



INFORME DE EJECUCIÓN DE PROCESO DE CONSULTAS PÚBLICAS

No. IT-CRDS-GR-2018-0024

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

17 de julio de 2018



Contenido

1. ANTECEDENTES:	3
2. PROPUESTA DE REGULACIÓN:	9
3. DISPOSICIÓN DE AUDIENCIA PÚBLICA:	9
4. PUBLICACIÓN DE CONVOCATORIA A AUDIENCIAS PÚBLICAS:	9
5. FECHA DE REALIZACIÓN DE LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS:	9
6. APORTES RECIBIDOS EN EL PROCESO:	10
7. ASISTENTES A LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS PRESENCIALES:	11
8. ANÁLISIS DE LOS APORTES RECIBIDOS:	11
8.1. OBSERVACIONES GENERALES:	12
8.1.1. El proyecto no corresponde a una Norma Técnica sino a un reglamento, la autoridad competente para emitirlo es el Directorio de la ARCOTEL:	12
8.1.2. El proyecto contiene normas que son contrarias al contrato de concesión:	13
8.1.3. Contratos verbales:	13
8.1.4. Herramientas de control parental:	16
8.2. OBSERVACIONES A LOS ARTÍCULOS, DISPOSICIONES Y ANEXOS:	18
8.2.1. Artículo 1.- Objeto:	18
8.2.2. Artículo 3.- Definiciones:	18
8.2.3. Artículo 4.- Condiciones Generales:	19
8.2.4. Artículo 6.- Contratación en la modalidad prepago:	26
8.2.5. Artículo 7.- Instrucciones para llenar los contratos de adhesión:	26
8.2.6. Artículo 8.- Contenido mínimo de los contratos de adhesión:	26
8.2.7. Obligaciones de los prestadores:	27
8.2.8. Artículo 13.- Base de Datos de Empadronamiento:	27
8.2.9. Artículo 14.- Prohibición:	28
8.2.10. Artículo 17.- Datos del abonado, suscriptor o cliente para la modalidad de contratación postpago:	28
8.2.11. Artículo 19.- Límite de líneas a ser empadronadas en modalidad prepago:	28
8.2.12. Artículo 21.- Verificación de información de empadronamiento:	28
8.2.13. Disposición Transitoria Primera:	28
8.2.14. Ajustes en Anexos:	29
9. CRITERIO JURÍDICO:	29
10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:	30
11. ANEXOS:	30

y



1. ANTECEDENTES:

- 1.1. 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 servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, elaborados por la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones.
- 1.2. 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 servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, elaborados por la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones.
- 1.3. 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, realicen las observaciones que consideren pertinentes dentro del ámbito de sus competencias hasta el 26 de septiembre de 2016 a la propuesta de "Condiciones Generales" y "Modelo de Contrato de Adhesión".
- 1.4. 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.
- 1.5. 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.
- 1.6. 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.
- 1.7. 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

Handwritten initials and a circled 'P'.



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.

- 1.8. 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.
- 1.9. 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.
- 1.10. 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".
- 1.11. 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 y consideración 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."* Mediante nota inserta en el sistema de gestión documental Quipux, de 20 de diciembre de 2017, la Coordinadora Técnica de Regulación dispone realizar el taller de socialización.
- 1.12. En la página web de la ARCOTEL, se realizó la publicación y 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.



- 1.13. Los talleres se realizaron de acuerdo al siguiente detalle:
- a) 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 avanzado.
 - b) 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 servicios.
 - c) 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.
 - d) 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 del servicio 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.
- 1.14. 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 los representantes de APROVI 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.
- 1.15. 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; remitiendo además, los siguientes documentos:



- a) Criterio Jurídico Nro. ARCOTEL-CJDA-2017-136 de 20 de noviembre de 2016, por medio del cual, en respuesta a 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 registrarse 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 Audio texto 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."

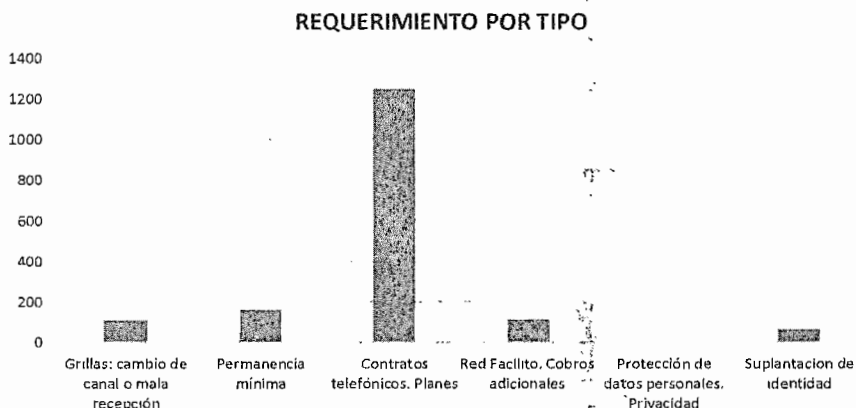
Adicionalmente se indica que existen agregadores o proveedores de servicio de valor agregado con los que las operadoras del Servicio Móvil Avanzado (CONECEL, CNT EP, OTECEL) tienen acuerdos de conexión o acceso vigente, independientemente de que los mismos tengan o no Título Habilitante. (...)



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



- 1.16. Memorando No. ARCOTEL-CTP-2018-0001-M de 8 de marzo de 2018, por medio del 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. "

- 1.17. 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.”

- 1.18. Mediante correo electrónico de 11 de mayo de 2018, se reciben nuevas observaciones a la versión del proyecto regulatorio, 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.
- 1.19. La Coordinación Técnica de Regulación, mediante memorando No. ARCOTEL-CREG-2018-0288-M del 13 de junio de 2018, remitió a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, el informe Nro. IT-CRDS-GR-2018-0020, de presentación de la propuesta 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”.
- 1.20. Mediante disposición inserta en el memorando No. ARCOTEL-CREG-2018-0288-M, con fecha 13 de junio de 2018, 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.
- 1.21. Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CRDS-2018-0092-M del 21 de junio de 2018, la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones solicita a la Unidad de Comunicación Social, se proceda con la publicación de la convocatoria en la página web institucional, informe, así como el proyecto de resolución y formulario para la presentación de observaciones, a fin de realizar la consulta pública fijada para el día 6 de julio de 2018 y cumplir con los plazos dispuestos en el reglamento de Consultas Públicas. Cabe indicar que la publicación en la página web de la ARCOTEL se realizó con fecha 20 de junio de 2018.
- 1.22. Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CRDS-2018-0099-M del 3 de julio de 2018 se solicita al responsable de la Unidad de Documentación y Archivo, se certifique los documentos ingresados respecto del proceso de Consulta Pública 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”.



- 1.23. Con memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2018-1643-M del 4 de julio de 2018 el Responsable de la Unidad de Documentación y archivo, informa que una vez revisado en el sistema de Gestión Documental QUIPUX, se han recibido TRES trámites referentes a la publicación en la web institucional respecto del proyecto de 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", y que corresponden a las empresas CONECEL S.A., DIRECTV y OTECEL S.A.

2. PROPUESTA DE REGULACIÓN:

La propuesta de regulación que se presentó para el proceso de consultas públicas se denomina "NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES". En adelante, para fines del presente informe se lo denominará referencialmente como "NORMA DE CONDICIONES GENERALES".

3. DISPOSICIÓN DE AUDIENCIA PÚBLICA:

El Reglamento de Consultas Públicas emitido mediante Resolución 003-03-ARCOTEL-2015, en su artículo 5, en relación al proceso de consulta pública, establece:

"Contando con la disposición emitida por el Directorio de la ARCOTEL, en caso de proyectos de emisión o modificación de planes o actos de contenido normativo por el Directorio de ARCOTEL, o, con la aprobación de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, en caso de emisión o modificación de planes o actos de contenido normativo por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL..."

La aprobación para la ejecución de la audiencia pública se la realizó mediante sumilla inserta, por parte del señor Director Ejecutivo, el 13 de junio de 2018, en el memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2017-0288-M del 13 de junio de 2018.

4. PUBLICACIÓN DE CONVOCATORIA A AUDIENCIAS PÚBLICAS:

La invitación para la realización de la audiencia pública, así como la información de la propuesta de Norma Técnica y su informe de justificación de legitimidad y oportunidad, se realizó mediante Aviso al Público de 20 junio de 2018, publicado en el sitio web institucional de ARCOTEL.

5. FECHA DE REALIZACIÓN DE LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS:

A continuación se detalla el lugar y fecha de las audiencias públicas efectuadas para la recepción de comentarios a la propuesta de Norma Técnica.

LUGAR	DIRECCIÓN	FECHA Y HORA
Quito, Auditorio de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL	Av. Amazonas N4071 y Gaspar de Villarreal. Auditorio – Planta Baja	Viernes 6 de julio de 2018, 9h00
Guayaquil, Coordinación	Av. Francisco de Orellana Solar 1-4,	Viernes 6 de julio de 2018, 9h00

Handwritten initials and a circled 'P'.



LUGAR	DIRECCIÓN	FECHA Y HORA
Zonal 5 de la ARCOTEL	Manzana 28, Ciudadela IETEL, Auditorio	
Cuenca, Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL	Luis Cordero 16-50 y Héroes de Verdeloma, Auditorio - Segunda Planta Alta	Viernes 6 de julio de 2018, 9h00

Las audiencias realizadas en las ciudades de Guayaquil y Cuenca se realizaron mediante videoconferencia con la ciudad de Quito, desde la que se presidieron y moderaron las participaciones.

6. APORTES RECIBIDOS EN EL PROCESO:

Se estableció que las observaciones, opiniones y comentarios al proyecto de normativa en mención, puedan presentarse por medio de correo electrónico, formulario en línea disponible en el sitio web institucional o por documento físico que se ingrese en las oficinas de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

El plazo para recibir opiniones, recomendaciones y/o comentarios al proyecto, conforme a la normativa, fue de ocho (8) días contados a partir del día siguiente al de la publicación de la convocatoria en la página web, es decir desde el miércoles 21 de junio de 2018 hasta el día lunes 02 de julio de 2018.

De conformidad con el artículo 8 del Reglamento de Consultas Públicas, la presentación de las opiniones, recomendaciones y/o comentarios debe realizarse dentro del plazo previsto en la convocatoria; determinándose que todas las observaciones, comentarios u opiniones que se reciban una vez vencido el período establecido para el efecto, se considerarán como no emitidas y no corresponderá ningún análisis, revisión o emisión de criterio por parte de la ARCOTEL.

