos, neutralidad tecnológica, neutralidad de red y convergencia”. (...) Art. 20.- Obligaciones y Limitaciones.- “La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, determinará las obligaciones específicas para garantizar la calidad y expansión de los servicios de telecomunicaciones así como su prestación en condiciones preferenciales para garantizar el acceso igualitario o establecer las limitaciones requeridas para la satisfacción del interés público, todo lo cual será de obligatorio cumplimiento.- 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”.- (...) Art. 21.- Definición y tipo de usuarios.- Usuario es toda persona natural o jurídica consumidora de servicios de telecomunicaciones. El usuario que haya suscrito un contrato de adhesión con el prestador de servicios de telecomunicaciones, se denomina abonado o suscriptor y el usuario que haya negociado las cláusulas con el Prestador se denomina Cliente.- En la negociación de las cláusulas con los clientes no se afectará ninguno de los derechos de los usuarios en general, ni se podrán incluir términos en menoscabo de las condiciones económicas de los usuarios en general. (...)”.

Que, la LOT en los artículos 22, 23, 24; y 25 establece los derechos y obligaciones de los abonados, clientes y usuarios, así como las obligaciones y derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, respectivamente. Estas normas son desarrolladas en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en los artículos: 55, de los derechos de los usuarios; 56, de consideraciones generales de los derechos de los usuarios; 57, de aspectos generales de las obligaciones de los usuarios; 58, de consideraciones generales de los derechos de los prestadores de servicios; 59, de consideraciones generales de las obligaciones de los prestadores de servicios; y, en el artículo 20 del Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción.

Que, el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones –RGLOT, publicado en el Registro Oficial No. 676 de 25 de enero de 2016, dispone: “DE LOS CONTRATOS PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS.- Art. 48.- De la contratación de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción.- Los servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, podrán ser contratados por los usuarios, a través de las siguientes formas: 1. Contratos de adhesión con abonados o suscriptores. 2. Contratos negociados con clientes.- Art. 49.- De los contratos de adhesión.- Es el contrato cuyas cláusulas son redactadas por los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluyendo los servicios de radiodifusión por suscripción, sin que los abonados hayan discutido su contenido, pero aceptándolo expresamente a través de cualquier mecanismo físico o electrónico, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente. Art. 50.- Condiciones generales de los contratos de adhesión.- Las condiciones generales de los contratos de adhesión serán reguladas por la ARCOTEL, las que serán de cumplimiento obligatorio por parte de los prestadores de servicios. Los modelos de contratos de adhesión que utilicen los prestadores de servicios deberán ser remitidos a la ARCOTEL para su inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones.- En caso de que, en el texto de un



contrato de adhesión se haya limitado, condicionado o establecido alguna renuncia de los derechos de los abonados, se entenderá como no escrito, sin perjuicio de lo cual la ARCOTEL de oficio o a petición de parte, solicitará la inmediata modificación del contrato; en caso de persistir el incumplimiento la ARCOTEL iniciará el procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente.- La ARCOTEL podrá disponer cambios al modelo de contrato de adhesión en cualquier momento, en ejercicio de su facultad regulatoria.- El modelo de contrato de adhesión registrado deberá ser publicado en la página web del prestador del servicio.- Un contrato de adhesión podrá utilizarse para la contratación de varios servicios de telecomunicaciones, incluidos radiodifusión por suscripción, por parte del abonado. En el caso que el abonado desee contratar un nuevo servicio de telecomunicaciones, incluidos radiodifusión por suscripción, con el mismo prestador, se incorporará un anexo al contrato que mantiene con el prestador del servicio, en el que se describirán las condiciones particulares del nuevo servicio contratado, así como su vigencia.- En el caso de los servicios empaquetados habrá un solo contrato de adhesión; y, en los anexos correspondientes, se describirán las condiciones particulares de los servicios. El prestador del servicio informará a los abonados la tarifa aplicada a cada servicio que forma parte del paquete adquirido, así como las bonificaciones, descuentos e impuestos aplicables. Art. 51.- De los contratos cuyas cláusulas han sido negociadas.- Es el contrato en el que el usuario, a quien se le denomina cliente, y el prestador del servicio negocian y acuerdan de consuno las cláusulas que establecen las condiciones para la prestación del servicio y las obligaciones de las partes. Art. 52.- Condiciones generales del contrato negociado con clientes.- Las condiciones generales de los contratos negociados con clientes serán reguladas por la ARCOTEL, las que serán de cumplimiento obligatorio por parte de los prestadores de servicios.- Los contratos negociados con clientes podrán considerar, en el mismo instrumento, la prestación de varios servicios de telecomunicaciones.- En el caso que el cliente desee contratar un nuevo servicio de telecomunicaciones con el mismo prestador, podrá hacerlo con la firma de un anexo al contrato que tiene celebrado con el prestador del servicio, donde se describirán las condiciones particulares del nuevo servicio contratado así como, su vigencia.- Los contratos negociados con los clientes no necesitarán aprobación por parte de la ARCOTEL, sin embargo, en caso de que en el texto contractual se haya limitado, condicionado o establecido alguna renuncia de los derechos de los clientes, se entenderá como no escrito sin perjuicio de lo cual la ARCOTEL, de oficio o a petición, de parte solicitará la inmediata modificación del contrato; en caso de persistir el incumplimiento la ARCOTEL iniciará el procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente.- CAPITULO II CONDICIONES APLICABLES TANTO A LOS CONTRATOS DE ADHESION COMO AQUELLOS CUYAS CLAUSULAS HAYAN SIDO NEGOCIADAS Art. 53.- Vigencia de los contratos.- Los contratos deberán señalar la vigencia para la prestación de los servicios, sin perjuicio de lo cual, el usuario podrá darlo por terminado anticipada y unilateralmente, en cualquier tiempo y por cualquier medio físico o electrónico, conforme lo dispuesto en la ley que norme la defensa del consumidor; y, sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza, salvo saldos pendientes por servicios efectivamente prestados o bienes solicitados y recibidos, hasta la terminación del contrato.- De igual forma, previo a la contratación, el usuario deberá ser informado expresamente y podrá escoger, si desea o no, acogerse a beneficios y condiciones por un período de permanencia mínima.- En caso afirmativo, los prestadores de los servicios contratados, dejarán constancia por escrito de dichos beneficios y condiciones. No obstante, el usuario podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, a pesar de la existencia del período de permanencia mínima; en tal caso, el usuario asumirá los valores pendientes de pago que correspondan a saldos pendientes por servicios efectivamente prestados o bienes solicitados y recibidos, hasta la terminación del contrato. Sin perjuicio de lo anteriormente establecido, para garantizar la continuidad de los servicios y evitar exceso de trámites a los usuarios, siempre que éstos lo hayan autorizado así en el contrato, la renovación podrá ser automática, por igual período y bajo las mismas o mejores condiciones para el usuario, salvo que alguna de las partes no desee renovar el contrato y lo comunique a la otra parte. Art. 54.- Forma de los contratos.- Los contratos de adhesión así como aquellos cuyas cláusulas han sido negociadas de consuno, podrán ser físicos o electrónicos y se regirán a lo establecido en la LOT, en las leyes que normen el comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos; la defensa del consumidor; sus reglamentos correspondientes; y, demás normativa vigente. Sin perjuicio de lo anterior, los servicios suplementarios o promociones que deseen contratar los

abonados o clientes que tengan vigente un contrato con un determinado prestador del servicio, podrán hacerlo vía telefónica, para lo cual los prestadores del servicio deberán tener constancia de la solicitud del abonado o cliente, debiendo asegurar su plena identificación y la aceptación de las condiciones ofrecidas por el prestador de servicios, de conformidad con lo que establezca la ARCOTEL para el efecto. Los mecanismos descritos anteriormente serán aplicados para la terminación de los contratos y sus anexos.”.

Que, el Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, dispone: Art. 8.- Obligaciones de los poseedores de títulos habilitantes de concesión o autorización para la prestación de servicios de telecomunicaciones (habilitaciones generales).- Adicional a las obligaciones contempladas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en su Reglamento General, los prestadores de servicios de telecomunicaciones cuyos títulos habilitantes se hayan instrumentado a través de habilitaciones generales, deberán cumplir con lo siguiente: (...) 8. Emitir y aplicar el o los modelos de contrato de prestación del servicio (adhesión) de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente. (...) “APLICACION DE DERECHOS DEL ABONADO, CLIENTE, SUSCRIPTOR.- Art. 15.- Relación con el abonado, cliente, suscriptor.- Las relaciones entre el prestador de servicios de telecomunicaciones y el abonado, y las relaciones entre el prestador de servicios de radiodifusión por suscripción y el suscriptor se regirán por los términos y condiciones de un contrato de adhesión, el cual se sujetará a lo previsto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Ley que norme la Defensa del Consumidor y demás normativa secundaria; así como a lo dispuesto en las Resoluciones de la ARCOTEL y el correspondiente título habilitante.- De conformidad con la LOT, el usuario que haya negociado las cláusulas con el prestador se denomina cliente; la relación con el prestador del servicio se regirá por los términos y condiciones del contrato negociado, el cual se sujetará a lo previsto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Ley que norme la Defensa del Consumidor y demás normativa secundaria; así como a lo dispuesto en las Resoluciones de la ARCOTEL y el correspondiente título habilitante.- Art. 16.- Los contratos de adhesión entre el prestador del servicio y sus abonados o suscriptores, se establecerán y aplicarán de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.- Los prestadores deben presentar para inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, el respectivo modelo de contrato de adhesión del servicio, acorde a las condiciones generales que establezca la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, cuyas cláusulas esenciales deben cumplir con la Ley que norme la Defensa del Consumidor y el ordenamiento jurídico vigente. En caso de que el texto del modelo presentado esté limitando, condicionando o estableciendo alguna renuncia de los derechos de los abonados, suscriptores, se entenderán nulas.- Art. 17.- Es obligación del prestador cumplir con el régimen de protección de los derechos de los abonados, clientes, suscriptores, con sujeción a lo dispuesto en sus títulos habilitantes y lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.- Art. 18.- El prestador deberá recibir y atender los reclamos de los abonados, clientes, suscriptores, conforme lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente y lo previsto en sus títulos habilitantes; la compensación a los abonados o clientes, de ser aplicable, se realizará de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.- Art. 19.- Los prestadores de los servicios de telecomunicaciones deberán cumplir con las disposiciones y normativa vigente relacionada a descuentos, exoneraciones, rebajas y tarifas preferenciales para abonados con discapacidad y tercera edad; de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente no aplica para los servicios de radiodifusión por suscripción. (...).” DISPOSICIONES TRANSITORIAS: “Segunda.- Dentro del plazo de ciento veinte (120) días contados a partir de la entrada en vigencia del presente reglamento, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL emitirá las normas técnicas que sean necesarias para la prestación de los servicios definidos en este instrumento. (...) Cuarta.- La Dirección Ejecutiva dentro del término de ciento veinte (120) días contados a partir de la entrada en vigencia del presente reglamento, emitirá las condiciones generales de los contratos de adhesión referidos en el numeral 50 del Reglamento General a la LOT. Una vez emitidas las condiciones generales, los prestadores de servicios deberán inscribir en un término de treinta (30) días, los modelos de contratos de adhesión de conformidad con el artículo 16 del reglamento; hasta dicha inscripción, los modelos de contratos de adhesión que fueron registrados con anterioridad a la expedición del

presente reglamento, continuarán vigentes en todo lo que no se contraponga a la LOT y su Reglamento General.”.

- Que, el REGLAMENTO PARA LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO, publicado en Registro Oficial No. 750 de 20 de julio de 2012, en el artículo 3, de definiciones, en lo relativo al Contrato de Prestación de Servicios (Contrato de Adhesión), determinó que: “...En los modelos de contratos deberán constar incorporadas las condiciones generales y básicas, así como las particulares propuestas por los prestadores de los mencionados servicios”; señalando además en el artículo 4 Ibidem: “Condiciones generales y básicas de los contratos de prestación de servicios.- “Las condiciones generales y básicas de contratación de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, serán establecidos por el CONATEL, conforme a la definición de Contrato de prestación de servicios (Contrato de adhesión) contenida en el Artículo 3 del presente reglamento”; y, en las Disposiciones Transitorias se ordena: Segunda.- Se otorga un plazo de noventa (90) días contados a partir de la entrada en vigencia del presente Reglamento, para que la SENATEL y SUPERTEL remitan para aprobación del Consejo Nacional de Telecomunicaciones, las condiciones generales y básicas de contratación de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado. Para el cumplimiento de esta disposición, se podrá solicitar la cooperación o aporte de las entidades que se estime pertinentes. Tercera.- Una vez que el CONATEL apruebe las condiciones generales y básicas de contratación de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, y éstas sean publicadas en el Registro Oficial, se concede el plazo de sesenta (60) días contados a partir de dicha publicación, para que los prestadores de servicios finales de telecomunicaciones y de servicios de valor agregado, presenten para aprobación del CONATEL o la SENATEL, de conformidad con la normativa aplicable y los títulos habilitantes correspondientes, el modelo de contrato de adhesión a aplicar a sus abonados/clientes.”.
- Que, mediante Resolución TEL-204-10-CONATEL-2013 de 4 de abril de 2013, publicada en el Registro Oficial No. 955 de 16 de mayo de 2013, se aprobaron las Condiciones Generales y Básicas para la contratación de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado. El anexo a la citada Resolución, con las Condiciones Generales y Básicas, fue publicado en el Registro Oficial No. 15 de 14 de junio de 2013.
- Que, la LOT, su Reglamento General de aplicación, así como el Reglamento para la Prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, han derogado tácitamente, en forma parcial el Reglamento para los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, señalando en forma expresa, entre otros aspectos, que las condiciones generales de los contratos de adhesión deben ser reguladas por la ARCOTEL y en igual forma respecto de las condiciones generales del contrato negociado con clientes, aspecto que difiere de lo prescrito en el Reglamento para los Abonados Reglamento para los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, que determinaba que deben expedirse condiciones generales y básicas y que dichas condiciones generales y básicas, se incorporarán a los modelos de contratos. Adicionalmente, la LOT y su normativa de desarrollo, incorporan gran parte de los contenidos del Reglamento para los Abonados Reglamento para los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, por lo que se vuelve innecesario mantener una duplicidad de contenidos normativos.
- Que, la LOT, dentro de las obligaciones de los abonados, clientes y usuarios, en el artículo 23, numeral 4, determina: “Cumplir con las obligaciones de empadronamiento o registro de identidad, tales como proporcionar sus datos personales de identificación asociados a la línea o número telefónico, de conformidad con las regulaciones que se dicten al respecto”, señalándose en el artículo 57 del Reglamento General a la LOT, que la obligación de empadronamiento prevista en el 23 numeral 4 Ibidem, deberá ser cumplida por los usuarios del Servicio Móvil Avanzado; y que para el resto de servicios, dicha obligación se podrá incorporar progresivamente de conformidad con las regulaciones que para el efecto dicte la ARCOTEL.



- Que, mediante Resolución No. 191-07- CONATEL-2009 de 25 de mayo del 2009 y publicada en el Registro Oficial 613 de 16 de junio del 2009; misma que fue modificada mediante Resolución No. TEL-214-05-CONATEL-2011 de 24 de marzo de 2011 publicada en el Registro Oficial No. 421 de 6 de abril de 2011, así como mediante las resoluciones No. TEL-535-18-CONATEL-2012 de fecha 9 de agosto de 2012, No. TEL-752-25-CONATEL-2012 de 01 de noviembre de 2012, y No. TEL-878-30-CONATEL-2012 de 18 de diciembre de 2012, el extinto Consejo Nacional de Telecomunicaciones emitió la "NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS".
- Que, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, a fin de obtener insumos que permitan contar con mayores elementos de análisis para la elaboración del proyecto de "NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN Y DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES", invitó a los prestadores de servicios de régimen general de telecomunicaciones, a talleres de trabajo, los mismos que se realizaron de la siguiente forma: El 15 de marzo de 2018, de 14H00 A 16H00, en la sala de reuniones del piso 12 del Edificio de la Av. Diego de Almagro, con los prestadores de servicios de telefonía fija y móvil; el lunes 19 de marzo de 2018, de 10H00 a 12H00, en el Auditorio de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, con los prestadores del servicio Portador y otros; el martes 20 de marzo de 2018 de 10H00 a 12H00, en el Auditorio de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, con prestadores del servicio de Audio y Video por Suscripción; el miércoles 21 de marzo de 2018, de 10H00 A 12H00, en el piso 12 del Edificio de la Av. Diego de Almagro, con prestadores de Servicios de Acceso a Internet; el jueves 22 de marzo de 2018, de 10H00 A 12H00, desde la sala de reuniones de la Coordinación Técnica de Control, video conferencia con la Coordinación Zonal de Cuenca; y el viernes 23 de marzo de 2018, de 10H00 a 12H00, video conferencia con la Coordinación Zonal del Litoral. En las reuniones de trabajo participaron también delegados de AEPROVI y ASETEL; habiéndose recibido sus observaciones y recomendaciones en forma verbal y por escrito.
- Que, para la elaboración del proyecto de "NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN Y DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES", se ha realizado también una reunión de trabajo, el 9 de abril del 2018, con el funcionario responsable de la Unidad de Atención al Cliente de la ARCOTEL; analizándose diferentes casos relevantes y recurrentes de quejas de los usuarios, así como estadísticas y criterios jurídicos emitidos sobre casos puntuales; encontrando que el mayor número de quejas corresponden a los denominados contratos telefónicos y planes, que desde el 2016 a lo que va del 2018, reportan 1250 quejas.
- Que, en atención a nuevos aportes de los prestadores de servicios, derivados de talleres de trabajo previos con la Coordinación Técnica de Regulación, mediante correo electrónico de 4 de junio de 2018, se presentan nuevos aportes al proyecto; en función de los cuales se decide modificar el nombre a: "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, de conformidad con la Disposición Transitoria Quinta de la LOT, corresponde a la ARCOTEL, adecuar formal y materialmente la normativa secundaria que haya sido emitida por el extinto CONATEL y expedir la demás regulación prevista en la Ley.
- Que, la LOT, en su artículo 142, crea a la 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; disponiéndose además, dentro de las competencias de la ARCOTEL, en el artículo 144: "1. Emitir las regulaciones, normas técnicas, planes técnicos y demás actos que sean necesarios en el ejercicio de sus competencias, para que la provisión de los servicios de telecomunicaciones cumplan con lo dispuesto en la Constitución de la República y los objetivos y principios previstos en esta Ley, de conformidad con las políticas que dicte el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información."; "7. Normar, sustanciar y resolver los procedimientos de otorgamiento, administración y extinción de los títulos habilitantes previstos en esta Ley."; en

el artículo 147 que la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, con excepción de las competencias expresamente reservadas al Directorio, tiene plena competencia para expedir todos los actos necesarios para el logro de los objetivos de la LOT; y, en el artículo 148 No. 4: *"Aprobar la normativa para la prestación de cada uno de los servicios de telecomunicaciones, en los que se incluirán los aspectos técnicos, económicos, de acceso y legales, así como los requisitos, contenido, términos, condiciones y plazos de los títulos habilitantes y cualquier otro aspecto necesario para el cumplimiento de los objetivos de esta Ley."* En complemento, el número 3 del artículo 9 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dispone como competencia de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL: *"Expedir la normativa técnica para la prestación de los servicios y para el establecimiento, instalación y explotación de redes, que comprende el régimen general de telecomunicaciones y el espectro radioeléctrico."*

- Que, en cumplimiento de lo señalado en las normas indicadas en los considerandos precedentes, así como de lo señalado en el artículo 16 y Disposición Transitoria Cuarta del Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, corresponde a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, regular y emitir las condiciones generales de los contratos de adhesión, así como regular las condiciones generales del contrato negociado con clientes.
- Que, la Coordinación Técnica de Regulación, mediante memorando No. ARCOTEL-CREG-2018-XXXX-M de XXXX, remitió a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, el informe de presentación del proyecto de regulación relativo a la **"NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES"**.
- Que, mediante Disposición inserta en el memorando No. ARCOTEL-CREG-2018-XXX-M, el Director Ejecutivo de la ARCOTEL, con sujeción a la Disposición General Primera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que regula el procedimiento de consultas públicas, en concordancia con lo dispuesto en el Reglamento de Consultas Públicas aprobado con Resolución 003-03-ARCOTEL-2015 de 28 de mayo de 2015, autorizó la ejecución del procedimiento de consultas públicas.
- Que, con memorando No. ARCOTEL-CREG-2018-xxxx-M de xxxxx, la Coordinación Técnica de Regulación remitió al Director Ejecutivo de la ARCOTEL, el informe de realización del procedimiento de consultas públicas y la propuesta final del proyecto de Norma Técnica, al que se adjunta el informe emitido por la Coordinación General Jurídica, del cual se desprende que el proyecto final, presentado bajo la denominación de **"NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES"**, no contradice la Constitución de la República, los convenios internacionales ratificados por el Ecuador y las leyes vigentes, por lo que se recomienda su aprobación.

En ejercicio de sus facultades,

RESUELVE:

Expedir 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.

TÍTULO I

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES.

Art. 1.- Objeto.- Esta Norma Técnica regula las condiciones generales que se aplicarán para los contratos de adhesión y para los contratos negociados con clientes, de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de los servicios de radiodifusión por suscripción, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 22 No. 12 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; 50 y 52 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; y, 16 del Reglamento Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción; con sujeción a los derechos, obligaciones y demás disposiciones previstas en la Constitución de la República, Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; y, Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; incluyendo las normas relativas a empadronamiento de abonados o clientes, con base en la relación de prestación de servicios.

Art. 2.- Ámbito de aplicación.- Esta Norma Técnica es aplicable a las personas naturales o jurídicas de derecho público o privado, poseedoras de títulos habilitantes para la prestación de servicios de telecomunicaciones y los servicios de radiodifusión por suscripción.

Esta Norma Técnica también es aplicable a los abonados, clientes, usuarios de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción.

Art. 3.- Definiciones.- Los términos técnicos empleados en esta Norma y no definidos, tendrán el significado establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en las resoluciones o recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), en los convenios y tratados internacionales ratificados por el Ecuador; y, en las regulaciones respectivas emitidas por la ARCOTEL.

Aceptación: Manifestación expresa de la voluntad de contratar la prestación de servicios de telecomunicaciones o de los servicios de radiodifusión por suscripción y que puede ser expresada por medios físicos o electrónicos con sujeción al ordenamiento jurídico vigente.

Para la modalidad prepago, se entenderá como aceptación por parte de los abonados o suscriptores la compra del servicio bajo cualquier modalidad comercial.

Contrato de adhesión: Es el contrato cuyas cláusulas son redactadas por los prestadores de servicios de telecomunicaciones y los servicios de radiodifusión por suscripción, sin que los abonados hayan discutido su contenido, pero aceptándolo expresamente a través de cualquier mecanismo físico o electrónico, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

Contrato negociado: Es el contrato en el que el usuario, a quien se le denomina cliente, y el prestador del servicio de telecomunicaciones o de radiodifusión por suscripción, negocian y acuerdan de consumo las cláusulas que establecen las condiciones para la prestación del servicio y las obligaciones de las partes.

Modalidad pospago: Modalidad de contratación expresa, para la prestación de servicios de telecomunicaciones o servicios de radiodifusión por suscripción, por medio de la cual, el abonado o cliente, a partir de la suscripción de un contrato, realiza el pago de los servicios contratados, sobre la base a una periodicidad previamente establecida. En esta modalidad, las partes de así convenirlo, pueden pactar el pago anticipado por el servicio contratado.

Modalidad prepago: Modalidad de contratación para la prestación de servicios de telecomunicaciones o radiodifusión por suscripción, por medio de la cual, el abonado o cliente sin la suscripción o firma de un contrato de adhesión, al pagar por adelantado una cierta cantidad de dinero al prestador, adquiere el derecho a recibir el o los servicios contratados por un consumo equivalente al pago realizado, o de conformidad con las condiciones aplicables a dicha contratación.

En la modalidad prepago, no obstante la no suscripción o firma de un contrato de adhesión, la contratación se sujeta al ordenamiento jurídico y legislación aplicable, a la presente Norma Técnica y en lo pertinente al modelo de contrato que el prestador solicite su inscripción en la ARCOTEL para esta modalidad.

Prestador del servicio del régimen general de telecomunicaciones: Es la persona natural o jurídica que posee el título habilitante para la prestación del servicio de telecomunicaciones o de los servicios de radiodifusión de señal abierta o por suscripción.

Equipo terminal: Dispositivo que permite el acceso a una red pública de telecomunicaciones, para el uso de uno o varios servicios de telecomunicaciones.

Usuario: Es toda persona natural o jurídica consumidora de servicios de telecomunicaciones. El usuario que haya suscrito un contrato de adhesión con el prestador de servicios de Telecomunicaciones, se denomina abonado o suscriptor, y el usuario que haya negociado las cláusulas con el prestador se denomina cliente.

TITULO II

CAPÍTULO I

CONDICIONES GENERALES COMUNES TANTO PARA CONTRATOS DE ADHESIÓN COMO PARA CONTRATOS NEGOCIADOS

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

- 1) **Principios.-** Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción brindarán los servicios contratados de forma continua, regular, eficiente, accesible, con calidad y eficacia, garantizando el acceso igualitario y no discriminatorio a quien requiera de los mismos.
- 2) **Interpretación.-** La interpretación de las normas y de las cláusulas del contrato de adhesión o del contrato negociado de prestación de servicios, se realizará con sujeción a las reglas de interpretación previstas en el Código Civil; sin embargo, en caso de duda, se adoptará la interpretación que más favorezca al abonado, suscriptor o cliente.
- 3) **Privacidad y protección de datos.-** Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deben garantizar la privacidad y protección de los datos personales entregados por los abonados, suscriptores o clientes, para lo cual implementarán mecanismos necesarios para precautelar la seguridad de dicha información, incluyendo el secreto e inviolabilidad del contenido de sus comunicaciones, con las excepciones previstas en la Ley.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán permitir a los abonados/clientes elegir previa y expresamente entre autorizar o no al prestador del servicio, el uso de su información proporcionada, para propósitos comerciales, publicitarios o cualquier otro fin. El consentimiento deberá estar registrado de forma clara, quedando prohibida la utilización de cualquier estrategia que induzca al error para la emisión del consentimiento.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o de radiodifusión por suscripción, no podrán difundir, distribuir o intercambiar la base de datos de sus abonados/clientes, sin el consentimiento escrito, previo, claro y expresado por el abonado/cliente, con excepción de los casos de cobranzas y contemplados en el ordenamiento jurídico vigente. En caso de que el prestador de servicios contrate con terceros el desarrollo de actividades inherentes, accesorias o complementarias al servicio que requieran el uso de datos personales de sus abonados, suscriptores, clientes o usuarios, será íntegramente responsable ante la ARCOTEL, ante los abonados, clientes, usuarios, suscriptores y ante terceros por las obligaciones resultantes del título habilitante, el manejo de dichos datos y el ordenamiento jurídico vigente.

En cualquier momento, el abonado, suscriptor o cliente, podrá revocar su consentimiento, en caso de haberlo otorgado, sin que el prestador pueda condicionar o establecer requisitos para tal fin, adicionales a la simple voluntad del abonado, suscriptor o cliente. Para este efecto, los prestadores de servicios pondrán a disposición de los abonados, suscriptores o clientes los medios o mecanismos claros y fáciles de aplicar; el prestador, efectuará los cambios operativos correspondientes, sin costo alguno para el abonado, suscriptor o cliente que decida retirar su consentimiento.

Se considerarán públicos los datos contenidos en las guías telefónicas de telefonía fija, no obstante lo cual los abonados tendrán derecho a que se excluyan gratuitamente sus datos personales de dichas guías.

- 4) **Información.-** Toda la información que los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción pongan a disposición de los abonados, suscriptores o clientes, sobre características de los servicios ofertados, como promociones de planes, tarifas, precios, saldos y otros servicios informativos debe ser la misma que están autorizados a ofrecer a través de sus respectivos títulos habilitantes otorgados por la ARCOTEL; esta información deberá ser precisa, gratuita y no engañosa, de conformidad con el ordenamiento jurídico.
- 5) **Formas de contratación de servicios.-** La contratación de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción podrán ser a través de las siguientes formas:
 - a. Contratos de adhesión con abonados o suscriptores.
 - b. Contratos negociados con clientes.
- 6) **Contratación de servicios adicionales, suplementarios y promociones.-** La prestación de servicios adicionales, suplementarios y promociones solo podrá realizarse previa aceptación del abonado, suscriptor o cliente.

Todas las promociones, servicios adicionales y suplementarios que ofrezca el prestador con carácter gratuito, no requerirán autorización y aceptación; la prestación de dichos servicios no debe generar al abonado, suscriptor o cliente, obligaciones de retribución de ninguna clase. El abonado, suscriptor o cliente podrá solicitar al prestador el cese de dichos servicios, lo cual deberá ser realizado por el prestador en un plazo máximo de cinco (5) días a partir del pedido del abonado, suscriptor o cliente, sin que bajo ninguna condición, se exijan o establezcan requisitos de ninguna índole, ni valores o pagos asociados a dicho cese.
- 7) **Modalidades de pago.-** En todos los casos aplican únicamente dos modalidades de pago a elección del abonado, suscriptor o cliente, y de acuerdo a la oferta de prestación del servicio. Estas modalidades son:
 - a. Modalidad prepago.
 - b. Modalidad pospago.
- 8) **Medios de pago.-** Las tarifas o precios por la prestación del servicio, serán canceladas por los abonados, suscriptores o clientes en dinero en efectivo, depósito, transferencia, débito,

tarjeta de crédito u otras legales que implemente o facilite el prestador del servicio, de acuerdo con los términos del contrato.

- 9) **Formas de aceptación de la contratación.**- La aceptación de la contratación debe ser expresa en todos los casos y puede manifestarse a través de cualquier mecanismo físico o electrónico, a elección del abonado o cliente. Para el caso de los servicios suplementarios o promociones que deseen contratar los abonados o clientes con posterioridad a la celebración del contrato de adhesión o negociado, según corresponda, podrán hacerlo vía telefónica; en este último caso, deberá ser grabada, siendo obligación de los prestadores de servicios tener constancia; de la aceptación del abonado o cliente, asegurando su plena identificación y aceptación de las condiciones ofrecidas por el prestador de servicios.

Para la modalidad prepago, se entenderá como aceptación por parte de los abonados o suscriptores la compra del servicio bajo cualquier modalidad comercial.

En todos los casos, los prestadores de servicios, mantendrán constancia de la aceptación de la contratación, a través de cualquier medio físico o electrónico, al menos hasta un año posterior a la terminación de la relación de prestación de servicios.

- 10) **Tamaño de letra.**- El texto de los contratos de adhesión y de los contratos negociados, así como de sus anexos, deberán constar en caracteres legibles, no menores a un tamaño de fuente de diez (10) puntos, de acuerdo a las normas informáticas internacionales, en términos claros y comprensibles.

Cuando en los contratos de adhesión o en los contratos negociados existiesen textos escritos con letras o números menores a un tamaño de fuente de diez puntos, éstos se tendrán como no escritos y no generarán derecho u obligación de ninguna clase.

- 11) **Entrega de copias de contrato.**- El abonado o cliente, tiene derecho a que el prestador del servicio le entregue copias debidamente suscritas y sumilladas de los contratos y de todos sus anexos o de ser el caso, una copia con la constancia de ser fiel al original, cuando se trate de documentos físicos; más cuando se trate de documentos electrónicos, se le entregará por dicho medio, copia del documento electrónico correspondiente.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán mantener, al menos hasta un año posterior a la terminación de la relación de prestación de servicios, en archivo físico o digital, el contrato suscrito, los anexos suscritos y documentos correspondientes, debidamente rubricados, que prueben el acuerdo de las partes respecto de los términos, condiciones y servicios objeto de la contratación realizada. Toda modificación de las condiciones contractuales, deberá ser aceptada por las partes y dejar constancia escrita o por medios electrónicos de la misma.

- 12) **Afectación contractual de los derechos del abonado, suscriptor o cliente.**- En caso de que en el texto de un contrato de adhesión o contrato negociado, se haya limitado, condicionado o establecido alguna renuncia de derechos de los abonados, suscriptores o clientes, respectivamente, éstas se entenderán como no escritas.

- 13) **Vigencia.**- Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán informar a sus abonados/clientes de manera clara y precisa los mecanismos de suscripción y terminación de los servicios; para la terminación, no deberán imponerse requisitos o condiciones adicionales o diferentes a las utilizadas para la suscripción o contratación. La vigencia de los contratos será respetada por las partes, esto sin perjuicio del derecho que tienen para dar por terminado o renovado según las normas legales aplicables.

En caso de que los prestadores de servicios de telecomunicaciones o radiodifusión por suscripción, con sujeción al artículo 53 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, pretendan establecer una cláusula de permanencia mínima, está obligado a dejar constancia por escrito de los beneficios, tanto técnicos como económicos

que se aplicarán, que el abonado/cliente obtiene en caso de acogerse a dicha permanencia mínima. Las condiciones de permanencia mínima que se oferten por parte de los prestadores, así como los beneficios técnicos y económicos que correspondan a dichas condiciones, serán notificados a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

En el evento de que la prestación del servicio requiera de instalación previa, la vigencia de los contratos iniciará con la instalación y activación del servicio, de lo cual deberá existir una constancia documental (acta de instalación y activación) suscrita entre el prestador del servicio y el abonado/cliente o persona autorizada, misma que será anexada al contrato y formará parte del mismo. Para otros servicios que no requieran dicha implementación, se entenderá que la vigencia iniciará con la activación del servicio, de lo cual el prestador del servicio deberá mantener los registros correspondientes que permitan verificar la fecha y hora de referencia de dicha activación.