Dentro del plazo establecido, se recibieron observaciones por parte de las siguientes personas jurídicas:

1. CONECEL S.A. mediante correo electrónico el 02 de julio de 2018 y posteriormente con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2018-011982-E de 3 de julio de 2018.
2. DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE DATOS PÚBLICOS mediante correo electrónico el 02 de julio de 2018.
3. DIRECTV mediante trámite No. ARCOTEL-DEDA-2018-011947-E de 02 de julio de 2018.
4. HISPASAT mediante correo electrónico el 02 de julio de 2018.
5. OTECEL S.A. mediante correo electrónico y Hoja de trámite No. ARCOTEL-DEDA-2018-011926-E de 02 de julio de 2018.

Observaciones recibidas fuera de plazo:

1. ASETEL mediante correo electrónico el 03 de julio de 2018.

2. CNT EP. mediante correo electrónico el 03 de julio de 2018.
3. SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911 mediante oficio Nro. SIS-DNRE-2018-0035-OF del 5 de julio de 2018.

Cabe indicar que mediante memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2018-1643-M del 4 de julio de 2018 el Responsable de la Unidad de Documentación y archivo, informa que una vez revisado en el sistema de Gestión Documental QUIPUX, se han recibido en documento físico, 3 trámites referentes a la publicación en la web institucional respecto del proyecto de la NORMA TÉCNICA DE CONDICIONES GENERALES, y que corresponden a las empresas CONECEL S.A., DIRECTV y OTECEL S.A.

Con fecha 4 de junio de 2018 se publicó en la página web institucional de la ARCOTEL, los documentos con las observaciones presentadas.

7. ASISTENTES A LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS PRESENCIALES:

A continuación se detalla la asistencia a la audiencia pública que se llevó a cabo el día viernes 6 de julio de 2018:

- En la ciudad de Quito: Con inscripción hasta las 9H10 del 6 de julio de 2018: ASOCOPE, DINARDAP, OTECEL, DIRECTV, ASETEL, CONECEL; y, CNT EP.

Inscripción posterior a las 9H10

MCS TELEVISION, GLOBAL SOLUTIONS, CINECABLE TV, LEGALTECH; y, CENTURY LINK.

- En la ciudad de Guayaquil asistió un representante de CONECEL S.A.
- En la ciudad de Cuenca no se registraron asistentes.

Según el artículo 5, letra e), del Reglamento de Consultas Públicas, se permite la intervención de las personas registradas entre las 8h45 y 9h10, esto es 15 minutos previo y 10 minutos posteriores a la hora de inicio de la audiencia pública; no obstante lo cual, también se escuchó las opiniones de quienes se registraron con posterioridad.

Se adjunta el registro de asistencia a la audiencia pública.

8. ANÁLISIS DE LOS APORTES RECIBIDOS:

El Reglamento de Consultas Públicas, en el penúltimo párrafo de la letra e) del artículo 5, señala:

"(...) Cualquier comentario, observación u opinión que se reciba en las audiencias presenciales, así como en el proceso de consulta pública, de ser pertinente, será analizado, pero no será vinculante (...)" (énfasis agregado).

En este contexto, y considerando que el proyecto normativo se sustenta en el Informe Técnico No. IT-CRDS-GR-2018-0020 de 12 de junio de 2018, en el que consta la justificación de legitimidad y oportunidad, con un análisis extenso de las observaciones, comentarios y opiniones de los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones, obtenidas dentro del proceso previo, tanto a través de reuniones o talleres de trabajo, como mediante comunicaciones y correos electrónicos; no es preciso que en este informe de



cumplimiento del proceso de consultas públicas, se refiera nuevamente en detalle a temas ya analizados, argumentos repetidos, acogidos o no acogidos, pues para ello, en los aspectos que no requieren explicación o análisis adicional, expresamente nos remitimos al texto del Informe Técnico No. IT-CRDS-GR-2018-0020 y proyecto de Norma Técnica respectivo.

Para fines del presente informe, se realiza una recopilación y consolidación de los aportes recibidos, conforme consta del Anexo adjunto a este informe en medio digital (archivos Excel).

A continuación se realiza el análisis por temas relevantes, en referencia a los artículos, disposiciones y anexos, pertinentes, según corresponda.

8.1. OBSERVACIONES GENERALES:

8.1.1. El proyecto no corresponde a una Norma Técnica sino a un reglamento, la autoridad competente para emitirlo es el Directorio de la ARCOTEL:

El Informe Técnico No. IT-CRDS-GR-2018-0020 de 12 de junio de 2018, en el numeral 4, contiene bajo el título: "**AUTORIDAD COMPETENTE PARA APROBAR LA REGULACIÓN PROPUESTA**", el análisis normativo y doctrinario por el cual se demuestra que el contenido del proyecto, por la materia y más características, corresponde a una Norma Técnica, siendo la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, la Autoridad competente para emitirla, conforme inclusive de manera expresa lo señala la Disposición Transitoria Cuarta del Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción. Sin perjuicio de lo anterior, se informa que, en atención a la Disposición No. 01-02-CONATEL-2017, la Coordinación General Jurídica, por pedido del Directorio de la ARCOTEL, realizó un análisis en relación a las diferencias específicas entre Norma Técnica y Reglamento, según consta del memorando No. ARCOTEL-CJUR-2017-0687-M de 6 de noviembre de 2017 y criterio institucional No. 0125 de 6 de noviembre de 2017, criterio que es categórico en señalar que no se aplica el concepto de Norma Técnica de la International Organization For Standardization ISO como erróneamente sugerían algunos prestadores de servicios; y que más allá de pretender diferenciar a las normas por su denominación, debe considerarse el contenido del acto normativo y no la autoridad facultada para emitirlos de manera que, el concepto de acto normativo no responde a su categoría jurídica por sí mismo, sino a su ámbito de aplicación.

Ante la falta de definición legal y regulatoria del significado y alcance de Norma Técnica y Reglamento, los aspectos vinculados a las diferencias entre Norma Técnica y Reglamento, fueron analizados por el Directorio de la ARCOTEL en la sesión 01-ARCOTEL-2018 de 23 de marzo de 2018, habiéndose conocido el criterio jurídico institucional No. 0125 de 6 de noviembre de 2017, cuyas recomendaciones fueron acogidas.

El Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece:

"CUARTA.- En caso de oscuridad sobre el alcance de las disposiciones del presente Reglamento General, el Directorio de la ARCOTEL será competente para interpretarlas a través de la regulación respectiva".

El Directorio de la ARCOTEL, ha realizado el análisis pertinente sobre las diferencias entre NORMA TÉCNICA y REGLAMENTO, por lo que, al haber acogido el criterio supra de la Coordinación General Jurídica, ha puesto fin a la discusión, considerando que en la regulación contenida en la Disposición Transitoria Cuarta del Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, reconoció que la autoridad competente para emitir la Norma Técnica de Condiciones Generales, es la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL.

Adicionalmente debe indicarse que el Directorio de la ARCOTEL está en conocimiento del desarrollo del presente proyecto normativo, ya que el mismo consta de la Agenda Regulatoria respectiva; y también, dicho documento se encuentra publicado en la página web institucional, con lo cual es de conocimiento público.

Por lo indicado, no es pertinente realizar análisis adicionales a los contenidos en el Informe Técnico No. IT-CRDS-GR-2018-0020 de 12 de junio de 2018, ya que el proyecto de Norma Técnica se sujeta estrictamente a la normativa y competencias de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL.

8.1.2. El proyecto contiene normas que son contrarias al contrato de concesión:

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece:

"DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- Los títulos habilitantes para la prestación de servicios de telecomunicaciones otorgados antes de la expedición de la presente Ley se mantendrán vigentes hasta el vencimiento del plazo de su duración sin necesidad de la obtención de un nuevo título. No obstante, las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán cumplir con todas las obligaciones y disposiciones contenidas en esta Ley, su Reglamento General, los planes, normas, actos y regulaciones que emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. En caso de contradicción o divergencia entre lo estipulado en los títulos habilitantes y las disposiciones de la presente Ley y su Reglamento General, incluyendo los actos derivados de su aplicación, prevalecerán estas disposiciones." (Lo subrayado fuera del texto original).

Los contratos de concesión contienen términos, condiciones y plazos y para el caso del servicio de móvil avanzado; fueron suscritos con la vigencia de la Ley Especial de Telecomunicaciones reformada y su normativa de desarrollo, razón por la cual, se hace preciso considerar lo previsto en la Disposición Transitoria antes citada, la misma que señala que dichos contratos se mantienen vigentes, sin embargo deben cumplir con la LOT, su reglamento general de aplicación y demás planes, normas, actos y regulaciones que emita la ARCOTEL.

Los contratos de concesión tienen un plazo de vigencia, en tanto que, las regulaciones son por esencia indefinidas, perduran en el tiempo, prevalecen por sobre los títulos habilitantes y como tales, no pueden subordinar su desarrollo a estipulaciones contractuales de vigencia temporal que aplican entre partes y no aplican para la generalidad.

En este punto vale señalar que el proyecto normativo, se cifiere a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General de aplicación, a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, y demás normativa aplicable, estableciendo un contenido ordenado y pertinente, con respeto y sujeción a las políticas públicas, en equilibrio con los derechos de los usuarios.

8.1.3. Contratos verbales:

Con memorando Nro. ARCOTEL-DEAC-2018-0025-M de 15 de marzo de 2018, la Dirección de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones refiere quejas de consumidores que señalan que no han suscrito contratos de adhesión ni físicos ni electrónicos y que la operadora factura por una contratación que ha sido realizada vía telefónica; que conforme a la normativa, la contratación telefónica es aplicable a los servicios adicionales o suplementarios y no para el contrato principal, por lo que solicita criterio legal en relación a:

"...Conforme lo expuesto mucho agradeceré el criterio legal respecto a que los contratos físicos o electrónicos deben sustentar la firma física o firma electrónica respectivamente; y no mediante la contratación vía telefónica como la hace la operadora de servicio móvil avanzado CLARO -CONECEL, en la que no se adjunta ningún documento personal del

usuario para su plena identificación y verificación de quien dice es, conllevando estas acciones o múltiples reclamos por suplantación de identidad.”.

Mediante Criterio Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2018-047 de 5 de abril de 2018, la Dirección de Asesoría Jurídica de la ARCOTEL, señala:

“4. CONCLUSIÓN

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 los cual los prestadores del servicio deberán tener constancia de la solicitud, asegurando su aceptación.”.

El Informe Técnico No. IT-CRDS-GR-2018-0020 de 12 de junio de 2018, en el número 7.8 letra a), en relación a las observaciones referentes a la definición de aceptación y en forma específica a la pertinencia de los contratos telefónicos y verbales, consideró las disposiciones de la LOT, del Reglamento General a la LOT, de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos; y, Criterio Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2018-047, llegando a concluir que la contratación telefónica, a nivel del Reglamento General a la LOT, solo estaría permitida para servicios suplementarios o promociones, teniendo como requisito previo, vigente un contrato; en razón de lo cual, no se realizaron modificaciones al texto.

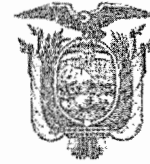
Sin embargo, en el análisis previo, no se incluyó la siguiente disposición del Reglamento para los Abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, dado que el mismo será derogado con la emisión de la norma en consideración:

“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 pre-establecidos 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, sino 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.”. (Énfasis agregado).

La norma supra, está en vigencia desde el 20 de julio de 2012, fecha en que se publicó el citado Reglamento en el Registro Oficial, de manera que, la contratación telefónica aplicaba para el servicio principal y también para suplementarios; estaba ligada a su vez a la definición de aceptación entendida para el caso como la manifestación expresa o tácita de la voluntad de contratar la prestación de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado; requiriéndose dentro de los mecanismos para la contratación de servicios adicionales a los contratados originalmente por el abonado, en la modalidad pre-pago o post-pago, la plena identificación del abonado/cliente.

Ni la normativa anterior, ni la normativa actual, regulan explícitamente el contrato verbal de prestación de servicios, pero permiten la contratación telefónica.



Por lo indicado, es pertinente aclarar en el proyecto de Norma Técnica que la aceptación también puede ser otorgada por medio telefónico, porque así expresamente lo ha determinado la normativa.

Se precisa que la aceptación verbal que se expresa telefónicamente, estaría permitida, bajo las condiciones de identificación plena y características del servicio contratado; más no el contrato verbal estando presentes las dos partes, para cuya realización existen otros mecanismos como el contrato firmado en pospago o la contratación en prepago que viabiliza con la compra y activación del servicio.

El artículo 50 del Reglamento General a la LOT, dispone para los contratos de adhesión, que: "(...) 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.**"; y lo mismo se señala en el artículo 52, en relación al Contrato negociado con clientes: "(...) 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**", con lo cual, se observa que en los dos casos se exige un anexo al contrato; más solo en el contrato negociado con clientes, se dispone que se firme dicho anexo.

En cuanto a la aceptación telefónica, el artículo 54 del Reglamento General a la LOT parecería ser restrictivo, al señalar que los contratos de adhesión y los contratos negociados, **podrán ser físicos o electrónicos**; sin perjuicio de lo cual, **los servicios suplementarios o promociones** que deseen contratar los abonados o clientes que tengan vigente un contrato con determinado prestador, **podrán hacerlo telefónicamente.**

La aparente restricción del artículo 54 del Reglamento General a la LOT, ha sido considerada por los prestadores de servicios como una contradicción, dado que, se permite la contratación por medios electrónicos, dentro de cuya forma, señalan se encuentran los mensajes de datos, cuando existen grabaciones de las conversaciones, como en efecto ocurre en la contratación telefónica. Por tanto, precisan que la contratación telefónica no puede estar limitada solamente a servicios suplementarios o promociones, pues la misma ya se viene aplicando desde el año 2012, por expreso mandato del artículo 7 del Reglamento para los Abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado. En este sentido, considerando que la contratación telefónica bajo condiciones de identificación plena y proporcionando información y características claras y precisas del servicio contratado y con ello de obligaciones y derechos, es beneficiosa para el abonado/cliente por la rapidez y eficacia del procedimiento, ante lo cual se señala que podría aplicar el principio de favorabilidad previsto en el artículo 1 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor¹, por existir duda razonable que se presenta en la interpretación de la normativa; más aún si tomamos en cuenta que es la decisión del abonado/cliente, efectuar la contratación por medio telefónico o no, y siempre estará a su disposición el ejercicio de su derecho a terminar en cualquier momento la relación contractual de prestación del servicio.

¹ "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 objeto de esta Ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en dichas relaciones entre las partes."



Pero más allá de lo indicado, no puede pasarse por alto que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, norma jerárquicamente superior al Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el artículo 2, Definiciones, señala:

"Derecho de Devolución.- *Facultad del consumidor para devolver o cambiar un bien o servicio, en los plazos previstos en esta Ley, cuando no se encuentra satisfecho o no cumple sus expectativas, siempre que la venta del bien o servicio no haya sido hecha directamente, sino por correo, catálogo, teléfono, internet, u otros medios similares.*" (Lo subrayado fuera del texto original).

Es decir, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, incluyó la venta de servicios por teléfono, internet u otros medios similares, ya desde el año 2000 que fue promulgada.

Así también el artículo 45 de la Ley Ibidem, dispone:

"Art. 45.- Derecho de Devolución.- *El consumidor que adquiera bienes o servicios por teléfono, catálogo, televisión, internet o a domicilio, gozará del derecho de devolución, el mismo que deberá ser ejercido dentro de los tres días posteriores a la recepción del bien o servicio, siempre y cuando lo permita su naturaleza y el estado del bien sea el mismo en el que lo recibió. En el caso de servicios, el derecho de devolución se ejercerá mediante la cesación inmediata del contrato de provisión del servicio.*" (Subrayado fuera del texto original).

En este sentido se introducen en el proyecto de Norma Técnica, las pertinentes modificaciones.

8.1.4. Herramientas de control parental:

La DINARDAP solicita incluir en la propuesta de Norma Técnica de Condiciones Generales, aspectos relacionados con la protección de los niños, niñas, y adolescentes, como la obligación para los proveedores de desarrollar productos o herramientas para control parental en los rangos hasta 12 años, y en el rango de 12 a 17 años.

Así mismo se planteó la necesidad de incluir mayor información relativa a la protección de datos personales, tales como los conceptos relacionados a ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición).

Al respecto, se considera que el Reglamento para los Abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, vigente, dispone:

"Art. 39.- Protección a niñas, niños y adolescentes.-

Los acuerdos que se suscriban entre los prestadores de servicios finales y los proveedores de contenido, deberán contener cláusulas específicas donde se establezcan las políticas y condiciones relativas a control de acceso a la información y respecto de la información, en cuanto a contenidos que puedan afectar a niñas, niños y adolescentes, grupos sociales o que su utilización implique afectación de estos grupos, tales como no utilizar lenguaje soez u ofensivo que atente contra la moral y las buenas costumbres; no inducir a la violencia o al desorden público, así como a la discriminación de grupos, costumbres, culturas, género o al descrédito de personas naturales o jurídicas o grupos y personas en general, nacionales o extranjeras; no ser de carácter erótico, obsceno, impúdico, indecente, pornográfico o sexual, ya sea explícito o implícito,



incluyendo los servicios denominados de educación sexual; no vaya en contra de las disposiciones constitucionales y legales que existen sobre la materia; y, no contengan información que induzcan al error o confusión de los abonados/clientes-usuarios. Este tipo de políticas será aplicado también por parte del prestador del SMA cuando éste provea el contenido de manera directa.

Todas las condiciones de contratación y demás información que permita al abonado/cliente conocer de forma detallada el contenido a recibir, las tarifas o precios; y mecanismos de contratación y de cancelación asociados, deberán estar disponibles en el sitio web del prestador de servicios finales, independientemente de que el contenido sea provisto por el propio prestador o por medio de proveedores de contenido.

Del resultado de las investigaciones de autoridad competente relacionadas con delitos de pornografía infantil, la Superintendencia de Telecomunicaciones en coordinación con dicha autoridad, podrá disponer al prestador de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado, la aplicación de medidas encaminadas a impedir el cometimiento del ilícito, o su continuación.”.

Art. 40.- Acuerdos con proveedores de contenidos y difusión.- Los acuerdos que se suscriban entre los prestadores de servicios finales y los proveedores de contenido, deberán contener cláusulas específicas donde se establezca que la publicidad relativa a la provisión de contenidos deberá incluir en forma clara el precio o tarifas de provisión de dichos servicios, los mecanismos de contratación y de suscripción o cancelación de la contratación realizada, conforme lo dispuesto en el presente reglamento y en la normativa aplicable.

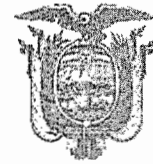
Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de servicios de valor agregado de Internet, en sus sitios web, deberán disponer de información de difusión (documentos guía) para padres y usuarios en general, respecto del uso responsable y medidas de control respecto de acceso a contenidos, en particular respecto de contenidos que puedan afectar a grupos de interés como niñas, niños y adolescentes y su utilización pueda implicar afectar a tales grupos.

Art. 41.- Acceso y Seguridad.- Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de servicios de valor agregado de Internet no podrán bloquear, priorizar, restringir o discriminar de modo arbitrario y unilateral aplicaciones, contenidos o servicios, sin consentimiento del abonado/cliente-usuario o por orden expresa de la autoridad competente. Del mismo modo podrán ofrecer a abonados/clientes-usuarios que lo soliciten, servicio de control y bloqueo de contenidos que atenten contra la ley, la moral o las buenas costumbres, informando claramente al usuario cual es el alcance, tarifa o precio y modo de funcionamiento de estos.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de servicios de valor agregado de Internet deberán implementar los mecanismos necesarios que permitan precautelar la seguridad en sus redes.”. (Subrayado fuera del texto original).

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones establece en el artículo 22, como derecho de los abonados, clientes y usuarios:

“18. A acceder a cualquier aplicación o servicio permitido disponible en la red de internet. Los prestadores no podrán limitar, bloquear, interferir, discriminar, entorpecer ni restringir



el derecho de sus usuarios o abonados a utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación, desarrollo o servicio legal a través de internet o en general de sus redes u otras tecnologías de la información y las comunicaciones, ni podrán limitar el derecho de un usuario o abonado a incorporar o utilizar cualquier clase de instrumentos, dispositivos o aparatos en la red, siempre que sean legales. Se exceptúan aquellos casos en los que el cliente, abonado o usuario solicite de manera previa su decisión expresa de limitación o bloqueo de contenidos, aplicaciones, desarrollos o servicios disponibles, o por disposición de autoridad competente. Los prestadores pueden implementar las acciones técnicas que consideren necesarias para la adecuada administración de la red en el exclusivo ámbito de las actividades que le fueron habilitadas, para efectos de garantizar el servicio.”. (Subrayado fuera del texto original).