De igual manera, es permitido pactar renovación automática del plazo del contrato de adhesión o negociado, por igual periodo y bajo las mismas o mejores condiciones, de manera sucesiva. No obstante de dicho acuerdo, el abonado o cliente podrá terminar la relación de prestación de servicios o solicitar su no renovación, en cualquier tiempo, hasta con al menos quince (15) días de anticipación a la fecha de renovación del contrato.

El decremento o incremento de impuestos, por no ser parte de la tarifa, no requieren la suscripción de un nuevo contrato o anexo.

14) Terminación del contrato.- Los contratos podrán darse por terminado por cualquiera de las siguientes causas:

Por el Prestador del Servicio:

- a) Incumplimiento de las condiciones contractuales.
- b) Si el abonado o cliente utiliza los servicios contratados para fines distintos a los convenidos o si los utiliza en prácticas contrarias a la ley.
- c) Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación.
- d) Por falta de pago, la cual no podrá ser superior a tres (3) meses, salvo que se haya acordado un tiempo mayor o exista convenio de pago vigente entre las partes. El tiempo máximo impago deberá constar en el contrato que se suscriba con el abonado o cliente.
- e) Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.

Por el Abonado, suscriptor o cliente:

- a) El abonado, suscriptor o cliente, podrá darlo por terminado, en forma anticipada, en cualquier tiempo, para lo cual solo requiere notificarlo al prestador, con por lo menos quince (15) días calendario de anticipación, por cualquier medio físico o electrónico.
- b) Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación.
- c) Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.

15) Terminación unilateral del contrato, por el abonado, suscriptor o cliente.- Sin perjuicio del plazo de vigencia del contrato, los abonados, suscriptores o clientes, podrán darlos por terminado anticipada y unilateralmente, en cualquier tiempo y por cualquier medio físico o electrónico, conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; y, sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza,

salvo saldos pendientes por servicios efectivamente prestados o bienes solicitados y recibidos, hasta la terminación del contrato.

La portación del número es una forma de terminación unilateral del contrato. Para el ejercicio del derecho a la portabilidad, el abonado o cliente, no deberá adeudar valores por la prestación del servicio o equipo terminal al prestador donante.

- 16) **Modificación de condiciones.**- Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción, no podrán modificar las condiciones de la prestación de servicios de manera unilateral. Las modificaciones unilaterales en los contratos se considerarán nulas y no tendrán ningún valor.
- 17) **Mensajes o llamadas.**- El prestador del servicio no podrá enviar en forma directa o indirecta, mensajes masivos o individuales o realizar llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista al abonado, suscriptor o cliente, cuando éste no lo haya autorizado en forma previa y expresa, de conformidad con la normativa vigente. Se exceptúan los mensajes o llamadas realizadas con fines informativos o de cobranza por el servicio contratado.
- 18) **Servicios de emergencia.**- Los prestadores de servicios de telecomunicaciones pondrán a disposición gratuita de los usuarios, el acceso a servicios de emergencia que se implementen de conformidad con el ordenamiento jurídico; por ejemplo, en el caso de los prestadores de servicios de telefonía fija, servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual, el acceso a llamadas de emergencia independientemente de la disponibilidad de saldo. Los usuarios deben hacer un buen uso de los servicios de emergencia, respetando los derechos de los demás y el orden público.
- 19) **Identificación del contratante en modalidad prepago.**- En caso de contratación de servicios prepago (contrato tácito), previo a la activación del servicio, el prestador deberá tomar las medidas necesarias que permitan la identificación del abonado o suscriptor, siendo la información mínima a ser provista por el abonado: nombre, apellido, número de cédula de ciudadanía o pasaporte (para extranjeros).
- 20) **Calidad de servicios.**- Los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, deben cumplir con los índices de calidad aprobados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para cada servicio.

Es derecho de los abonados, clientes y usuarios, obtener de su prestador la compensación por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos o el reintegro de valores indebidamente cobrados; las compensaciones pueden ser ordenadas por la ARCOTEL o establecidas por el propio prestador, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. En los casos de suspensión de servicio por fuerza mayor, calificada por la ARCOTEL, el prestador solo podrá cobrar por los servicios efectivamente brindados.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción, están obligados a atender y solucionar los reclamos presentados por los abonados/clientes relacionados con la prestación de los servicios contratados de forma oportuna, sin superar el término máximo de quince (15) días, conforme lo dispuesto en el artículo 59 No. 2 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán disponer de medios de información y asistencia para la atención de reclamos de acuerdo con la normativa vigente y obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes.

En el caso de incumplimientos o violaciones de los derechos de los abonados/clientes, reclamos o quejas que no han sido atendidos por el prestador del servicio, en relación a la calidad de servicio, facturación de servicios no contratados, pagos indebidos o en general por

cualquier irregularidad en relación con el servicio contratado, los abonados-suscriptores/clientes podrán presentar sus quejas o denuncias ante la ARCOTEL por cualquiera de los siguientes canales de atención:

- a) Atención Presencial (Oficinas de las Coordinaciones Zonales de la ARCOTEL).
- b) PBX-Directo Matriz, Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas.
- c) Call Center (llamadas gratuitas al número 1800-567567 o número que designe la ARCOTEL).
- d) Correo Tradicional (oficios).
- e) Correo Electrónico.
- f) Página Web de la ARCOTEL.

En las facturas emitidas a los abonados/clientes, deberá incluirse un texto que indique que los abonados/clientes que tengan reclamos o quejas que no han sido atendidas por el prestador de servicio pueden comunicarse al centro de información y reclamos de la ARCOTEL, para cuyo efecto se consignará el número telefónico de contacto.

21) Interrupciones o suspensiones del servicio.- Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción, deberán informar de manera oportuna los trabajos programados que involucren interrupciones, suspensión o averías en los servicios prestados, en el plazo y el medio que establezca el ordenamiento jurídico vigente y en su título habilitante. En caso de interrupciones, suspensión o averías ocasionadas por caso fortuito o fuerza mayor, los prestadores de servicios de telecomunicaciones o servicios de radiodifusión por suscripción deberán reestablecer los servicios en el plazo que se establezca en el respectivo título habilitante y lo previsto en el ordenamiento jurídico vigente.

22) Suspensión de servicios.- Los servicios contratados podrán ser suspendidos debido a las siguientes causas:

- a) Por falta de pago del abonado-suscriptor/cliente;
- b) Caso fortuito o fuerza mayor que obliguen a la suspensión del servicio, calificada por la ARCOTEL, en este caso solo se podrá cobrar por los servicios efectivamente prestados;
- c) Por uso indebido de los servicios contratados, o uso ilegal de los mismos.
- d) Por mandato judicial; y,
- e) Por otras causas previstas en el ordenamiento jurídico vigente.

La falta de pago a la que se refiere la letra a), aplicará al día siguiente de cumplida la fecha máxima de pago, la cual estará detallada en la factura emitida por el prestador del servicio.

Durante la suspensión de los servicios contratados, los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción, únicamente deberán cobrar por los servicios efectivamente prestados y aquellos que se justifiquen y no atenten en contra de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, y Títulos Habilitantes para la prestación del servicio, sin perjuicio del derecho de los prestadores del servicio de cobrar las deudas pendientes a dicho abonado-suscriptor/cliente.

El servicio será reactivado, sin que medie petición expresa del abonado/cliente, en los siguientes casos:

- a) Si la suspensión se debe a falta de pago, el prestador del servicio deberá reactivar el servicio en un plazo máximo de veinte y cuatro (24) horas, contadas a partir del pago total realizado de la suma adeudada, salvo que el prestador del servicio, reactive el mismo con la acreditación de un pago parcial o se haya suscrito un convenio de pago con el abonado/cliente.
- b) 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.
- c) Por otras causas previstas en el ordenamiento jurídico vigente.

En caso de robo o hurto del equipo terminal, la reactivación del servicio se hará dentro de las veinte y cuatro (24) horas continuas, contadas a partir de la petición del abonado/cliente, al Operador.

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 se haya producido por la falta de pago del abonado, suscriptor o cliente. El cobro del valor por reactivación del servicio no es de carácter recurrente por periodos 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.

Se excluyen del valor por reactivación del servicio:

- a) Mensajes o llamadas informativas o recordatorias de pago, que son propias de la gestión de recaudación, no vinculadas con el periodo en el cual incurrió en mora, la suspensión del servicio y la reactivación.
- b) Gestión judicial de recaudación o de ser el caso, coactiva.
- c) Valores administrativos vinculados con la contratación a terceros para la gestión de cobranza.

- 23) **Equipos arrendados o vendidos al abonado/cliente.**- En el caso de arrendamiento o adquisición de equipos, por parte del abonado/cliente, toda la información pertinente será detallada, por el prestador del servicio en un Anexo extra el cual deberá adjuntarse al contrato de prestación de servicios; en dicho documento se especificará tanto el precio facturado, las cuotas mensuales si se acordó un pago prorrateado, así como las condiciones de dicha venta o arrendamiento, indicando que, para equipos en arriendo, al momento de la entrega del equipo o terminación del contrato se considerará el deterioro normal y depreciación del mismo. En igual forma, en dicho Anexo deberá constar la aceptación expresa por parte del abonado/cliente. En caso de terminación del contrato previo al pago total de valor del equipo, el abonado/cliente deberá cancelar únicamente las cuotas pendientes.

Si como parte de las condiciones de permanencia mínima se incluyó la exoneración del pago de instalación, si el abonado cliente da por terminado anticipadamente el contrato, el

prestador únicamente, podrá exigir el pago proporcional del valor de la instalación de acuerdo al tiempo de permanencia del abonado/cliente.

Independientemente de la modalidad de contratación o plan tarifario que se aplique, el prestador no podrá condicionar la prestación del servicio de telecomunicaciones y/o servicio de radiodifusión por suscripción a la compra, arrendamiento o uso de equipos terminales del operador que preste el servicio o la contratación obligatoria de otros servicios ofrecidos por el mismo u otro prestador. El prestador no podrá exigir el uso de un determinado equipo para la prestación de servicios, siempre y cuando éstos sean técnicamente compatibles con las redes del prestador y de ser el caso, hayan cumplido con la homologación de conformidad a la normativa aplicable.

Las condiciones relativas a la instalación y retiro de equipos de propiedad del prestador del servicio deberán estar especificadas en el contrato de adhesión o en el contrato negociado. Una vez que se ha efectivizado la terminación del contrato, de así haberlo establecido en el contrato correspondiente, será obligación del prestador del servicio retirar los equipos de su propiedad que estén en poder de los abonados suscriptores o clientes; el retiro de equipos no tendrá costo adicional para el abonado, suscriptor o cliente. En caso de que en el contrato se haya hecho constar que el abonado, suscriptor o cliente, deberá realizar la entrega de los equipos en las oficinas del prestador, este lo hará en la dirección del prestador que constará en el contrato o en su caso en los centros de atención del prestador; sin perjuicio de lo cual, el abonado, suscriptor o cliente mantendrá la obligación de cancelar los valores pendientes únicamente por servicios efectivamente recibidos hasta la fecha de terminación unilateral del contrato, así como los valores adeudados por los bienes necesarios para la prestación del servicio, de ser el caso.

- 24) **Promociones y ofertas.-** Toda promoción u oferta especial deberá señalar, además del tiempo de duración de la misma, el precio anterior del bien o servicio y el nuevo precio, o, en su defecto, el beneficio que obtendrá el consumidor, en caso de aceptarla.
- a) Cuando se trate de promociones del servicio de telecomunicaciones o de audio y video por suscripción, en que el incentivo consista en la participación en concursos o sorteos, el prestador del servicio deberá informar al público sobre el monto o número de premios, el plazo y el lugar donde se podrán reclamar los premios. El prestador estará obligado a difundir adecuadamente el resultado de los concursos o sorteos.
 - b) Para el caso de promociones que acrediten minutos, capacidad o cantidad de mensajes al abonado, se imputará primero el saldo promocional y luego el de la recarga original, de conformidad con el ordenamiento jurídico. El uso del saldo promocional tendrá prelación al saldo de la recarga original, para que de esta manera se haga efectivo el beneficio de la promoción, por lo que deberá utilizarse primero el saldo promocional y luego el de la recarga original. Dicho saldo promocional para el caso de prestadores del servicio móvil avanzado, será otorgado sin costo para los abonados/clientes, mismo que podrá tener un período de uso limitado en el tiempo y su acumulación no será obligatoria.
 - c) Está prohibido el cobro de valores, tarifas o precios por acceso a las promociones o acceso a descuentos.
 - d) En el caso de que existan beneficios o incrementos que sean favorables para el abonado de manera temporal o con fines promocionales, el prestador del servicio estará obligado a notificárselos por cualquier medio físico o electrónico, indicándole de manera clara las nuevas características o mejoras, las condiciones que apliquen.
 - e) Las tarifas aplicables a promociones y ofertas también deberán ser notificadas a la ARCOTEL, en la forma prevista en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.
- 25) **Tarifas y Facturación.-** En la facturación de servicios, se observará además de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo, lo siguiente:

- a) El abonado, suscriptor o cliente tiene derecho a la acumulación y la utilización de saldos en la prestación de servicios de telecomunicaciones, independientemente de las modalidades de contratación; provenientes de recargas y a la vigencia ilimitada de las mismas, de conformidad con la regulación que para el efecto emita la ARCOTEL.
- b) Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán iniciar la facturación a partir de la fecha en que el abonado, suscriptor o cliente tenga activado el servicio contratado; durante la suspensión de cualquiera de los servicios de telecomunicaciones o radiodifusión por suscripción los prestadores facturarán únicamente por aquellos servicios efectivamente prestados de conformidad a la normativa vigente. De igual manera facturarán únicamente hasta la fecha en la que se da por terminado el contrato; para el caso de los servicios pospago se facturará únicamente por el valor proporcional, respecto del valor periódico pactado, de los servicios prestados hasta la fecha de terminación del contrato.
- c) La factura entregada contendrá tasación correcta, oportuna, clara y precisa, de acuerdo con las normas aplicables con indicación del período al que corresponde; la entrega de facturas podrá realizarse a través de medios físicos o electrónicos, acorde a la elección que realicen los abonados, suscriptores o clientes y a las disposiciones que en esta materia establezca el ordenamiento jurídico tributario.
- d) La entrega de facturas o estados de cuenta a través de Internet, correo electrónico o cualquier otro medio digital o electrónico no tendrá costo y procederá únicamente previa aceptación expresa y escrita del abonado/cliente, en la cual, el mismo manifieste su aprobación para reemplazar la entrega física de su factura.
- e) Para los servicios de telefonía fija, el servicio móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual, los prestadores están obligados a obtener la medición del servicio de voz contratado, en unidad de segundos a fin de que la facturación sea correcta, no siendo admisible ninguna modalidad de redondeo. Este principio de no redondeo será aplicable para el caso de los servicios de datos que se facturan por volumen de tráfico, respecto de las unidades de tráfico, que serán en bytes.
- f) Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán cobrar las tarifas a sus abonados/clientes de acuerdo con las regulaciones correspondientes y los planes contratados, de ser el caso. El régimen tarifario se sujeta a lo que establezca el ordenamiento jurídico vigente.
- g) Los valores por los equipos adquiridos o alquilados no son parte del régimen tarifario. En caso de existir alquiler de equipos, deberán constar en la misma factura de prestación de servicios, de manera detallada y diferenciada, y no podrán incluir ningún valor adicional a los establecidos en el contrato y en el ordenamiento jurídico tributario vigente. Se deberá especificar claramente el valor mensual a pagar por los equipos y durante cuánto tiempo, conforme las condiciones de pago.
- h) El prestador del servicio no podrá cobrar valores asociados a servicios que no hayan sido expresamente autorizados y contratados por el abonado/cliente. El prestador implementará mecanismos de compensación o devolución por valores indebidamente cobrados o facturados.
- i) Al contenido mínimo indicado en los Anexos 1a, 1b, 1c, 1d, 1e, 1f, 1g, 1h, 1i y 1j y que se incorporen a los contratos de adhesión, se podrán agregar características técnicas de los servicios que el prestador considere necesarias para describir de mejor manera el servicio prestado y las condiciones de prestación del mismo.

- j) Las facturas de consumo en la modalidad postpago del servicio o servicios correspondientes a los prestados deberá ser proporcionada al abonado/cliente en forma mensual. Para la modalidad prepago, el abonado, suscriptor o cliente tendrá derecho a recibir el detalle de sus consumos, previa solicitud expresa al prestador de servicios.
- k) La forma de pago podrá ser escogida por el abonado, suscriptor o cliente y modificada en cualquier momento a conveniencia de este, de entre las que se establezcan en el contrato de adhesión o negociado con clientes. Una vez escogida la forma de pago se deberá anexar un documento en el que se hará constar toda la información necesaria de la condición y forma de pago acordada entre el abonado/cliente y el prestador del servicio.

Art. 5.- Condiciones generales que deben cumplir los abonados, suscriptores y clientes.- Sin perjuicio de las obligaciones que se encuentran detalladas para los abonados o suscriptores y clientes, en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Reglamento para la Prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción y demás normativa vinculada; así como de lo establecido en sus respectivos títulos habilitantes para la prestación del servicio o servicios, estos se obligan a observar, respetar y aplicar, lo siguiente:

- 1) Cumplir con los términos de los contratos de adhesión o del contrato negociado.
- 2) Informarse adecuadamente y de manera oportuna, así como utilizar la información proporcionada por los prestadores de servicios.
- 3) Notificar al prestador del servicio, cuando ocurra la interrupción o daño en las instalaciones o infraestructuras de las comunicaciones sobre las cuales tuviera conocimiento y fueren directamente vinculadas con la contratación del servicio de que se le brinde.
- 4) Adoptar las medidas sugeridas por el prestador del servicio a fin de salvaguardar la integridad de la red y de las comunicaciones.
- 5) Pagar por los servicios contratados y efectivamente recibidos conforme lo determinan los contratos de adhesión o los negociados con los clientes y lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.
- 6) Cumplir con las obligaciones o resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y demás que se derivan del ordenamiento jurídico vigente.
- 7) Cumplir con las obligaciones de empadronamiento, conforme la normativa aplicable.
- 8) No utilizar los servicios contratados para realizar fraude o perjuicios a su prestador o a terceros.
- 9) No hacer uso indebido de los servicios de emergencia, respetando los derechos de los demás y el orden público.
- 10) En la utilización de servicios de telefonía fija, servicio móvil avanzado o servicio móvil avanzado a través de operador móvil virtual, abstenerse de la realización de llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previamente aceptadas por el destinatario de la llamada.

El abonado, suscriptor o cliente podrá ceder el contrato de adhesión, previa aceptación y cumpliendo los requisitos que señale el prestador de servicios de telecomunicaciones o servicios de radiodifusión por suscripción, en los casos en los cuales la normativa no lo prohíba expresamente y sea técnica, legal y financieramente posible la cesión de los derechos derivados del contrato de prestación de servicios.

CAPÍTULO II

CONDICIONES GENERALES PARA CONTRATOS DE ADHESIÓN

Art. 6.- Contratación en la modalidad prepago.- Para la modalidad prepago, se entenderá como aceptación por parte de los abonados o suscriptores la compra del servicio bajo cualquier forma comercial, para lo cual, las condiciones que se aplicarán deberán ser entregadas o informadas al abonado/ suscriptor con la compra o adquisición del servicio, por cualquier medio físico o electrónico. El mecanismo de contratación es independiente de la obligación de identificación del abonado/suscriptor previo al inicio de la prestación del servicio.

El prestador deberá incluir, junto con la constancia del producto adquirido, la siguiente información:

- Nombre del plan prepago.
- Términos y condiciones generales aplicables al servicio, o sitio web donde el abonado pueda consultar dichas condiciones, las que se referirán a:
 - Tarifas del servicio pre-pago.
 - Parámetros de calidad del servicio.
 - Información de los lugares donde puede presentar reclamos y quejas, o el sitio web en donde puede encontrar dicha información.
 - Para la activación del servicio se seguirá los procedimientos establecidos en las respectivas normativas para cada servicio.

El prestador implementará en su página web, para disponibilidad y visibilidad en la primera pantalla de acceso, los enlaces correspondientes a la información dispuesta en este artículo, mediante campos plenamente identificados para el público en general.

Art. 7.- Instrucciones para llenar los contratos de adhesión.- Al momento que se deba llenar el contrato de adhesión, para los contratos físicos en modalidad postpago, tanto el abonado como el prestador del servicio deberán considerar lo siguiente:

- En los casos que se deba elegir entre las opciones SI/NO, obligatoriamente se deberá marcar una de las dos opciones, ya sea con una "X" o seleccionando claramente el cuadro respectivo.
- Todos los campos deberán ser llenados, y en los casos que no se requiera colocar información se deberá realizar una raya en el campo correspondiente.
- Se deberá evitar suscribir contratos con correcciones o enmendaduras.

En el caso de existir enmendaduras, que consten marcadas las dos opciones SI/NO, o se deje en blanco, en caso de controversia o reclamo por parte del abonado o suscriptor, se tomará la opción más favorable al abonado o suscriptor.

Art. 8.- Contenido mínimo de los contratos de adhesión.- El modelo de contrato de adhesión que elaboren los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones y que lo remitan para inscripción y registro en la ARCOTEL y posterior uso y aplicación, deberá contener como mínimo los siguientes aspectos:

- 8.1. Lugar y fecha de celebración.
- 8.2. Identificación de los comparecientes.
- 8.3. Datos del prestador, con el siguiente detalle:
 - Nombre/Razón Social:
 - Nombre comercial:

Dirección: (Av. Principal Nro. De casa o lote y calle secundaria)

Provincia: Ciudad:

Cantón:

Parroquia: No. Teléfono:

RUC: Correo Electrónico:

Web: (Página web del Prestador)

8.4. Datos del abonado/suscriptor, con el siguiente detalle:

Nombres/Razón social:

Cédula/RUC: Email:

Dirección: (Av. Principal Nro. De casa o lote y calle secundaria)

Provincia: Ciudad: Cantón:

Parroquia:

Dirección donde será prestado el servicio: (Aplica cuando el servicio permita determinar esta información).....

Número telefónico de referencia fijo/móvil:

El abonado es de la tercera edad o con discapacidad? Si..... No.....

(En caso afirmativo, aplica tarifa preferencial de acuerdo al plan del prestador)

8.5. Objeto del contrato.

8.6. En caso de empaquetamiento de servicios deberá especificarse los servicios del paquete y los beneficios para cada uno, incluyendo las tarifas aplicables.

8.7. Plazo de vigencia del contrato y su renovación.

8.8. Causales y mecanismos de terminación del contrato.

8.9. Cláusula de permanencia mínima, de ser el caso.

8.10. Tarifa y forma de pago.

8.11. Reclamos y soporte técnico, con la siguiente información:

- Medio electrónico: (Definir tipo: Página Web, redes sociales: Facebook, Twitter u otros)
- Oficinas de atención a usuarios:
- Horarios de atención:
- Teléfono:

- Debe indicarse que el abonado o cliente también podrá presentar sus denuncias y reclamos ante la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL).

8.12. Solución de controversias, debiendo conservar el abonado o cliente, el derecho a recurrir ante la justicia ordinaria. En el caso de optar por un centro de mediación o arbitraje, si así lo deciden expresamente las partes, en cuyo caso el abonado/suscriptor deberá señalarlo en forma expresa.

8.12. Señalamiento de domicilio para notificaciones.

8.13. Como anexo(s) las condiciones de contratación de cada servicio de que se trate.

8.14. Anexo adicional en el caso de compra o arrendamiento de equipos; el cual contendrá los temas relacionados a las condiciones de los equipos adquiridos/arrendados. Entre otras características se deberá incluir: cantidad, precio, marca, estado, y las condiciones de tal adquisición o arrendamiento, particularmente el tiempo en el que se pagará el arrendamiento o la compra del equipo, el valor mensual a cancelar o las condiciones de pago.

8.15. Anexo adicional en el caso de aceptación o autorización del abonado, suscriptor o cliente, respecto de los datos personales o información que expresamente autoriza usar al prestador; especificando el plazo de la autorización y el objetivo que esta utilización persigue, conforme lo dispuesto en el artículo 121 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

El modelo de contrato de adhesión inscrito o registrado ante la ARCOTEL deberá ser publicado en la página web del prestador del servicio. Tanto el modelo de contrato como los anexos elaborados por cada prestador deberán ser remitidos a la ARCOTEL para su correspondiente inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones, así como las modificaciones que realicen a futuro de los mismos.

CAPÍTULO III

CONDICIONES GENERALES PARA CONTRATOS NEGOCIADOS

Art. 9.- Texto de contratos negociados.- Los contratos negociados con clientes, no requieren someterse a un contenido mínimo, ni deben ser presentados a la ARCOTEL, para su revisión, aprobación y registro; sin embargo, en caso de que en el texto contractual o sus anexos se hayan introducido cláusulas o condiciones que implique que se haya limitado, condicionado o establecido alguna renuncia a los derechos de los clientes, se entenderá como no escrito, sin perjuicio de que la ARCOTEL disponga su modificación y sanciones en caso de ser procedente; en el evento de que persista el incumplimiento.

TÍTULO III EMPADRONAMIENTO

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

Artículo 10.- Aplicabilidad.- Este título regula el procedimiento para el empadronamiento de abonados, suscriptores o clientes de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción.

CAPÍTULO II OBLIGACIONES DE EMPADRONAMIENTO Y REGISTRO DE IDENTIDAD

Artículo 11.- Obligaciones de los abonados, suscriptores y clientes.- Son obligaciones de los abonados o clientes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción, las siguientes:

- a. Cumplir con sus obligaciones de empadronamiento o registro de identidad;
- b. Proporcionar y registrar con el prestador del servicio, sus datos de identificación y demás información asociada al servicio, independientemente de la modalidad de contratación o los servicios contratados.
- c. Asumir la responsabilidad por la información que proporcione en aplicación de la presente Norma Técnica; la consignación de datos erróneos o falsos por parte de los abonados, suscriptores y clientes será de exclusiva responsabilidad de los mismos.
- d. Proporcionar la información que se requiera para actualizar la información constante en la base de datos de empadronamiento; así como, informar cualquier cambio de la titularidad o datos personales relacionados con el servicio contratado, aplicables al empadronamiento.

Artículo 12.- Obligaciones de los prestadores.- Son obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción, las siguientes:

- a. Empadronar a todos sus abonados, suscriptores y clientes, para lo cual darán todas las facilidades para que dicho registro de identidad se lleve a efecto.
- b. Para los prestadores del servicio móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual, verificar la integridad de la información relativa al empadronamiento, o involucrada en dicho proceso.
- c. Mantener actualizada una base de datos de empadronamiento, conforme las condiciones establecidas en la presente Norma.

- Esta obligación de registrar y mantener actualizado el catastro de información de identificación de todos los abonados, suscriptores o clientes, conforme el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 11 de la presente norma, lo que debe realizarse independientemente de su plan comercial o modalidad del servicio contratado (prepago o pospago), el tipo de servicio, el tipo de contratación, esquema de pago, contratación mediante empaquetamiento u otras circunstancias derivadas de la contratación del servicio; y, en igual forma, sin perjuicio de que la contratación se haya realizado por medio de un revendedor de servicios, intermediario o cualquier otra forma de gestión comercial.
- d. Disponer de un mecanismo en línea, que permita a los abonados o clientes, consultar el detalle de los números, líneas o códigos de abonado que se encuentren registrados a su nombre, así como los servicios contratados por el abonado, suscriptor o cliente.

Artículo 13.- Base de Datos de Empadronamiento.- La base de datos del empadronamiento, deberá contener como mínimo la siguiente información actualizada:

- a. Nombres y apellidos del abonado, suscriptor y cliente.
- b. Número de cédula de ciudadanía o de identidad; o, pasaporte (para extranjeros) o documento que acredite condición de refugiado, del abonado, suscriptor y cliente o número del Registro Único de Contribuyente (RUC) para el caso de personas jurídicas.
- c. Servicio o servicios contratados por el abonado, suscriptor y cliente.
- d. Número o código asignado por el prestador al abonado, suscriptor y cliente
- e. Ciudad y dirección del domicilio o residencia del abonado, suscriptor y cliente; en las modalidades y servicios que sean aplicables.
- f. Fecha y hora en la que se realizó el empadronamiento o registro.

Se prohíbe el empadronamiento o registro de menores de edad, salvo el caso de menores de edad emancipados, independientemente del servicio o la modalidad de contratación del servicio.

Artículo 14.- Prohibición.- Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción, no podrán difundir, distribuir o intercambiar la base de datos de sus abonados, o clientes, sin el consentimiento escrito, previo, claro y expresado por el abonado, suscriptor y cliente, con excepción de los casos contemplados en el ordenamiento jurídico vigente. En cualquier momento, el abonado o cliente, podrá revocar su consentimiento, notificándolo por cualquier medio al prestador, el que efectuará los cambios operativos correspondientes, sin costo alguno.

Los prestadores de servicio móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual, sus distribuidores u otros se encuentran prohibidos de comercializar SIM Cards o cualquier otro dispositivo similar que permita el uso del servicio antes de registrar los datos de identificación del abonado, suscriptor o cliente en la base de datos de empadronamiento.

Las obligaciones de los prestadores señalados en esta Norma no excluyen a aquellas que consten en la Constitución de la República y en general en el ordenamiento jurídico vigente.

Artículo 15.- Actualización de la información.- Para fines de actualización de la información de empadronamiento, los abonados, suscriptores o clientes, deberán utilizar los mecanismos y procedimientos establecidos por el prestador del servicio y proveer la información correspondiente a tal fin, para que se la incorpore en la base de datos de empadronamiento.

Los prestadores de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción deberán mantener actualizada y depurada la base de datos del empadronamiento.

CAPÍTULO IV

EMPADRONAMIENTO PARA EL SERVICIO MÓVIL AVANZADO Y MÓVIL AVANZADO A TRAVÉS DE OPERADOR MÓVIL VIRTUAL

Artículo 16.- Aplicación de la obligación de empadronamiento.- Previo a brindar el servicio o servicios contratados, el prestador está obligado a registrar los datos del nuevo abonado o cliente a fin de empadronarlo, independientemente de la modalidad de contratación (prepago o pospago); caso contrario el prestador no podrá brindar el servicio o servicios contratados.

Las personas que en territorio ecuatoriano utilicen equipos terminales en las redes de los prestadores del servicio móvil avanzado y servicio móvil avanzado a través de operador móvil virtual operando en modalidad de roaming internacional, debidamente habilitados por los prestadores, no requieren del cumplimiento del empadronamiento establecido en la presente Norma.

Es obligación de los prestadores del servicio móvil avanzado y del servicio móvil avanzado a través de operador móvil virtual, el poder determinar la información relativa a los números o códigos que se encuentren utilizando el servicio en modalidad roaming internacional en la red del operador en territorio ecuatoriano.

Artículo 17.- Datos del abonado, suscriptor o cliente para la modalidad de contratación pospago.- Los datos correspondientes a nombres y apellidos del abonado o cliente, número de cédula de identidad o ciudadanía, pasaporte o documento que acredita la calidad de refugiado en caso de extranjeros, en el caso de personas naturales; así como la razón social o denominación para el caso de personas jurídicas, deberán ser consignados en un formulario específico facilitado por el prestador al momento de solicitarse la contratación o integrado en el texto del contrato que se suscriba para la provisión respectiva. El prestador del servicio será responsable de verificar los datos recibidos bajo esta modalidad y en caso favorable, vinculará los datos consignados con el número o código asignado a dicho abonado, suscriptor o cliente. El prestador no podrá brindar el servicio sin haber verificado la identidad del abonado, suscriptor o cliente.

Artículo 18.- Datos del abonado o suscriptor para la modalidad de contratación prepago.- Las condiciones que se utilizarán para el empadronamiento de los nuevos abonados o suscriptores prepago serán las siguientes, para lo cual los prestadores deberán implementar las facilidades y mecanismos correspondientes:

- a. Las personas naturales (cédula de ciudadanía), y los extranjeros que posean cédula de identidad, deberán empadronarse de forma presencial en los Centros de Atención al Usuario o Puntos de Empadronamiento del prestador o por medio de IVR o por cualquier otro medio o mecanismo seguro de validación.
- b. Los representantes de las personas jurídicas y las personas extranjeras que no posean cédula de identidad, o que acrediten calidad de refugiados, deberán empadronarse únicamente de manera presencial en los Centros de Atención al Usuario o Puntos de Empadronamiento del prestador del servicio. En el caso de los representantes de las personas jurídicas, el empadronamiento estará a cargo del Representante Legal, el cual deberá adjuntar para fines de empadronamiento, copia del documento que establezca la razón social o denominación para personas jurídicas, copia de la cédula de ciudadanía (o pasaporte, en el caso de extranjeros), del representante legal de la persona jurídica, copia del documento que acredite la condición de representante legal de la persona jurídica. Para las personas extranjeras, al momento del empadronamiento, se deberá proveer una copia del documento de identificación otorgado por el país de origen.

Artículo 19.- Límite de líneas a ser empadronadas en modalidad prepago.- Los abonados en modalidad prepago, no podrán empadronar más de 10 líneas o códigos a su nombre a través de mecanismos electrónicos. En caso de que un abonado requiera empadronar más de 10 líneas, deberá realizar dicho proceso de manera presencial en los Centros de Atención al Usuario o Puntos de Empadronamiento del prestador certificando que no destinará el servicio de ninguna de las líneas o códigos objeto del empadronamiento a la reventa o comercialización.

Artículo 20.- Información adicional.- El prestador del servicio móvil avanzado o del servicio móvil avanzado a través de operador móvil virtual, verificará los datos proporcionados por los abonados o clientes, y en caso favorable, vinculará los datos consignados por el abonado o cliente, con el número telefónico asignado a dicho abonado o cliente, y con el número de SIM CARD (IMSI) según corresponda a la tecnología utilizada.

Toda esta información deberá constar en la base de datos de empadronamiento del prestador del servicio móvil avanzado, con la información de los abonados, suscriptores o clientes.

Artículo 21.- Verificación de información de empadronamiento.- Los datos suministrados por los abonados o clientes del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual con fines de empadronamiento o actualización de la información, deberán ser verificados por el prestador del servicio, con la base de datos de cedulación a cargo del Registro Civil o la que corresponda, previo su inclusión en la base de empadronamiento. La base de datos del Registro Civil o la que señale la DINARDAP será compartida con los prestadores del servicio, en las condiciones establecidas por tal Entidad para el efecto y de conformidad al ordenamiento jurídico vigente.

DISPOSICIONES GENERALES, TRANSITORIAS Y DEROGATORIAS

Disposiciones Generales

Primera.- Se establece como contenido mínimo, referencial, los anexos 1a, 1b, 1c, 1d, 1e, 1f, 1g, 1h, 1i y 1j, de condiciones aplicables a la contratación de cada uno de los servicios de telecomunicaciones o radiodifusión por suscripción.

Segunda.- Los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones, deberán publicar en su página web, el contenido íntegro de la presente Norma y los modelos de los contratos de adhesión registrados.

Disposiciones Transitorias

Primera.- Una vez que la presente Norma Técnica entre en vigencia con su publicación en el Registro Oficial, los prestadores de servicios comprendidos en el ámbito de la presente Norma Técnica, deberán presentar a la ARCOTEL, en un término de treinta (30) días, los modelos de contratos de adhesión, para su inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones. La ARCOTEL inscribirá y registrará los mismos en el término de sesenta (60) días; en caso de no existir pronunciamiento por parte del Regulador se entenderán inscritos y registrados, independientemente de la aplicación de lo establecido en el artículo 50 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Una vez realizada la inscripción ante la ARCOTEL, los contratos de adhesión deberán aplicarse por parte de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y audio y video por suscripción en un plazo máximo de treinta (30) días, y regirán tanto para las nuevas contrataciones, como para aquellos contratos que por estar llegando al fin del plazo de vigencia, los abonados solicitan renovar o la renovación se produce de manera automática y sucesiva. En caso de que exista petición expresa de un abonado para que se aplique el nuevo modelo de contrato, el prestador del servicio está en la obligación de atender dicha petición.

Segunda.- Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de servicios de radiodifusión por suscripción que no correspondan al servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual, deberán, en el plazo de tres (3) meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Norma, contar con la base de datos de empadronamiento y registro de identidad de sus abonados.

Disposiciones Derogatorias

Primera.- Se deroga el REGLAMENTO PARA LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO, publicado en Registro Oficial No. 750 de 20 de julio de 2012 y la Resolución Nro. TEL-204-10-CONATEL-2013 de 4 de abril de 2013, publicada en el Registro Oficial No. 955 de 16 de mayo de 2013 por la que se aprobó las Condiciones Generales y Básicas para la contratación de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado; así como el Anexo a la citada Resolución, con las Condiciones Generales y Básicas, que fue publicado en el Registro Oficial No. 15 de 14 de junio de 2013.



Segunda.- Las Resoluciones 191-07-CONATEL-2009, de 25 de mayo de 2009 y TEL-214-05-CONATEL-2011 de 24 de marzo de 2011 y TEL-535-18-CONATEL-2012, de 9 de agosto de 2012 quedan derogadas en todo cuando se refiera a las obligaciones de empadronamiento; siendo en lo demás, aplicables en todo lo que no se contradiga con la presente Norma Técnica. Esta Norma Técnica entrará en vigencia, una vez publicada en el Registro Oficial.

Dado en Quito, Distrito Metropolitano, a XX de XXX de 2018.

7
177

ANEXO 1

**ANEXOS DE REFERENCIALES PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES Y DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN**

Se deberá anexar cada una de las fichas al contrato que se suscriba con los abonados/suscriptores, de acuerdo a los servicios contratados por el abonado.

PROYECTO

Anexo 1a
SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

Fecha de suscripción del Anexo: de de 20.....

Nombre del Plan: (Incluir consulta prepago/pospago)

Número Telefónico Asignado Plazo de instalación y activación del servicio (horas, días)

Servicios que incluye (Listar todos los servicios que impliquen pago de valores):

	SI	NO		SI	NO
Telefonía Fija			Transferencia de Llamada		
Larga Distancia Internacional (LDI)			Llamada en Espera		
Llamadas 1-900			Servicio Clip		
Marcación Abreviada					

Tarifas Aplicables (Incluir tarifas para todos los servicios contratados) (*):

Tarifa Básica Mensual		USD	Facturación Detallada		USD/fact.
Telefonía Fija ON NET		USD/min	Cambio de Categoría, nombre o razón social		USD/even.
Telefonía Fija OFF NET (**)		USD/min	Suspensión Temporal del Servicio		USD/mes
Telefonía Fija ON NET		USD/min	Bloqueo a: Celulares y/o LDI		USD/even.
Marcación Abreviada		USD/mes	Cambio de Número		USD/even.
Servicio Clip		USD/mes	Derechos de inscripción		USD/línea.
Llamada en Espera		USD/mes			
SMA (Celular) (**)		USD/min			
Transferencia de Llamada		USD/mes			
Casillero de Voz		USD/mes			

En caso de aceptación de LDI, se debe adjuntar al presente contrato el listado de tarifas aplicables, o el enlace de la información disponible en la página web del prestador del servicio.

Sitio de consulta de tarifas de servicios que ofrece el prestador www.prestador.com/tarifas-servicios

Sitio para consulta detallada de tarifas LDI www.prestador.com/tarifas-internacionales

Valores a cancelar por una sola vez:

Valor de instalación y materiales		USD
Derechos de inscripción		USD

Detallar minutos sin costo incluidos en la tarifa básica mensual:

Formato en el que se entrega la Guía Telefónica:

Física	Electrónica
--------	-------------

 Sitio web para consulta de Indicadores de Calidad: www.prestador.com/calidad

Notas:
 * Las tarifas no incluyen impuestos de ley.
 ** Las tarifas incluyen costos de interconexión.

(Prestador) _____
(Abonado/suscriptor)

7/10

Anexo 1b
SERVICIO MÓVIL AVANZADO
Fecha de suscripción del Anexo: de de 20.....

Nombre del Plan: _____

Tipo de Plan: Personal Corporativo Empresarial:

Número(s) Telefónico(S) Asignado(s):

_____ Plazo para instalar/activar el servicio _____

Modalidad del Servicio: Prepago: Pospago

El contrato incluye permanencia mínima: SI NO TIEMPO: _____

Beneficios por permanencia mínima _____

Servicios Incluidos:

Telefonía Móvil: Internet móvil (Datos): Mensajes de texto (SMS): Otros: _____

Tarifas Aplicables (Incluir tarifas para todos los servicios contratados (*):

Si existen tarifas diferenciadas, se debe detallar (por horario, grupos de usuarios, etc.)

Llenar para POSPAGO:

Tarifa Mensual Pospago	_____	USD
Valor asignado para llamadas	_____	USD
Valor asignado para SMS	_____	USD
Valor asignado para Datos	_____	USD

Llenar para POSPAGO y PREPAGO:

Llamada ON-NET	_____	USD/min
Llamada OFF-NET (**)	_____	USD/min
SMS ON-NET	_____	USD/SMS
SMS OFF-NET (**)	_____	USD/SMS
Valor MB (datos)	_____	USD/MB
Llamada Telefonía Fija (**)	_____	USD/min
_____	_____	_____

Para el caso de servicios de datos, especificar las condiciones de navegación aplicables al abonado/cliente de acuerdo al volumen de consumo de datos (como por ejemplo limitación de velocidad máxima al superar un determinado consumo de datos).

Sitio para consulta de tarifas de otros servicios que ofrece el prestador	www.prestador.com/tarifas-servicios
Sitio para consulta de tarifas LDI	www.prestador.com/tarifas-internacionales
Sitio para consulta de tarifas Roaming internacional	www.prestador.com/tarifas-roaming

Sitio web para consulta de Indicadores de Calidad:

www.prestador.com/calidad

Sitio web para consulta de Cobertura:

www.prestador.com/cobertura

Notas:

* Las tarifas no incluyen impuestos de ley

** Las tarifas incluyen cargos de interconexión

(Prestador)

(Abonado/suscriptor)

Anexo 1c

SERVICIO MÓVIL AVANZADO por OMV

Fecha de suscripción del Anexo: de de 20.....

Nombre del Plan: _____

Tipo de Plan: Personal Corporativo Empresarial:

Número(s) Telefónico(S) Asignado(s): _____

Plazo para instalar/activar el servicio

Modalidad del Servicio: Prepago: Pospago:

El contrato incluye permanencia mínima: SI NO TIEMPO:

Beneficios por permanencia mínima _____

Servicios Incluidos:

Telefonía Móvil: Internet móvil (Datos): Mensajes de texto (SMS) Otros:

Tarifas Aplicables (Incluir tarifas para todos los servicios contratados) (*):

Si existen tarifas diferenciadas, se debe detallar (por horario, grupos de usuarios, etc.)

Llenar para POSPAGO:		Llenar para POSPAGO y PREPAGO:	
Tarifa Mensual Pospago	USD	Llamada:ON-NET	USD/min
Valor asignado para llamadas	USD	Llamada OFF-NET (**)	USD/min
Valor asignado para SMS	USD	SMS ON-NET	USD/SMS
Valor asignado para Datos	USD	SMS OFF-NET (**)	USD/SMS
		Valor MB (datos)	USD/MB
		Llamada Telefonía Fija (**)	USD/min

Para el caso de servicios de datos, especificar las condiciones de navegación aplicables al abonado/cliente de acuerdo al volumen de consumo de datos (como: por ejemplo limitación de velocidad máxima al superar un determinado consumo de datos).

Sitio para consulta de tarifas de otros servicios que ofrece el prestador	www.prestador.com/tarifas-servicios
Sitio para consulta de tarifas LDl	www.prestador.com/tarifas-internacionales
Sitio para consulta de tarifas Roaming internacional	www.prestador.com/tarifas-roaming

Sitio web para consulta de Indicadores de Calidad:

Sitio web para consulta de Cobertura:

Notas:

* Las tarifas no incluyen impuestos de ley

** Las tarifas incluyen cargos de interconexión

(Prestador) _____
(Abonado/suscriptor)

7 RTP

Anexo 1d

SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES POR SATÉLITE

Nombre del Plan:

Tipo de Plan:

Personal

Corporativo

Empresarial:

Número(s) Telefónico(S) Asignado(s):

Plazo para instalar/activar el servicio
(horas, días)

Modalidad del Servicio:

Prepago:

Postpago

Servicios Incluidos:

Voz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Banda Ancha Satelital (Internet/Datos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SMS Satelital	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SI

NO

Tarifas Aplicables (Incluir tarifas para todos los servicios contratados) (*):

Si existen tarifas diferenciadas, se debe detallar (por horario, grupos de usuarios, etc.)

Llenar para POSPAGO

Tarifa Mensual Postpago	<input type="text"/>	USD
Cantidad para llamadas	<input type="text"/>	USD
Cantidad para SMS	<input type="text"/>	USD
Cantidad para Datos	<input type="text"/>	USD

Llenar para POSPAGO y PREPAGO:

Llamada ON-NET	<input type="text"/>	USD/min
Llamada OFF-NET (**)	<input type="text"/>	USD/min
SMS ON-NET	<input type="text"/>	USD/SMS
SMS OFF-NET (**)	<input type="text"/>	USD/SMS
Valor MB (datos)	<input type="text"/>	USD/MB
Llamada Telefonía Fija (**)	<input type="text"/>	USD/min
	<input type="text"/>	

El contrato incluye permanencia mínima:

Beneficios por permanencia mínima

SI

NO

Información Adicional:

Sitio web para consulta de Cobertura:	www.prestador.com/cobertura
Sitio web para consulta de Índices de Calidad	www.prestador.com/calidad
Sitio web para consulta de tarifas de otros servicios que ofrece el prestador	www.prestador.com/tarifas-servicios

Se debe adjuntar al presente contrato el listado de tarifas aplicables para LDI, en caso que aplique.

Notas:

* Las tarifas no incluyen impuestos de ley

** Las tarifas incluyen cargos de interconexión

(Prestador)

(Abonado/suscriptor)

Anexo 1f

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

Fecha de suscripción del Anexo: de de 20.....

Nombre del Plan:

Red de Acceso:

Par de Cobre	
--------------	--

Fibra óptica	
--------------	--

Coaxial	
---------	--

Inalámbrico	
-------------	--

--	--

--	--

Tipo de cuenta:

Residencial	
-------------	--

Corporativo	
-------------	--

Cibercafé	
-----------	--

Otros tipos	
-------------	--

Velocidad (kbps) (Si existe velocidad máxima para acceso a internet en servidores internacionales y a través del NAP local, se debe especificar):

Comercial de bajada	
---------------------	--

Comercial de subida	
---------------------	--

Mínima efectiva de bajada	
---------------------------	--

Mínima efectiva subida	
------------------------	--

Nivel de Compartición (1:1, 2:1, 4:1, 8:4)

El contrato incluye permanencia mínima:

SI NO TIEMPO:

Beneficios por permanencia mínima

Servicios adicionales que se ofrece:

	SI	NO	Descripción:
Cuentas de Correo Electrónico	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Más cuentas creadas al momento por cuenta única
Otros servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Tarifas (*):

Valores a pagar por una sola vez:

	Valor instalación
--	-------------------

 USD

Plazo para instalar/activar el servicio (horas, días)

Valores pago mensual:

	Valor (USD)
--	-------------

Detalle otros valores:

Valor mensual	
---------------	--

Ítem	Valor (USD)
Otros servicios	
Otros servicios	
Total Otros Valores	

Otros servicios	
-----------------	--

Valor total	
-------------	--

Sitio web para consulta de tarifas:

 www.prestador.com/tarifas

Sitio web consulta calidad del servicio:

 www.prestador.com/calidad

Notas:

* Las tarifas no incluyen impuestos de ley

(Prestador)

(Abonado/suscriptor)

Anexo 1g
SERVICIO TRONCALIZADO

Fecha de suscripción del Anexo: de de 20.....

Nombre del Plan:

Modalidad de servicio: Digital: Analógico:

Número de Equipos/Terminales contratados: Digitales: Analógicos:

El contrato incluye permanencia mínima: SI NO TIEMPO
Beneficios por permanencia mínima _____

Servicios adicionales que se ofrece:

Tarifas (*):
Valores a pagar por una sola vez:
Valor instalación/configuración USD

Plazo para instalar/activar el servicio (horas, días)

Valores pago mensual:

	Valor (USD)
Valor mensual	<input type="text"/>
Valores otros servicios	<input type="text"/>
Valor total	<input type="text"/>

Detalle de Otros Valores:

Ítem	Valor (USD)
	<input type="text"/>
	<input type="text"/>
Total Otros Valores:	<input type="text"/>

Sitio WEB para consulta de Cobertura:
 Sitio web para consulta de la calidad:
 Sitio web para consulta de tarifas:

Notas:
* Las tarifas no incluyen impuestos de ley

(Prestador)

(Abonado/suscriptor)

Anexo 1h

SERVICIO COMUNAL

Fecha de suscripción del Anexo: de de 20.....

Nombre del Plan: _____

Modalidad de prestación: Digital: Analógico:

Número de Equipos/Terminales contratados: Digitales: Analógicos:

El contrato incluye permanencia mínima: SI NO
 Beneficios por permanencia mínima _____

Servicios adicionales que se ofrece:

Tarifas (*):
 Valores a pagar por una sola vez:
 Valor instalación/configuración USD
 Plazo para instalar/activar el servicio (horas, días)

Valores pago mensual:

	Valor (USD)
Valor mensual	<input type="text"/>
Otros Valores	<input type="text"/>
Valor total	<input type="text"/>

Detalle de Otros Valores:

Ítem	Valor (USD)
Otros Valores	<input type="text"/>
Otros Valores	<input type="text"/>
Total Otros Valores:	<input type="text"/>

Plazo para instalación/Configuración del Servicio (días):

Sitio web para consulta de Indicadores de Calidad:

Sitio WEB para consulta de Cobertura:

Sitio web para consulta de tarifas:

Notas:
 * Las tarifas no incluyen impuestos de ley

 (Prestador)

 (Abonado/suscriptor)

Anexo 11

SERVICIO DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN

Fecha de suscripción del Anexo: de de 20.....

Nombre del Plan:

Modalidad de prestación:

Cable Físico	<input type="checkbox"/>	Televisión Codificada terrestre	<input type="checkbox"/>
Televisión Codificada Satelital (DTH/DBS)	<input type="checkbox"/>		

Número de canales incluidos en el plan:

Video (nacionales) Video (internacionales) Audio:

Detalle de los canales incluidos en el plan contratado (Adjuntar listado de canales del plan): Un canal incluido en el listado, y que forma parte del contrato no podrá ser retirado o cambiado a otro plan o paquete; a menos que el mismo sea retirado definitivamente de la grilla y dicho retiro haya sido previamente notificado a la ARCOTEL, en este caso, el prestador deberá cobrar la tarifa proporcional en función de los canales que queden disponibles para el abonado o suscriptor.

Puntos de Servicio Adicionales:

Incluye Puntos adicionales SI: NO:

Número de Puntos adicionales

El contrato incluye permanencia mínima: SI: NO:

Beneficios por permanencia mínima _____

Servicios adicionales que se ofrece:

_____	_____
_____	_____

Tarifas (*):

Valores a pagar por una sola vez:

Valor instalación/configuración USD

Plazo para instalar/activar el servicio (horas, días)

Valores pago mensual:

	Valor (USD)
Valor mensual	<input type="text"/>
Otros Valores	<input type="text"/>
Valor total	<input type="text"/>

Detalle de Otros Valores:

Ítem	Valor (USD)
Otros Servicios	<input type="text"/>
Otros Servicios	<input type="text"/>
Total Otros Valores:	<input type="text"/>

Sitio web para consulta de tarifas:
www.prestador.com/tarifas

Sitio web para consulta de Indicadores de Calidad:
www.prestador.com/calidad

Notas:

* Las tarifas no incluyen impuestos de ley

 (Prestador)

 (Abonado/suscriptor)

Anexo 1j
SERVICIO PORTADOR

Fecha de suscripción del Anexo: de de 20.....

El contrato incluye permanencia mínima: SI NO TIEMPO:
Beneficios por permanencia mínima

Enlaces Nacionales:

No.	Descripción de enlace	Medio de transmisión	Velocidad de transmisión (kbps)	Compartición

Enlaces Internacionales:

No.	Descripción de enlace	Medio de transmisión	Velocidad de transmisión (kbps)	Compartición

Servicios adicionales que se ofrece:

Tarifas (*):

Valores a pagar por una sola vez:

Valor instalación/Configuración USD

Plazo para instalar/activar el servicio (horas, días)

Valores pago mensual:

Valor (USD)

Valor mensual

Valores otros servicios

Detalle Otros Valores:

Ítem	Valor (USD)

Sitio web para consulta de tarifas:
 web para consulta de la calidad del servicio:

www.prestador.com/tarifas
 www.prestador.com/calidad

Notas:

* Las tarifas no incluyen impuestos de ley

(Prestador)

(Abonado/suscriptor)

ANEXO 2

MODELO REFERENCIAL DE CONTRATO DE ADHESIÓN
(Contenido mínimo)

1) CLÁUSULA PRIMERA.- Lugar y fecha.- Datos de los Comparecientes:

Datos del prestador

Nombre/Razón Social:
 Nombre comercial:
 Dirección: (Av. Principal Nro. De casa o lote y calle secundaria)
 Provincia: Ciudad: Cantón:
 Parroquia: No. Teléfono:
 RUC: Correo Electrónico:
 Web: (Página web del Prestador)

Datos del abonado/suscriptor

Nombres/Razón social:
 Cédula/RUC: Email:
 Dirección: (Av. Principal Nro. De casa o lote y calle secundaria)
 Provincia: Ciudad: Cantón:
 Parroquia:
 Dirección donde será prestado el servicio: (Aplica cuando el servicio permita determinar esta información).....
 Número telefónico de referencia fijo/móvil:

El abonado es de la tercera edad o discapacitado? Si..... No.....
 (En caso afirmativo, aplica tarifa preferencial de acuerdo al plan del prestador)

2) CLÁUSULA SEGUNDA.- Objeto: El prestador del servicio se compromete a proporcionar al abonado/suscriptor el/los siguiente(s) servicio (s), para lo cual el prestador dispone de los correspondientes títulos habilitantes otorgados por la ARCOTEL, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente:

- Móvil Avanzado (SMA)
- Móvil Avanzado a través de Operador Móvil Virtual (OMV)
- Telefonía Fija
- Telecomunicaciones por satélite
- Valor Agregado
- Acceso a internet
- Troncalizados
- Comunes
- Audio y video por suscripción
- Portador

Las Condiciones Técnicas del/los servicio(s) que el abonado va a contratar se encuentran detalladas en el Anexo N° 1, el cual forma parte integrante del presente contrato.

3) CLÁUSULA TERCERA.- Vigencia del Contrato: El presente contrato tendrá una duración de y entrará en vigencia, a partir de la fecha de instalación y prestación efectiva del servicio. La fecha inicial considerada para facturación para cada uno de los servicios contratados debe ser la de la activación de servicio.

Las partes se comprometen a respetar el plazo de vigencia pactado, sin perjuicio de que el abonado/suscriptor pueda darlo por terminado unilateralmente, en cualquier tiempo, previa notificación física o electrónica, con por lo menos quince (15) días de anticipación, conforme lo dispuesto en las Leyes

Handwritten signature

Orgánicas de Telecomunicaciones y de Defensa del Consumidor y sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza.

El abonado acepta la renovación automática sucesiva del contrato en las mismas condiciones de este contrato, independientemente de su derecho a terminar la relación contractual conforme la legislación aplicable, o solicitar en cualquier tiempo, con hasta quince (15) días de antelación a la fecha de renovación, su decisión de no renovación:

Si... No...

4) CLÁUSULA CUARTA.- Permanencia mínima:

El abonador se acoge al periodo de permanencia mínima de en la prestación del servicio contratado?

Si... No...

Los beneficios de la permanencia mínima son: *(Detallar los beneficios de la permanencia mínima del servicio si el abonado decide acogerse a esta).*

La permanencia mínima se acuerda, sin perjuicio de que el abonado/suscriptor conforme lo determina la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, pueda dar por terminado el contrato en forma unilateral y anticipada, y en cualquier tiempo, previa notificación por medios físicos o electrónicos al prestador, con por lo menos quince (15) días de anticipación, para cuyo efecto deberá proceder a cancelar los servicios efectivamente prestados o por los bienes solicitados y recibidos, hasta la terminación del contrato.

5) CLÁUSULA QUINTA.- Tarifa y forma de pago: Las tarifas o valores mensuales a ser cancelados por cada uno de los servicios contratados por el abonado estará determinada en la ficha de cada servicio, que constan en el Anexo 1 y el pago se realizará, de la siguiente forma:

- Pago directo en cajas del prestador del servicio
- Débito automático cuenta de ahorro o corriente
- Pago en ventanilla de locales autorizados
- Débito con tarjeta de crédito
- Transferencia vía medios electrónicos

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La tarifa correspondiente al servicio contratado y efectivamente prestado, estará dentro de los techos tarifarios señalados por la ARCOTEL y en los títulos habilitantes correspondientes, en caso de que se establezcan, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

En caso de que el abonado o suscriptor desee cambiar su modalidad de pago a otra de las disponibles, deberá comunicar al prestador del servicio con quince (15) días de anticipación. El prestador del servicio, luego de haber sido comunicado, instrumentará la nueva forma de pago.

6) CLÁUSULA SEXTA.- Compra, Arrendamiento de Equipos: (Cuando sea procedente el arrendamiento o adquisición de equipos, por parte del abonado, toda la información pertinente será detallada en un Anexo adicional, suscrito por el abonado el cual contendrá los temas relacionados a las condiciones de los equipos adquiridos/arrendados, entre otras características se deberá incluir: cantidad, precio, marca, estado, y las condiciones de tal adquisición o arrendamiento, particularmente el tiempo en el que se pagará el arrendamiento o la compra del equipo, el valor mensual a cancelar o las condiciones de pago).

7) CLÁUSULA SEPTIMA.- Uso de información personal: Los datos personales que los usuarios proporcionen a los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones, no podrán ser usados para la promoción comercial de servicios o productos, inclusive de la propia operadora; salvo autorización y consentimiento expreso

del abonado/suscriptor, el que constará como instrumento separado y distinto al presente contrato de prestación de servicios (contrato de adhesión) a través de medios físicos o electrónicos. En dicho instrumento se deberá dejar constancia expresa de los datos personales o información que están expresamente autorizados; el plazo de la autorización y el objetivo que esta utilización persigue, conforme lo dispuesto en el artículo 121 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

8) CLÁUSULA OCTAVA.- Reclamos y soporte técnico: El abonado/cliente podrá requerir soporte técnico o presentar reclamos al prestador de servicios a través de los siguientes medios o puntos:

- Medio electrónico: *(Definir tipo: Página Web, redes sociales: Facebook, Twitter u otros)*
- Oficinas de atención a usuarios:
- Horarios de atención:
- Teléfono:

El abonado también podrá presentar sus denuncias y reclamos ante la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) por cualquiera de los siguientes canales de atención:

- Atención presencial (Oficinas de las Coordinaciones Zonales de la ARCOTEL.
- PBX-Directo Matriz, Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas.
- Call Center (llamadas gratuitas al número 1800-567567).
- Correo Tradicional (Oficios).
- Página web de la ARCOTEL

9) CLÁUSULA NOVENA.- Normativa Aplicable: En la prestación del servicio, se entienden incluidos todos los derechos y obligaciones de los abonados/suscriptores, establecidos en las normas jurídicas aplicables, así como también los derechos y obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción, dispuestos en el marco regulatorio.

10) CLÁUSULA DÉCIMA.- Controversias: Las diferencias que surjan de la ejecución del presente Contrato, podrán ser resueltas por mutuo acuerdo entre las partes, sin perjuicio de que el abonado o suscriptor acuda con su reclamo, queja o denuncia, ante las autoridades administrativas que correspondan. De no llegarse a una solución, cualquiera de las partes podrá acudir ante los jueces competentes.

No obstante lo indicado, las partes pueden pactar adicionalmente, someter sus controversias ante un centro de mediación o arbitraje, si así lo deciden expresamente, en cuyo caso el abonado/suscriptor deberá señalarlo en forma expresa.

El abonado, en caso de conflicto, acepta someterse a la mediación o arbitraje (puede significar costos en los que debe incurrir el abonado/suscriptor):

Si...

No...

Firma de aceptación-sujección a arbitraje:

11) CLAUSULA DÉCIMA PRIMERA.- Anexos: Es parte integrante del presente contrato el **Anexo 1** que contiene las "Condiciones Técnicas", así como los demás documentos que se incorporen de conformidad con el ordenamiento jurídico.

12) CLAUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- Notificaciones y Domicilio: Las notificaciones que corresponda, serán entregadas en el domicilio de cada una de las partes señalado en la cláusula primera del presente contrato. Cualquier cambio de domicilio debe ser comunicado por escrito a la otra parte en un plazo de 10 días, a partir del día siguiente en que el cambio se efectúe.

13) CLAUSULA DÉCIMA TERCERA.- Empaquetamiento de servicios:

La contratación incluye empaquetamiento de servicios:

SI NO

Especificar los servicios del paquete y los beneficios para cada uno, incluyendo las tarifas aplicables:

El abonado acepta el presente contrato con sus términos y condiciones y demás documentos anexos para lo cual deja constancia de lo anterior y firman junto con (*nombre del prestador del servicio*) en tres ejemplares del mismo tenor, en la ciudad de..... a los días del mes dedel año

Firman las partes:

Nota: Señalar expresamente la fecha de inscripción del modelo de contrato de adhesión que se utiliza.

PROYECTO

**INFORME DE PRESENTACIÓN DE PROYECTO DE
REGULACIÓN**

**INFORME TÉCNICO No. IT-CRDS-GR-2018-
0020**

**“NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS
CONDICIONES GENERALES DE LOS
CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL
CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES,
Y DEL EMPADRONAMIENTO DE
ABONADOS Y CLIENTES”**

12 junio de 2018

ÍNDICE

1. PROYECTO DE REGULACIÓN	3
2. ANTECEDENTES.....	3
3. OBJETO DEL PROYECTO DE REGULACIÓN	8
4. AUTORIDAD COMPETENTE PARA APROBAR LA REGULACIÓN PROPUESTA	8
5. NORMATIVA	13
5.1 LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA.....	13
5.2 LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES.....	14
5.3 LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.....	17
5.4 REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES.....	18
5.5 REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.....	23
5.6 RESOLUCIÓN TEL-477-16-CONATEL-2012 REGLAMENTO PARA LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO.....	23
5.7 NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS.....	27
5.8 RESOLUCIÓN 05-03-ARCOTEL-2016: REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN.....	28
5.9 CODIGO CIVIL.....	29
5.10 LEY DE COMERCIO ELECTRONICO, FIRMAS ELECTRÓNICAS Y MENSAJES DE DATOS	30
6. JUSTIFICACIÓN DE LEGITIMIDAD Y OPORTUNIDAD	30
6.1 ASPECTOS GENERALES.....	30
6.2 DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN.....	31
7. CONTENIDO DEL PROYECTO DE NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES.....	34
8. CONTENIDO DEL PROYECTO NORMATIVO:	57
9. EJECUCIÓN DE TALLERES.....	59
10. RECOMENDACIÓN	60
11. ANEXO	60



1. PROYECTO DE REGULACIÓN:

"NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES".

2. ANTECEDENTES:

- 2.1. Con memorando No. ARCOTEL-CREG-2016-0018-M, de 11 de agosto de 2016, el Coordinador Técnico de Regulación solicita al Coordinador Técnico de Títulos Habilitantes, disponga a las Direcciones Técnicas de Títulos Habilitantes a su cargo, remitan hasta el 18 de agosto las observaciones que consideren pertinentes dentro del ámbito de sus competencias al proyecto de Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión; así como el proyecto de modelo de Contrato de Adhesión para los prestadores de servicio de telecomunicaciones incluidos los de radiodifusión por suscripción elaborados por la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones.
- 2.2. Con memorando No. ARCOTEL-CREG-2016-0026-M, de 17 de agosto de 2016, el Coordinador Técnico de Regulación solicita a la Coordinación General Jurídica emita hasta el 23 de agosto de 2016 las observaciones que considere pertinentes dentro del ámbito de sus competencias al proyecto de Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión; así como el proyecto de modelo del Contrato de Adhesión para los prestadores de servicio de telecomunicaciones incluidos los de radiodifusión por suscripción elaborados por la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones.
- 2.3. Con memorando No. ARCOTEL-CREG-2016-0068-M, de 26 de septiembre de 2016, el Coordinador Técnico de Regulación solicita a la Coordinadora Técnica de Control disponga a las Direcciones Técnicas que se encuentran a su cargo que realicen observaciones que consideren pertinentes dentro del ámbito de sus competencias hasta el 26 de septiembre de 2016 a la propuesta de "Condiciones Generales" y un "Modelo de Contrato de Adhesión".
- 2.4. Con memorando No. ARCOTEL-CJUR-2016-0039-M, de 29 de agosto de 2016, la Coordinación General Jurídica, remite el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2016-0004 de 23 de agosto de 2016, así como los comentarios y observaciones específicas con control de cambios, elaborados por la Dirección de Asesoría Jurídica, a la Coordinación Técnica de Regulación. En el referido Informe Jurídico y documentos anexos consta la revisión y aportes al proyecto de Condiciones Generales para Contratos para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones incluidos los de Radiodifusión por Suscripción y del Modelo de Contrato de Adhesión.
- 2.5. Con memorando No. ARCOTEL-CTHB-2016-0069-M, de 05 de septiembre de 2016, el Coordinador Técnico de títulos Habilitantes, remite las observaciones al Proyecto de Condiciones Generales de los contratos de adhesión y el proyecto del modelo de Contrato de Adhesión para los prestadores de servicios de telecomunicaciones.
- 2.6. Con memorando No. ARCOTEL-CCON-2016-0197-M, de 04 de octubre de 2016, la Coordinadora Técnica de Control, emite al Coordinador Técnico de Regulación, las observaciones pertinentes a la propuesta regulatoria de "Condiciones Generales" y modelo de "Contrato de Adhesión" que serán utilizados por los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción.
- 2.7. Con memorando No. ARCOTEL-CREG-2017-0001-M, de 05 de enero de 2017, la Coordinación Técnica de Regulación solicitó a la Coordinación Técnica de Control, Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes y Coordinación General Jurídica, se remitan observaciones pertinentes dentro del ámbito de su competencia, al proyecto de modelo de Contrato de Adhesión y Condiciones Generales para los Servicios del Régimen General de Telecomunicaciones.