Por lo que se observa que la LOT, consagra como derecho del abonado/cliente, el de solicitar la limitación o bloqueo de contenidos, siendo además deber del Estado velar por el interés superior de los menores y adolescentes, por lo que, independientemente de que en lo posterior se puedan emitir regulaciones o políticas específicas para el efecto, es pertinente que en la Norma Técnica de Condiciones Generales, consten las condiciones de protección, contenido, acceso y seguridad antes referidos, actualizadas al régimen vigente.

8.2. OBSERVACIONES A LOS ARTÍCULOS, DISPOSICIONES Y ANEXOS:

8.2.1. Artículo 1.- Objeto:

Se propone incluir que la Norma Técnica tiene por objeto regular las condiciones generales que aplicarán a la elaboración de los contratos que serán emitidos por los prestadores de servicios. Respecto de la observación, se precisa que las Condiciones Generales van más allá del contenido del contrato de adhesión, lo cual solo constituye una parte de la regulación que debe emitirse, pues ella se relaciona con todos los aspectos vinculados a la contratación del servicio, la misma que no solamente se instrumenta con la elaboración y firma del contrato físico o electrónico, sino que existen otros medios como en prepago y la contratación telefónica.

Por lo indicado, se estima no procedente la modificación propuesta.

8.2.2. Artículo 3.- Definiciones

Se solicita incluir en la definición de Aceptación, que la misma puede ser expresada además de por medios físicos o electrónicos, por medios orales. Este aspecto se analizó en las observaciones generales, por lo que no es preciso reiterar en este punto; sin embargo se precisa que se incluye en la aceptación, los medios telefónicos.

Se concuerda en incluir que en prepago la aceptación está vinculada no solo a la adquisición del servicio, sino también a la activación del mismo.

8.2.2.1. Definiciones de Contratos de Adhesión y Contrato Negociado:

Se solicita incluir en la definición de contrato de adhesión, que las cláusulas son redactadas unilateralmente por los prestadores de servicios; y, en el contrato negociado, se incluya que acuerdan de consuno el contenido y adicionar a obligaciones, derechos.



Las definiciones que constan en el proyecto, han sido tomadas de los artículos 49 y 51 del Reglamento General a la LOT, por lo que, no se estima pertinente realizar las modificaciones propuestas, a excepción de adicionar la palabra "derechos" y de incluir al final de la definición de contrato negociado, la frase: *de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente*".

8.2.2.2. Definición de Equipo Terminal:

Se propone incluir "fijo y móvil", lo cual no se acepta, para mantener la concordancia con la definición establecida en el reglamento para homologación y certificación de equipos terminales de telecomunicaciones.

8.2.2.3. Definición Modalidad Pospago:

Se elimina la palabra "expresa", considerando que no existe en el proyecto, en contraposición una definición de contratación tácita.

8.2.2.4. Definición Modalidad Prepago:

Se propone eliminar la frase "(...) *sin la suscripción o firma de un contrato de adhesión...*", lo cual se acepta.

8.2.2.5. Contrato Verbal:

Se solicita incluir en las definiciones:

"Contrato verbal: *Es aquel contrato celebrado entre el cliente y operador de servicio de manera oral que deberá ser grabado para el registro correspondiente, y tendrá los mismos efectos que un contrato escrito.*"

Por las razones expuestas en el análisis de observaciones generales, sobre aceptación, no se acepta la petición; no obstante se deja claro que es procedente la contratación a través de medio telefónico, bajo ciertas condiciones que se incorporan.

8.2.2.6. Definición de Tarifa Básica Mensual:

Se señala que en varios servicios como el móvil avanzado, consta definido contractualmente la Tarifa Básica Mensual, por lo que, una vez constatado el Anexo 1 de los contratos de concesión, se agrega la siguiente definición:

"Tarifa Básica Mensual: *Es un valor fijo mensual que el prestador de servicios puede establecer en el Plan Tarifario, y que le da derecho al abonado/cliente a un determinado consumo de un servicio o de un conjunto de servicios, cumpliendo con los techos tarifarios establecidos por el ente regulador, independientemente de que el abonado/cliente haga uso de tal consumo"*.

8.2.3. Artículo 4.- Condiciones Generales:

8.2.3.1. Interpretación:

Se solicita incluir en el texto, después de: "...*en caso de duda...*", la frase: "*debidamente justificada*", lo cual se considera pertinente, por lo que se procede con el ajuste.



8.2.3.2. Privacidad y protección de datos:

- Se señala que los prestadores no pueden "garantizar" la privacidad ya que existen factores externos no imputables al prestador, que pueden incidir en la privacidad y protección de los datos, por lo que sugieren sustituir dicho término por el de "precautelar". Sobre este aspecto, se señala que la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en forma expresa usa la palabra "Garantizar", como se evidencia del artículo siguiente:

"Art. 78.- Derecho a la intimidad.

Para la plena vigencia del derecho a la intimidad, establecido en el artículo 66, numeral 20 de la Constitución de la República, las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán garantizar, en el ejercicio de su actividad, la protección de los datos de carácter personal.

Para tal efecto, las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán adoptar las medidas técnicas y de gestión adecuadas para preservar la seguridad de su red con el fin de garantizar la protección de los datos de carácter personal de conformidad con la ley. Dichas medidas incluirán, como mínimo: ...". (lo subrayado fuera del texto original).

Por lo indicado, no se acoge la sugerencia.

- En relación a que se estaría poniendo más cargas al obligar a suscribir otro documento para que se autorice por los abonados o clientes el uso comercial de datos, con lo cual se señala no se estaría simplificando los trámites, debemos indicar que el proyecto se sustenta en forma expresa en el Reglamento General a la LOT, que ordena en el artículo 121:

"...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..." (Lo subrayado fuera del texto original).

Esta obligación debe regir para los contratos nuevos. Por tanto, no se acoge la observación.

- Los prestadores de servicios, señalan que la revocatoria del consentimiento otorgado para uso de datos con fines comerciales o publicitarios, no debería ser notificada por cualquier medio, debería estipularse por medio físico u electrónico (por paralelismo de las formas si es que se exige así en el momento inicial). Al respecto, la normativa señala:

LOT:

"Art. 82.- Uso comercial de datos personales.

Las y los prestadores de servicios no podrán usar datos personales, información del uso del servicio, información de tráfico o el patrón de consumo de sus abonados, clientes o usuarios para la promoción comercial de servicios o productos, a menos que el abonado o usuario al que se refieran los datos o tal información, haya dado su consentimiento previo y expreso. Los usuarios o abonados dispondrán de la posibilidad clara y fácil de retirar su consentimiento para el uso de sus datos y de la información antes indicada. Tal consentimiento deberá especificar los datos personales o información cuyo uso se autorizan, el tiempo y su objetivo específico.



Sin contar con tal consentimiento y con las mismas características, las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones no podrán comercializar, ceder o transferir a terceros los datos personales de sus usuarios, clientes o abonados. Igual requisito se aplicará para la información del uso del servicio, información de tráfico o del patrón de consumo de sus usuarios, clientes y abonados. (Lo subrayado fuera del texto original).

El proyecto de Norma, señala:

"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."

Por lo que, considerando que la LOT dice expresamente que los mecanismos deben ser claros y fáciles de aplicar, no encontramos razón para limitarlos o a su vez, permitir un uso de los datos de carácter personal no previsto en el ordenamiento jurídico vigente.

8.2.3.3. Formas de Aceptación de la contratación:

Se solicita incluir la contratación verbal y que se elimine el plazo de 1 año posterior a la terminación de la relación de prestación de servicios, señalado para conservar la información.

El artículo 45 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, dispone:

"Art 45.- Derecho de Devolución.-

El consumidor que adquiera bienes o servicios por teléfono, catálogo, televisión, internet o a domicilio, gozará del derecho de devolución, el mismo que deberá ser ejercido dentro de los tres días posteriores a la recepción del bien o servicio, siempre y cuando lo permita su naturaleza y el estado del bien sea el mismo en el que lo recibió. En el caso de servicios, el derecho de devolución se ejercerá mediante la cesación inmediata del contrato de provisión del servicio." (Lo subrayado fuera del texto original).

Encontrándose vigente la disposición supra, no se precisa desarrollarla en la Norma Técnica de Condiciones Generales; más aún cuando el mecanismo de cese está vinculado a la terminación anticipada del contrato, la misma que puede ser ejecutada en cualquier momento.

En cuanto al plazo de 1 año de conservación de la información, se considera como razonable, para efectos de requerimientos dentro de procedimientos administrativos o judiciales, en caso de controversias o reclamos, teniendo la ARCOTEL plena capacidad para regularlo, visto los plazos de prescripción aplicables.

8.2.3.4. Entrega de copias del contrato:

Los prestadores de servicios sugieren que la entrega de copias del contrato sea a petición o requerimiento del abonado o cliente; criterio que no es compartido por la ARCOTEL, pues si bien el abonado o cliente tiene derecho a requerir copias del contrato si lo necesita, es su derecho que se lo otorgue al suscribirlo en el acto; pero si eso no fuera posible por carecer de alguna firma, se le debe entregar de inmediato, una copia con la constancia de ser fiel al

original suscrito por éste, en los términos previstos en el artículo 41 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

La Decisión 683 de la CAN, establece en el artículo 6, número 3 que se entregue una copia del contrato y sus anexos al usuario, en los términos que fijen las normas nacionales de cada País Miembro.

En todo caso, se estima pertinente, liberar de la obligación de sumillar los contratos, por cuanto la contratación puede darse por distintos medios.

8.2.3.5. Modificación de las condiciones:

Se ha observado por los prestadores de servicios, la improcedencia de incluir el texto: "...*Toda modificación de las condiciones contractuales, deberá ser aceptada por las partes y dejar constancia escrita por medios electrónicos de la misma*".

La LOT dispone en el artículo 22, como derecho de los abonados y clientes:

"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"

Así también en el artículo 118; letra b), como infracción de segunda clase, consta en 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."

Vistas las normas transcritas, no se acoge la eliminación del texto indicado, dado que no se admiten cambios unilaterales del prestador del servicio al contrato, que modifiquen las condiciones acordadas; esto bajo el entendido que dicho cambios afecten negativamente al abonado o cliente, más si en forma efectiva mejoran las condiciones contratadas y existe constancia de ello, se aceptarían como válidas.