- 2.8. Con memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2017-0055-M, de 13 de enero de 2017, la Coordinación Técnica de Control, remite a la Coordinación Técnica de Regulación las observaciones al modelo de Contrato de Adhesión, Condiciones Particulares del Contrato de Adhesión y de Condiciones Generales para la prestación de servicios del régimen general de telecomunicaciones.
- 2.9. Con memorando Nro. ARCOTEL-CTHB-2017-0061-M, de 30 de enero de 2017 la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes remite a la Coordinación Técnica de Regulación observaciones al modelo de Contrato de Adhesión, Condiciones Particulares del Contrato de Adhesión y de Condiciones Generales para la prestación de servicios del régimen general de telecomunicaciones.
- 2.10. Con memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2017-0202-M, de 30 de marzo de 2017, la Coordinación General Jurídica remite a la Coordinación Técnica de Regulación el Informe Jurídico de revisión No. ARCOTEL-CJDA-2017-0015- de 29 de marzo de 2017, anexo al memorando No. ARCOTEL-CJDA-2017-0082-M, de 29 de los mismos mes y año, que contiene las observaciones al proyecto de modelo de "Condiciones Generales para los Servicios del Régimen General de Telecomunicaciones".
- 2.11. Con memorando Nro. ARCOTEL-CRDS-2017-0181-M de 14 de diciembre de 2017, la Dirección Técnica de Regulación de los Servicios y Redes de Telecomunicaciones, puso en conocimiento de la Coordinación Técnica de Regulación el proyecto de regulación denominado "NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN Y DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES", señalando: *"Dada la importancia del proyecto de Norma Técnica y su incidencia en el sector de las telecomunicaciones y población en general, así como también considerando las directrices formuladas por el señor Director Ejecutivo, a través de la Coordinación Técnica de Regulación, se estima necesario que antes de presentar formalmente el proyecto normativo con su respectivo informe de justificación de legitimidad y oportunidad, se autorice a la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones, para realizar un taller de trabajo con los representantes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y audio y video por suscripción, a fin de intercambiar opiniones sobre el proyecto de: "NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN Y DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES", cuya copia adjunto por medio del sistema de gestión documental Quipux; y contando con dichos insumos e información adicional que se obtenga, podamos, de ser el caso, realizar los ajustes y precisiones que sean necesarios, antes de presentar en forma oficial el proyecto, para el trámite de consultas públicas."*
- 2.12. En la página web de la ARCOTEL, se invitó al público en general, a los talleres para tratar el proyecto de: "NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN Y DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES", para cuyo efecto se solicitó registrar su interés en participar, dentro del plazo que va del 26 de febrero al 2 de marzo de 2018.
- 2.13. Los talleres se realizaron de acuerdo al siguiente detalle:
- El 15 de marzo de 2018, de 14H00 A 16H00, en la sala de reuniones del piso 12 del Edificio de la Av. Diego de Almagro, con los prestadores de servicios de telefonía fija y móvil.
 - El lunes 19 de marzo de 2018, de 10H00 a 12H00, en el Auditorio de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, con los prestadores del servicio Portador y otros.
 - El martes 20 de marzo de 2018 de 10H00 a 12H00, en el Auditorio de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, con prestadores del servicio de Audio y Video por Suscripción.
 - El miércoles 21 de marzo de 2018, de 10H00 A 12H00, en el piso 12 del Edificio de la Av. Diego de Almagro, con prestadores de Servicios de Acceso a Internet.

- e) El jueves 22 de marzo de 2018, de 10H00 A 12H00, desde la sala de reuniones de la Coordinación Técnica de Control, video conferencia con la Coordinación Zonal de Cuenca.
 - f) El viernes 23 de marzo de 2018, de 10H00 a 12H00, video conferencia con la Coordinación Zonal del Litoral.
- 2.14. Con ocasión de la realización de los talleres y reuniones con representantes de los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones, como insumos para el proyecto de Norma Técnica, se recibieron los siguientes aportes y observaciones:
- a) Correo electrónico de 6 de marzo de 2018, remitido por el representante de AEPROVI y ASETEL.
 - b) Oficio No. DLR.-717, fechado 20 de marzo de 2018 e ingresada en la ARCOTEL con trámite ARCOTEL-DEDA-2018-005987-E de 22 de marzo de 2018, suscrito por el Gerente Regulatorio de DIRECTV ECUADOR C LTDA.
 - c) Oficio No. DLR.-718, fechado 20 de marzo de 2018 e ingresada en la ARCOTEL con trámite ARCOTEL-DEDA-2018-005988-E de 22 de marzo de 2018, suscrito por el Gerente Regulatorio de DIRECTV ECUADOR C LTDA.
 - d) Oficio No. GNRI-CREG-07-0361-2018, fechado 23 de marzo de 2018 e ingresado en la ARCOTEL con trámite ARCOTEL-DEDA-2018-006222-E de 27 de marzo de 2018, suscrito por la Gerente de Regulación de la CNT EP.
 - e) Oficio No. GR-0615-2018, fechado 05 de abril de 2018 e ingresado en la ARCOTEL con trámite ARCOTEL-DEDA-2018-006691-E de 5 de abril de 2018, suscrito por el Gerente Regulatorio de CONECEL S.A.
- 2.15. El 9 de abril de 2018, a partir de las 09h30, se realizó una reunión de trabajo con el responsable y personal de la Unidad de Atención al Cliente de la ARCOTEL, quienes en forma verbal formularon observaciones y aportes al proyecto; y entregaron los siguientes documentos:
- a) Criterio Jurídico Nro. ARCOTEL-CJDA-2017-136 de 20 de noviembre de 2016, por medio del cual, atendiendo una consulta de la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones, se señala:
“...En atención de los antecedentes, competencia y análisis jurídico realizado, esta Dirección de Asesoría Jurídica, concluye que los prestadores de servicios de telecomunicaciones deben cumplir con la normativa vigente y con las directrices respecto de la “Facturación y pago de tarifas por servicios”, notificados a todos los prestadores de servicios de Radiodifusión por Suscripción así como de Telecomunicaciones mediante Circular Nro. ARCOTEL-DE-2016-0002-C de 14 de junio de 2016, en consecuencia los prestadores de servicios de telecomunicaciones deben regirse a lo descrito en la normativa vigente emitida para el efecto y a los contratos suscritos con sus usuarios.”.
 - b) Memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2017-0717-M de 20 de noviembre de 2017, por medio del cual la Coordinación General Jurídica, aprueba el Criterio Jurídico Nro. ARCOTEL-CJDA-2017-136 de 20 de noviembre de 2016.
 - c) Criterio Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2018-047 de 5 de abril de 2018, por medio del cual, atendiendo una consulta de la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones, se señala:

"...En orden a los antecedentes, competencia y análisis jurídico expuesto, es criterio de esta Dirección de Asesoría Jurídica que el ordenamiento jurídico vigente establece que los contratos de adhesión deben ser aceptados expresamente por el abonado o suscriptor a través de cualquier mecanismo físico o electrónico y únicamente los servicios suplementarios o promociones que deseen contratar adicionalmente al contrato principal podrán hacerlo vía telefónica para lo cual los prestadores del servicio deberán tener constancia de la solicitud, asegurando su aceptación."

d) Memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2018-0231-M de 6 de abril de 2018, por medio del cual la Coordinación General Jurídica, aprueba el Criterio Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2018-047 de 05 de abril de 2018.

e) Memorando Nro. ARCOTEL-CTHB-2018-0016-M de 5 de enero de 2018, por medio del cual la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, atendiendo una consulta de la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones, señala:

"Los poseedores del título habilitante de Servicio de Valor Agregado de Audiotexto SMS (PREMIUM) deben cumplir con lo dispuesto en los artículos 22, 23, 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normativa regulatoria que se dicta para tal efecto.

Adicionalmente se indica que existen agregadores o proveedores de servicio de valor agregado con los que las operadoras del Servicio Móvil Avanzado (CONECEL, CNT EP, OTECEL) tienen acuerdos de conexión o acceso vigente, independientemente de que los mismos tengan o no Título Habilitante. (...)

En el caso de que los agregadores o prestadores de servicio de valor agregado no cuenten con el título habilitante de SVA otorgado por la ARCOTEL, el servicio lo presta el operador de SMA amparado en su título habilitante."

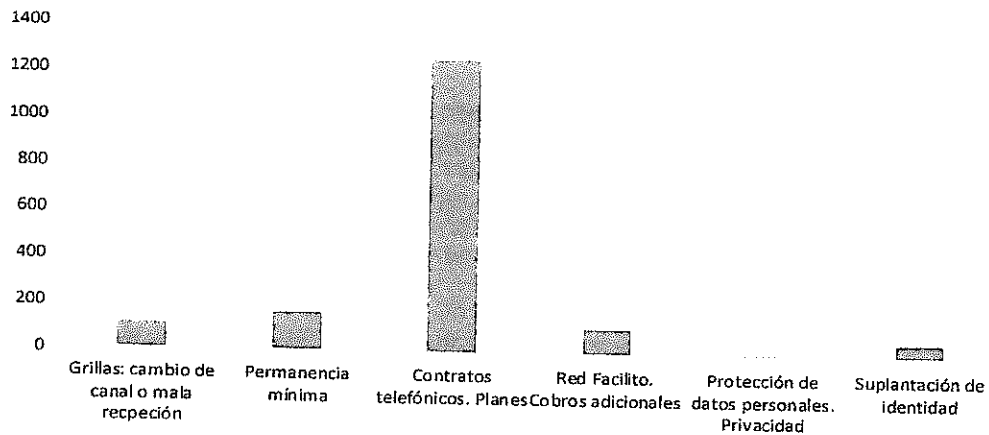
f) Matriz con información estadística de reclamos presentados por usuarios ante la ARCOTEL, desde el año 2016 al 2018.



REQUERIMIENTOS INGRESADOS POR TIPO

No.	Detalle de reclamo	AÑOS			TOTAL
		2016	2017	2018	
1	Grillas: cambio de canal o mala recepción	49	46	13	108
2	Permanencia mínima	32	88	43	163
3	Contratos telefónicos. Planes	314	687	249	1250
4	Red Facilito. Cobros adicionales	19	75	17	111
5	Protección de datos personales. Privacidad	3	2	0	5
6	Suplantación de identidad	16	34	11	61
TOTALES		433	932	333	1698

REQUERIMIENTO POR TIPO



2.16. Memorando No. ARCOTEL-CTP-2018-0001-M de 8 de marzo de 2018, por medio del cual el cual el Presidente del Comité Técnico de Portabilidad, en relación a la portabilidad con deuda, solicitó a la Coordinación General Jurídica, lo siguiente:

"Conforme lo expuesto, solicito muy cordialmente a la Coordinación a su cargo, realizar las acciones correspondientes para la revisión de la documentación presentada e indicada en la presente comunicación, así como del criterio jurídico del Memorando Nro. DGJ-2014-1548 de 11 de junio de 2014 y se emita un nuevo pronunciamiento al respecto por parte de su Coordinación, para conocimiento del Comité Técnico de Portabilidad y de las tres empresas operadoras del servicio móvil avanzado. "

2.17. El 5 de abril de 2018, la Dirección de Asesoría Jurídica en atención al memorando No. ARCOTEL-CTP-2018-0001-M de 8 de marzo de 2018, emite el Criterio Jurídico No. ARTOTEL-CJDA-2018-046, aprobado con memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2018-0232-M de 6 de abril de 2018, por el que concluye:

"...Por las consideraciones antes expuestas, la normativa revisada y en base al análisis jurídico efectuado por esta Dirección de Asesoría Jurídica, se evidencia que existe una problemática que afecta tanto a los usuarios del servicio móvil como a las operadoras, respecto del legítimo derecho que tienen los usuarios a portarse, así como el legítimo derecho que tienen las operadoras a recibir por parte del usuario el pago oportuno por la prestación de los servicios, así también se hace evidente que el Reglamento para la Aplicación de la Portabilidad Numérica en la Telefonía Móvil de 14 de septiembre de 2008, así como el criterio jurídico constante en el memorando Nro. DGJ-2014-1548-M emitido en el año 2014, no guardan estricto apego a las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones expedida con posterioridad, ni han considerado de manera general todas las posibilidades o escenarios que se puedan presentar al momento de portar una línea a otra

operadora, provocando así que el derecho a la portabilidad se convierta en determinadas ocasiones, en una herramienta para evadir obligaciones por parte de los usuarios. Ante esto, es criterio de esta Dirección de Asesoría Jurídica que el Comité de Portabilidad continúe con el proceso de actualización y unificación de la regulación de portabilidad, estableciendo todos los escenarios posibles a fin de permitir tanto a los usuarios como a las operadoras de telefonía móvil, efectuar un proceso de portabilidad que no vulnere los derechos de unos u otros.”.

- 2.18. Mediante correo electrónico de 11 de mayo de 2018, se reciben nuevas observaciones a la versión del proyecto regulatorio elaborado luego de los talleres; las mismas que han sido formuladas por los prestadores de servicios, a través de AEPROVI y ASETEL; y remitidas a la Coordinación Técnica de Regulación.
- 2.19. A través de correo electrónico de 5 de junio de 2018, la Coordinadora Técnica de Regulación pone en conocimiento de la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones, el correo electrónico de 4 de junio de 2018, por medio del cual, se señala que en atención a la reunión mantenida el jueves 31 de mayo de 2018 (entre delegados de los operadores representados por AEPROVI y ASETEL y servidores de la Coordinación Técnica de Regulación), se presentan observaciones al proyecto de: “Norma Técnica que regula las Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión y del Contrato Negociado con Clientes.”.

Con base en las observaciones de 5 de junio de 2018, se decidió ampliar el nombre del proyecto regulatorio a: **“NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES”.**

3. OBJETO DEL PROYECTO DE REGULACIÓN:

Establecer las condiciones generales de los contratos de adhesión y contratos negociados para la prestación de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción de: Telefonía Fija, Móvil Avanzado, Móvil Avanzado a través de Operador Móvil Virtual, Telecomunicaciones por Satélite, Transporte Internacional, Acceso a Internet, Troncalizados, Comunales, Audio y Video por Suscripción y Portador, así como las disposiciones correspondientes para su aplicación.

Se incluyen las disposiciones vinculadas al cumplimiento de la obligación de los abonados, clientes y usuarios del Servicio Móvil Avanzado y Servicio Móvil Avanzado a través de Operador Móvil Virtual, de empadronamiento o registro de identidad, asociado a la línea o número telefónico.

4. AUTORIDAD COMPETENTE PARA APROBAR LA REGULACIÓN PROPUESTA:

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, conforme lo establecen los artículos 142 y 144 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones – LOT, es el organismo de regulación de las telecomunicaciones en el país; con competencia para emitir las regulaciones, normas técnicas, planes y demás actos.

La LOT, en su artículo 144, establece como parte de las competencias de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) las siguientes: “1. Emitir las regulaciones, normas técnicas, planes técnicos y demás actos que sean necesarios en el ejercicio de sus competencias, para que la provisión de los servicios de telecomunicaciones cumplan con lo dispuesto en la Constitución de la República y los objetivos y principios previstos en esta Ley, de conformidad con las políticas que dicte el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información”; en tanto que, en el artículo 148, ibidem, se ha otorgado competencias expresas, para el caso del Director Ejecutivo de la ARCOTEL, entre estas tenemos: “4. Aprobar la normativa para la prestación de cada uno de los servicios de telecomunicaciones, en los que se incluirán los aspectos técnicos, económicos, de acceso y legales, así como los requisitos, contenido, términos, condiciones y plazos

de los títulos habilitantes y cualquier otro aspecto necesario para el cumplimiento de los objetivos de esta Ley.”.

Las Agencias de Regulación y Control, constituyen una forma de las entidades que integran la Función Ejecutiva, conforme lo define el ERJAFE:

“Art. 10-1.- FORMAS DE LAS ENTIDADES QUE INTEGRAN LA FUNCION EJECUTIVA: La Función Ejecutiva, además de los organismos definidos y desarrollados en los artículos posteriores, podrá contar de manera general con los siguientes tipos de entidades:

- a) *Agencia de Regulación y Control.- Organismo técnico que tiene por funciones la regulación de las actividades del sector, el control técnico de las actividades realizadas por los agentes que operan en él y la preparación de informes sobre las normas que debería observar el respectivo organismo de control, de acuerdo con la ley. Su ámbito de acción es específico a un sector determinado y estará adscrita a un Ministerio Sectorial o Secretaría Nacional (...).”.*

Siendo la ARCOTEL un Organismo técnico, especializado, sus regulaciones (normas, resoluciones y reglamentos), son técnicas (excepto las regulaciones administrativas internas), dado el ámbito de aplicación y finalidad específica de las mismas al sector de las telecomunicaciones, de modo que, legalmente aplica a todas las actividades de establecimiento, instalación, y explotación de redes, uso y explotación del espectro radioeléctrico, servicios de telecomunicaciones y a todas las personas naturales o jurídicas que realicen tales actividades, como expresamente lo determina el artículo 2 de la LOT, concordante con el artículo 2 del Reglamento General a la LOT que señala:

“Art. 2.- Ámbito.- La LOT y el presente Reglamento General son de aplicación obligatoria en todo el territorio nacional para las personas naturales y jurídicas que realizan:

1. Las actividades de operación, a través de:
 - a. La prestación de servicios del régimen general de telecomunicaciones.
 - b. El establecimiento, la instalación y la explotación de redes para la prestación de servicios del régimen general de telecomunicaciones.
 - c. La instalación y uso de redes privadas.
 - d. El uso y la explotación del espectro radioeléctrico.
2. También es aplicable a:
 - a. Los usuarios del régimen general de telecomunicaciones.
 - b. Las personas naturales y jurídicas no poseedoras de títulos habilitantes que pudieren incurrir en las infracciones tipificadas en la Ley.
 - c. Las instituciones públicas, distintas de los prestadores del régimen general de telecomunicaciones, en el área de sus respectivas competencias.”. (Lo subrayado fuera del texto original).

La Competencia normativa expresamente atribuida en la LOT y RGLOT, se distribuye entre el Directorio y la Dirección Ejecutiva. (Arts. 146, 147 y 148 LOT y Art. 6 RGLOT).

Según la definición contenida en el No. 7 del artículo 3 del RGLOT:

“7. Regulaciones de la ARCOTEL.- Se entenderán a todas las normas, resoluciones y reglamentos que sean emitidos por la ARCOTEL.”.

La LOT, no define, diferencia y especifica el alcance de los diferentes actos normativos, sean estos Normas Técnicas o Reglamentos que deben ser expedidos por la ARCOTEL, de ahí que, el Directorio de la ARCOTEL, emitió la Disposición No. 01-02-CONATEL-2017, por la cual requiere un análisis jurídico; ante lo cual la Coordinación General Jurídica - CJUR, emitió el memorando ARCOTEL-CJUR-2017-0687-M de 6 de noviembre de 2017, por medio del cual se aprueba el criterio jurídico institucional No. 0125 de 6 de noviembre de 2017, por el que se señala que en materia de telecomunicaciones no aplica el concepto de NORMA TÉCNICA obtenida de la International Organization For Standardization ISO”; que la facultad regulatoria de la ARCOTEL se ejecuta a través

de reglamentos, normas u otras actos de contenido normativo cuya denominación esta prevista en la LOT y su reglamento general, señalando que: "... lo que tiene como consecuencia que la diferencia entre los diversos actos normativos que deben emitir las autoridades de la ARCOTEL está dada en razón del contenido del acto normativo y no por la Autoridad que las emite, conforme se señala en el Criterio objeto de ampliación; es decir que el contenido del acto normativo no responde a su categoría jurídica por sí mismo, sino a su ámbito de aplicación."

El contenido del memorando ARCOTEL-CJUR-2017-0687-M de 6 de noviembre de 2017 fue conocido en el Directorio de la ARCOTEL, habiéndose con ello, dado por cumplida la Disposición No. 01-02-CONATEL-2017; de ahí que, más allá de centrarnos en la discusión de si un determinado proyecto regulatorio corresponde denominar como Reglamento, Norma Técnica, Resolución, o simplemente Norma o Procedimiento, según corresponda; denominaciones o categorías no definidas por la LOT, su reglamento general de aplicación, el ordenamiento jurídico ecuatoriano o la UIT, habrá que considerar el contenido del acto normativo y de ahí, podremos determinar la Autoridad con competencia para emitirlo.

Para un mejor entendimiento, citamos a continuación las siguientes definiciones:

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española:	El Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, de Manuel Osorio:
Reglamento: Norma jurídica general y con rango inferior a la ley, dictada por una autoridad administrativa.	Reglamento: Toda instrucción escrita destinada a regir una institución o a organizar un servicio o actividad.
Norma: Regla que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas, actividades, etc.	Norma: En sentido general, regla de conducta. Precepto. Ley. Criterio o patrón. Práctica.
Técnico: Perteneciente o relativo a las aplicaciones de las ciencias y las artes.- Dicho de una palabra o de una expresión: Empleada exclusivamente, y con sentido distinto del vulgar, en el lenguaje propio de un arte, ciencia, oficio, etc.	Técnica: Conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve una ciencia o una Arte. Pericia o habilidad para usar de esos procedimientos y recursos.

La Constitución de la República, en relación al orden jerárquico de aplicación de la normativa, señala:

"Art. 425.- El orden jerárquico de aplicación de las normas será el siguiente: La Constitución; los tratados y convenios internacionales; las leyes orgánicas; las leyes ordinarias; las normas regionales y las ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; las ordenanzas; los acuerdos y las resoluciones; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos.

En caso de conflicto entre normas de distinta jerarquía, la Corte Constitucional, las juezas y jueces, autoridades administrativas y servidoras y servidores públicos, lo resolverán mediante la aplicación de la norma jerárquica superior.

La jerarquía normativa considerará, en lo que corresponda, el principio de competencia, en especial la titularidad de las competencias exclusivas de los gobiernos autónomos descentralizados."

En el caso de la ARCOTEL, en estricto, nos encontramos frente a la potestad normativa; la misma que es ejercida por la ARCOTEL a través de las regulaciones que emite, sean estas, Normas Técnicas, Reglamentos o Resoluciones; de manera que, un Reglamento contiene normas, una Norma es una regulación; siendo la Norma un término general y Reglamento o Norma Técnica una categoría específica.



De modo general se define al reglamento como la normativa jurídica de carácter general, emitida en forma unilateral por la administración y que tiene por propósito la aplicación cabal del ordenamiento legal (Ley).

El reglamento como tal, es la expresión de la administración pública; nace de la administración pública; es unilateral, crea normas jurídicas de carácter general y se subordina a la Constitución y a la Ley.

El Reglamento, según el tratadista Patricio Secaira, permite regular sobre las particularidades que la realidad exige para garantizar el cumplimiento de la Ley a la que está subordinada. Existen varias clases de reglamentos, a saber:

- Reglamentos Independientes.
- Reglamentos Autorizados.
- Reglamentos Subordinados.
- Reglamentos Excepcionales.
- Reglamentos Organizativos.

Para el caso que nos ocupa, la ARCOTEL en cumplimiento de la LOT, debe emitir reglamentos autorizados, definidos como:

"Son aquellos que expide la administración en razón de que la propia Ley le faculta o mejor le obliga a dictarlos y sirven de complemento a la ley, es decir hacer viable su ejecución, por ello también se los conoce como reglamentos de ejecución. Norman situaciones no previstas en la Ley. Es la propia Ley la que señala qué autoridad pública estará en capacidad de expedir esta clase de reglamento."

Efectivamente la LOT, establece en forma expresa que es competencia del Directorio de la ARCOTEL, emitir:

- El Reglamento para Otorgar Títulos Habilitantes (Artículos 19, 45, 50 y 51)
- El Reglamento de Mercados (Artículos 31, 32 y 33)
- El Reglamento Derechos y Tarifas por Uso del Espectro Radioeléctrico (Artículo 54)
- Aprobar el Plan Nacional de Frecuencias (Artículo 144 No. 2)
- Aprobar los derechos por otorgamiento y renovación de títulos habilitantes (Artículo 144 Nros. 3 y 9).

En general aprobar los reglamentos previstos en la LOT.

Concordante con lo indicado el Reglamento General a la LOT - RGLOT, dispone en el artículo 7, como competencias del Directorio:

- Expedir los reglamentos del régimen general de telecomunicaciones tales como: tarifas, otorgamiento de títulos habilitantes del régimen general de telecomunicaciones, que incluirá los procedimientos de intervención y terminación de los mismos.
- Expedir las regulaciones respecto de la reversión de los bienes, en caso de terminación del título.
- Expedir el Reglamento de Funcionamiento del Consejo Consultivo.

Y en todo lo no previsto como competencia del Directorio, la LOT dispone en el artículo 147, que la Dirección Ejecutiva tiene competencia para emitir todos los actos necesarios para el logro de los objetivos de la LOT 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 los medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes, tales como las de audio y video por suscripción.

La norma inmediatamente citada, es concordante con lo dispuesto en el artículo 148 No. 16 cuando señala que es competencia de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL:

- *“Ejercer las demás competencias establecidas en esta Ley o en el ordenamiento jurídico no atribuidas al Directorio”.*

El artículo 9 No. 3 del RGLOT, es expreso en señalar como competencia de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL:

“Expedir la normativa técnica para la prestación de los servicios y para el establecimiento, instalación y explotación de redes, que comprende el régimen general de telecomunicaciones y el espectro radioeléctrico.”.

En relación a las: *“...CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN Y DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES”*, la LOT, dispone como competencia de la DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA ARCOTEL, en el artículo 148 No. 4: ***“Aprobar la normativa para la prestación de cada uno de los servicios de telecomunicaciones, en los que se incluirán los aspectos técnicos, económicos, de acceso y legales, así como los requisitos, contenido, términos, condiciones y plazos de los títulos habilitantes y cualquier otro aspecto necesario para el cumplimiento de los objetivos de esta Ley.”.***

En el número 3 del artículo 9 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se dispone como competencia de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL: ***“Expedir la normativa técnica para la prestación de los servicios y para el establecimiento, instalación y explotación de redes, que comprende el régimen general de telecomunicaciones y el espectro radioeléctrico.”.***

El Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de radiodifusión por Suscripción, establece:

En el artículo 16: *“...Los prestadores deben presentar para inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, el respectivo modelo de contrato de adhesión del servicio, **acorde a las condiciones generales que establezca la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL**, cuyas cláusulas esenciales deben cumplir con la Ley que norme la Defensa del Consumidor y el ordenamiento jurídico vigente. (...)”* (el uso de negrita y subrayado ha sido realizado para fines del presente informe).

En las Disposiciones Transitorias:

“Segunda.- Dentro del plazo de ciento veinte (120) días contados a partir de la entrada en vigencia del presente reglamento, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL emitirá las normas técnicas que sean necesarias para la prestación de los servicios definidos en este instrumento. (...) Cuarta.- La Dirección Ejecutiva dentro del término de ciento veinte (120) días contados a partir de la entrada en vigencia del presente reglamento, emitirá las condiciones generales de los contratos de adhesión referidos en el numeral 50 del Reglamento General a la LOT. Una vez emitidas las condiciones generales, los prestadores de servicios deberán inscribir en un término de treinta (30) días, los modelos de contratos de adhesión de conformidad con el artículo 16 del reglamento; hasta dicha inscripción, los modelos de contratos de adhesión que fueron registrados con anterioridad a la expedición del presente reglamento, continuarán vigentes en todo lo que no se contraponga a la LOT y su Reglamento General.”. (Subrayado fuera del texto original).

La competencia de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, se encuentra plenamente establecida y justificada, para regular y emitir las condiciones generales de los contratos de adhesión, así como regular las condiciones generales del contrato negociado con clientes.

Por tanto, la Autoridad competente para aprobar el proyecto normativo denominado: **“NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES”**, es el Director Ejecutivo de la ARCOTEL.

5. NORMATIVA:

La normativa vinculada con el objeto del proyecto de regulación, es:

5.1 LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA.

Art. 16.- "Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: 2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación".

Art. 52.- "Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor".

Art. 66.- "Se reconoce y garantizará a las personas: 4. Derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación; (...) 16. El derecho a la libertad de contratación; (...) 19. El derecho a la protección de los datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de ese carácter así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley; (...) 21. El derecho a la inviolabilidad y el secreto a la correspondencia física y virtual; esta no podrá ser retenida, abierta ni examinada, excepto en los casos previstos en la ley, previa intervención judicial y con la obligación de guardar el secreto de los asuntos ajenos al hecho que motive su examen. Este derecho protege cualquier otro tipo o forma de comunicación; (...) 23. El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuesta motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo. (...) 25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características; (...) 29. Que ninguna persona pueda ser obligada a hacer algo prohibido o a dejar de hacer algo no prohibido por la ley".

Art. 226.- "Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la Ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución".

Art. 227.- "La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación".

Art. 261.- "El Estado central tendrá competencias exclusivas sobre: 10. El espectro radioeléctrico y el régimen general de comunicaciones y telecomunicaciones; puertos y aeropuertos".

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. Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social. Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley".

Art. 314.- “El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.

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.”

5.2 LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES.

Art. 3.- Objetivos.- Son objetivos de la presente Ley: “1. Promover el desarrollo y fortalecimiento del sector de las telecomunicaciones. 2. Fomentar la inversión nacional e internacional, pública o privada para el desarrollo de las telecomunicaciones. 3. Incentivar el desarrollo de la industria de productos y servicios de telecomunicaciones. 4. Promover y fomentar la convergencia de redes, servicios y equipos. (...) 7. Establecer el marco legal para la provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones como responsabilidad del Estado Central, con sujeción a los principios constitucionalmente establecidos y a los señalados en la presente Ley y normativa aplicable, así como establecer los mecanismos de delegación de los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico. (...) 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. (...) 14. Garantizar que los derechos de las personas, especialmente de aquellas que constituyen grupos de atención prioritaria, sean respetados y satisfechos en el ámbito de la presente Ley.”.

Art. 4.- Principios.- “La administración, regulación, control y gestión de los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico se realizará de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.

La provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones responderá a los principios constitucionales de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad así como a los principios de solidaridad, no discriminación, privacidad, acceso universal, transparencia, objetividad, proporcionalidad, uso prioritario para impulsar y fomentar la sociedad de la información y el conocimiento, innovación, precios y tarifas equitativos orientados a costos, uso eficiente de la infraestructura y recursos escasos, neutralidad tecnológica, neutralidad de red y convergencia”.

Art. 6.- Otras Definiciones.- “Para efectos de la presente Ley se aplicarán las siguientes definiciones: (...)”

Sistema de Audio y Video por Suscripción.- Servicio de suscripción, que transmite y eventualmente recibe señales de imagen, sonido, multimedia y datos destinados exclusivamente a un público particular de abonados.

Art. 20.- Obligaciones y Limitaciones.- “La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, determinará las obligaciones específicas para garantizar la calidad y expansión de los servicios de telecomunicaciones así como su prestación en condiciones preferenciales para garantizar el acceso igualitario o establecer las limitaciones requeridas para la satisfacción del interés público, todo lo cual será de obligatorio cumplimiento.

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”.

Art. 21.- Definición y tipo de usuarios.- “Usuario es toda persona natural o jurídica consumidora de servicios de telecomunicaciones. El usuario que haya suscrito un contrato de



adhesión con el prestador de servicios de Telecomunicaciones, se denomina abonado o suscriptor y el usuario que haya negociado las cláusulas con el Prestador se denomina Cliente.

En la negociación de las cláusulas con los clientes no se afectará ninguno de los derechos de los usuarios en general, ni se podrán incluir términos en menoscabo de las condiciones económicas de los usuarios en general”.

Art. 22.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios.- “Los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones tendrán derecho: 1.- A disponer y recibir los servicios de telecomunicaciones contratados de forma continua, regular, eficiente, con calidad y eficacia. 2.- A escoger con libertad al prestador del servicio, el plan de servicio, así como a la modalidad de contratación y el equipo terminal en el que recibirá los servicios contratados. (...) 7. A obtener, en unidad de segundos, la medición del servicio contratado, cuando se trate de servicios de telefonía en todas sus modalidades. (...) 9. A pagar tarifas de acuerdo con las regulaciones correspondientes y los planes contratados, de ser el caso. (...) 12. A que en la contratación de servicios se respeten los derechos constitucionales, legales y reglamentarios de los abonados, clientes y usuarios, de acuerdo con las condiciones generales o de ser el caso, modelos que apruebe y publique la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (...) 19. A que se mantengan las condiciones de prestación de los servicios contratados; los cambios unilaterales en los contratos de prestación de servicios, se considerarán como nulos y no tendrán ningún valor. 20. A terminar unilateralmente el contrato de adhesión con el prestador del servicio en cualquier tiempo, previa notificación, con por lo menos quince (15) días de anticipación, conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y sin que para ello esté obligado a cancelar las multas o recargos de valores de ninguna naturaleza, salvo los saldos pendientes por servicios o bienes solicitados y recibidos. (...) 24. A no recibir mensajes masivos o individuales o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previa y expresamente autorizados por el cliente, abonado o usuario.”.

Art. 23.- Obligaciones de los abonados, clientes y usuarios.- “Los abonados, clientes y usuarios de los servicios de telecomunicaciones, están obligados a lo siguiente: 1. Cumplir con los términos del contrato de prestación de servicios celebrado con el prestador, independientemente de su modalidad. 2. Adoptar las medidas sugeridas por el prestador de servicios a fin de salvaguardar la integridad de la red y las comunicaciones, sin perjuicio de las responsabilidades de los prestadores. 3. Pagar por los servicios contratados conforme el contrato de prestación de servicios y a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente. 4. Cumplir con las obligaciones de empadronamiento o registro de identidad, tales como proporcionar sus datos personales de identificación asociados a la línea o número telefónico, de conformidad con las regulaciones que se dicten al respecto. (...) 6. No utilizar los servicios contratados para realizar fraude o perjuicios a su prestador o a terceros. 7. Hacer uso debido de los servicios de emergencia, respetando los derechos de los demás y el orden público. 8. No realizar llamadas o enviar mensajes con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previamente aceptados por el destinatario. 9. Los demás que consten en el ordenamiento jurídico vigente o que sean establecidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (...)”.

Art. 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.- “Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter los siguientes: 1.- Garantizar el acceso igualitario y no discriminatorio a cualquier persona que requiera sus servicios. (...) 3. Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información así como lo dispuesto en los títulos habilitantes. 4. Respetar los derechos de los usuarios establecidos en esta Ley y el ordenamiento jurídico vigente. 5. Cumplir con las regulaciones tarifarias. (...) 13. Garantizar el secreto a la inviolabilidad de las comunicaciones cursadas a través de las redes y servicios de telecomunicaciones, sin perjuicio de las excepciones establecidas en las leyes. 14. Adoptar las medidas necesarias para la protección de los datos personales de sus usuarios y abonados, de conformidad con esta Ley, su Reglamento General y las normas técnicas y regulaciones respectivas. (...) 18. Medir, tasar y facturar correctamente el consumo de los

servicios de telecomunicaciones prestados de conformidad con esta Ley, su Reglamento General y las normas técnicas y regulaciones respectivas. 19. Garantizar la atención y resolución oportuna de los reclamos formulados por sus abonados o usuarios, conforme los plazos que consten en la normativa o títulos habilitantes. (...) 25. Conservar la información relacionada con la prestación de servicios de telecomunicaciones, en las condiciones y por el tiempo que se disponga en las regulaciones respectivas. 26. Implementar planes especiales para personas con discapacidad en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Discapacidades. 27. Proporcionar información precisa, gratuita y no engañosa sobre las características de los servicios y sus tarifas. La información también se proveerá en el idioma de la relación intercultural predominante del abonado, cliente o usuario, de conformidad con las regulaciones que para el efecto emita la Agencia de Regulación y control de las Telecomunicaciones. (...).

Art. 25.- Derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.- "Son derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes: 1. Recibir el pago oportuno por parte de los abonados, clientes y usuarios por la prestación de los servicios, de conformidad con el contrato respectivo. 2. Suspender el servicio provisto por falta de pago de los abonados o clientes o uso ilegal del servicio calificado por autoridad competente, previa notificación del abonado o cliente. (...).

Art. 35.- Servicios de Telecomunicaciones.- "Todos los servicios en telecomunicaciones son públicos por mandato constitucional. Los prestadores de estos servicios están habilitados para la instalación de redes e infraestructura necesaria en la que se soportará la prestación de servicios a sus usuarios. Las redes se operarán bajo principio de regularidad, convergencia y neutralidad tecnológica.

Art. 42.- Registro público de Telecomunicaciones.- "El Registro Público de Telecomunicaciones estará a cargo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, la que establecerá las normas para el procedimiento de registro, requisitos y cancelaciones.

En el registro público de telecomunicaciones deberán inscribirse: (...)

j) Los modelos de contrato de adhesión de servicios. (...).

Art. 118.- Infracciones de segunda clase.- "(...) b. Son infracciones de segunda clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: 4. Cobrar tarifas superiores a las pactadas con el usuario. 5. Cobrar por servicios no contratados o no prestados. 10. La suscripción de contratos de servicios con usuarios, utilizando modelos que no se sujeten a las condiciones generales o modelos no aprobados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones."

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

1. Emitir las regulaciones, normas técnicas, planes técnicos y demás aspectos que sean necesarios en el ejercicio de sus competencias, para que la provisión de los servicios de telecomunicaciones cumplan con lo dispuesto en la Constitución de la República y los objetivos y principios previstos en esta Ley, de conformidad con las políticas que dicte el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información".

Art. 147.- Atribuciones del Director Ejecutivo.- "Corresponde al Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones:

(...) 4. Aprobar la normativa para la prestación de cada uno de los servicios de telecomunicaciones, en los que se incluirán los aspectos técnicos, económicos, de acceso y legales, así como los requisitos, contenido, términos, condiciones y plazos de los títulos habilitantes y cualquier otro aspecto necesario para el cumplimiento de los objetivos de esta Ley".



Disposición Transitoria Quinta.- “La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, dentro del plazo de ciento ochenta días contados a partir de la publicación en el Registro Oficial de la presente Ley, adecuará formal y materialmente la normativa secundaria que haya emitido la CONATEL o el extinto CONARTEL y expedirá los reglamentos, normas técnicas y demás regulaciones previstas en esta Ley. En aquellos aspectos que no se opongan a la presente 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”.

Disposición Derogatoria Primera.- “Se deroga la Ley Especial de Telecomunicaciones y todas sus reformas y el Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, la Ley de Radiodifusión y Televisión y su Reglamento General, así como las disposiciones contenidas en reglamentos, ordenanzas y demás normas que se opongan a la presente Ley”.

5.3 LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Art. 38.- Interrupción de la Prestación del Servicio.- “Cuando la prestación del servicio público domiciliario se interrumpa o sufra alteraciones, por causas imputables al proveedor, éste deberá reintegrar los valores cobrados por servicios no prestados, dentro del plazo de 30 días, contados desde la fecha en que se realice el reclamo. Sin perjuicio de lo señalado, el proveedor reconocerá los daños y perjuicios ocasionados al consumidor por la alteración o interrupción culposa del servicio”.

Art. 41.- El Contrato de Adhesión.- “El contrato de adhesión deberá estar redactado con caracteres legibles, no menores a un tamaño de fuente de diez puntos, de acuerdo a las normas informáticas internacionales, en términos claros y comprensibles y no podrá contener remisiones de textos o documentos que, no siendo de conocimiento público, no se faciliten al consumidor previamente a la celebración del contrato.

Quando en un contrato de adhesión con determinado tamaño de caracteres existiese además, textos escritos con letras o números significativamente más pequeños, estos se entenderán como no escritos. Las partes tienen derecho de que se les entregue copias debidamente suscritas y sumilladas de los contratos y todos sus anexos. Si no fuere posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, el proveedor entregará de inmediato una copia con la constancia de ser fiel a la original suscrito por este; la copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado para todos los efectos legales”.

Art. 42.- Idioma oficial.- “Los contratos de adhesión relativos a las actividades regidas por la presente Ley, deberán estar escritos en idioma castellano, salvo aquellas palabras de otro idioma que el uso haya incorporado al léxico. Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos, no producirán efecto alguno respecto del consumidor. Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, en los contratos impresos o formularios prevalecerán las cláusulas que se agreguen, por sobre las del formulario, siempre que el consumidor lo apruebe por escrito. Las condiciones de la oferta se entienden siempre incorporadas al contrato”.

Art. 44.- Terminación Anticipada.- “En los contratos de adhesión referentes a la prestación de servicios tales como, telefonía celular, medicina pre-pagada, televisión satelital o por cable u otros similares, el consumidor podrá dar por terminado unilateralmente el contrato en cualquier tiempo, previa notificación por escrito con al menos quince días de anticipación a la finalización del período en curso. En estos casos, en el contrato de adhesión no se podrá incluir cláusulas ni disposición alguna que impongan al consumidor multas, sanciones o recargos de ninguna naturaleza, atribuida a la terminación anticipada de dicho contrato y de incluirlas no tendrán ningún efecto jurídico.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, el consumidor mantendrá la obligación de cancelar los saldos pendientes únicamente por servicios efectivamente prestados hasta la fecha de terminación unilateral del contrato, así como los valores adeudados por la adquisición de los bienes necesarios para la prestación del servicio, de ser el caso”.

5.4 REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES.

Art. 28.- Redes públicas de telecomunicaciones.- *“Es toda red de la que dependa la prestación de uno o varios servicios del régimen general de telecomunicaciones”.*

Art. 34.- Empaquetamiento comercial de servicios.- *“Consiste en una estrategia comercial de un prestador destinada a la venta de dos o más servicios del régimen general de telecomunicaciones de forma conjunta, con particularidades o descuentos en beneficio de los usuarios; la facturación deberá efectuarse desglosando cada uno de los servicios empaquetados. El empaquetamiento podrá realizarse únicamente respecto de los servicios que el prestador se encuentre facultado a brindar, de conformidad con los títulos habilitantes correspondientes; el empaquetamiento de servicios brindados por distintos prestadores, podrá realizarse previa aprobación por parte de la ARCOTEL”.*

Art. 48.- De la contratación de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción.- *“Los servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, podrán ser contratados por los usuarios, a través de las siguientes formas:*

1. *Contratos de adhesión con abonados y suscriptores.*
2. *Contratos negociados con clientes”.*

Art. 49.- De los contratos de adhesión.- *“Es el contrato cuyas cláusulas son redactadas por los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluyendo los servicios de radiodifusión por suscripción, sin que los abonados hayan discutido su contenido, pero aceptándolo expresamente a través de cualquier mecanismo físico o electrónico, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente”.*

Art. 50.- Condiciones generales de los contratos de adhesión.- *“Las condiciones generales de los contratos de adhesión serán reguladas por la ARCOTEL, las que serán de cumplimiento obligatorio por parte de los prestadores de servicios.*

Los modelos de los contratos de adhesión que utilicen los prestadores de servicios deberán ser remitidos a la ARCOTEL para su inscripción en el registro Público de Telecomunicaciones.

En caso de que, en el texto de un contrato de adhesión se haya limitado, condicionado o establecido alguna renuncia de los derechos de los abonados, se entenderá como no escrito, sin perjuicio de lo cual la ARCOTEL de oficio o a petición de parte, solicitará la inmediata modificación del contrato; en caso de persistir el incumplimiento la ARCOTEL iniciará el procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente.

La ARCOTEL podrá disponer cambios al modelo de contrato de adhesión en cualquier momento, en ejercicio de su facultad regulatoria.

El modelo de contrato de adhesión registrado deberá ser publicado en la página web del prestador del servicio.

Un contrato de adhesión podrá utilizarse para la contratación de varios servicios de telecomunicaciones, incluidos radiodifusión por suscripción, por parte del abonado. En el caso que el abonado desee contratar un nuevo servicio de telecomunicaciones, incluidos radiodifusión por suscripción, con el mismo prestador, se incorporará un anexo al contrato que mantiene con el prestador del servicio, en el que se describirán las condiciones particulares del nuevo servicio contratado, así como su vigencia.

En el caso de los servicios empaquetados habrá un solo contrato de adhesión; y, en los anexos correspondientes, se describirán las condiciones particulares de los servicios. El prestador del servicio informará a los abonados la tarifa aplicada a cada servicio que forma parte del paquete adquirido, así como las bonificaciones, descuentos e impuestos aplicables”.



Art. 51.- De los contratos cuyas cláusulas han sido negociadas.- "Es el contrato en el que el usuario, a quien se le denomina cliente, y el prestador del servicio negocian y acuerdan de consuno las cláusulas que establecen las condiciones para la prestación del servicio y las obligaciones de las partes".

Art. 52.- Condiciones generales del contrato negociado con clientes.- "Las condiciones generales de los contratos negociados con clientes serán reguladas por la ARCOTEL, las que serán de cumplimiento obligatorio por parte de los prestadores de servicios. Los contratos negociados con clientes podrán considerar, en el mismo instrumento, la prestación de varios servicios de telecomunicaciones. En el caso que el cliente desee contratar un nuevo servicio de telecomunicaciones con el mismo prestador, podrá hacerlo con la firma de un anexo al contrato que tiene celebrado con el prestador del servicio, donde se describirán las condiciones particulares del nuevo servicio contratado, así como, su vigencia. Los contratos negociados con los clientes no necesitarán aprobación por parte de la ARCOTEL, sin embargo, en caso de que en el texto contractual se haya limitado, condicionado o establecido alguna renuncia de derechos de los clientes, se entenderá como no escrito sin perjuicio de lo cual la ARCOTEL, de oficio o a petición, de parte solicitará la inmediata modificación del contrato; en caso de persistir el incumplimiento la ARCOTEL iniciará el procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente".

Art. 53.- Vigencia de los contratos.- "Los contratos deberán señalar la vigencia para la prestación de los servicios, sin perjuicio de lo cual, el usuario podrá darlo por terminado anticipada y unilateralmente, en cualquier tiempo y por cualquier medio físico o electrónico, conforme lo dispuesto en la ley que norme la defensa del consumidor; y, sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza, salvo saldos pendientes por servicios efectivamente prestados o bienes solicitados y recibidos, hasta la terminación del contrato.

De igual forma, previo a la contratación, el usuario deberá ser informado expresamente y podrá escoger, si desea o no, acogerse a beneficios y condiciones por un período de permanencia mínima. En caso afirmativo, los prestadores de los servicios contratados, dejarán constancia por escrito de dichos beneficios y condiciones.

No obstante, el usuario podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, a pesar de la existencia del período de permanencia mínima; en tal caso, el usuario asumirá los valores pendientes de pago que correspondan a saldos pendientes por servicios efectivamente prestados o bienes solicitados y recibidos, hasta la terminación del contrato.

Sin perjuicio de lo anteriormente establecido, para garantizar la continuidad de los servicios y evitar exceso de trámites a los usuarios, siempre que éstos lo hayan autorizado así en el contrato, la renovación podrá ser automática, por igual período y bajo las mismas o mejores condiciones para el usuario, salvo que alguna de las partes no desee renovar el contrato y lo comunique a la otra parte."

Art. 54.- Forma de los contratos.- "Los contratos de adhesión así como aquellos cuyas cláusulas han sido negociadas de consuno, podrán ser físicos o electrónicos y se regirán a lo establecido en la LOT, en las leyes que normen el comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos; la defensa del consumidor; sus reglamentos correspondientes; y, demás normativa vigente.

Sin perjuicio de lo anterior, los servicios suplementarios o promociones que deseen contratar los abonados o clientes que tengan vigente un contrato con un determinado prestador del servicio, podrán hacerlo vía telefónica, para lo cual los prestadores del servicio deberán tener constancia de la solicitud del abonado o cliente, debiendo asegurar su plena identificación y la aceptación de las condiciones ofrecidas por el prestador de servicios, de conformidad con lo que establezca la ARCOTEL para el efecto. Los mecanismos descritos anteriormente serán aplicados para la terminación de los contratos y sus anexos."



Art. 55.- De los derechos de los usuarios.- “Los derechos de los usuarios son irrenunciables, se encuentran establecidos en la LOT, en la ley que norma la defensa del consumidor, sus reglamentos, demás normativa que emita la ARCOTEL, y en los respectivos contratos.

Art. 56.- Consideraciones generales de los derechos de los usuarios.- “De acuerdo a lo establecido en la LOT, para garantizar los derechos de los usuarios, se considerará lo siguiente: 1. En el derecho a la libertad de escoger al prestador de los servicios previsto en el artículo 22 número 2 de la LOT, se incluye a los de telecomunicaciones así como a los de radiodifusión por suscripción. En cuanto a la elección por parte del usuario del equipo terminal prevista en la norma legal antes citada, ésta se dará siempre que sea técnicamente posible, el equipo se encuentre homologado, de ser el caso, y las redes lo soporten. 2. El derecho previsto en el artículo 22 número 5 de la LOT conlleva la obligación de información que le corresponde cumplir a los prestadores de los servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, contratados o que se pudieran contratar, que a más de la información sobre tarifas aplicables, incluya la relacionada con bonificaciones, promociones y descuentos aplicables. 3. Las actividades previstas en el artículo 22 número 8 de la LOT serán cumplidas por los prestadores de los servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción; y el procedimiento dispuesto para reemplazar la entrega física de las facturas emitidas por los demás mecanismos señalados en la norma citada, se dará, siempre que las normas tributarias no determinen otro procedimiento. 4. El derecho al acceso gratuito a servicios de llamadas de emergencia previsto en el artículo 22 número 6 de la LOT será otorgado por los prestadores de los servicios de telefonía fija y servicio móvil avanzado. 5. El derecho de obtener de forma gratuita la información consagrada en el artículo 22 número 6 de la LOT, que a más de la señalada, incluirá información sobre bonificaciones, promociones, descuentos, saldos y otros servicios informativos que establezca la ARCOTEL, será provisto por parte de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción. 6. Será obligación de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción el garantizar el ejercicio del derecho previsto en el artículo 22 número 10 de la LOT, que a más de la información constante en la norma citada informará también sobre la finalización del plazo contractual; todo lo cual lo cumplirá en observancia de los medios que defina la ARCOTEL a través de las regulaciones que dicte para el efecto. La ARCOTEL en cualquier momento, podrá establecer nuevos derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, para lo cual emitirá la normativa respectiva. En lo que respecta a los derechos de los usuarios de otros servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, se estará a lo establecido en la normativa que esté dictada o se dicte para el efecto”.

Art. 57.- Aspectos generales de las obligaciones de los usuarios.- “De acuerdo con lo establecido en la LOT, para el cumplimiento de las obligaciones previstas en el artículo 23 de la misma, se considerará lo siguiente: 1. La obligación prevista en el artículo 23 número 4 será cumplida por los usuarios del servicio móvil avanzado. Para el resto de los servicios, dicha obligación se podrá incorporar progresivamente, de conformidad con las regulaciones que la ARCOTEL dicte al respecto. 2. Los usuarios titulares de los servicios de telecomunicaciones son responsables del uso que den a los mismos; por lo que, en caso de incumplimiento de las obligaciones previstas en la LOT, serán sujetos de las penalidades establecidas en la misma, en el presente Reglamento General y las demás regulaciones que emita la ARCOTEL para el efecto. 3. Los usuarios son responsables de contratar los servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, con prestadores de servicios legalmente establecidos. La ARCOTEL publicará en su sitio web un listado de prestadores, con la finalidad de que los usuarios no se vean afectados. La ARCOTEL en cualquier momento podrá establecer nuevas obligaciones de los abonados, clientes y usuarios de los servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, para lo cual emitirá las regulaciones necesarias para el efecto. En lo que respecta a las obligaciones de los usuarios de los servicios de radiodifusión, se estará a lo establecido en la normativa que éste dictada o se dicte para el efecto”.

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: 1. Para la suspensión del servicio por uso ilegal calificado por autoridad



competente, por regla general, se notificará al usuario; salvo que, la ARCOTEL establezca otros mecanismos que permitan la eficaz intervención de las autoridades. 2. El derecho previsto en el artículo 25 número 4, conlleva la obligación correlativa por parte de la ARCOTEL de ejecutar las acciones que sean pertinentes para permitir que se gestionen las frecuencias libres de interferencias perjudiciales. 3. Los prestadores de servicios tienen derecho a elegir los mecanismos de gestión comercial, incluida la venta y distribución de los servicios, a través de terceros mediante la modalidad de reventa y acorde a la normativa jurídica aplicable. 4. Para la suspensión del servicio provisto por falta de pago de los abonados o clientes, se le deberá notificar conforme a la normativa que emita para el efecto por la ARCOTEL. La ARCOTEL en cualquier momento, podrá establecer nuevos derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, para lo cual emitirá la normativa necesaria para el efecto. En lo que respecta a los derechos de los prestadores de servicios de radiodifusión, se observará lo establecido en la normativa que esté dictada o se dicte para el efecto”.

Art. 59.- Consideraciones generales de las obligaciones de los prestadores de servicios.-

“Para el cumplimiento de las obligaciones de los prestadores de servicios, prevista en la LOT, se considerará lo siguiente: 1. Cuando los prestadores de los servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, deban compensar a usuarios por los servicios contratados y no recibidos; o, contratados y recibidos con mala calidad, técnicamente demostrada, sea que la compensación fuere ordenada por la ARCOTEL o establecida por el propio prestador, ésta se realizará de manera inmediata de identificado el hecho, el que deberá ser registrado como prueba documental para efectos de control; para lo cual, la ARCOTEL determinará la forma de establecer, calcular y realizar las compensaciones y los plazos para devoluciones que correspondan, a través de las regulaciones que se dicten para el efecto. En los casos de suspensión de servicio por fuerza mayor, calificada por la ARCOTEL, el prestador solo podrá cobrar por los servicios efectivamente brindados. 2. La atención y resolución oportuna de las solicitudes y reclamos relacionados con la prestación de los servicios de telecomunicaciones contratados, incluidos los de radiodifusión por suscripción, no deben superar el término máximo de quince (15) días, sin embargo, podrá resolverse en plazos mayores para esos casos complejos, de conformidad con las regulaciones aplicables. 3. Todos los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, deberán cumplir con las regulaciones tarifarias emitidas por la ARCOTEL para cada uno de los servicios prestados. Los prestadores de servicios declarados preponderantes o con poder de mercado además, deberán cumplir con las obligaciones que se hayan establecido por encontrarse en tal condición, (...) 5. Para garantizar la calidad de los servicios de telecomunicaciones, los operadores, incluidos los de radiodifusión por suscripción, deberán implementar todas las acciones técnicas, ya sea a nivel de red de transmisión o de acceso, en elementos físicos o de software, ampliación de red, ampliación de capacidad, gestión de tráfico y cualquier otra para la adecuada administración de la red, lo cual será notificado en los formatos que establezca la ARCOTEL para el efecto. Para el tratamiento de la calidad de los servicios de radiodifusión, se estará a la normativa que se dicte para el efecto. (...) 7. Los prestadores del servicio móvil avanzado deberán garantizar a los usuarios la conservación de su número en caso de portabilidad numérica. En relación a la portabilidad numérica en los otros servicios de telecomunicaciones que utilizan recurso numérico se estará a los lineamientos, términos, condiciones y plazos que a tal efecto establezca la ARCOTEL a través de regulaciones. 8. Los prestadores de servicios, a excepción de los que brindan servicios de radiodifusión, deberán cumplir con las obligaciones de servicio universal determinadas en la Ley, el presente Reglamento General, en los correspondientes títulos habilitantes y en las demás regulaciones que emita la ARCOTEL. Sobre el acceso universal al régimen general de telecomunicaciones, se estará a las políticas que emita el Ministerio encargado del sector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y a la regulación que emita la ARCOTEL para el efecto. (...) 10. La implementación de acceso gratuito a servicios de emergencia, y ubicación de llamadas de emergencia prevista en el artículo 24 número 11 de la LOT se realizará por los prestadores del servicio de telefonía fija y servicio móvil avanzado. Para la entrega de la información de los servicios tales como el servicio móvil avanzado se estará a lo dispuesto en la norma legal antes citada; y para los demás servicios se estará a la regulación que para el efecto emita la ARCOTEL. (...) 15. La obligación prevista en el artículo 24 numeral 26 de la LOT será cumplida por todos los prestadores de servicios de telecomunicaciones, que a más de los planes contempla la aplicación de tarifas especiales, todo

ello en cumplimiento a lo dispuesto en la LOT, en el presente Reglamento General, en la ley que norma el ámbito de las discapacidades, y en las regulaciones que emita la ARCOTEL para el efecto. 16. La obligación contenida en el artículo 24 número 27 de la LOT será cumplida por lo prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, respecto a las características de los servicios de telecomunicaciones, sus tarifas y promociones, ya sean contratados o que pudieran contratarse; incluyendo el caso de empaquetamiento o la prestación de servicios convergentes; y, para el caso de servicio móvil avanzado, publicando en el sitio web de los prestadores, los mapas de cobertura del servicio. La ARCOTEL en cualquier momento podrá establecer nuevas obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, para lo cual emitirá las regulaciones necesarias. La ARCOTEL en cualquier momento podrá establecer nuevas obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, para lo cual emitirá las regulaciones necesarias. En lo que respecta a las obligaciones de los prestadores de servicios de radiodifusión, excluido radiodifusión por suscripción, se estará a lo establecido en la normativa que esté dictada o se dicte para el efecto”.

Art. 62.- Tarifa.- “Es el valor que pagan los usuarios a los operadores a cambio de la prestación de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción. Está prohibido, tanto para el cálculo como para la facturación, el redondeo de unidades de tiempo o unidades de tasación. Las tarifas solo son aplicables a los servicios expresamente contratados y que hayan sido efectivamente prestados con posterioridad a la suscripción del respectivo contrato y sus anexos, en ningún caso incorporarán valores de prestaciones, productos o servicios no solicitados por los usuarios. Las tarifas deben ser fijadas por los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, bajo el principio de costos más una utilidad razonable, buscando que sean equivalentes y tiendan a estimular la expansión de los servicios de telecomunicaciones a nivel nacional. Ningún prestador de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, podrán fija tarifas o planes tarifarios con el fin de discriminar a usuarios que se encuentren en circunstancias similares. Está prohibido establecer tarifas o planes tarifarios con base en subsidios cruzados. Los prestadores de servicios de telecomunicaciones que tengan título habilitante de Autorización, con el objeto de cumplir sus obligaciones constitucionales, podrán establecer tarifas preferenciales, los cuales estarán sujetos a los conceptos de rentabilidad social establecida en la Ley Orgánica de Empresas Públicas. La ARCOTEL, en cualquier momento, podrá regular las tarifas, de acuerdo a las normas y reglamentos que se dicten para el efecto”.

Art. 63.- Promociones.- “Son incentivos de temporada o corto plazo, que dentro de un tiempo determinado, permiten a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, incluidos radiodifusión por suscripción, conseguir ventajas técnicas, operativas y comerciales para equipos, tarifas o planes tarifarios con bonificaciones, descuentos, entre otros. En la prestación de servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción, cuando se apliquen promociones, los operadores tendrán la obligación de informar de forma veraz, clara y oportuna, a los usuarios, respecto del plazo de duración así como las características técnicas, operativas, comerciales, incluidas las restricciones a las que aplican, de ser el caso, y de tarifas que permitan al usuario conocer las ventajas reales que recibiría con el uso de la promoción, previo a su contratación. En caso de duda respecto de los beneficios anteriormente referidos, éstos serán interpretados en el sentido más favorable al usuario. Cuando las promociones sean inobservables, incumplan normas jurídicas y/o afecten derechos de los usuarios, la ARCOTEL impondrá al prestador de servicios la sanción que corresponda, observando el debido proceso y el derecho a la defensa”.

Art. 64.- Planes tarifarios.- “Son las iniciativas o condiciones comerciales que tienen los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluido radiodifusión por suscripción, a través de los cuales se incluyen e identifican los beneficios dentro de una tarifa determinada. En los planes tarifarios se podrá cobrar de forma prorrateada el valor de los equipos que sirvan para la prestación del servicio de telecomunicaciones, incluido radiodifusión por suscripción, siempre que esto sea expresamente aceptado por el usuario, debiendo identificarse el descuento del valor de los mismos y sin condicionar el tiempo de permanencia en el plan. La factura deberá detallar de manera clara los valores por la prestación del servicio y los correspondientes al equipo, conforme a la normativa que emita por el efecto la ARCOTEL”.



Art. 121.- Uso comercial.- "Los datos personales que los usuarios proporcionen a los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones no podrán ser usados para la promoción comercial de servicios o productos, inclusive de la propia operadora; salvo autorización y consentimiento expreso del usuario. Para tal fin, los prestadores de servicios deberán solicitar a sus usuarios su consentimiento expreso, en un instrumento separado y distinto al contrato de prestación de servicios a través de medios físicos o electrónicos, para que la prestadora de servicios del régimen general de telecomunicaciones pueda utilizar comercialmente sus datos personales. En dicho instrumento se deberá dejar constancia expresa de los datos personales o información que están expresamente autorizados; el plazo de la autorización y el objetivo que esta utilización persigue. Sin perjuicio de lo anterior se considerarán públicos los datos contenidos en las guías telefónicas de telefonía fija, no obstante lo cual los abonados tendrán derecho a que se excluyan gratuitamente sus datos personales de dichas guías. La ARCOTEL establecerá los mecanismos y emitirá las regulaciones correspondientes a fin de precautelar el secreto de las comunicaciones y de la información que se transmite a través de redes de telecomunicaciones, así como la seguridad de los datos personales y de las redes".

5.5 REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Art. 38.- "Para los efectos previstos en el Art. 41 de la ley, tanto los contratos de adhesión como los textos a los que éstos se remitan, o formen parte del mismo, deberán tener un tamaño de fuente no menor de diez puntos, salvo lo previsto en regulaciones internacionales".

Art. 40.- "El consentimiento expreso del consumidor de someterse a los procedimientos de arbitraje y mediación en los contratos de adhesión, se podrá manifestar mediante una ratificación impresa debajo de la cual suscriba el consumidor, o con una señalización en un casillero, de la que se desprenda la aceptación para someterse a arbitraje, o cualquier fórmula que permita entender inequívocamente la aceptación expresa de cualquiera de estos procedimientos por parte del consumidor

Sin perjuicio de lo indicado en el inciso anterior, los consumidores y proveedores podrán solucionar sus controversias acudiendo a la mediación, aunque no lo hubieren estipulado expresamente en el contrato."

Art. 41.- "Las cláusulas que causen indefensión en los contratos de adhesión, serán aquellas que impliquen imposibilidad del consumidor de acceder a las acciones o mecanismos para la defensa de los derechos establecidos en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor."

Art. 50.- "Para los efectos señalados en la parte final del numeral primero del Art. 55 de la ley, las empresas prestadoras de servicios que necesiten de un equipo terminal a través del cual se pueda utilizar el mismo, lo pondrán en conocimiento de los abonados o usuarios, con anticipación a la contratación del servicio al igual que su costo".

5.6 RESOLUCIÓN TEL-477-16-CONATEL-2012 REGLAMENTO PARA LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO.

Art. 3.- Definiciones.- "Sin perjuicio de las definiciones establecidas en la Ley Especial de Telecomunicaciones reformada, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, reglamentos generales de aplicación de las mencionadas leyes y demás normativa secundaria sectorial en materia telecomunicaciones, así como las que resultaren pertinentes, de la Unión Internacional de Telecomunicaciones y Comunidad Andina de Naciones y finalmente de las estipuladas en los títulos habilitantes de los prestadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado de Internet, para la aplicación del presente reglamento, se utilizarán las siguientes definiciones (...):

Aceptación.- Manifestación expresa o tácita de la voluntad de contratar la prestación de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado.

Modalidad pos-pago.- Modalidad de contratación para la prestación de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado, por medio de la cual, el abonado/cliente, luego de haber recibido el servicio contratado y la correspondiente factura mensual remitida por el prestador en relación con el consumo efectuado de los servicios contratados, realiza el pago de los mismos.

Modalidad prepago.- Modalidad de contratación para la prestación de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado, por medio de la cual, el abonado/cliente, al pagar por adelantado una cierta cantidad de dinero al prestador, adquiere el derecho a recibir el o los servicios contratados por un consumo equivalente al pago realizado, o de conformidad con las condiciones aplicables a dicha contratación.

Prestador de servicios.- Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado, habilitada legalmente para la prestación y operación de los servicios de telecomunicaciones o de valor agregado.”.

Artículo 5.- Modelo de Contrato.- “Los prestadores, utilizarán exclusivamente el o los modelos de contrato aprobados por el CONATEL o la SENATEL de conformidad con lo establecido en la normativa o títulos habilitantes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado.

Los mecanismos o procedimientos para la contratación de servicios adicionales a los contratados originalmente por el abonado/cliente, ya sea para la modalidad prepago como la pos-pago, deberán constar en los modelos de contratos de prestación de servicios (contratos de adhesión); dichos mecanismos o procedimientos deberán asegurar la plena identificación del abonado/cliente para la aceptación de las condiciones ofrecidas por el prestador de servicios.

Para fines de la contratación de servicios en modalidad pos-pago, podrán ser válidos todos los medios que aseguren la identificación plena y la aceptación de los términos y condiciones para las partes contratantes. En caso de utilizar medios electrónicos, los mismos deberán sujetarse a las disposiciones de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos.

La contratación del acceso, descarga, recepción o cualquier modalidad de provisión de contenido dirigido al público adulto provisto por medio del Servicio Móvil Avanzado, deberá ser expresa, a pedido de los abonados/clientes”.

Art. 6.- Información contractual.- “Para el caso de la modalidad pos-pago los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado deberán mantener, en archivo físico o digital, el contrato suscrito y los anexos y documentos correspondientes, debidamente rubricados, que prueben el acuerdo de las partes respecto de los términos, condiciones y servicios objeto de la contratación realizada. Toda modificación de las condiciones contractuales, deberá ser aceptada por las partes y dejar constancia escrita de la misma, por los medios que permita el ordenamiento jurídico vigente”.

Art. 7.- Prestación de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado contratados. “Podrán prestarse únicamente los servicios específicos y legalmente contratados, aceptados y seleccionados expresamente por los abonados/clientes, independientemente de la modalidad de contratación.

No generarán obligaciones al abonado/cliente la prestación de servicios de telecomunicaciones, incluyendo los suplementarios, adicionales, de valor agregado o facilidades similares preestablecidos o activados previamente por el prestador, y la contratación de aplicaciones, facilidades y servicios soportados en servicios finales, tales como: acceso a contenidos, descargas, y servicios adicionales suministrados por proveedores de contenido, independientemente de su tarifa o precio al abonado/cliente, si no cuentan con el consentimiento y aceptación previa por parte del abonado/cliente. El consentimiento, en caso de ser expresado telefónicamente, deberá ser grabado por el prestador del servicio, siendo necesario que la

grabación sea audible y entendible y que se le haya informado cabalmente al abonado/cliente sobre las condiciones del servicio, su tarifa o precio y características”.

Art. 8.- Cesión del Contrato de Adhesión.- “El abonado/cliente podrá ceder, previa aceptación y cumpliendo los requisitos que señale el prestador o proveedor del servicio de telecomunicaciones o valor agregado, en los casos en los cuales la normativa no lo prohíba expresamente y sea técnica, legal y financieramente posible, los derechos derivados del contrato de prestación de servicios.”

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 el 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 la 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”.

Art. 12.- Terminación de la relación contractual.- “Son causales para la terminación de las relaciones de prestación de servicios entre el abonado/cliente y los prestadores de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, las siguientes: 1. Por decisión unilateral del abonado/cliente comunicada en la forma y plazos establecidos en el ordenamiento jurídico vigente. 2. Por condiciones establecidas en los contratos de adhesión aprobados por el CONATEL o la SENATEL, conforme corresponda. 3. Por otras causas previstas en el ordenamiento jurídico vigente”.

Art. 16.- Condiciones Contractuales.- “16.6 Terminar unilateralmente el contrato de adhesión suscrito con el prestador del servicio en cualquier tiempo, previa notificación por escrito, con por lo menos quince días de anticipación, conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza; no obstante, se deberán cancelar los saldos pendientes únicamente por servicios expresamente solicitados por el abonado/cliente y efectivamente prestados hasta la fecha de terminación del contrato de prestación de servicio, en caso de darse tal acto; independientemente de otras obligaciones legalmente contraídas con el prestador de servicio.”