En tal virtud, se agrega el siguiente texto, así como se realiza el ajuste pertinente para mejor entendimiento:

"Dichas modificaciones se aceptarán como válidas únicamente si mejoran las condiciones contratadas y no generan costos o valores adicionales al abonado, cliente o suscriptor. El prestador dejará constancia expresa de dichas modificaciones por medios físicos, electrónicos o telefónicos al abonado, suscriptor o cliente, en un plazo no mayor a quince (15) días de efectuada la modificación".

8.2.3.6. Vigencia:

No se acepta la observación de eliminación del texto "...*pretendan establecer una cláusula de permanencia mínima, está obligado a dejar constancia por escrito de los beneficios, tanto los técnicos como los 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/o económicos que correspondan a dichas condiciones, serán notificados a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones*"., ya que el mismo guarda identidad con el RGLOT, en el artículo 53.

En el penúltimo párrafo se elimina la frase "o cliente" ya que el plazo de 15 días de anticipación no aplica para los contratos negociados tal como lo establece el artículo 22, número 20 de la LOT.

Ni la LOT ni su reglamento general, dejan abierta la posibilidad para que los prestadores utilicen otras modalidades de contratación que no sean las previstas en dichos cuerpos normativos, aún a pesar de que sean producto de avances tecnológicos, pues para ello, se requiere regulación expresa.

8.2.3.7. Terminación del contrato:

En la letra a) del número 14) del artículo 4 del proyecto de Norma Técnica, se aclara que son incumplimientos contractuales del abonado o cliente.

El artículo 25, número 2 de la LOT, dispone:

"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: (...)

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

En relación al numeral 2 del artículo supra, se considera potestativo del prestador y de su estricta responsabilidad y afectación, el tiempo que permita la falta de pago del abonado o cliente; por tanto, se elimina de la letra d) el siguiente texto:

"... 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."

8.2.3.8. Mensajes o llamadas:

Se propone:

*"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, o que implique un beneficio al abonado o cliente."*

No se considera aceptable incluir el texto propuesto - o que implique un beneficio al abonado o cliente-, ya que el mismo entraría en contradicción con el artículo 6 de la Norma Técnica para el envío o recepción de mensajes o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista y para la prestación de servicios de valor agregado. No obstante, para concordancia con el proyecto de Norma Técnica, se incluye lo referente a la obligación del prestador de notificar al abonado/cliente acerca de las modificaciones de condiciones que benefician a los abonados, clientes o suscriptores, para lo cual se incluye el texto respectivo.



8.2.3.9. Servicios de emergencia:

Se propone cobrar por el tráfico que generen los abonados clientes, cuando hacen mal uso de las llamadas a servicios de emergencia. No se considera viable incluir el texto que se propone, ya que el acceso a los números de emergencia es gratuito y se establecen sanciones en la Ley, por el mal uso de los mismos.

8.2.3.10. Identificación del contratante en modalidad prepago:

Los prestadores manifiestan que este numeral se relaciona con el proceso de empadronamiento, previo a la activación del servicio, por lo que considera se genera un doble procedimiento.

La observación no es pertinente, por no duplicarse de modo alguno los procedimientos; por el contrario, es una ratificación de que, en el caso de contratación de servicios prepago, previo a la activación del servicio, el prestador deberá tomar las medidas necesarias que permitan la identificación del abonado o suscriptor.

8.2.3.11. Calidad de servicios:

Se considera necesario modificar el último párrafo del número 20 del artículo 4, en atención a lo dispuesto en la circular Nro. ARCOTEL-DEAR-2016-0003-C del 15 de noviembre de 2016, mediante la cual la ARCOTEL requiere lo siguiente a los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de audio y video por suscripción:

- *Incluir en las facturas físicas y en línea (digitales/electrónicas) el número telefónico del call center de reclamos del prestador.*
- *Reemplazar el texto antes citado por el siguiente:*

"Para la atención de reclamos NO resueltos por el prestador, ingrese su reclamo al link: <http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osTicket/>, o para mayor información comuníquese con el número telefónico 1800 567 567"

Por tanto se realiza el siguiente cambio en el texto:

En las facturas emitidas a los abonados/clientes, deberá incluirse el número telefónico del call center de reclamos del prestador, e incluir el siguiente texto: "Para la atención de reclamos NO resueltos por el prestador, ingrese su reclamo al link: <http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osTicket/>, o para mayor información comuníquese con el número telefónico 1800 567 567".

8.2.3.12. Interrupciones o suspensiones del servicio:

Los prestadores señalan que no existe la determinación de un tiempo en los títulos habilitantes ni en el ordenamiento jurídico, en el que se determine el tiempo para que reestablezca el servicio en caso fortuito o de fuerza mayor –calificado por la ARCOTEL–, por lo que debe eliminarse esa referencia en el numeral 21 del artículo 4.

Se considera procedente modificar el texto, ya que no en todos los casos podrá reestablecerse el servicio; no siendo posible precisar el tiempo, por lo que, es necesario en estos aspectos remitirse a la normativa aplicable para el efecto.

8.2.3.13. Suspensión de servicios:



Se incorpora reactivación del servicio por mandato judicial.

Se precisa que el valor por reactivación, en caso de que corresponda, obedece a suspensiones reactivadas de hechos imputables al abonado o cliente.

8.2.3.14. Equipos arrendados o vendidos al abonado/cliente:

En el numeral 23 del artículo 4, los prestadores señalan que los equipos terminales no forman parte del servicio de telecomunicaciones, en consecuencia su regulación escapa del ámbito de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

La ARCOTEL hace notar que la obligación de incluir las condiciones de arrendamiento o compra del equipo en un anexo independiente al contrato de adhesión viene establecida desde el reglamento de abonados, artículo 16, número 16.4. Conforme a la LOT, y su normativa de desarrollo, la ARCOTEL tiene competencia para regular aspectos vinculados con la homologación y comercialización de equipos. No pueden los prestadores pretender que para unos casos la ARCOTEL tiene competencia para regular, como ocurre con la obligación de pago de equipos para poder optar por la portabilidad, y la supuesta no competencia regulatoria, cuando se trata de proteger los derechos de los usuarios, a fin de que se les cobre el valor proporcional y justo, prorrateado en relación al tiempo.

Respecto a la observación o cambio propuesto en relación al cobro de valores pendientes por el equipo en caso de terminación anticipada del contrato, no corresponde al prestador de servicio establecer al finalizar la relación, el saldo que adeuda el abonado/cliente, sino que, dichos valores constarán en las condiciones establecidas en el anexo de compra o arrendamiento del equipo.

8.2.3.15. Promociones y ofertas:

En el numeral 24 del artículo 4, los prestadores recomiendan eliminar el detalle que consta en las letras a), b), c), d) y e).

No se considera pertinente eliminar textos importantes que contienen obligaciones de información en beneficio del abonado/cliente, y que además, ya estaban regulados en el Reglamento de Abonados que se derogaría.

Además, el texto es claro en señalar que el acceso a beneficiarse de promociones o descuentos, no implica que se deba realizar un pago adicional por ello.

8.2.3.16. Tarifas y facturación:

En el número 25, letra i, se precisa que el contenido es referencial.

La ARCOTEL considera necesario mantener un contenido mínimo de los contratos de adhesión y los anexos, aún cuando el texto propuesto en la Norma, sea referencial, con lo cual se facilita la revisión de los modelos de contratos; en los casos en los cuales se usen dichos modelos, se estandariza su contenido, el contar con un contenido mínimo, es esencial para que el abonado o cliente otorgue su aceptación con mayor conocimiento.

No se considera conveniente borrar las letras a) a la k) como propone un prestador.

Handwritten initials and a signature.



En la letra k) en relación a la facultad del abonado, suscriptor o cliente de escoger la forma de pago a su conveniencia; los prestadores solicitan se incorpore el siguiente texto:

"...siempre y cuando se ajuste a su nivel de crédito –endeudamiento, así como a las características de los servicios contratados..."

Se considera pertinente la observación en razón de que es obligación del abonado, suscriptor o cliente pagar las tarifas acordadas, por los servicios contratados; para lo cual, entran en análisis, aspectos vinculados a la capacidad de pago y crediticio, por lo que se acoge la observación.

8.2.4. Artículo 6.- Contratación en la modalidad prepago:

Se acepta el cambio de la palabra "compra" por "activación", no se considera borrar la inclusión de los parámetros de calidad aplicables al servicio, ya que los mismos constituyen un factor importante en la prestación del servicio y se requiere que se informe adecuadamente al abonado/cliente respecto de dichos parámetros; lo cual no implica informar el detalle de parámetros aprobados.

Respecto a la obligación de publicar en la primera pantalla de la página web, es necesario aclarar que se busca garantizar al abonado/cliente el fácil acceso a la información y jamás, pretender afectar el diseño o la competitividad de la página web del prestador del servicio; sin embargo se acepta la observación, pero aclarando en el texto, que sea de fácil acceso y visualización.

8.2.5. Artículo 7.- Instrucciones para llenar los contratos de adhesión:

Se mantiene el texto, al no haberse justificado la eliminación del mismo:

"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."

8.2.6. Artículo 8.- Contenido mínimo de los contratos de adhesión:

Respecto de cambiar la palabra "mínimo" por "referencial", se debe considerar que tal como se ha indicado en el informe de presentación de la propuesta de Norma Técnica de Condiciones Generales, adicional a las explicaciones dadas en otros puntos en este informe, debe considerarse que el número de prestadores que deben presentar su modelo de contrato de adhesión ante la ARCOTEL para registro, es muy grande, por tanto, una facilidad para dicha aplicación, es estandarizar un modelo con contenidos mínimos, de lo que se ha establecido la obligación de contenido mínimo correspondiente, de acuerdo a la norma propuesta.

Para el caso de la información de los centros de atención, es conveniente que dentro del contrato de adhesión se incluya información de contacto del prestador de servicio; en todo caso, tal como se argumenta por parte de los prestadores, si disponen de varios puntos de atención, se podría incluir información del sitio web u otro mecanismo para que los abonados/clientes puedan consultar la ubicación de las oficinas de los puntos de atención del prestador de servicios. Se propone el siguiente texto:

- *Medio electrónico: (Definir tipo: Página Web, redes sociales: Facebook, Twitter u otros)*
- *Oficinas de atención a usuarios/sitio para consultar dicha información:*

.....



- Horarios de atención:
- Teléfono(s) principales de contacto:

En lo referente a la propuesta de eliminar la obligación de remitir para registro los Anexos, no se considera procedente ya que es necesario que sean remitidos a la ARCOTEL por cuanto forman parte del contrato de adhesión y los mismos contienen las condiciones particulares de cada servicio.