Art. 18.- Atención y reclamos.- “(...) 18.3 Recibir en el plazo máximo de quince (15) días, contados a partir de la fecha de presentación de la queja o reclamo, la solución definitiva por parte de los prestadores, esto es, una vez superado el motivo que originó la queja o reclamo presentado, conforme el ordenamiento jurídico vigente, contrato de prestación de servicios (contrato de adhesión) y títulos habilitantes según corresponda, aplicables al servicio contratado; dicho plazo no será considerado cuando existan motivos debidamente comprobados imputables

al abonado/cliente. Otros plazos mayores a quince (15) días, deberán constar expresamente detallados en los contratos de prestación de los servicios aprobados por el CONATEL o la SENATEL, conforme la correspondencia con el título habilitante del prestador del servicio y el ordenamiento jurídico vigente (...).

Art. 20.- Privacidad.- "(...) 20.1 Solicitar, para los abonados / clientes - usuarios de los servicios finales de telecomunicaciones, la asignación por parte del prestador de servicios, del recurso necesario que permite proveer de números privados, cuando así lo requieran, previo el cumplimiento de los requisitos que se establezcan para el efecto. Este derecho es independiente de la obligación de abonado/cliente de empadronarse o consignar sus datos de identificación (empadronamiento) asociados a la línea o número telefónico asignado por el operador.

20.2 Secreto e inviolabilidad del contenido en sus comunicaciones.

20.3 Privacidad en la utilización de los datos personales, por parte del prestador con el que contrate servicios, conforme la normativa aplicable.

20.4 Solicitar por cualquier medio, sin costo alguno, la suspensión para la recepción de mensajes masivos, a excepción de los mensajes de emergencia o dispuestos por autoridad competente, conforme el régimen legal aplicable.

20.5 Negarse a recibir llamadas relacionadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previamente aceptadas.

Art. 29.- Informar.- "(...) 29.4 Incluir en su sitio web el detalle de las características técnicas, económicas, comerciales, tarifarias, legales, respecto de todos los servicios que pueden ser provistos por el concesionario o permisionario, incluyendo la información relativa a la contratación de aplicaciones, facilidades y servicios soportados en servicios finales, tales como acceso a contenidos, descargas, y servicios adicionales suministrados por proveedores de contenido, detallando adicionalmente las condiciones y mecanismos de suscripción y terminación de la suscripción a dicho tipo de servicios (...).

Art. 24.- Obligaciones de los abonados/clientes-usuarios.- (...) 24.8 Cumplir con las obligaciones de empadronamiento, consistente en proporcionar sus datos de identificación asociados a la línea o número telefónico asignado por el prestador del Servicio Móvil Avanzado."

Art. 30.- Condiciones Contractuales.- "(...) 30.2 Proporcionar al abonado/cliente, la copia de los contratos y sus anexos en formato escrito o por cualquier otro medio electrónico o medio magnético, así como, las modificaciones o ampliaciones que se originaren durante la ejecución de dicho instrumento jurídico. 30.3 En el contrato y sus anexos, ampliaciones o modificaciones, deben exponerse en forma clara y concreta, las condiciones económicas, técnicas jurídicas y comerciales que rigen el suministro y uso del servicio o servicios contratados. (...). 30.7 En caso de que el abonado/cliente adquiera equipos por medio de paquetes promocionales que ofrezcan de manera conjunta el equipo y el servicio en condiciones especiales, incluir expresamente el rubro facturado asociado al precio del equipo, y estipular las condiciones de tal adquisición detalladamente en documento anexo a la contratación de prestación de servicios. 30.8 En caso de que por la naturaleza del servicio sea necesario el arrendamiento de equipos, incluir en sus facturas el valor asociado a dicho servicio, e integrar detalladamente las condiciones de tal prestación en documento anexo a la contratación de prestación de servicios. 30.9 Brindar al abonado/cliente solamente los servicios previamente contratados; los mismos que deben constar en forma clara en el contrato de prestación de servicios. En caso de que el abonado/cliente requiera acceder a uno o más servicios adicionales podrá contratarlos a través de mecanismos válidos que sean establecidos por el prestador del servicio y remitir la constancia correspondiente. 30.10 Aplicar precios o tarifas exclusivamente a los servicios que hayan sido aceptados, de forma previa, por los abonados/clientes. 30.12 Abstenerse de cobrar multas o recargos de valores de cualquier naturaleza, con relación a la terminación unilateral del abonado/cliente, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (...).

Art. 34.- Libertad de contratación.- "(...) 34.2. Prestar los servicios sin condicionarlos a la compra o arrendamiento de determinado equipo o servicio ni de un plan tarifario específico,

tampoco se podrá incluir el precio de determinado equipo o servicio como parte de las tarifas (...)."

Art. 37.- Base de Datos.- (...) Mantener actualizado el catastro de información de identificación de todos sus abonados/clientes de la modalidad postpago, el cual deberá contener como mínimo la siguiente información:

- i. Para personas naturales, copia de la cédula de ciudadanía, o del pasaporte, en caso de extranjeros.
- ii. Para personas jurídicas, copia del nombramiento del representante legal, debidamente inscrito ante la autoridad correspondiente.
- iii. Para personas jurídicas, copia del Registro Unico de Contribuyente (RUC) actualizado.
- iv. Para personas jurídicas, copia de la cédula de ciudadanía o pasaporte del representante legal de compañía, que realice la contratación.

En caso de contratación de servicios en modalidad prepago, previo a la activación del servicio, el prestador deberá tomar las medidas necesarias que aseguren la plena identificación del abonado/cliente, siendo la información mínima a ser provista por el abonado/cliente: nombre y apellido, número de cédula de ciudadanía o pasaporte (para extranjeros), según corresponda y para la validación pertinente, la información solicitada conforme la normativa aplicable.

El prestador de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, no podrá difundir, distribuir o intercambiar la base de datos de sus abonados/clientes, sin el consentimiento escrito, previo, claro y expresado por el abonado/cliente, con excepción de los casos contemplados en el ordenamiento jurídico vigente. En cualquier momento, el abonado/cliente, podrá revocar su consentimiento, notificándolo por cualquier medio al prestador, el que efectuará los cambios operativos correspondientes, sin costo alguno. El prestador tendrá que informar, a pedido del abonado/cliente, sobre el tratamiento de sus datos, entendiéndose por tratamiento de datos, a la recolección, archivo, manejo y actualización de los mismos.

Las obligaciones de los prestadores señalados en el presente reglamento no excluyen a aquellas que consten en la Constitución de la República y en general en el ordenamiento jurídico vigente."

DISPOSICIONES TRANSITORIAS:

"Primera.- Se otorga un plazo de noventa (90) días contados a partir de la entrada en vigencia del presente Reglamento para que los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, dispongan de un catastro actualizado de información de identificación de todos sus abonados/clientes, independientemente de su modalidad de contratación, con la información concerniente al cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 37 del presente reglamento; dicho plazo y artículo no aplican a los prestadores del Servicio Móvil Avanzado, los cuales se sujetarán a lo dispuesto en la **NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MOVIL AVANZADO (SMA) Y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS**".

5.7 NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) Y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS.

Mediante Resolución No. 191-07- CONATEL-2009 de 25 de mayo del 2009 y publicada en el Registro Oficial 613 de 16 de junio del 2009; misma que fue modificada mediante Resolución No. TEL-214-05-CONATEL-2011 de 24 de marzo de 2011 publicada en el Registro Oficial No. 421 de 6 de abril de 2011, así como mediante las resoluciones No. TEL-535-18-CONATEL-2012 de fecha 9 de agosto de 2012, No. TEL-752-25-CONATEL-2012 de 01 de noviembre de 2012, y No. TEL-878-30-CONATEL-2012 de 18 de diciembre de 2012, el extinto Consejo Nacional de Telecomunicaciones emitió la "NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) Y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS".

5.8 RESOLUCIÓN 05-03-ARCOTEL-2016: REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN.

Artículo 5.- Régimen de prestación de servicios.- *“Los servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción a los que aplica este reglamento, se brindarán en régimen de competencia, según el área de prestación autorizada y demás condiciones establecidas en el ordenamiento jurídico vigente”.*

Artículo 8.- Obligaciones de los poseedores de títulos habilitantes de concesión o autorización para la prestación de servicios de telecomunicaciones (habilitaciones generales).- *“Adicional a las obligaciones contempladas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en su Reglamento General, los prestadores de servicios de telecomunicaciones cuyos títulos habilitantes se hayan instrumentado a través de habilitaciones deberán cumplir con lo siguiente: (...) 8. Emitir y aplicar el o los modelos de contrato de prestación del servicio (adhesión) de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente”.*

Artículo 9.- Obligaciones de los poseedores de títulos habilitantes de registro para la prestación de servicios de telecomunicaciones y permisos o autorizaciones para la prestación de servicios de audio y video por suscripción.- *“Adicional a las obligaciones contempladas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en su Reglamento General, los poseedores de títulos habilitantes de registro de servicio y autorizaciones para la prestación de servicios de telecomunicaciones; permisos y autorizaciones para prestación de servicios de audio y video por suscripción, deberán cumplir lo siguiente: (...) 16. Cumplir las demás obligaciones contempladas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su reglamento general, los correspondientes títulos habilitantes y demás resoluciones y disposiciones de la ARCOTEL”.*

Artículo 15.- Relación con el abonado, cliente, suscriptor.- *“Las relaciones entre el prestador de servicios de telecomunicaciones y el abonado, y las relaciones entre el prestador de servicios de radiodifusión por suscripción y el suscriptor se regirán por los términos y condiciones de un contrato de adhesión, el cual se sujetará a lo previsto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Ley que norme la Defensa del Consumidor y demás normativa secundaria; así como lo dispuesto en las Resoluciones de la ARCOTEL y el correspondiente título habilitante.*

De conformidad con la LOT, el usuario que haya negociado las cláusulas con el prestador se denomina cliente; la relación con el prestador del servicio se regirá por los términos y condiciones del contrato negociado, el cual se sujetará a lo previsto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Ley que norme la Defensa del Consumidor y demás normativa secundaria; así como lo dispuesto en las Resoluciones de la ARCOTEL y el correspondiente título habilitante”.

Artículo 16.- *“Los contratos de adhesión entre el prestador del servicio y sus abonados o suscriptores, se establecerán y aplicarán de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.*

Los prestadores deben presentar para inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, el respectivo modelo de contrato de adhesión del servicio, acorde a las condiciones generales que establezca la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, cuyas cláusulas esenciales deben cumplir con la Ley que norme la Defensa del Consumidor y el ordenamiento jurídico vigente.

En caso de que el texto del modelo presentado esté limitando, condicionando o estableciendo alguna renuncia de los derechos de los abonados, suscriptores, se entenderán nulas”.

Artículo 20.- *“Sin perjuicio de otros derechos y obligaciones reconocidos por la LOT, los títulos habilitantes y el ordenamiento jurídico vigente, se reconocen especialmente los siguientes derechos y obligaciones del abonado, cliente o suscriptor:*



- a. El abonado, cliente, suscriptor tiene derecho a recibir el servicio de acuerdo a los términos estipulados en el contrato que suscriba con el prestador de servicio.
- b. Los abonados o suscriptores, deberán suscribir el respectivo contrato de adhesión con los prestadores debidamente autorizados por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL en el caso de la modalidad postpago, de conformidad con el artículo 54 del Reglamento a la LOT.
- c. Para la modalidad prepago, se entenderán como aceptación por parte de los abonados o suscriptores la compra del servicio bajo cualquier modalidad, para lo cual, las condiciones que se aplicarán deberán ser entregadas o informadas al abonado o suscriptor previo a la compra o adquisición del servicio. El mecanismo de contratación es independiente de la obligación de identificación del abonado o suscriptor previo al inicio de la prestación del servicio.
- d. El abonado o suscriptor tiene la obligación de pagar los valores facturados por el servicio, con sujeción a lo pactado en el contrato de adhesión.
- e. El abonado o suscriptor tiene derecho a presentar ante la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, reclamos o quejas, por la calidad del servicio, por la facturación de servicios no contratados o pagos indebidos y por el cualquier irregularidad en relación con la prestación del servicio contratado al prestador".

Disposición General Primera: "Los servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción son inicialmente los siguientes:

- Servicio Móvil Avanzado (SMA).
- Servicio de Telefonía Fija.
- Portador.
- Móvil Avanzado a través de Operador Móvil Virtual (OMV).
- Telecomunicaciones por Satélite.
- Transporte internacional.
- Valor Agregado.
- Acceso a Internet.
- Troncalizados.
- Comunales.
- Audio y video por suscripción.
- Otros que determine el Directorio de la ARCOTEL, previo informe de la Dirección Ejecutiva de dicha Agencia".

DISPOSICIONES TRANSITORIAS: "Cuarta.- La Dirección Ejecutiva dentro del término de ciento veinte (120) días contados a partir de la entrada en vigencia del presente reglamento, emitirá las condiciones generales de los contratos de adhesión referidos en el numeral 50 del Reglamento General a la LOT. Una vez emitidas las condiciones generales, los prestadores de servicios deberán inscribir en un término de treinta (30) días, los modelos de contratos de adhesión de conformidad con el artículo 16 del presente reglamento; hasta dicha inscripción, los modelos de contratos de adhesión que fueron registrados con anterioridad a la expedición del presente reglamento, continuarán vigentes en todo lo que no se contraponga a la LOT y su Reglamento General."

5.9 CODIGO CIVIL.

"Art. 1454.- Contrato o convención es un acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa. Cada parte puede ser una o muchas personas."

"Art. 1715.- Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta."

"Art. 1718.- La falta de instrumento público no puede suplirse por otra prueba en los actos y contratos en que la ley requiere esa solemnidad; y se mirarán como no ejecutados o celebrados, aún cuando en ellos se prometa reducirlos a instrumento público dentro de cierto plazo, bajo una cláusula penal. Esta cláusula no tendrá efecto alguno."

Fuera de los casos indicados en este artículo, el instrumento defectuoso por incompetencia del empleado o por otra falta en la forma, valdrá como instrumento privado, si estuviere firmado por las partes.

Art. 1719.- *El instrumento privado, reconocido por la parte a quien se opone, o que se ha mandado tener por reconocido en los casos y con los requisitos prevenidos por ley, tiene el valor de escritura pública respecto de los que aparecen o se reputan haberlo suscrito, y de las personas a quienes se han transferido las obligaciones y derechos de éstos."*

"Art. 1723.- *El instrumento público o privado hace fe entre las partes aún en lo meramente enunciativo, con tal que tenga relación directa con lo dispositivo del acto o contrato."*

"Art. 1725.- *No se admitirá prueba de testigos respecto de una obligación que haya debido consignarse por escrito."*

"Art. 1726.- *Deberán constar por escrito los actos o contratos que contienen la entrega o promesa de una cosa que valga más de ochenta dólares de los Estados Unidos de América".*

5.10 LEY DE COMERCIO ELECTRONICO, FIRMAS ELECTRÓNICAS Y MENSAJES DE DATOS.

"Art. 2.- Reconocimiento jurídico de los mensajes de datos.- *Los mensajes de datos tendrán igual valor jurídico que los documentos escritos. Su eficacia, valoración y efectos se someterá al cumplimiento de lo establecido en esta ley y su reglamento."*

"Art. 6.- Información escrita.- *Cuando la ley requiera u obligue que la información conste por escrito, este requisito quedará cumplido con un mensaje de datos, siempre que la información que este contenga sea accesible para su posterior consulta."*

"Art. 14.- Efectos de la firma electrónica.- *La firma electrónica tendrá igual validez y se le reconocerán los mismos efectos jurídicos que a una firma manuscrita en relación con los datos consignados en documentos escritos, y será admitida como prueba en juicio."*

"...DE LOS SERVICIOS ELECTRONICOS Art. 44.- Cumplimiento, de formalidades.- *Cualquier actividad, transacción mercantil, financiera o de servicios, que se realice con mensajes de datos, a través de redes electrónicas, se someterá a los requisitos y solemnidades establecidos en la ley que las rijan, en todo lo que fuere aplicable, y tendrá el mismo valor y los mismos efectos jurídicos que los señalados en dicha ley."*

"Art. 45.- Validez de los contratos electrónicos.- *Los contratos podrán ser instrumentados mediante mensajes de datos. No se negará validez o fuerza obligatoria a un contrato por la sola razón de haberse utilizado en su formación uno o más mensajes de datos."*

6. JUSTIFICACIÓN DE LEGITIMIDAD Y OPORTUNIDAD:

6.1 ASPECTOS GENERALES.

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones LOT establece en el artículo 144, como parte de las competencias de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL: "1. Emitir las regulaciones, normas técnicas, planes técnicos y demás actos que sean necesarios en el ejercicio de sus competencias, para que la provisión de los servicios de telecomunicaciones cumplan con lo dispuesto en la Constitución de la República y los objetivos y principios previstos en esta Ley".



En el ámbito de gestión de la ARCOTEL, la LOT establece que la misma contará con un Directorio y también un/a Director/a Ejecutivo/a, a quienes ha otorgado competencias expresas. Para el caso del Director Ejecutivo, en el artículo 148, le faculta a aprobar la normativa para la prestación de cada uno de los servicios de telecomunicaciones, en los que se incluirán los aspectos técnicos, económicos, de acceso y legales, así como los requisitos, contenido, términos, condiciones y plazos de los títulos habilitantes y cualquier otro aspecto necesario para el cumplimiento de los objetivos de esta Ley. Además, en aplicación de la Disposición General Primera, estos actos requerirán que previo a su emisión, se sometan al proceso de consultas públicas.

El Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones expedido mediante Decreto Ejecutivo 864 publicado en el Registro Oficial Suplemento 676 de 25 de enero de 2016, en su artículo 50 faculta a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones entre otros, los siguientes aspectos:

"Condiciones generales de los contratos de adhesión.- Las condiciones generales de los contratos de adhesión serán reguladas por la ARCOTEL, las que serán de cumplimiento obligatorio por parte de los prestadores de servicios.

Los modelos de contratos de adhesión que utilicen los prestadores de servicios deberán ser remitidos a la ARCOTEL para su inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones. (...)

La ARCOTEL podrá disponer cambios al modelo de contrato de adhesión en cualquier momento, en ejercicio de su facultad regulatoria. (...)

Así mismo el artículo 52 dispone: *"Condiciones generales del contrato negociado con clientes.- Las condiciones generales de los contratos negociados con clientes serán reguladas por la ARCOTEL, las que serán de cumplimiento obligatorio por parte de los prestadores de servicios".*

Con Resolución No. TEL-204-10-CONATEL2013, publicada en el Registro Oficial 955 de 16 de mayo de 2013 y su Fe de Erratas en el Registro Oficial 15 de 14 de junio de 2013, el Ex Consejo Nacional de Telecomunicaciones aprobó las Condiciones Generales y Básicas de Contratación de los Servicios de Telecomunicaciones y de Valor Agregado, misma que conserva un estado de vigencia.

El Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción expedido con Resolución 05-03-ARCOTEL-2016 publicado en el Registro Oficial 749 de 06 mayo 2016, dispone, en su artículo 16 que: *"Los contratos de adhesión entre el prestador del servicio y sus abonados o suscriptores, se establecerán y aplicarán de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente. Los prestadores deben presentar para inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, el respectivo modelo de contrato de adhesión del servicio, acorde a las condiciones generales que establezca la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, cuyas cláusulas esenciales deben cumplir con la Ley que norme la Defensa del Consumidor y el ordenamiento jurídico vigente. En caso de que el texto del modelo presentado esté limitando, condicionando o estableciendo alguna renuncia de los derechos de los abonados, suscriptores, se entenderán nulas".* A la vez que dispone a la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones: *"(...) dentro del término de ciento veinte (120) días contados a partir de la entrada en vigencia del presente reglamento, emitirá las condiciones generales de los contratos de adhesión referidos en el numeral 50 del Reglamento General a la LOT (...)"*.

6.2 DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN.

Las telecomunicaciones, son consideradas como parte de los sectores estratégicos del Estado, según la Constitución de la República del Ecuador, ya que por su trascendencia y magnitud tienen influencia decisiva en lo económico, social, político o ambiental, y por tanto requieren ser orientados al pleno desarrollo de los derechos y al interés social.

En el siguiente cuadro se puede observar los servicios más relevantes, el número de abonados y proveedores de servicios de telecomunicaciones, incluido radiodifusión por suscripción.

Servicio	Abonados	Proveedores de Servicios
Servicio Móvil Avanzado (SMA)	14.802.099	3
Telefonía Fija	2'385.937	6*
Acceso a Internet	1'779.390	390**
Acceso a Internet operadoras Móviles	8'807.079	3
Audio y Video por Suscripción	1'321.620	271
Portador	3.643	22
Troncalizados	1.099	3***
Telecomunicaciones por Satélite	1102	7****
Comunales	1.452	445
Transporte Internacional	48	11
TOTAL	29'103.469	1.161

Tabla 6.2.1 Abonados y proveedores de los Servicios del Régimen General de Telecomunicaciones¹

Nota: * Total 8 proveedores de telefonía fija, dos no reportan abonados/clientes.
 ** Total 436 proveedores, 390 reportan abonados/clientes
 *** Total 6 proveedores de servicio troncalizado, tres no reportan abonados/clientes
 **** Total 11 proveedores de servicios finales de telecomunicaciones por satélite, cuatro no reportan abonados/clientes.

La Asamblea General de las Naciones Unidas, aprobó con fecha 2 de diciembre de 2015 la Resolución 70/186 "Protección del Consumidor", la misma que establece:

IV. Principios para unas buenas prácticas comerciales

11. Los principios que establecen los parámetros de unas buenas prácticas comerciales en las actividades comerciales en línea y fuera de línea con los consumidores son los siguientes:

"(...)
 c) *Divulgación y transparencia. Las empresas deben facilitar información completa, exacta y no capciosa sobre bienes y servicios, términos, condiciones, cargos aplicables y costo final para que los consumidores puedan tomar decisiones bien fundadas. Las empresas deben velar por que se pueda acceder fácilmente a esa información, especialmente a los términos y condiciones claves, con independencia del medio tecnológico empleado; (...)*"

V. Directrices

A. *Políticas Nacionales para la protección del consumidor; incluye las siguientes políticas:*

"(...)
 c) *Información clara y oportuna sobre los bienes o servicios ofrecidos por las empresas y los términos y condiciones de la transacción de que se trate;*
 d) *Términos contractuales claros, concisos y fáciles de entender que no sean injustos;*
 e) *Un proceso transparente para la confirmación, anulación, devolución y reembolso de las transacciones; (...)*"

C. *Promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores*

¹ Fuente: Estadísticas <http://www.arcotel.gob.ec/estadisticas-2/>, ARCOTEL, en general la información se encuentra actualizada de acuerdo a los reportes hasta febrero de 2018.



"20. Los Estados Miembros deben tratar de que los consumidores obtengan el máximo beneficio de sus recursos económicos. También deben tratar de alcanzar las metas consistentes en el establecimiento de normas de producción y funcionamiento satisfactorias, métodos de distribución adecuados, prácticas comerciales leales, comercialización informativa y protección efectiva contra las prácticas que puedan perjudicar los intereses económicos de los consumidores y la posibilidad de elegir en el mercado. (...)

26. Los consumidores deben gozar de protección contra abusos contractuales como el uso de contratos uniformes que favorecen a una de las partes, la no inclusión de derechos esenciales en los contratos y la imposición de condiciones excesivamente estrictas para la concesión de créditos por parte de los vendedores.

27. Las prácticas de promoción empleadas en la comercialización y la venta deben basarse en el principio del trato justo de los consumidores y deben satisfacer los requisitos jurídicos vigentes. Ello requiere que se suministre la información necesaria para que los consumidores puedan tomar decisiones bien fundadas e independientes, y que se adopten medidas para garantizar la exactitud de la información suministrada. (...)"

Si bien las directrices de la resolución de las Naciones Unidas no son jurídicamente vinculantes, se insta a los Estados Miembros a que estas se apliquen en la elaboración de la normativa nacional respecto de protección del consumidor.

Se observa que en general se busca proteger al usuario al momento de contratar servicios, mediante el acceso a información completa, exacta y no capciosa o engañosa al tomar una decisión; mediante contratos con términos claros, concisos o breves y lo más importante que sean fáciles de entender.

De lo expuesto se concluye que dentro del proceso de mejora de la contratación de servicios, a través de la emisión de Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión o Negociados con Clientes para la prestación de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción, concurren dos actividades principales como son la simplificación de la información y la forma como la misma se presenta al usuario (estructuración).

Uno de los objetivos de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones de Ecuador planteados en el artículo 3, es el de 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 una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

Tomando como base lo expuesto en párrafos anteriores se considera necesario emitir una norma técnica para regular las condiciones generales, indistintamente de la modalidad de prestación del servicio (postpago/prepago), con la finalidad de establecer una uniformidad mínima en los modelos de Contratos de Adhesión que permita homogenizar la forma y el contenido de los mismos con el objetivo de facilitar a los abonados/clientes su derecho de estar plenamente informados de las características técnicas, económicas y legales de los servicios que están contratando, considerando también de la misma manera los aspectos generales de un contrato a ser negociado con los clientes, el cual también se sujeta a condiciones generales.

Como parte de los objetivos de las condiciones generales, se busca organizar adecuadamente la información más relevante para el usuario relacionada con las condiciones técnicas y económicas de prestación de los servicios contratados, lo cual le permita ejercer su derecho de seleccionar en forma eficiente y acorde a sus necesidades entre los servicios de las diferentes opciones propuestas por los prestadores, de tal manera que al momento de suscribir el documento o expresar su aceptación tenga claridad y pleno entendimiento de las características, tarifas, derechos y obligaciones que asume.

7. CONTENIDO DEL PROYECTO DE NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES:

Conforme al artículo 22 de la LOT, es derecho de los abonados, clientes y usuarios:

“12. A que en la contratación de servicios se respeten los derechos constitucionales, legales y reglamentarios de los abonados, clientes y usuarios, de acuerdo con las condiciones generales o de ser el caso, modelos que apruebe y publique la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.”.

La LOT en el artículo 118 letra b, establece como infracción de segunda clase, aplicable a los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones:

“10. La suscripción de contratos de servicios con usuarios, utilizando modelos que no se sujeten a las condiciones generales o modelos no aprobados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.”.

El RGLOT, es expreso en señalar en los artículos 50 y 52 que corresponde a la ARCOTEL regular las condiciones generales de los contratos de adhesión y del contrato negociado con clientes; siendo competencia de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, la emisión de las Norma Técnica correspondiente.

La LOT ni su reglamento general de aplicación, determinan el contenido de las condiciones generales de los contratos de adhesión y del contrato negociado con clientes; en razón de lo cual, se considera pertinente que en armonía y sujeción a la normativa jerárquica superior, en las condiciones generales, se consoliden y desarrollen desde la perspectiva de aplicación práctica en la contratación de servicios, para facilidad y protección de los derechos de los usuarios; así como claridad y transparencia para las partes; aspectos fundamentales como: principios, interpretación, privacidad y protección de datos, información, las formas de contratación del servicio, la contratación de servicios adicionales, suplementarios y promocionales, las modalidades de contratación, medios de pago, formas de contratación, tamaño de la letra, entrega de copias del contrato, afectación contractual (cláusulas lesivas), vigencia, terminación del contrato, modificación del contrato, llamadas o mensajes masivos, servicios de emergencia, empadronamiento, calidad del servicio, interrupciones o suspensión del servicio, equipos, promociones y ofertas, tarifas y facturación.

En el vigente ordenamiento jurídico, considerando que tanto la LOT como su reglamento general de aplicación regulan los derechos y obligaciones tanto de abonados, clientes y usuarios, como de prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones, ya no es necesario contar con un Reglamento de Abonados; por lo que, se ha previsto en la normativa, que la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, regule las condiciones generales de los contratos de adhesión y del contrato negociado con clientes.

Para este caso, el contrato sería de prestación de servicios del régimen de telecomunicaciones y aplicaría según corresponda a contratos de adhesión y a contratos negociados con clientes.

En ejercicio de las competencias otorgadas por la LOT, el Directorio de la ARCOTEL, mediante Resolución 05-03-ARCOTEL-2016 de fecha 28 de marzo de 2016 expidió el Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, con el objetivo de regular la prestación de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción definidos en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

La Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones, en función de que el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, expedido mediante Resolución 09-05-ARCOTEL-2016 de 20 de junio de 2016, incluye como parte de los productos y servicios la elaboración de propuestas de modelos de contratos de adhesión; desarrolló, considerando las disposiciones y regulación aplicable, un proyecto de NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES



GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES, con el propósito de regular las condiciones que deben observar los prestadores de servicios de Telefonía Fija, Servicio Móvil Avanzado, Servicio Móvil Avanzado a través de Operador Móvil Virtual, Telecomunicaciones por Satélite, Transporte Internacional, Acceso a Internet, Troncalizados, Comunales, Audio y Video por Suscripción; y, Portador.

Para tal fin, se ha considerado lo constante en el Reglamento para los Abonados/Cientes-Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y de Valor Agregado así como lo pertinente de las Condiciones Generales y Básicas de Contratación de los Servicios de Telecomunicaciones y de Valor Agregado, emitidos previo a la expedición y entrada en vigencia de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, para aplicar en el contexto actual derivado de la aplicación de la Ley en mención y del Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, unificando de esta manera el contenido de las normativas mencionadas en una sola Norma Técnica acorde a la actual Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Se incluyen también los aspectos de empadronamiento, que se contienen en la vigente NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS.

El proyecto elaborado, ha logrado recopilar los aspectos generales y fundamentales que las empresas prestadoras del servicio deben considerar al momento de elaborar, registrar y utilizar sus contratos de adhesión ante la ARCOTEL, no requiriéndose en la actualidad la aprobación del modelo de contrato que presenten los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones a la ARCOTEL; sin perjuicio de la potestades de la ARCOTEL, de disponer cuando corresponda, la modificación de su contenido, en tutela de los derechos de los abonados, clientes y usuarios; así como también, sin perjuicio de que: "...En caso de que el texto del modelo presentado esté limitando, condicionando o estableciendo alguna renuncia de los derechos de los abonados, suscriptores, se entenderán nulas".

Dentro de las principales observaciones formuladas en los talleres, adicional a la vinculada con la competencia de la Dirección Ejecutiva y la denominación del instrumento regulatorio, lo cual ha sido analizado previamente en este informe, constan:

Observaciones generales:

7.1 Inclusión de las palabras "...Y EMPADRONAMIENTO" en el nombre del proyecto regulatorio:

Para una mejor identificación del proyecto, se acepta la observación y se complementa el nombre del proyecto de la siguiente manera: **"NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES"**.

7.2 No inclusión de disposiciones del Reglamento de Abonados en las Condiciones Generales:

El Reglamento para los Abonados Reglamento para los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, tiene por objeto, establecer los mecanismos para que los derechos de los abonados, clientes, usuarios, sean garantizados y satisfechos por los prestadores de servicios.

La LOT ni su reglamento general de aplicación, ordenan la emisión de un Reglamento de Abonados; por el contrario, se considera que la LOT, su Reglamento General de aplicación, así

como el Reglamento para la Prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, han derogado tácitamente, en forma parcial el Reglamento para los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, señalando en forma expresa, entre otros aspectos, **que las condiciones generales de los contratos de adhesión deben ser reguladas por la ARCOTEL y en igual forma respecto de las condiciones generales del contrato negociado con clientes**, aspecto que difiere de lo prescrito en el Reglamento para los Abonados /clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, que **determinaba que deben expedirse condiciones generales y básicas y que dichas condiciones generales y básicas, se incorporarán a los modelos de contratos.**

Adicionalmente, la LOT y su normativa de desarrollo, incorporan gran parte de los contenidos del Reglamento para los Abonados Reglamento para los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, por lo que se vuelve innecesario mantener una duplicidad de contenidos normativos.

El Reglamento para los Abonados Reglamento para los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, contiene:

- Principios aplicables
- Definiciones
- De la Contratación de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado
 - Condiciones generales y básicas de los contratos de prestación de servicios
 - Modelo de contrato
 - Información contractual
 - Prestación de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado contratados
 - Cesión del contrato de adhesión
 - Suspensión del servicio contratado
 - Facturación del servicio contratado
 - Terminación de la relación contractual
- Derechos de los abonados-clientes-usuarios.
 - Libertad
 - Acceso a la información, contenidos y aplicaciones
 - Condiciones contractuales
 - Recargas
 - Atención y reclamos
 - Tasación y facturación
 - Privacidad
 - Servicios sociales y de emergencia
 - Utilización del servicio por medio de terminales de uso público
- Obligaciones de los abonados, clientes-usuarios
- Derechos de los prestadores de servicios
- Obligaciones de los prestadores de servicios
- Acceso, seguridad, contenidos y aplicaciones destinados a público adulto, niños, niñas y adolescentes
- Asociaciones
- Promociones
- Transparencia hacia el abonado, cliente-usuario

Por lo indicado, no procede la recomendación.

7.3 Que como parte de la Resolución no se apruebe un modelo de contrato de adhesión.

Los modelos de contratos de adhesión que elaboren los prestadores de servicios de régimen general de telecomunicaciones, no requieren ser aprobados por la ARCOTEL; basta su inscripción o registro, con todos los efectos que ello produce.



El propósito de la Disposición General Segunda del proyecto analizado en talleres, fue el de aprobar un modelo que pueda ser usado no con el carácter de obligatorio por los prestadores, sino con estricto sentido referencial, por lo que, para evitar confusiones, se elimina la citada Disposición que señalaba:

“Segunda.- Se aprueba el modelo de contrato que consta en el Anexo 2 (contenido mínimo de modelo de contratos de adhesión).”

7.4 Que como parte de la Resolución no se aprueben los anexos a los contratos de adhesión porque son restrictivos a incorporar beneficios a futuro a los abonados.