8.2.7. Obligaciones de los prestadores:

En el artículo 12, los prestadores de servicios, proponen en la letra a) reemplazar la palabra "Empadronar" por la frase "permitir el empadronamiento".

Con anterioridad a la LOT, ya se contaba con disposiciones sobre empadronamiento, contenidas en la "NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) Y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS"; así como también en el REGLAMENTO PARA LOS ABONADOS./CLIENTES-USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO; que señalaban la obligación del abonado o cliente de empadronarse y con ello de cumplir con las obligaciones de empadronamiento, proporcionando sus datos de identificación asociados a la línea o número telefónico asignado, en ese caso, para el SMA.

En el artículo 23 de la LOT, consta como obligación de los abonados, clientes y usuarios, cumplir con las obligaciones de empadronamiento o registro de identidad, como proporcionar sus datos personales de identificación asociados a la línea o número telefónico, de conformidad con las regulaciones que se dicten para el efecto.

En forma expresa, la Norma que regula el empadronamiento (SMA) en el artículo 1, referido al ámbito de aplicación, señala que los prestadores del SMA, deberán **permitir el empadronamiento** como una obligación de estos; más no consta como obligación empadronar.

Por lo indicado, se acepta la recomendación.

En cuanto a mantener actualizada la base de datos de empadronamiento, es obligación de los abonados y clientes actualizar la información, y así lo disponía el artículo 7 de la "NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) Y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS". Se acoge la observación.

8.2.8. Artículo 13.- Base de Datos de Empadronamiento:

Solicitan algunos prestadores de servicios, eliminar la letra d) del artículo 13 por cuanto en el servicio móvil avanzado se tiene un número de cuenta para servicios pospago. Además dicen que de manera retroactiva no tendrían un código asignado.

La ARCOTEL considera no procedente borrar la letra d) ya que se refiere, en el caso de los prestadores de servicios en los que utilizan recurso numérico, al número fijo o móvil avanzado que se asignó al abonado/suscriptor. En el caso de los prestadores de servicios en los que no utilizan recurso numérico se deberá incluir el código que manejen internamente los prestadores para identificar al abonado/cliente.



8.2.9. Artículo 14.- Prohibición:

Se considera adecuado cambiar la palabra "comercializar" por "activar", ya que el objeto de la Norma Técnica es justamente que previo a la activación de servicios se registren los datos del abonado/cliente.

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

La parte final del artículo dice:

"El prestador no podrá brindar el servicio sin haber verificado la validez de la identidad del abonado, suscriptor o cliente."

Pretenden que diga:

"El prestador verificará la validez de la identidad del abonado, suscriptor o cliente."

No se encuentra justificativo para la modificación del texto, pues de lo que se trata es que no se preste el servicio, sino se ha verificado la validez de la identidad del abonado, suscriptor o cliente, a fin de evitar suplantaciones o fraudes, y con ello perjuicios a terceros.

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

Los prestadores señalan que dado que cumplir con esta norma implicará establecer un control automático, resulta indispensable dar un plazo de adecuación para su cumplimiento por parte de los operadores, teniendo en cuenta también que participan diversos actores en sus canales comerciales.

La ARCOTEL considera pertinente establecer un plazo de adecuación a lo dispuesto en la Norma Técnica propuesta, lo que consta como parte de las Disposiciones Transitorias.

8.2.12. Artículo 21.- Verificación de información de empadronamiento:

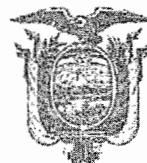
Dentro de las observaciones recibidas consta que la verificación de empadronamiento aplica a todos los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, por lo que se sugiere eliminar las referencias al servicio móvil avanzado en el texto.

La ARCOTEL está de acuerdo con la observación.

8.2.13. Disposición Transitoria Primera:

Tomando en consideración los argumentos planteados por la empresa pública prestadora del SMA y por cuanto no se contraponen con ninguna normativa, se acepta el plazo de 90 días que se propone, para la aplicación de los nuevos modelos de contratos de adhesión, una vez que estos sean inscritos en el Registro Público de Telecomunicaciones.

A fin de evitar gastos y trámites innecesarios, especialmente a los abonados que mantienen contratos vigentes a la fecha, se acepta la sugerencia de que no se obligue a celebrar nuevos contratos, en el caso de que la renovación se produzca de manera automática y sucesiva.



8.2.14. Ajustes en Anexos:

Para una mejor comprensión y aplicación de los anexos, se realizan los siguientes ajustes:

- a) En el Anexo 1 c, del SMA, se incluye Tarifa Básica Mensual Pospago.
- b) En el Anexo 1i Servicio de Audio y Video por Suscripción, se elimina el siguiente texto:

"(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."

Se considera que siempre estará en poder del suscriptor, la decisión de terminar el contrato en forma unilateral y anticipada.

- c) En el Anexo 2 Modelo referencial de Contrato de Adhesión, se elimina:

"En la cláusula primera: "En caso afirmativo, aplica la tarifa de acuerdo al plan del prestador."

-En la Cláusula Segunda, la palabra "técnicas".

-En la cláusula Octava se reemplaza el texto:

"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".*

Por el siguiente:

"Para la atención de reclamos NO resueltos por el prestador, 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 y la página <http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osTicket/>."*

9. CRITERIO JURÍDICO:

Con memorando ARCOTEL-CREG-2018-0339-M del 17 de julio de 2017, la Coordinación Técnica de Regulación solicitó a la Coordinación General Jurídica, se emita el criterio jurídico correspondiente sobre la propuesta regulatoria denominada **"NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS**



Y CLIENTES”; criterio que, una vez remitido a la Dirección Ejecutiva, le permitirá emitir la Norma.

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- a. El proyecto 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”**, previa aprobación de Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, ha sido sometido al procedimiento de consulta pública, cumpliendo para el efecto lo dispuesto en el Reglamento de Consultas Públicas aprobado con Resolución 03-03-ARCOTEL-2015 de 28 de mayo de 2015.
- b. En forma previa a la realización de las audiencias públicas, se realizó un trabajo de socialización del proyecto, de manera que se efectuaron varias reuniones de trabajo (talleres) y se recibieron observaciones, aportes, comentarios y sugerencias; los mismos que fueron analizados y cuando se encontró la justificación y pertinencia, se acogieron.
- c. Dentro del procedimiento de consulta pública, se recibieron sin el carácter de vinculantes para la ARCOTEL, observaciones, comentarios y sugerencias al proyecto, en las ciudades de Quito y Guayaquil; no existiendo aportes en la ciudad de Cuenca. Para facilitar el tratamiento de los temas, se transcribieron y agruparon en una hoja Excel los aportes recibidos.
- d. Las observaciones de carácter general y particular, han sido tratadas por la ARCOTEL, en el presente informe, bajo la metodología de análisis por temas; más que por persona que comenta u observa, dado que en muchos casos las observaciones o comentarios se repiten y son coincidentes. Se acogieron las recomendaciones pertinentes y en función de ello, se han realizado las modificaciones en el texto de propuesta final de Norma Técnica que se presenta.

Por lo indicado, se recomienda al señor Director Ejecutivo de la ARCOTEL, tome conocimiento del presente informe y documentos anexos, así como de la propuesta final de 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”** y de considerarlo adecuado, una vez que cuente con el criterio jurídico que debe emitir la Coordinación General Jurídica, se apruebe y publique, conforme el proceso de consultas públicas.

11. ANEXOS

- Proyecto de Resolución: **“NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES”**.
- Documentos y correos electrónicos de observaciones al proyecto ingresados a la ARCOTEL, dentro del proceso de Consultas Públicas.
- Actas de realización de audiencias públicas.



- Listado de asistentes a las audiencias públicas.
- Cuadro resumen de observaciones al proyecto (archivo Excel).

Atentamente,

Ing. Paulina Zhunio Cifuentes

**DIRECTORA TÉCNICA DE REGULACIÓN DE SERVICIOS
Y REDES DE TELECOMUNICACIONES (E)**

Elaborado por:	Revisado por:
 Ing. Alex Troya Aldaz Dr. Gustavo A. Quijano Peñañiel	 Ing. Pablo López



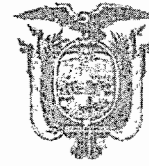
RESOLUCIÓN ARCOTEL-2018-XXXX

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



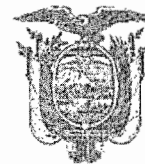
aceptándolo expresamente a través de cualquier mecanismo físico o electrónico, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente. **Art. 50.- Condiciones generales de los contratos de adhesión.-** Las condiciones generales de los contratos de adhesión serán reguladas por la ARCOTEL, las que serán de 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 periodo 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 periodo 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.”. (Subrayado y énfasis agregados).

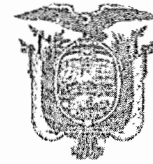
Que, en relación a la protección de datos personales, el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el artículo 121 dispone: **Art. 121.- Uso comercial.-** Los datos personales que los usuarios proporcionen a los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones no 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 trasmite a través de redes de telecomunicaciones, así como la seguridad de los datos personales y de las redes.”. (Énfasis agregado).

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." (Subrayado y énfasis agregados).

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 apoyo 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 avanzado; 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 del servicio 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 hasta el primer trimestre 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- 0288-M de 13 de junio de 2018, 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 el 13 de junio de 2018 en el memorando No. ARCOTEL-CREG-2018-0288-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. Informe de realización del procedimiento de consultas públicas y criterio jurídico que son acogidos por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL.

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, suscriptores, 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, electrónicos o telefónicos, con sujeción al ordenamiento jurídico vigente.

Para la modalidad prepago, se entenderá como aceptación por parte de los abonados o suscriptores la activación del servicio. La adquisición del servicio se la podrá realizar 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.

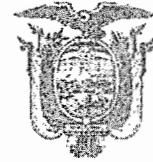
Contrato negociado: Es el contrato en el que el usuario, a quien se le denomina cliente, y el prestador del servicio de telecomunicaciones o de radiodifusión por suscripción, negocian y acuerdan de consuno las cláusulas que establecen las condiciones para la prestación del servicio, los derechos y las obligaciones de las partes, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente

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

Modalidad pospago: Modalidad de contratación 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, 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.

Tarifa Básica Mensual Pospago: Es un valor fijo mensual que el prestador de servicios puede establecer en el Plan Tarifario, y que le da derecho al abonado/cliente a un determinado consumo de un servicio o de un conjunto de servicios, cumpliendo con los techos tarifarios establecidos por el ente regulador, independientemente de que el abonado/cliente haga uso de tal consumo.

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, debidamente justificada, 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.