La Disposición General Primera del proyecto analizado en talleres, señala:

“Primera.- Se aprueba los Anexos 1a, 1b, 1c, 1d, 1e, 1f, 1g, 1h, 1i y 1j, de condiciones aplicables a la contratación de cada uno de los servicios de telecomunicaciones o radiodifusión por suscripción, los que, independientemente del modelo de contrato de adhesión que presenten los prestadores y que sea inscrito por la ARCOTEL, deben ser utilizados obligatoriamente.”

Los anexos más que un texto o formato rígido se consideran un contenido mínimo; por lo que, los anexos que contiene esta Norma, serían referenciales; en este sentido se ha procedido a realizar el ajuste en el proyecto.

7.5 Que se publique en la página web únicamente el contrato de adhesión no los anexos.

El RGLOT, dispone en el artículo 50: *“Condiciones generales de los contratos de adhesión (...) El modelo de contrato de adhesión registrado deberá ser publicado en la página web del prestador del servicio”*.

La norma es expresa en disponer solo la publicación del Contrato, no de los anexos.

El contrato de adhesión es lo principal y lo accesorio son los anexos, por lo que en principio podría pensarse que también deben publicarse lo anexos; no obstante, el contenido de los anexos depende del plan, por tanto, podrían variar permanentemente y no resultar aplicables; llevando más bien a confusión a los abonados.

Se realiza la aclaración pertinente en la Disposición General Segunda.

Observaciones a los artículos:

7.6 Al Artículo 1: En el objeto sugieren se agregue: *“...los prestadores de servicios de telecomunicaciones en...”*. De acuerdo.

7.7 Al Artículo 2: Respecto al ámbito, señalan que el vincular a los Usuarios con obligaciones, demuestra que es un reglamento. No se comparte el criterio; pues se trata de Condiciones generales y las mismas son aplicables también para los usuarios. Adicionalmente, la competencia para emitir la Norma Técnica, está totalmente justificada.

7.8 Al Artículo 3:

En el párrafo inicial se acepta reemplazar la palabra normativa por recomendaciones, en relación a la Unión Internacional de Telecomunicaciones.

a) **Aceptación.** Señalan que la aceptación del contrato de adhesión y la forma de contratación, sea por teléfono y que el tiempo de respaldo de constancia de aceptación sea de un año.

4

NA

Al respecto, el RGLOT, dispone:

“Art. 49.- De los contratos de adhesión.- Es el contrato cuyas cláusulas son redactadas por los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluyendo los servicios de radiodifusión por suscripción, sin que los abonados hayan discutido su contenido, pero aceptándolo expresamente a través de cualquier mecanismo físico o electrónico, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente”.

“Art. 54.- Forma de los contratos.- Los contratos de adhesión así como aquellos cuyas cláusulas han sido negociadas de consuno, podrán ser físicos o electrónicos y se regirán a lo establecido en la LOT, en las leyes que normen el comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos; la defensa del consumidor; sus reglamentos correspondientes; y, demás normativa vigente.

Sin perjuicio de lo anterior, los servicios suplementarios o promociones que deseen contratar los abonados o clientes que tengan vigente un contrato con un determinado prestador del servicio, podrán hacerlo vía telefónica, para lo cual los prestadores del servicio deberán tener constancia de la solicitud del abonado o cliente, debiendo asegurar su plena identificación y la aceptación de las condiciones ofrecidas por el prestador de servicios, de conformidad con lo que establezca la ARCOTEL para el efecto. Los mecanismos descritos anteriormente serán aplicados para la terminación de los contratos y sus anexos.”.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor-LODC, en el artículo 2 de definiciones, señala:

“Contrato de Adhesión.- Es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor **a través de contratos impresos o en formularios** sin que el consumidor, para celebrarlo, haya discutido su contenido.”.

Igualmente la LODC, dispone:

Artículo 2.-Definiciones:

“Servicios Públicos Domiciliarios.- Se entienden por servicios públicos domiciliarios los prestados directamente en los domicilios de los consumidores, ya sea por proveedores públicos o privados tales como servicio de energía eléctrica, telefonía convencional, agua potable u otros similares.”.

“Contrato de Adhesión.- Es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor a través de contratos impresos o en formularios sin que el consumidor, para celebrarlo, haya discutido su contenido.”.

“Art. 41.- El Contrato de Adhesión.- El contrato de adhesión deberá estar redactado con caracteres legibles, no menores a un tamaño de fuente de diez puntos, de acuerdo a las normas informáticas internacionales, en términos claros y comprensibles y no podrá contener remisiones a textos o documentos que, no siendo de conocimiento público, no se faciliten al consumidor previamente a la celebración del contrato.

Cuando en un contrato de adhesión escrito con determinado tamaño de caracteres existiese además, textos escritos con letras o números significativamente más pequeños, éstos se entenderán como no escritos. Las partes tienen derecho de que se les entregue copias debidamente **suscritas y sumilladas** de los contratos y todos sus anexos. **Si no fuere posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma**, el proveedor entregará de inmediato una copia con la constancia de ser fiel al original suscrito por éste; la copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado para todos los efectos legales.”.

La LOT establece en el artículo 118, letra b) como infracción de segunda clase para los poseedores de TH:

"10. La suscripción de contratos de servicios con usuarios, utilizando modelos que no se sujeten a las condiciones generales o modelos no aprobados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones."

Mediante Criterio Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2018-047 de 5 de abril de 2018, la Coordinación General Jurídica de la ARCOTEL, a través de la Dirección de Asesoría Jurídica, atendiendo una consulta de la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones, señala:

*"...En orden a los antecedentes, competencia y análisis jurídico expuesto, es criterio de esta Dirección de Asesoría Jurídica que el ordenamiento jurídico vigente establece que los contratos de adhesión deben ser **aceptados expresamente** por el abonado o suscriptor a través de cualquier mecanismo físico o electrónico y **únicamente los servicios suplementarios o promociones** que deseen contratar adicionalmente al contrato principal **podrán hacerlo vía telefónica** para lo cual los prestadores del servicio deberán tener constancia de la solicitud, asegurando su aceptación."*

Del Criterio Jurídico y normas transcritas se establece que, para que se pueda prestar y recibir un servicio del régimen general de telecomunicaciones, debe existir previamente un contrato de adhesión; y que dichos **contratos pueden ser físicos o electrónicos**; más solamente para el caso de servicios suplementarios o promocionales, se permite la aceptación por vía telefónica, bajo la premisa de que deben tener un contrato vigente. Si bien el artículo 49 del RGLOT señala que la aceptación del contrato debe ser expresa; y se puede manifestar por cualquier medio físico o electrónico, la vía telefónica sólo ha sido prevista en la normativa, para que pueda ser empleada para la aceptación en la contratación de servicios suplementarios o promocionales.

La contratación vía telefónica, no está regulada por la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensaje de Datos, norma a la que el artículo 54 del RGLOT se remite en forma expresa al regular la forma de los contratos. Dicha Ley, establece:

"Art. 2.- Reconocimiento jurídico de los mensajes de datos.- Los mensajes de datos tendrán igual valor jurídico que los documentos escritos. Su eficacia, valoración y efectos se someterá al cumplimiento de lo establecido en esta ley y su reglamento."

"Art. 6.- Información escrita.- Cuando la ley requiera u obligue que la información conste por escrito, este requisito quedará cumplido con un mensaje de datos, siempre que la información que este contenga sea accesible para su posterior consulta."

"Art. 14.- Efectos de la firma electrónica.- La firma electrónica tendrá igual validez y se le reconocerán los mismos efectos jurídicos que a una firma manuscrita en relación con los datos consignados en documentos escritos, y será admitida como prueba en juicio."

"...DE LOS SERVICIOS ELECTRONICOS Art. 44.- Cumplimiento, de formalidades.- Cualquier actividad, transacción mercantil, financiera o de servicios, que se realice con mensajes de datos, a través de redes electrónicas, se someterá a los requisitos y solemnidades establecidos en la ley que las rija, en todo lo que fuere aplicable, y tendrá el mismo valor y los mismos efectos jurídicos que los señalados en dicha ley."

Art. 45.- Validez de los contratos electrónicos.- Los contratos podrán ser instrumentados mediante mensajes de datos. No se negará validez o fuerza obligatoria a un contrato por la sola razón de haberse utilizado en su formación uno o más mensajes de datos."

Por su parte, el artículo 62 del RGLOT, dispone:

“Art. 62.- Tarifa.- Es el valor que pagan los usuarios a los operadores a cambio de la prestación de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción. (...)

*Las tarifas sólo son aplicables a los **servicios expresamente contratados y que hayan sido efectivamente prestados con posterioridad a la suscripción del respectivo contrato y sus anexos**, en ningún caso incorporarán valores de prestaciones, productos o servicios no solicitados por los usuarios...”.*

Pago de tarifas que el Prestador del Servicio tiene el derecho de recibir por parte de los abonados, clientes y usuarios, por la prestación de servicios, **de conformidad con el contrato respectivo**; y así lo señala el artículo 25 de la LOT.

Disposiciones que con claridad meridiana nos indican que la aceptación de un contrato de adhesión se realiza por cualquier mecanismo físico o electrónico; pero con sujeción al ordenamiento jurídico vigente, el mismo que, en el artículo 54 del RGLOT se circunscribe esencialmente a la LOT, Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos; así como a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; con lo cual, también de manera expresa la norma dice que los contratos de adhesión pueden ser físicos o electrónicos, descartando con ello, la existencia de un contrato telefónico, salvo para el caso de la aceptación de servicios suplementarios o promociones: *“...que deseen contratar los abonados o clientes que tengan vigente un contrato”*, por tanto, no cabe se modifique la definición de aceptación que consta en el artículo 3 del proyecto de regulación, más aún cuando su contenido guarda identidad con el texto de los artículos 49 y 54 del RGLOT.

Tal es así que se requieren contratos de adhesión, que la LOT ha previsto como infracción de segunda clase, el uso de modelos de contratos que no se sujeten a las condiciones generales o modelos no aprobados por la ARCOTEL.

En relación a la entrega de copias del contrato y sumilla, los prestadores de servicios, señalan:

*“... La rúbrica no tiene valor jurídico alguno, ya que **la única prueba de aceptación de un documento o contrato es la firma de cada uno de los intervinientes.**”.*

Por tanto, el artículo 54 del RGLOT, expresamente señala que los contratos de adhesión, se sujetan a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; la misma que, en el artículo 41 supra, dice que es derecho de las partes, esto es, prestador y abonado, suscriptor o cliente, de que se les entregue copias: *“...debidamente **suscritas y sumilladas** de los contratos y todos sus anexos. **Si no fuere posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma**”*. Nótese que dicha norma es clara en señalar incluso que debe estar firmado, esto es, suscrito.

La sumilla para el caso de los contratos firmados en físico, es decir con firma manuscrita, se entendería tiene por objeto, que las partes tengan certeza de que no cambie ninguna de las fojas. Debe considerarse también, que para el caso de los contratos por medios electrónicos, regidos por la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, no aplica la rúbrica o sumilla.

Debe indicarse además, que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor fue publicada en el Registro Oficial No. 116 de 10 de julio de 2000, en tanto que, la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, se publicó en el Registro Oficial No. 557 de 17 de abril de 2002; de ahí que, la primera de las leyes nombradas, no contiene aspectos relacionados con la contratación electrónica, haciendo referencia y regulando únicamente contratos físicos. En todo caso, tratándose de leyes orgánicas, tienen la misma jerarquía, no obstante lo cual, prevalece la LOT, por los principios de competencia y especialidad.

Finalmente, **tiempo de respaldo de constancia**: los prestadores no motivan su petición de que sea de un año; el proyecto plantea que se guarde la información de respaldo, mientras el



contrato este en vigencia y **ejecución**; ya que los términos del contrato deben estar disponibles para todos los efectos, incluidos los de control.

Los operadores finalmente proponen se incluya como párrafo final, el siguiente texto:

"Para la modalidad prepago, se entenderá como aceptación por parte de los abonados o suscriptores la compra del servicio bajo cualquier modalidad comercial."

Aunque reiterativa con el artículo 6, es pertinente la inclusión del texto, porque permite precisar la aceptación en la modalidad prepago, en el que no se requiere la firma de un contrato; dado que la contratación del servicio, no siempre será por medios físicos o electrónicos: Ejm. Compra de una tarjeta simcard.

Para claridad de la definición, se acepta incluir como párrafo final:

- b) **Contrato de adhesión.**- Se señala que la definición usada en el proyecto es la de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor – LODC y no la del artículo 49 del RGLOT; por lo que se reemplaza por ésta última.

Sugieren los prestadores de servicios, incluir el siguiente texto, al final de la definición:

"...salvo la modalidad prepago que procede con la compra del servicio de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente"

No se acoge la sugerencia, en la definición de Modalidad Prepago consta incluso que en lo pertinente se sujetan al modelo de contrato de prestación de servicio que se solicite la inscripción. De acuerdo al Art. 6 las condiciones de contratación en prepago son informadas o entregadas al abonado/suscriptor, con la compra o adquisición del servicio, por cualquier medio físico o electrónico, por tanto, esas condiciones son las preestablecidas por el prestador y constituyen parte del contrato de adhesión.

Los prestadores además solicitan se incluya:

"Contrato Verbal: Es aquel contrato celebrado entre el cliente y el operador del servicio de manera oral y que deberá ser grabado para el registro correspondiente."

No se acoge: Esta definición distorsiona el concepto de contrato de adhesión (artículo 49 RGLOT).

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, cuando se refiere al Contrato de Adhesión, dice que es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor a través de contratos impresos o en formularios, sin que el consumidor para celebrarlos haya discutido su contenido.

El Reglamento General a la LOT, señala como elementos adicionales que la aceptación debe ser expresa, a través de cualquier medio físico o electrónico, con lo cual se descarta la posibilidad de un contrato verbal; dado que, el contrato se perfeccionaría en este caso, con la aceptación por cualquier medio físico o electrónico.

Este tipo de contratos, es consensual y no formal. La aceptación implica el consentimiento y con ello la sujeción a las condiciones fijadas unilateralmente por el prestador, así como a las derivadas del ordenamiento jurídico.

- c) **Contrato negociado.**- Piden eliminar la palabra de consuno; lo cual no es factible por cuanto la definición está tomada textual del Art. 51 del RGLOT.

"Art. 51.- De los contratos cuyas cláusulas han sido negociadas.- Es el contrato en el que el usuario, a quien se le denomina cliente, y el prestador del servicio

4

*negocian y acuerdan de **consuno** las cláusulas que establecen las condiciones para la prestación del servicio y las obligaciones de las partes.”.*

- d) **Modalidad Pospago.**- Piden que no se incluya como requisito, la entrega previa de facturas.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, establece:

*“**Art. 37.- Instrumentos y Unidades de Medición.**- La autoridad competente queda facultada para intervenir de oficio, o a petición de parte interesada, en la verificación del buen funcionamiento de los instrumentos de medición de energía, combustible, comunicaciones, agua potable, o cualquier otro similar, cuando existan dudas sobre las lecturas efectuadas por las empresas proveedoras del servicio.*

*Tanto los instrumentos como las unidades de medición deberán ser legalmente reconocidos y autorizados. **Las empresas proveedoras del servicio garantizarán al consumidor el control individual de los consumos. Las facturas deberán ser entregadas al usuario con no menos de diez días de anticipación a su vencimiento.”.***

La Norma citada, se encuentra dentro del capítulo VI de SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, con lo cual aplicaba en su momento, únicamente para el servicios de telefonía convencional, es decir, para el servicio de telefonía fija; no obstante habría que considerar que, al ser la LODC del año 2000, algunas de sus definiciones se encuentran desactualizadas y no concuerdan con el actual marco normativo ni con la evolución tecnológica ni de servicios; en el cual, el concepto de telefonía convencional no tiene una definición específica y el servicio ya no se presta como en épocas pasadas, pues a la fecha; siendo inclusive en varios planes de los prestadores, la telefonía fija como un complemento, dentro de un doble o triple play.

Por lo indicado, se estima procedente aceptar la recomendación.

- e) **Modalidad previo pago:** Piden se incluya en la modalidad POSPAGO, por la cual se acepta adelantar el pago por la prestación del servicio.

La Real Academia Española, en su Diccionario, define:

Previo: *“1. adj. Anticipado, que va delante o que sucede primero.”.*

Es decir, que en previo pago; el pago precede a la prestación del servicio; lo cual parecería contrario de la definición actual de pospago que consta en el REGLAMENTO PARA LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO, en vigencia, en cuyo artículo 3, se define:

*“**Modalidad pospago.**-Modalidad de contratación para la prestación de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado, por medio de la cual, el abonado/cliente, luego de haber recibido el servicio contratado y la correspondiente factura mensual remitida por el prestador en relación con el consumo efectuado de los servicios contratados, realiza el pago de los mismos.”*

El citado Reglamento, define además:

*“**Modalidad prepago.**- Modalidad de contratación para la prestación de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado, por medio de la cual, el abonado/cliente, al pagar por adelantado una cierta cantidad de dinero al prestador, adquiere el derecho a recibir el o los servicios contratados por un consumo equivalente al pago realizado, o de conformidad con las condiciones aplicables a dicha contratación.”.* (Subrayado fuera del texto original).



No se ha encontrado en la LOT, ni en su reglamento general de aplicación ni en otra norma del ordenamiento jurídico, adicional al REGLAMENTO PARA LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO, una definición de pospago y prepago aplicable para la prestación de servicios, por lo que se hace necesario revisar otras normas concordantes. Así, el artículo 62 del RGLOT, sobre las tarifas, dispone:

“Art. 62.- Tarifa.- Es el valor que pagan los usuarios a los operadores a cambio de la prestación de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción. (...)”

Las tarifas sólo son aplicables a los servicios expresamente contratados y que hayan sido efectivamente prestados con posterioridad a la suscripción del respectivo contrato y sus anexos, en ningún caso incorporarán valores de prestaciones, productos o servicios no solicitados por los usuarios...”.

De ahí que, el abonado, cliente o usuario, independientemente de la modalidad de contratación, sea esta prepago o pospago, e independientemente del medio de pago, lo que paga al prestador de servicio, son tarifas, y el artículo 62 del RGLOT, establece básicamente varias condiciones de aplicación a saber:

- Que los servicios hayan sido expresamente contratados y
- Que hayan sido efectivamente prestados, con posterioridad a la suscripción del respectivo contrato y sus anexos.

Nótese que la prestación efectiva del servicio no se vincula con el pago de la tarifa, sino con la condición previa de contratación del servicio.

La regulación de tarifa prevista en el artículo 62 *ibidem*, es aplicable tanto a pospago como a prepago, sin distinción.

Si bien es cierto que en la modalidad pospago, por su definición, el abonado/cliente, luego de haber recibido el servicio contratado realiza el pago de los mismos, eso no impide que pueda pactarse el pago anticipado.

A manera de ejemplo citamos, que en relación al pago anticipado, en el Capítulo VII de PROTECCIÓN CONTRACTUAL, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, dispone:

“Art. 48.- Pago Anticipado.- En toda venta o prestación de servicios a crédito, el consumidor siempre tendrá derecho a pagar anticipadamente la totalidad de lo adeudado, o a realizar pre-pagos parciales en cantidades mayores a una cuota. En estos casos, los intereses se pagarán únicamente sobre el saldo pendiente.-Lo prescrito en el presente artículo incluye al sistema financiero.”.

Por tanto, la variante previo pago o pago anticipado, como modalidad de contratación no está prevista en la normativa de telecomunicaciones en forma expresa, sin embargo, por las razones antes señaladas, es aplicable a la modalidad de contratación pospago.

En este contexto, como precedente administrativo se informa que el 3 de abril de 2013, en comunicación dirigida a la extinta SUPERTEL, bajo el asunto CONTRATOS DE ADHESIÓN BAJO LA MODALIDAD DE PREPAGO DE SERVICIOS (AEPROVI) se hace referencia a la facturación del servicio de internet, al inicio del mes, por lo que solicita se permita continuar facturando al inicio de mes y que de ser el caso, se generen los correspondientes reintegros por servicios prestados. La extinta SUPERTEL, con oficio ITC-2013-2981 de 9 de julio de 2013, responde que las empresas proveedoras de Internet deberán presentar un plan de compensación por interrupción del servicio; y AEPROVI deberá presentar el listado de empresas que se encuentran facturando anticipadamente el consumo.

4

Por lo indicado, se ha incluido en la modalidad postpago el siguiente texto: *"En esta modalidad, las Partes de así convenirlo, pueden pactar el pago anticipado por el servicio contratado."*

- f) Modalidad prepago.- Piden eliminar la referencia a Previo Pago de esta definición.

El análisis consta en el literal anterior, en la definición de postpago; y por las razones allí indicadas, se eliminó del proyecto regulatorio, las referencias a previo pago.

- g) Zona de Servicio: Piden eliminar la definición de Zona de Servicio, pues señalan no se usa en ninguna parte del proyecto.

Se concuerda y se elimina la definición del proyecto.

7.9 Al Artículo 4. Sobre condiciones generales: Se concuerda con incluir las palabras "de telecomunicaciones".

- a) **Principios:** Piden agregar, luego de la lista de principios: *"salvo situaciones de fuerza mayor o casos fortuitos"*.

No corresponde poner la excepcionalidad, y peor aún en referencia a todos los principios, ya que la Constitución de la República ni la LOT lo hacen. La excepción rige por norma general para la interrupción de servicios ocasionados por caso fortuito o fuerza mayor (Así lo describe también la Constitución de la República en el *"Art. 52: Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.- La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor."*

- b) **Interpretación:** Piden se elimine referencia a interpretación en caso de duda.

Al respecto debe considerarse que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, señala:

"Art. 1.- Ámbito y Objeto.- Las disposiciones de la presente Ley son de orden público de interés social, sus normas por tratarse de una Ley de carácter orgánico, prevalecerán sobre las disposiciones contenidas en leyes ordinarias. En caso de duda en la interpretación de esta Ley, se la aplicará en el sentido más favorable al consumidor."

El vigente PARA LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO, en el artículo 2 contiene el siguiente principio:

"2. Prevalencia de los Derechos de los abonados/clientes-usuarios.- La interpretación de las normas y de las cláusulas del contrato de prestación de servicios, se aplicará en el sentido que más favorezca al abonado/cliente-usuario, correspondiente."

En el artículo 43 de la Norma *Ibidem*, por el que se regula las promociones, se dispone:

"En caso de duda en los beneficios que reportarían al abonado/cliente-usuario las promociones ofertadas, o se generen confusiones en la aplicación de las mismas, éstas serán interpretadas en el sentido más favorable para el abonado/cliente-usuario."

Por lo indicado, y considerando que se ha señalado en el texto propuesto que la interpretación de las normas y de las cláusulas del contrato de adhesión o del contrato negociado de prestación de servicios, se realizará con sujeción a las reglas de interpretación previstas en el Código Civil, y que solo en caso de duda se adoptará la interpretación que más favorezca al abonado, suscriptor o cliente, se concluye que el texto del proyecto debería mantenerse, para no aplicar criterios contrarios

a la progresividad en la aplicación de los derechos, conforme lo señala el artículo 11 de la Constitución de la República, sobre el ejercicio de los derechos:

"8. El contenido de los derechos se desarrollará de manera progresiva a través de las normas, la jurisprudencia y las políticas públicas. El Estado generará y garantizará las condiciones necesarias para su pleno reconocimiento y ejercicio."

- c) **Privacidad y protección de datos.**- Sugieren solo señalar que se sujeta a los artículos 82 de la LOT y 121 del RGLOT.

Los abonados, clientes y usuarios, según lo establece la LOT en el artículo 22, tienen derecho: No. 4: A la privacidad y protección de datos personales, con sujeción al ordenamiento jurídico. No. 16 A que se excluyan sus datos personales de las guías telefónicas.

La LOT en el artículo 24 No. 14, contiene la obligación de los prestadores de servicios en relación a adoptar las medidas necesarias para la protección de datos personales.

Los artículos 82 de la LOT y 121 del RGLOT solo hacen referencia a USO COMERCIAL DE DATOS PERSONALES, pero no enmarcan el contexto de aplicación del artículo 20 de la Constitución de la República (derechos de las personas), que señala:

*"19. El derecho a la **protección de datos de carácter personal**, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley. 20. El derecho a la **intimidad personal y familiar**."*

Con lo cual la normativa no se restringe solamente al uso comercial de datos.

Por otro lado, el acoger la sugerencia de remisión a lo dispuesto en los artículos 82 de la LOT y 121 del RGLOT, implica inobservar la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, que señala:

*"Art. 41.- **El Contrato de Adhesión.**- El contrato de adhesión deberá estar redactado con caracteres legibles, no menores a un tamaño de fuente de diez puntos, de acuerdo a las normas informáticas internacionales, en términos claros y comprensibles y **no podrá contener remisiones a textos o documentos que, no siendo de conocimiento público, no se faciliten al consumidor previamente a la celebración del contrato...**"*

En tal virtud, no se acoge la sugerencia; sin embargo, se precisa que para el caso de retiro de consentimiento, en aplicación del artículo 82 de la LOT, los prestadores de servicios pondrán a disposición de los abonados, suscriptores o clientes los medios o mecanismos claros y fáciles de aplicar; reemplazando el texto "*notificándolo por cualquier medio al prestador*", ya que podría resultar impráctico e ineficiente.

Finalmente se acoge que la petición de incluir en el caso de cobranzas, la posibilidad de intercambiar bases de datos.

- d) **Formas de contratación:**

Los prestadores sugirieron agregar los contratos verbales.

La definición de contratos verbales, distorsiona el concepto de contrato de adhesión y contratos negociados con los clientes, aspectos que están claramente diferenciados en LOT y el RGLOT. De acuerdo con la explicación dada en la definición de Contrato de Adhesión, no sería procedente acoger la observación.

- e) **Contratación de servicios adicionales, suplementarios y promociones.**- Piden que el cese de los servicios adicionales o suplementarios que se presten con el carácter de gratuito, sea en un plazo máximo de 15 días conforme a la LODC.

La **LODC**, en el artículo 44 se refiere a la anticipación con la que el consumidor debe notificar al proveedor la terminación unilateral; y no al plazo que tiene el proveedor para cesar la prestación de dichos servicios.

El artículo 20 de la LOT, concordante con la LODC, señala:

"20. A terminar unilateralmente el contrato de adhesión suscrito con el prestador del servicio en cualquier tiempo, previa notificación, con por lo menos quince (15) días de anticipación, conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza, salvo saldos pendientes por servicios o bienes solicitados y recibidos."

Sin perjuicio de lo indicado, se considera que al tratarse del cese de servicios adicionales o gratuitos, que no generan costo al abonado, suscriptor o usuario, bien podría establecerse un plazo mayor; para cuyo efecto se ha considerado no los quince (15) días que sugieren los prestadores, sino un plazo de cinco (5) que es razonable; e incluso estaría más allá del promedio de cuarenta y ocho horas que dicen los prestadores, demoran en realizar la acción de cese.

Por lo indicado, se ha procedido con el ajuste pertinente en el proyecto normativo.

- f) **Modalidades de Pago:** Procede se incluya un texto aclaratorio en la modalidad pospago, conforme al análisis constante en el No. 7.7 letra e) de este Informe.
- g) **Formas de aceptación de la contratación:** Solicitan se agregue la aceptación por medio: "telefónico, electrónico o por cualquier otro medio que la tecnología permita"; incluyen o verbal.

Conforme al análisis constante en el No. 7.7 letra a) de este Informe, no procede la recomendación.

Con el propósito de salvaguardar los derechos de los abonados, clientes y usuarios, se incluye el siguiente texto:

"En todos los casos, los prestadores de servicios, mantendrán constancia de la aceptación de la contratación, a través de cualquier medio físico o electrónico, al menos hasta un año posterior a la terminación de la relación de prestación de servicios."

- h) **Entrega de copias del contrato:** Mencionan los prestadores que sumillas en contratos, entorpece, genera carga operativa y va contra el plan TICs. Señalan que se podría modificar las condiciones contractuales relacionadas con el precio, **notificando por cualquier medio de comunicación masiva.**

Sin perjuicio del análisis que consta en el No. 7.7 a) de este informe, se vuelve a señalar que las sumillas constituyen una obligación que proviene del artículo 41 de la LODC, que señala:

*"...Las partes tienen derecho de que se les entregue copias debidamente **suscritas** y **sumilladas** de los contratos y todos sus anexos. Si no fuere posible hacerlo en el acto por carecer de alguna **firma**, el proveedor entregará de inmediato una copia con la constancia de ser fiel al original suscrito por éste; la copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado para todos los efectos legales."*

Con el propósito de salvaguardar los derechos de los abonados, clientes y usuarios, se incluye que los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán mantener, al menos hasta un año posterior a la terminación de la relación de prestación de servicios, en archivo físico o digital, el contrato suscrito.

Respecto de la modificación del precio:

Es derecho de los Abonados (Art. 22 de la LOT):

"19. A que se mantengan las condiciones de prestación de los servicios contratados; los cambios unilaterales en los contratos de prestación de servicios, se considerarán como nulos y no tendrán ningún valor."

Es infracción de segunda clase, prevista en el artículo 118, letra b) de la LOT:

*"18. **Modificar unilateralmente** los términos de los contratos de servicios que se suscriben con sus usuarios, así como dejar espacios en blanco en los contratos suscritos."*

Todo cambio de condiciones debe ser aceptado en forma expresa por el abonado-cliente.

El texto que consta en el proyecto de Norma Técnica, en relación a las modificaciones de condiciones, guarda absoluta sujeción a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por tanto, no procede la recomendación.

En relación al tiempo que deben conservar los contratos en medios físico o electrónico, que se ha previsto en un año, se considera que el artículo 31 de la LODC, señala:

"Art. 31.- Prescripción de las Acciones.- Las acciones civiles que contempla esta Ley prescribirán en el plazo de doce meses contados a partir de la fecha en que se ha recibido el bien o terminado de prestar el servicio.

Si se hubiese otorgado garantía por un plazo mayor, se estará a éste, para efectos de prescripción".

El Reglamento de Abonados (...) dispone:

"Art. 6.- Información contractual.- Para el caso de la modalidad pospago los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado deberán mantener, en archivo físico o digital, el contrato suscrito y los anexos y documentos correspondientes, debidamente rubricados, que prueben el acuerdo de las partes respecto de los términos, condiciones y servicios objeto de la contratación realizada. Toda modificación de las condiciones contractuales, deberá ser aceptada por las partes y dejar constancia escrita de la misma, por los medios que permita el ordenamiento jurídico vigente."

La LOT, en el artículo 24, señala como obligación de los prestadores de servicios:

"19. Garantizar la atención y resolución oportuna de los reclamos formulados por sus abonados o usuarios, conforme los plazos que consten en la normativa o títulos habilitantes."

"28. Las demás obligaciones establecidas en esta Ley, su Reglamento General, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en los títulos habilitantes."

Por lo indicado, a fin de que los abonados –clientes, puedan hacer valer sus derechos derivados del contrato de prestación de servicios, fenecido o terminado, así como necesidades de control, es legal y procedente que la ARCOTEL fije el plazo de conservación del contrato por un año, que es el que concede la LODC.

- i) **Vigencia:** Solicitan se elimine el texto tomado del artículo 53 del RGLOT y solo quede una referencia a dicha norma; se elimine lo relacionada con el acta de instalación y activación; **pactar renovación indefinida** y renovación automática del contrato negociado.

Texto de proyecto se sujeta al RGLOT; la LOT no permite suscripción de contrato por tiempo indefinido, sino renovación automática, lo cual implica que debe haber un plazo determinado. No se observa problema en que los contratos negociados puedan tener cláusula de renovación automática si así convienen las partes.

Para evitar confusiones, en relación a la renovación automática, se acoge el siguiente texto:

"De igual manera, es permitido pactar renovación automática del plazo del contrato negociado, por igual periodo y bajo las mismas o mejores condiciones."

En la renovación automática o cuando se hayan producido incrementos o decrementos en los impuestos que gravan el servicio, no se requiere la firma de un nuevo contrato o anexo, dado que, los impuestos no están incluidos dentro de las tarifas.

Los prestadores de servicios pretenden se suprima el texto:

"(...) para la terminación, no deberán imponerse requisitos o condiciones adicionales o diferentes a las utilizadas para la suscripción o contratación."

La supresión que se pretende es atentatoria a los condicionantes de contratación. No se acoge.

Así también solicitaron se elimine el texto:

"No se considerarán como beneficios de permanencia mínima, los aspectos relacionados con costos de instalación del servicio o el costo/arrendamiento de equipos."

Se acoge la propuesta, considerando que los prestadores de servicios están autorizados a cobrar valores por instalación; pudiendo además cobrar valores por arrendamiento o venta de equipo.

El Art. 53 del RGLOT, no limita o restringe los beneficios y condiciones que pueden ofertarse por permanencia mínima. Esta norma es coincidente con el artículo 46 de la LODC.

- j) **Terminación del contrato.**- Se hace referencia a las causas de terminación; en la de terminación unilateral piden incluir con 15 días de anticipación y que en caso de portación, paguen primero los valores pendientes; falta de pago por 3 meses piden se elimine que no pueden reclamar los valores acumulados por más de tres meses, porque es su derecho cobrar los valores pendientes.

El texto del proyecto se sujeta al artículo 20 de la LOT, que concordante con la LODC, señala:

"20. A terminar unilateralmente el contrato de adhesión suscrito con el prestador del servicio en cualquier tiempo, previa notificación, con por lo menos quince (15) días de anticipación, conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza, salvo saldos pendientes por servicios o bienes solicitados y recibidos".

Se acoge la recomendación y se incluye los 15 días de anticipación de la notificación.