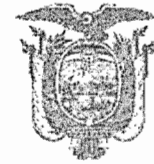
Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o de radiodifusión por suscripción, no podrán difundir, distribuir o intercambiar la base de datos de sus abonados/clientes, sin el consentimiento escrito, previo, claro y expresado por el abonado/cliente, con excepción de los casos de cobranzas y 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 las 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 de la contratación.
- 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, electrónico o telefónico, 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.

De modo general, cuando la aceptación sea expresada por medios telefónicos, ésta deberá ser grabada por los prestadores de servicios; siendo obligación de éstos, tener constancia de la aceptación del abonado o cliente, asegurando su plena identificación y aceptación de las condiciones ofrecidas por el prestador de servicios. La grabación debe ser audible y entendible, íntegra en su contenido, así como completa de toda la duración de la llamada efectuada.

La contratación por medio telefónico, para que sea válida, requiere que la grabación contenga al menos la siguiente información:

- Nombre del prestador del servicio, dirección domiciliaria y electrónica; y, teléfono de contacto.
- Nombres y apellidos del vendedor que oferta el servicio telefónicamente.
- Nombres y apellidos del abonado o cliente, número de cédula de ciudadanía, identidad o pasaporte según corresponda; dirección del domicilio o residencia; dirección de correo electrónico si lo tiene; y, número telefónico.
- Información adicional que le sea requerida por el vendedor al abonado o cliente, en relación a los datos del documento de identificación, con el propósito de asegurar la plena identidad del contratante.
- Condiciones específicas y detalladas del servicio, tarifa, precio y características a la contratación que se pretende realizar.
- Indicación de la página web o link en donde el abonado o cliente puede consultar las características del servicio contratado.
- Aceptación del abonado o cliente a los términos de la contratación.

Para la modalidad prepago, se entenderá como aceptación por parte de los abonados o suscriptores la activación del servicio. La adquisición del servicio se la podrá realizar bajo cualquier modalidad comercial.

En todos los casos, los prestadores de servicios, mantendrán constancia de la aceptación de la contratación independientemente del mecanismo utilizado para la misma, 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 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; cuando se trate de documentos electrónicos, se le entregará por dicho medio, copia del documento electrónico correspondiente. En caso de contratación por medio telefónico, el prestador del servicio, a petición del abonado, suscriptor o cliente, deberá remitir o entregar el respaldo 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 o aceptado, los anexos suscritos o aceptados y documentos o respaldos correspondientes, que prueben el acuerdo de las partes respecto de los términos, condiciones y servicios objeto de la contratación realizada, independientemente de los mecanismos utilizados para la contratación (físico, electrónico o telefónico). Toda modificación de las condiciones contractuales, deberá ser aceptada por las partes y dejar constancia escrita o por medios electrónicos de la misma, conforme lo establecido en la presente Norma.

- 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 la 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 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 del abonado o cliente.
- 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.
- 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, cuando disminuyan, afecten o alteren negativamente las condiciones contratadas para el abonado, suscriptor o cliente; las modificaciones unilaterales de este carácter en los contratos se considerarán nulas y no tendrán ningún valor.

Dichas modificaciones se aceptarán como válidas únicamente si mejoran las condiciones contratadas y no generan costos o valores adicionales al abonado, cliente



o suscriptor. El prestador dejará constancia expresa de las modificaciones por medios físicos, electrónicos o telefónicos al abonado, suscriptor o cliente, en un plazo no mayor a quince (15) días de efectuada la modificación.

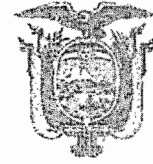
- 17) **Mensajes o llamadas.**- El prestador del servicio no podrá enviar en forma directa o indirecta, mensajes masivos o individuales o realizar llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista al abonado, suscriptor o cliente, cuando éste no lo haya autorizado en forma previa 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, o para la notificación de modificaciones que mejoren las condiciones al abonado, suscriptor o cliente, en aplicación del numeral 16 del presente artículo.
- 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, 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 el número telefónico del call center de reclamos del prestador, e incluir el siguiente texto:

"Para la atención de reclamos NO resueltos por el prestador, ingrese su reclamo al link: <http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osTicket/>, o para mayor información comuníquese con el número telefónico 1800 567 567."

- 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 procederán conforme determine la normativa aplicable.
- 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; conforme la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, no se considerarán como valores impagos los valores que se encuentren bajo un proceso de reclamación ante el prestador.

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-suscriptor/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; y,
- d) Mandato judicial.

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-suscriptor/cliente, al prestador del servicio.

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 o por un hecho imputable a este. 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-suscriptor/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 caso de terminación del



contrato, cuando se trate de adquisición del equipo, el abonado-suscriptor/cliente deberá cancelar únicamente las cuotas pendientes.

En el Anexo antes referido, deberá constar la aceptación expresa por parte del abonado/cliente.

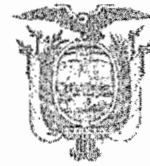
Si como parte de las condiciones de permanencia mínima se incluyó la exoneración del pago de instalación, si el abonado cliente da por terminado anticipadamente el contrato, el prestador únicamente podrá exigir el pago proporcional del valor de la instalación de acuerdo al tiempo de permanencia del abonado-suscriptor/cliente.

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 prestador que provisione 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/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 obtendría el consumidor, en caso de aceptarla.

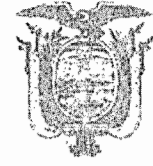
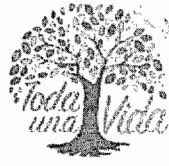
- a) Cuando se trate de promociones del servicio de telecomunicaciones o de audio y video por suscripción, en que el incentivo consista en la participación en concursos o sorteos, el prestador del servicio deberá informar al público sobre el monto o número de premios, el plazo y el lugar donde se podrán 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, electrónico o telefónico (grabación debidamente respaldada por el prestador), 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 referencial 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 siempre y cuando se ajuste a su nivel de crédito -endeudamiento, así como a las características de los servicios contratados, 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.

26) Protección de los niños, niñas, y adolescentes e Inclusión de herramientas para control parental.- Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, se obligan a:

a) Protección a niñas, niños y adolescentes:

Los acuerdos que se suscriban entre los prestadores de servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión por suscripción y los proveedores de contenido, deberán contener cláusulas específicas donde se establezcan las condiciones relativas a control de acceso a la información y respecto de la información, en cuanto a contenidos que puedan afectar a niñas, niños y adolescentes, grupos sociales o que su utilización implique afectación de estos grupos; no inducir a la violencia o al desorden público, así como a la discriminación de grupos, costumbres, culturas, género o al descrédito de personas naturales o jurídicas o grupos y personas en general, nacionales o



extranjeras; no ser de carácter erótico, obsceno, impúdico, indecente, pornográfico o sexual, ya sea explícito o implícito, incluyendo los servicios denominados de educación sexual; no vaya en contra de las disposiciones constitucionales y legales que existen sobre la materia; y, no contengan información que induzcan al error o confusión de los abonados/clientes-usuarios. Este tipo de condiciones será aplicado también por parte de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción, cuando éstos provean el contenido de manera directa.

Todas las condiciones de contratación y demás información que permita al abonado/cliente conocer de forma detallada el contenido a recibir, las tarifas o precios; y mecanismos de contratación y de cancelación asociados, deberán estar disponibles en el sitio web del prestador de servicios de telecomunicaciones o de radiodifusión por suscripción, independientemente de que el contenido sea provisto por el propio prestador o por medio de proveedores de contenido.

Del resultado de las investigaciones de autoridad competente relacionadas con delitos de pornografía infantil, la ARCOTEL en coordinación con dicha autoridad, podrá disponer al prestador de servicios de telecomunicaciones o de radiodifusión por suscripción, la aplicación de medidas encaminadas a impedir el cometimiento del ilícito, o su continuación.

b) Acuerdos con proveedores de contenidos y difusión:

Los acuerdos que se suscriban entre los prestadores de servicios de telecomunicaciones, radiodifusión por suscripción y los proveedores de contenido, deberán contener cláusulas específicas donde se establezca que la publicidad relativa a la provisión de contenidos deberá incluir en forma clara el precio o tarifas de provisión de dichos servicios, los mecanismos de contratación y de suscripción o cancelación de la contratación realizada.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción, en sus sitios web, deberán disponer de información de difusión (documentos guía) para padres y usuarios en general, respecto del uso responsable y medidas de control respecto de acceso a contenidos, en particular respecto de contenidos que puedan afectar a grupos de interés como niñas, niños y adolescentes y su utilización pueda implicar afectar a tales grupos.

c) Acceso y Seguridad.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción, podrán ofrecer a sus abonados y clientes que lo soliciten, el servicio de control y bloqueo de contenidos que atenten contra la ley, o a la protección de niños, niñas y adolescentes, informando claramente al usuario cual es el alcance, tarifa o precio y modo de funcionamiento de estos.

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, la activación por parte del abonado-suscriptor 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, de manera que permita un fácil acceso y visualización, 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 pospago, 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 (s) principales de contacto:
 - 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.



TITULO 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. Permitir el empadronamiento a todos sus abonados, suscriptores y clientes de conformidad con la presente Norma Técnica, 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 vigente una base de datos de empadronamiento con la información actualizada que proporcionen los abonados/clientes, 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, se encuentran prohibidos de activar 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 III

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 postpago); 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.

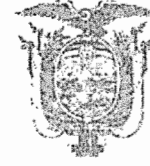
Artículo 17.- Datos del abonado, suscriptor o cliente para la modalidad de contratación postpago.- Los datos correspondientes a nombres y apellidos del abonado o cliente, número de cédula de identidad o ciudadanía, pasaporte o documento que acredita la calidad de refugiado en caso de extranjeros, en 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 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 y mantener en su página web, el contenido íntegro de la presente Norma Técnica 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 noventa (90) 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.

Cuando 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.

En el caso de que la renovación se produzca de manera automática y sucesiva, no se exigirá la aplicación del nuevo modelo; siendo aplicable el anterior, en todo lo que no se oponga a la normativa y condiciones generales; hasta cuando el abonado solicite la actualización de su contrato.

Segunda.- El Título III de la presente Norma Técnica, en los aspectos referidos al empadronamiento, entrará en vigencia dentro del plazo de tres (3) meses contados de la fecha de publicación de esta Norma en el Registro Oficial, a fin de que se implementen los controles automáticos y se realicen las coordinaciones necesarias entre prestadores de servicios y canales de comercialización.



Tercera.- 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 doce (12) meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Norma (Título III), 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 contraponga con la presente Norma Técnica.