En relación al derecho de los prestadores a reclamar los valores pendientes de pago por los abonados clientes, por más de 3 meses, se elimina, manteniendo que el tiempo máximo impago deberá constar en el contrato que se suscriba con el abonado o cliente, y no podrá ser superior a tres (3) meses; y se determina como salvedad que se haya acordado entre las partes un tiempo mayor de mora o exista convenido de pago vigente.

Requieren incluir como potestad del prestador, la terminación del contrato:

"En cualquier momento, previa notificación al abonado, suscriptor o cliente por cualquier medio físico o electrónico, con al menos quince (15) días de anticipación".



Se entiende que esta inclusión se refiere a la terminación desde la perspectiva del prestador, lo cual no está prevista en la normativa superior. No aplica, ya que la terminación del contrato por el prestador del servicio es por causal expresa, no por la simple voluntad como ocurre con los abonados o clientes.

Con relación a la portabilidad es un derecho de los abonados, según el artículo 22 de la LOT:

"15. A la portabilidad del número y a conservar su número en el caso de Servicios de Telecomunicaciones que usen recurso numérico, de conformidad con lo establecido en esta Ley y en las regulaciones aplicables."

La LOT, en el artículo 22, como derechos de los abonados, dispone:

"20. A terminar unilateralmente el contrato de adhesión suscrito con el prestador del servicio en cualquier tiempo, previa notificación, con por lo menos quince (15) días de anticipación, conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza, salvo saldos pendientes por servicios o bienes solicitados y recibidos."

En igual sentido, la LOT determina como derecho de los prestadores de servicios, en el artículo 25 número 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."

Así también se considera que el 5 de abril de 2018, la Dirección de Asesoría Jurídica en atención al memorando No. ARCOTEL-CTP-2018-0001-M de 8 de marzo de 2018, emite el Criterio Jurídico No. ARTOTEL-CJDA-2018-046, aprobado con memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2018-0232-M de 6 de abril de 2018, por el que concluye: *"... provocando así que el derecho a la portabilidad se convierta en determinadas ocasiones, en una herramienta para evadir obligaciones por parte de los usuarios. Ante esto, es criterio de esta Dirección de Asesoría Jurídica que el Comité de Portabilidad continúe con el proceso de actualización y unificación de la regulación de portabilidad, estableciendo todos los escenarios posibles a fin de permitir tanto a los usuarios como a las operadoras de telefonía móvil."*

Por lo que, considerando la normativa citada y el criterio jurídico de la referencia; se incluye el siguiente texto:

"Para el ejercicio del derecho a la portabilidad, el abonado o cliente, no deberá adeudar valores por la prestación del servicio o equipo terminal al Prestador Donante."

Adicionalmente los prestadores solicitan que se elimine la posibilidad de que el abonado-cliente notifique su voluntad de terminar el contrato por medios electrónicos; ante lo cual se señala que no se acoge el cambio, ya que los mismos medios utilizados para la suscripción deberían estar también disponibles para la desuscripción.

Si la aceptación de la contratación del servicio puede hacerse por medios físicos o electrónicos, el poner que la terminación solo aplique por medios físicos constituye una barrera de salida, o mecanismos de retención ilegítima del abonado-cliente.

- k) **Modificación de condiciones:** Solicitan se incluya el siguiente texto: *"salvo aquellas que tengan por finalidad mejorar la prestación u otorgar mejores y mayores beneficios a los abonados o clientes."*

La LOT en el Art. 22 señala como un derecho de los abonados:

"19. A que se mantengan las condiciones de prestación de los servicios contratados; los cambios unilaterales en los contratos de prestación de servicios, se considerarán como nulos y no tendrán ningún valor."

Es infracción de segunda clase, prevista en el Art. 118, letra b) de la LOT: **“18. Modificar unilateralmente los términos de los contratos de servicios que se suscriben con sus usuarios, así como dejar espacios en blanco en los contratos suscritos.”**

Todo cambio de condiciones debe ser aceptado en forma expresa por el Abonado, por lo que, aun cuando impliquen un beneficio para el abonado o cliente, las modificaciones al contrato no podrán darse mientras no sean de mutuo acuerdo entre las partes.

- l) **Mensajes o llamadas:** Pretenden se agregue al final: *“cobranza, o que implique un beneficio al abonado o cliente.”*

Debe aplicarse la Norma de Envío o recepción de mensajes o llamadas con fines de venta, que señala:

“Art. 6.- Mensajes y llamadas con fines informativos.- Los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones, y las personas naturales o jurídicas, según corresponda, podrán enviar mensajes o hacer llamadas de carácter exclusivamente informativo (utilizando SMS, USSD, SAT, IVR u otros que se soporten en las redes de telecomunicaciones de telefonía fija, servicio móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual) únicamente en los siguientes casos, sin necesidad de contar con un título para la prestación de servicios de valor agregado ni la autorización o aceptación previa del abonado o cliente:

a) Por los prestadores del servicio, a sus abonados, clientes o usuarios, cuando se trate de temas relacionados con el servicio de telecomunicaciones contratado (como por ejemplo tarifas, precios, saldos, avisos de vencimiento o cortes de facturación).

b) Por las personas autorizadas por las instituciones del sector público, del sistema financiero (incluyendo los mensajes y llamadas realizados en aplicación del sistema de dinero electrónico) e instituciones educativas, dentro del ámbito de su competencia, cuando los mensajes o llamadas fueren efectuados con fines informativos, así como por las autoridades competentes, para la difusión de alertas de emergencia.

c) Otros que determine la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

No se consideran fines informativos, a los vinculados a venta directa, comercial, publicitaria o proselitista.”

El texto del proyecto guarda coherencia con la norma supra, sin embargo se agrega la frase “cobranza por el servicio prestado”, pero no se acoge la recomendación de incluir la frase “...o que implique un beneficio al abonado o cliente”, por ser subjetiva y dar lugar a discrecionalidad en su aplicación.

- m) **Servicios de Emergencia:** Piden se incluya que en caso de mal uso se cobre por el tráfico a los abonados.

El artículo 22 de la LOT, señala como derecho de los abonados:

“6. A disponer gratuitamente de servicios de llamadas de emergencia, información de planes, tarifas y precios, saldos y otros servicios informativos que establezca la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.”

Y como obligación de los abonados, en el artículo 23 de la LOT:

“7. Hacer uso debido de los servicios de emergencia, respetando los derechos de los demás y el orden público.”

La sanción por hacer uso indebido de servicios de emergencia, corresponde imponer al Organismo desconcentrado de la ARCOTEL, sin perjuicio de las sanciones o medidas de suspensión dependiendo de la gravedad; por tanto, no es procedente determinar un cobro del tráfico por los operadores.

Se aclara en este punto, que los prestadores del servicio móvil avanzado, móvil avanzado a través de operador móvil virtual y telefonía fija, pondrán a disposición gratuita de los usuarios, el acceso a servicios de emergencia que se implementen de conformidad con el ordenamiento jurídico.

- n) **Identificación del contratante:** En la identificación del contratante de la modalidad prepago, piden eliminar los mecanismos de validación.

Este es un mecanismo que ya se viene aplicando para el Servicio Móvil Avanzado, sin que se hayan generado inconvenientes, por lo que no se acoge la recomendación.

- o) **Calidad de Servicios:** Piden se elimine.

El proyecto de Norma básicamente señala que deben prestarse servicios cumpliendo los índices de calidad; efectuar compensaciones de acuerdo con la Ley, incluido en caso de interrupciones, el cobro por servicios efectivamente prestados; la atención de reclamos es parte de los parámetros de calidad; derecho a presentar denuncias o quejas y los canales para presentarlas.

La Constitución de la República, dispone:

"Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características."

La disposición citada es concordante con el artículo 66 No. 25 Ibidem.

Así también el Art. 11 de la Constitución de la República, señala:

*"...El Estado, sus **delegatarios, concesionarios y toda persona que actúe en ejercicio de una potestad pública**, estarán obligados a reparar las violaciones a los derechos de los particulares **por la falta o deficiencia en la prestación de los servicios públicos**, o por las acciones u omisiones de sus funcionarias y funcionarios, y empleadas y empleados públicos en el desempeño de sus cargos."*

En el artículo 22 de la LOT, como derechos de los abonados, consta:

*"11. A obtener de su prestador la **compensación** por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos o el reintegro de valores indebidamente cobrados."*

*"14. A exigir a los prestadores de los servicios contratados, el cumplimiento de los **parámetros de calidad aplicables**."*

En el artículo 132 de la LOT, en relación al procedimiento administrativo sancionador, se señala:

"...Adicionalmente, se podrá ordenar la reparación de los daños y perjuicios a terceros, tales como la devolución de valores indebidamente cobrados con sus respectivos intereses o la compensación a los abonados, clientes o usuarios por suspensión, interrupción o mala calidad del servicio."

Estos aspectos fueron regulados con anterioridad en el Reglamento de Abonados, no se trata de nueva normativa.

Adicionalmente la LOT, en el artículo 118 letra b, como infracción de segunda clase, para personas poseedoras de títulos habilitantes, se incluye la siguiente infracción:



"11. El incumplimiento de los valores objetivos de los parámetros de calidad contenidos en los títulos habilitantes, planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones."

Por lo indicado, no se encuentra sustento para eliminar este aspecto de las Condiciones Generales; ya que constituye una referencia general, más no una regulación específica.

p) **Interrupciones:** Señalan que no coincide con esta Norma, que se debe eliminar.

No hay sustento para hacerlo; es inherente en forma directa a la prestación del servicio y hace relación al derecho de información que tienen los abonados, sobre interrupciones del servicio.

q) **Suspensión del servicio:** Piden se ponga también por falta de pago del equipo.

La venta del equipo no es parte del servicio, ni del Título Habilitante (Art. 25 No. 2 de la LOT, derecho del prestador a suspender el servicio por falta de pago).

El Art. 22 No. 9 de la LOT dispone como derecho del abonado:

"A pagar tarifas de acuerdo con las regulaciones correspondientes y los planes contratados, de ser el caso."

El RGLOT, define:

Art. 62.- Tarifa.- *Es el valor que pagan los usuarios a los operadores a cambio de la prestación de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción. Está prohibido, tanto para el cálculo como para la facturación, el redondeo de unidades de tiempo o unidades de tasación. Las tarifas sólo son aplicables a los servicios expresamente contratados y que hayan sido efectivamente prestados con posterioridad a la suscripción del respectivo contrato y sus anexos, en ningún caso incorporarán valores de prestaciones, productos o servicios no solicitados por los usuarios.*

Las tarifas deben ser fijadas por los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, bajo el principio de costos más una utilidad razonable, buscando que sean equitativas y tiendan a estimular la expansión de los servicios de telecomunicaciones a nivel nacional.

Ningún prestador de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, podrá fijar tarifas o planes tarifarios con el fin de discriminar a usuarios que se encuentren en circunstancias similares. Está prohibido establecer tarifas o planes tarifarios con base en subsidios cruzados.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones que tengan título habilitante de Autorización, con el objetivo de cumplir sus obligaciones constitucionales, podrán establecer tarifas preferenciales, los cuales estarán sujetos a los conceptos de rentabilidad social establecida en la Ley Orgánica de Empresas Públicas.

La ARCOTEL, en cualquier momento, podrá regular las tarifas, de acuerdo a las normas y reglamentos que se dicten para el efecto."

Solicitan se incluya la mención de títulos habilitantes de la prestación del servicio, en relación al cobro por los servicios efectivamente prestados; lo cual se acoge

Así también solicitan se elimine el siguiente texto:

"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"

No se acoge: Los prestadores pretenden cobrar valores por reactivación del servicio; pero no quieren que el Director Ejecutivo los apruebe. La petición es improcedente, por cuanto la ARCOTEL aprueba las tarifas por la prestación del servicio, incluyéndose servicios adicionales como facturación detallada, cambio de número, etc. Adicionalmente el artículo 148 No. 4, le faculta al Director Ejecutivo, emitir las normas de prestación de los servicios, incluyendo los aspectos económicos.

Tampoco se acepta la eliminación del texto:

- b) Gestión judicial de recaudación o de ser el caso, coactiva.
- c) Valores administrativos vinculados con la contratación a terceros para la gestión de cobranza.

Pues no se consideran deben ser parte del valor por reactivación del servicio.

- r) **Equipos arrendados o vendidos al abonado/cliente.** Piden se aplique para la modalidad postpago y cuando fuere aplicable; solicitan eliminar la referencia a que el decodificador es parte del servicio. Piden se incluya obligación del abonado de entregar los equipos.

Debe indicarse que mediante Resolución ARCOTEL-CZ2-2015-0036 de 29 de diciembre de 2015, es decir ya con la vigencia de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el Organismo Desconcentrado de la ARCOTEL, Coordinación Zonal 2, determinó que no se ha establecido plenamente la verdad material de la infracción imputada a un prestador del servicio de audio y video por suscripción, por cobro de un valor mensual por renta de equipos, durante 4 años de prestación del servicio. Dentro de las consideraciones se señala que es necesario "...reflexionar sobre las circunstancias que rodean el acto y que tienen que ver con la adquisición del equipo decodificador, dispositivo fundamental para la prestación del servicio y que no se encuentra a la venta de manera libre en el mercado, sin embargo por el momento satisface una necesidad aunque no esté autorizada en el ordenamiento."

En la resolución inmediatamente citada, se determina en el artículo 2, que: "...dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador no se ha establecido plenamente la verdad material, o la responsabilidad del administrado, sobre la comisión de la infracción imputada (...) por lo que no cabe la imposición de sanción alguna."

El texto del proyecto normativo, se sujeta a lo dispuesto en la ficha del servicio de audio y video por suscripción del Reglamento de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, que señala que el decodificador es parte del servicio y que no debe ser objeto de venta o arrendamiento, salvo el caso de la modalidad prepago en el que aplica la venta del equipo.

No obstante lo indicado, se retira del proyecto de normativa los aspectos vinculados al arrendamiento o venta de equipo para audio y video por suscripción, por considerar que dichos aspectos ya han sido recogidos en otra normativa y por cuanto se ha emitido un precedente en un procedimiento administrativo sancionador, que amerita revisión, a efectos de determinar si es pertinente considerar la modificación de la definición de Decodificador.

Se han realizado ajustes al texto de obligaciones de retiro o entrega de equipos.

- s) **Promociones y ofertas:** Solicitan se elimine del proyecto la información al abonado, dicen que no es parte de la Norma y que la acumulación de saldos ya está regulada en la TEL -01-CONATEL-2012.

No se acoge la recomendación, dado que, el proyecto de regulación, norma las condiciones generales de los contratos; de lo cual es parte, la información vinculada a promociones y ofertas.

En la letra a) solicitan cambiar la palabra reclamar por retirar y eliminar adecuadamente. Se mantiene el término "reclamar" en relación a que se requiere verificar si corresponde efectivamente al ganador. No se elimina la palabra "adecuadamente", debido a que el prestador debe implementar la difusión de manera tal que se sepan los resultados del sorteo o concurso.

En la letra b) sugieren el cambio al siguiente texto:

“Dicho saldo promocional para el caso de prestadores del servicio móvil avanzado, será otorgado sin costo para los abonados/clientes, mismo que podrá tener un período de uso limitado en el tiempo y su acumulación no será obligatoria. El acceso a este tipo de promociones no tendrá costo, salvo el precio específico de la promoción de que se trate: plan, paquete, etc.”.

Por no ser un texto claro, no se lo acoge. En relación a la comunicación al abonado, ésta debe ser obligatoria, a fin de que el mismo esté al tanto de los beneficios, condiciones y temporalidad.

- t) **Tarifas y facturación:** Piden se elimine el texto propuesto, pues dicen que esto debe constar en otro tipo de normativa.

No se acoge la recomendación, dado que, el proyecto de regulación, norma las condiciones generales de los contratos; de lo cual es parte, la información vinculada a tarifas y facturación.

Sugieren como texto:

“a) En la prestación de servicios de telecomunicaciones, el abonado, suscriptor o cliente tiene derecho a la acumulación, y la utilización de saldos y vigencia ilimitada de saldos provenientes de recargas. En la prestación de servicios de telecomunicaciones, independientemente de las modalidades de contratación; provenientes de recargas y a la vigencia ilimitada de las mismas, de conformidad con la regulación que para el efecto emita la ARCOTEL”.

No se acoge la recomendación, el texto del proyecto es claro, preciso y se sujeta a la normativa. Se realiza una aclaración en el texto, respecto de la proporcionalidad. Se acoge el cambio de “utilizados” por “prestados”.

En cuanto a la medida; la que utilizan los mismos operadores como básica para datos es el byte, así está incluido en los contratos de RNA por ejemplo se indica “La unidad de tasación para el servicio de datos se realizará por bytes y sus múltiplos...”.

Se entiende que la relación de cobro se establece por medio de una factura, siendo una obligación tributaria para el prestador, por lo que no se considera necesaria la inclusión de los términos “detalle de consumo” o “estado de cuenta”. El eliminar lo propuesto por ARCOTEL respecto de valores adicionales, genera un aspecto difuso que puede atentar contra los abonados o clientes. No se acoge el cambio propuesto, pero se aclara respecto del servicio de audio y video por suscripción.

Respecto de la letra i), los prestadores pretenden que el contenido sea cualquiera. No quieren aplicar los anexos, a los que consideran restrictivos en contenido; cuando en realidad son de contenido mínimo y referencial; por lo que, no se acoge la recomendación.

En cuanto a la eliminación del texto que permite escoger al abonado – cliente, la forma de pago a su conveniencia, no se entiende cuál es la razón del pedido de los prestadores, pues de las formas de pago disponibles, lo razonable y correcto es que el abonado escoja y no que sea una imposición discrecional del prestador; por tanto, no se acoge.

- u) **Art. 6.- Contratación en la modalidad prepago.-** Se acoge la entrega de las condiciones de la contratación por cualquier medio físico o electrónico.

Se determina que en la página web del prestador, en la pantalla inicial, deberá ponerse un link que permita acceder a la revisión de las condiciones de contratación de los distintos planes, conforme lo señalado en este artículo, con lo cual se elimina la determinación expresa del link

- v) **Art. 7. Instrucciones para llenar contratos de adhesión.-** incluyen aclaración para contratos físicos.

Se acoge la recomendación.



- w) **Art. 8.- Contenido mínimo de los contratos de adhesión.-** Piden eliminar el texto: "*siempre y cuando estas se agreguen a continuación de las cláusulas establecidas como mínimas.*".

Se modificó el texto, para el caso de los contratos de adhesión, se ha determinado un contenido mínimo; al igual que se ha redactado en relación a las fichas (anexos) de los servicios contratados.

Piden los prestadores cambiar la palabra deberá por podrá, con lo cual el contenido mínimo del contrato de adhesión en lugar de ser mandatorio pasaría a ser opcional. El contenido mínimo es obligatorio, para asegurar las condiciones a las que se sujeta tanto el prestador como el abonado. Los prestadores, adicional al contenido mínimo, podrán incorporar cláusulas siempre que no se contrapongan con el ordenamiento jurídico o afecten el ejercicio de los derechos de los abonados.

Pretenden los prestadores que se modifique el texto del numeral 8.14, eliminando el siguiente texto:

"8.14. (...) Entre otras características se deberá incluir: cantidad, precio, marca, estado, y las condiciones de tal adquisición o arrendamiento, particularmente el tiempo en el que se pagará el arrendamiento o la compra del equipo, el valor mensual a cancelar o las condiciones de pago."

En el numeral 8.14, buscamos quede claro, todo aspecto vinculado con el equipo comprado o dado en arriendo, a fin de evitar reclamos o confusiones en caso de reparaciones, cambio o reemplazo de equipos.

Es importante que se brinde información clara al abonado/cliente respecto de las condiciones de adquisición de equipos, por lo cual no se acoge la recomendación.

En cuanto a eliminar la obligación de mantener actualizado el catastro de información de identificación de todos los abonados, suscriptores o clientes, se señala que la vinculación a mantener actualizado el catastro de información, obedece a la obligación que tienen los abonados de actualizar su información; es decir, disponer de los mecanismos de actualización para la aplicación por parte de los abonados.

- x) **Art. 10.- Clientes prestadores de servicios.** Dicen que se está normando servicios mayoristas.- Piden eliminar artículo.

Sin embargo de que el texto propuesto está referido a garantías por el pago de obligaciones y casos de suspensión del servicio, se acoge la recomendación, bajo el entendido de que la responsabilidad por la suspensión del servicio, será del prestador.

En virtud de lo indicado, del texto originalmente propuesto de Norma Técnica, se eliminó el artículo que decía:

"Art. 10.- Clientes prestadores de servicios.- Cuando el cliente del prestador de servicios, sea a su vez poseedor de títulos habilitantes de servicios de telecomunicaciones o de radiodifusión por suscripción y haya contratado el servicio para utilizarlo en la prestación del servicio habilitado, podrán las partes establecer las garantías correspondientes al pago de las obligaciones; y deberán además precautelar que en caso de suspensión del servicio por mora, se arbitren los mecanismos necesarios para causar la menor afectación a los abonados o suscriptores del prestador moroso. En todo caso, de producirse la suspensión del servicio por mora y que tal situación afecte la garantía de continuidad del servicio, la ARCOTEL iniciará el correspondiente procedimiento administrativo sancionador, considerando que cada prestador de servicios es responsable ante sus abonados/clientes por la continuidad y calidad del servicio prestado."

- y) **En relación al artículo 12, obligaciones de los prestadores.-** Se elimina la palabra "garantizar"; no se acoge la expresión "realizar las actuaciones tendentes", debido a que es redundante respecto de verificar y se presta a interpretaciones por lo difuso que es el texto.

- z) **En relación al artículo 13, bases de datos de empadronamiento.**- Se acoge la inclusión del texto: ", o documento que acredite su condición de refugiado", dado que, los refugiados pueden contratar servicios y dentro de esos está el derecho a la identidad, razón por la cual se les otorga un documento individual que certifica su identidad y su residencia en el país.
- aa) **En el artículo 14, Prohibición.**- Se acoge el cambio de "con el servicio activado", por "que permitan el uso del servicio" y por no haberse fundamentado, no se acepta la eliminación del texto:
- "Las obligaciones de los prestadores señalados en esta Norma no excluyen a aquellas que consten en la Constitución de la República y en general en el ordenamiento jurídico vigente."*
- bb) **En el artículo 16, Aplicación de la obligación de empadronamiento.**- Se cambia "tener disponible" por "poder determinar la información relativa a los números o códigos".
- cc) **En el artículo 17 de Datos del abonado, suscriptor o cliente para la modalidad de contratación pospago.**- Se cambia validar por verificar.
- dd) **Anexos:** Piden no aprobar los anexos de modelo de contrato y fichas.
- ee) **En la Disposición General Primera.**- Se incluye la frase "y que podrán ser utilizados".- Se considera procedente el mantener como un contenido mínimo, para adecuada información y respaldo de los abonados o clientes.
- ff) **Transitoria única.** Incluir tiempos de respuesta-inscripción de ARCOTEL (60 días). Piden los prestadores, que los contratos de adhesión remitan para inscripción en un término de 90 días, cuando el RPST, dice en la Transitoria Cuarta: **30 días**.

Solicitan agregar:

"Para lo cual la ARCOTEL inscribirá y registrará los mismos en el término de 60 días, en caso de no existir pronunciamiento por parte del Regulador se entenderán inscritos y registrados."

Se acoge y complementa lo sugerido como segundo párrafo, y se incorpora un término de 60 días para que la ARCOTEL efectúe la inscripción y registro correspondiente.

Sugieren además incluir:

"Disposición Transitoria:

Una vez transcurrido el plazo de inscripción y registro por parte del Regulador de los contratos de adhesión, los mismos deberán aplicarse por parte de los prestadores de servicios de telecomunicaciones dentro del término de 90 días y regirán para las nuevas contrataciones."

El proyecto de Norma elaborado por la ARCOTEL, pretende regular la obligación de aplicar los nuevos modelos de contratos de adhesión, para los nuevos contratos de adhesión que se suscriban y para aquellos que caducan; dejando la posibilidad de que si el usuario lo requiere, pueda cambiarse al nuevo modelo de contrato, lo cual sería de aplicación obligatoria para el prestador del servicio.

Respecto del plazo sería entendible si requieren realizar la impresión de los mismos, pero debería justificarse. No presentan justificación de los 90 días. No obstante, dado el plazo para inscripción en ARCOTEL, se considera pertinente otorgar un plazo de 30 días.

gg) **Anexos.**- Se hacen ajustes al Anexo 1 y Anexo 2, para guardar coherencia con el texto del proyecto.

8. CONTENIDO DEL PROYECTO NORMATIVO:

TÍTULO I

CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES

- Art. 1.- Objeto
- Art. 2.- Ámbito de aplicación
- Art. 3.- Definiciones

TITULO II

CAPÍTULO I CONDICIONES GENERALES COMUNES TANTO PARA CONTRATOS DE ADHESIÓN COMO PARA CONTRATOS NEGOCIADOS

- Art. 4.- Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios
- Art. 5.- Condiciones generales que deben cumplir los abonados, suscriptores y clientes

CAPÍTULO II CONDICIONES GENERALES PARA CONTRATOS DE ADHESIÓN

- Art. 6.- Contratación en la modalidad prepago
- Art. 7.- Instrucciones para llenar los contratos de adhesión
- Art. 8.- Contenido mínimo de los contratos de adhesión

CAPÍTULO III CONDICIONES GENERALES PARA CONTRATOS NEGOCIADOS

- Art. 9.- Texto de contratos negociados

TITULO III

EMPADRONAMIENTO

CAPITULO I

GENERALIDADES

- Art. 10.- Aplicabilidad

CAPÍTULO II

OBLIGACIONES DE EMPADRONAMIENTO Y REGISTRO DE IDENTIDAD

- Art. 11.- Obligaciones de los abonados, suscriptores y clientes
- Art. 12.- Obligaciones de los prestadores
- Art. 13.- Base de Datos de Empadronamiento
- Art. 14.- Prohibición
- Art. 15.- Actualización de la Información

CAPÍTULO IV

EMPADRONAMIENTO PARA EL SERVICIO MÓVIL AVANZADO Y MÓVIL AVANZADO A TRAVÉS DE OPERADOR MÓVIL VIRTUAL

- Art. 16.- Aplicación de las obligaciones de empadronamiento
- Art. 17.- Datos del abonado, suscriptor o cliente para la modalidad de contratación pospago
- Artículo 18.- Datos del abonado o suscriptor para la modalidad de contratación prepago
- Artículo 19.- Límite de líneas a ser empadronadas en modalidad prepago
- Artículo 20.- Información adicional
- Artículo 21.- Verificación de información de empadronamiento

DISPOSICIONES GENERALES, TRANSITORIAS Y DEROGATORIAS

ANEXOS:

Como Anexo se incluye un modelo referencial de contrato de adhesión, cuya elaboración fue producto del estudio y análisis de diversos contratos de adhesión con los que han estado trabajando las empresas prestadoras de servicios, así como de la aplicación de la Ley Orgánica

de Comunicaciones, Reglamento General a la LOT, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Resolución 05-03-ARCOTEL-2016 de fecha 28 de marzo de 2016 (Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción) y otras normativas aplicables.

Producto de dicho estudio se ha evidenciado la necesidad de contar con contratos de adhesión sencillos, concretos y precisos.

Para el caso de las condiciones generales de los contratos de adhesión, el Anexo 1 contiene las "Condiciones" de cada uno de los servicios establecidos en la Disposición general primera del Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y de Servicios de Radiodifusión por Suscripción, de la siguiente manera:

- Anexo 1a. (Condiciones Particulares del servicio de Telefonía Fija).
- Anexo 1b. (Condiciones Particulares del Servicio Móvil Avanzado).
- Anexo 1c. (Condiciones Particulares del Servicio Móvil Avanzado a través de Operador Móvil Virtual).
- Anexo 1d. (Condiciones Particulares del Servicio de Telecomunicaciones por Satélite).
- Anexo 1e. (Condiciones Particulares del Servicio de Valor Agregado).
- Anexo 1f. (Condiciones Particulares del Servicio de Acceso a Internet).
- Anexo 1g. (Condiciones Particulares del Servicio de Troncalizados).
- Anexo 1h. (Condiciones Particulares del Servicio de Comunales).
- Anexo 1i. (Condiciones Particulares del Servicio de Audio y Video por Suscripción).
- Anexo 1j. (Condiciones Particulares del Servicio de Portador).

Para el caso del servicio de Transporte Internacional no se han incluido los formatos de las "Condiciones" del servicio por cuanto en la ficha descriptiva de este servicio, de acuerdo al Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y de Servicios de Radiodifusión por Suscripción, se establece que para el mismo se considerarán las relaciones de prestación de servicios como clientes.

Se requiere además la obligación de que el abonado suscriba tanto el contrato como cada uno de los documentos de las condiciones de los servicios contratados y que constan en el Anexo 1, de manera que se tenga una constancia de que el abonado se informó y da su aprobación, mediante la suscripción, acerca de las características de los servicios contratados.

Algo importante de recalcar es la intención de mejorar las condiciones de la presentación de la información que los proveedores o prestadores de servicio ponen a disposición de los abonados, referente a aspectos relevantes de los servicios tales como tarifas, parámetros de evaluación de calidad de servicio, mapas de cobertura, entre otros. Para lograr este objetivo se requiere que los prestadores de servicios publiquen dicha información en sus sitios web, en primer plano y con un nivel estructurado de la forma www.prestador.com/parámetro; con esto se facilitaría el acceso de los usuarios a la información requerida. A continuación se muestran ejemplos de la estructura que tendría la página web para este tipo de información:

- www.prestador.com/tarifas
- www.prestador.com/cobertura
- www.prestador.com/otros-servicios

Tal como se establece en la Disposición Derogatoria, con la emisión de la norma técnica propuesta se derogan el REGLAMENTO PARA LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO, publicado en Registro Oficial No. 750 de 20 de julio de 2012 y la Resolución Nro. TEL-204-10-CONATEL-2013 de 4 de abril de 2013, publicada en el Registro Oficial No. 955 de 16 de mayo de 2013 por la que se aprobó las Condiciones Generales y Básicas para la contratación de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado; así como el Anexo a la citada Resolución, con las Condiciones Generales y Básicas, que fue publicado en el Registro Oficial No. 15 de 14 de junio de 2013.

9. EJECUCIÓN DE TALLERES:

Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CRDS-2017-0181-M del 14 de diciembre de 2017 la Dirección Técnica de regulación de Redes y Servicios de Telecomunicaciones presenta a la Coordinación Técnica de Regulación el "PROYECTO DE NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN Y DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES". Se dispuso por parte de la Coordinación Técnica de Regulación, que la CRDS coordine la realización de talleres de socialización con los prestadores de servicios de telecomunicaciones y el público en general.

Se procedió a realizar, por parte de la CDRS, la publicación en la página web institucional acerca de la realización de talleres para socialización del proyecto de norma técnica con la finalidad de aceptar inscripciones de los interesados en participar en los talleres. La petición de publicación se la realizó mediante memorando Nro. ARCOTEL-CRDS-2018-0013-M del 8 de febrero de 2018, dirigido a la Unidad de Comunicación Social de la ARCOTEL; se realizó la publicación en la página web de la ARCOTEL a partir del 9 de febrero de 2018, y se publicó además el proyecto de norma técnica.

Adicionalmente a la publicación en la página web se realizó la invitación a través de correo electrónico con el sistema SIETEL de la ARCOTEL a todos los prestadores de servicios de telecomunicaciones, así como a las principales asociaciones de prestadores de servicios de telecomunicaciones.

Los talleres se realizaron entre el 15 y 23 de marzo de 2018 de acuerdo al siguiente detalle:

CRONOGRAMA DE TALLERES PROYECTO DE NORMA TÉCNICA DE CONDICIONES GENERALES DE CONTRATOS DE ADHESIÓN			
DIATECNA	HORA	LUGAR	SERVICIOS
JUEVES 15 DE MARZO	14H00 A 16H00	Piso 12 Edf. Diego de Almagro	STF y SMA
LUNES 19 DE MARZO	10H00 A 12H00	Auditorio Coordinación Zonal 2	Portador y OTROS
MARTES 20 DE MARZO	10H00 A 12H00	Auditorio Coordinación Zonal 2	AVS
MIÉRCOLES 21 DE MARZO	10H00 A 12H00	Piso 12 Edf. Diego de Almagro	SAI
JUEVES 22 DE MARZO	10H00 A 12H00	Piso 12 Edf. Diego de Almagro	VIDEO CONFERENCIA CUE
VIERNES 23 DE MARZO	10H00 A 12H00	Piso 12 Edf. Diego de Almagro	VIDEO CONFERENCIA GYE

Los talleres se desarrollaron de acuerdo al cronograma planteado, cuyo detalle de asistencia se describe a continuación:

DIATECNA	SERVICIOS	Nro. de asistentes
JUEVES 15 DE MARZO	STF y SMA	15
LUNES 19 DE MARZO	Portador y OTROS	7
MARTES 20 DE MARZO	AVS	14
MIÉRCOLES 21 DE MARZO	SAI	9

JUEVES 22 DE MARZO	VIDEO CONFERENCIA CUE	4
VIERNES 23 DE MARZO	VIDEO CONFERENCIA GYE	0

Durante los talleres se receptaron observaciones, sugerencias y recomendaciones respecto del proyecto de Norma Técnica que fue puesto a consideración del público en general, y sobre la base de lo cual se elaboró la versión final del documento que se presenta con el presente informe técnico.

Se anexa al informe el registro de los asistentes a cada una de las sesiones de los talleres de socialización del proyecto de norma técnica.

10. RECOMENDACIÓN:

Por lo indicado, se recomienda:

- Que la Coordinación Técnica de Regulación remita a consideración de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, el presente informe del proyecto regulatorio denominado: **"NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES."** así como el proyecto de resolución correspondiente, en aplicación de la Resolución Nro. ARCOTEL 05-03-ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016.

11. ANEXO

Proyecto de Resolución de **NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES.**