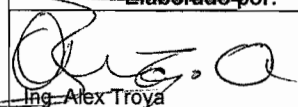
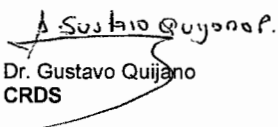
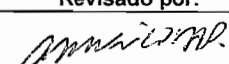
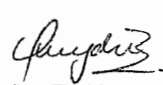
Esta Norma Técnica entrará en vigencia, una vez publicada en el Registro Oficial.

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

Ing. Washington Cristóbal Carrillo Gallardo

DIRECTOR EJECUTIVO

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Ing. Alex Troya  Dr. Gustavo Quijano CRDS	 Ing. Pablo I. López P. CRDS  Ing. Paulina Zhubio DIRECTORA TÉCNICA CRDS (E) CAJ	Ing. Ana Gabriela Valdiviezo CREG Dr. Edgar Flores CJUR

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 o suscriptor.

REGULACIÓN Y CONTROL
DE LAS TELECOMUNICACIONES



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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Transferencia de Llamada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Larga Distancia Internacional (LDI)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Llamada en Espera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Llamadas 1-900	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Servicio Clip	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Marcación Abreviada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

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	<input type="text"/>	USD
Derechos de inscripción	<input type="text"/>	USD

Detallar minutos sin costo incluidos en la tarifa básica mensual:

Formato en el que se entrega la Guía Telefónica:

Física	Electrónica
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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)



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: Postpago

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 Básica Mensual	_____	USD
Valor asignado para llamadas ¹	_____	USD
Valor asignado para SMS ¹	_____	USD
Valor asignado para Datos ¹	_____	USD

¹ Detallar en los casos que aplique.

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
Carga	_____	

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 Básica Mensual Pospago <input type="text"/>	USD	Llamada ON-NET <input type="text"/>	USD/min
Valor asignado para llamadas ¹ <input type="text"/>	USD	Llamada OFF-NET (**) <input type="text"/>	USD/min
Valor asignado para SMS ¹ <input type="text"/>	USD	SMS ON-NET <input type="text"/>	USD/SMS
Valor asignado para Datos ¹ <input type="text"/>	USD	SMS OFF-NET (**) <input type="text"/>	USD/SMS
		Valor MB (datos) <input type="text"/>	USD/MB
		Llamada Telefonía Fija (**) <input type="text"/>	USD/min
		Otros <input type="text"/>	

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:	Sitio web para consulta de Cobertura:
www.prestador.com/calidad	www.prestador.com/cobertura

Notas:
 * Las tarifas no incluyen impuestos de ley
 ** Las tarifas incluyen cargos de interconexión

(Prestador) _____
(Abonado/suscriptor)

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: Pospago

Servicios Incluidos:

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

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
Cantidad para llamadas	_____ USD	Llamada OFF-NET (**)	_____ USD/min
Cantidad para SMS	_____ USD	SMS ON-NET	_____ USD/SMS
Cantidad para Datos	_____ USD	SMS OFF-NET (**)	_____ USD/SMS
		Valor MB (datos)	_____ USD/MB
		Llamada Telefonía Fija (**)	_____ USD/min
		Otros Servicios	_____

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

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 1e
SERVICIOS DE VALOR AGREGADO

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

Nombre del Plan:

Modalidad de pago: Prepago: Pospago

El contrato incluye permanencia mínima: SI NO TIEMPO:

Beneficios por permanencia mínima

Tipo de servicios:

	SI	NO
Contenidos informativos, de difusión, imágenes, entre otros,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Envío de información de datos (aplicaciones machine-to-machine)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Envío de información de datos (georreferenciación)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Envío de información de datos (localización)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Envío de información de datos (telemetría)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicios mediante SMS Premium	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auditexto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistema de Pago y transacciones de dinero electrónico (SDE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tarifas de los servicios (*):

Especificar las tarifas por cada servicio.

Contenidos informativos, de difusión, imágenes, entre otros,	<input type="text"/>	USD/evento
Envío de información de datos (aplicaciones machine-to-machine)	<input type="text"/>	USD/evento
Envío de información de datos (georreferenciación)	<input type="text"/>	USD/evento
Envío de información de datos (localización)	<input type="text"/>	USD/evento
Envío de información de datos (telemetría)	<input type="text"/>	USD/evento
Auditexto	<input type="text"/>	USD/evento
Sistema de Pago y transacciones de dinero electrónico (SDE)	<input type="text"/>	USD/evento
	<input type="text"/>	

Información Adicional:

Sitio para consulta de tarifas de otros servicios que ofrece el prestador	www.prestador.com/tarifas-servicios
Plazo para instalar/activar el servicio (horas, días)	

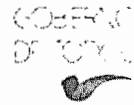
Notas:

* Las tarifas no incluyen impuestos de ley.

(Prestador)

(Abonado/suscriptor)

↑
P
MA



Anexo 1f
SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

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

Nombre del Plan:

Red de Acceso:

Par de Cobre	
Coaxial	

Fibra óptica	
Inalámbrico	

Tipo de cuenta:

Residencial	
Cibercafé	

Corporativo	

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	
Mínima efectiva de bajada	

Comercial de subida	
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 type="checkbox"/>	

Tarifas (*):

Valores a pagar por una sola vez:

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

	USD

Valores pago mensual:

	Valor (USD)
Valor mensual	
Valor total	

Detalle otros valores:

Ítem	Valor (USD)
Total Otros Valores	

Sitio web para consulta de tarifas:

Sitio web consulta calidad del servicio:

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)

7 9
NA



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 Servicios	<input type="text"/>
Otros Servicios	<input type="text"/>
Total Otros Valores:	<input type="text"/>

Plazo para instalación/Configuración del Servicio (días):

Sitio WEB para consulta de Cobertura:

Sitio web para consulta de Indicadores de Calidad

Sitio web para consulta de tarifas:

Notas:

* Las tarifas no incluyen impuestos de ley

(Prestador)

(Abonado/suscriptor)



Anexo 1i

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.

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:		Detalle de Otros Valores:	
	Valor (USD)	Ítem	Valor (USD)
Valor mensual	<input type="text"/>	_____	<input type="text"/>
Otros Valores	<input type="text"/>	_____	<input type="text"/>
Valor total	<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)

4

7 8
 MB



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)
<input type="text"/> Valor mensual
<input type="text"/> 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.....

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
- Comunales
- Audio y video por suscripción
- Portador

Las Condiciones 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

7 P
M



notificación física o electrónica, con por lo menos quince (15) días de anticipación, conforme lo dispuesto en las Leyes 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 período 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:

	SI	NO
➤ 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		

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

REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES



EL GOBIERNO DE TODOS

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:

Para la atención de reclamos NO resueltos por el prestador, 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 y la página <http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osTicket/>

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 - No aplica a Empresas Públicas prestadoras de servicios de telecomunicaciones):

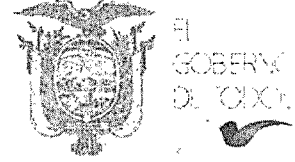
Sí... No...

Firma de aceptación-sujeción a arbitraje:

.....

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

7 P
M



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.



ACTA DE AUDIENCIA PÚBLICA

PROYECTO REGULATORIO:

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

En la ciudad de Quito, el día 6 de julio de 2018, a partir de las 09h10, se llevó a cabo la Audiencia Pública convocada mediante publicación en la página web de la ARCOTEL con fecha 20 de junio de 2018, para receptor opiniones, recomendaciones y/o comentarios al 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".

La Audiencia Pública tuvo lugar en el Auditorio de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, ubicado en la planta baja del edificio ubicado en la Av. Amazonas N4071 y Gaspar de Villarreal. La Audiencia fue dirigida por la ingeniera Paulina Zhunio C., Directora Técnica de Regulación de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (E), en la mesa directiva estuvieron presentes además el doctor Gustavo Quijano y el ingeniero Alex Troya A. de la Dirección Técnica de Regulación de Redes y Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL.

Se adjunta a la presente Acta, el registro de asistentes a la Audiencia Pública, durante la cual participaron con opiniones, recomendaciones y/o comentarios representantes de las siguientes empresas: ASOCOPE, DINARDAP, OTECEL, DIRECTV, ASETEL, CONECEL, CNT EP.

Se registró la asistencia además de representantes de las empresas: MCS TELEVISIÓN, GLOBAL SOLUTIONS, CINECABLE TV, LECALTECH y CENTURY LINK.

Siendo las 11H05 y una vez que se culminó con la revisión del 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", se da por terminada la Audiencia Pública.

Ing. Paulina Zhunio Cifuentes
**DIRECTORA TÉCNICA DE REGULACIÓN DE REDES Y
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (E)**

Dr. Gustavo Quijano
**DIRECCIÓN TÉCNICA DE REGULACIÓN DE REDES Y
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

Ing. Alex Troya A.
**DIRECCIÓN TÉCNICA DE REGULACIÓN DE REDES Y
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

PROYECTO REGULATORIO

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

ACTA DE AUDIENCIA PÚBLICA

En la ciudad de Guayaquil, el 06 de julio de 2018, a partir de las 09H10, se llevó a cabo la Audiencia Pública convocada mediante aviso al público y difundido a través de la página web Institucional, para receptor opiniones, recomendaciones y/o comentarios al proyecto regulatorio **“NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES”**

La Audiencia Pública se realizó en la Ciudadela IETEL, Mz 28, Solar 1, Auditorio de la coordinación Zonal 5, la cual fue dirigida mediante videoconferencia desde la ciudad de Quito por el Ing. Paulina Zhunio Cifuentes, servidor de la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

De la convocatoria realizada, hubo 1 participante en la ciudad de Guayaquil, el mismo que no pudo participar por haber un problema en la video conferencia. Siendo las 10H05, se da por terminado.

Sra. Rosa María Game
Coordinación Zonal 5

Ing. Ricardo Jiménez
Coordinación Zonal 5



**ACTA DE AUDIENCIA PÚBLICA REALIZADA PARA RECABAR
OBSERVACIONES AL 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".**

En la ciudad de Cuenca, a los seis días del mes de julio de 2018, a partir de las 9H10, se llevó a cabo la Audiencia Pública convocada mediante aviso al público difundido desde el 21 de junio de 2018 en la página web Institucional, para receptor opiniones, recomendaciones y/o comentarios al 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".

La Audiencia Pública se realizó en el Auditorio de la Coordinación Zonal 6, la cual fue dirigida mediante videoconferencia desde la ciudad de Quito por el Ing. Paulina Zhunio y el apoyo del Dr. Gustavo Quijano e Ing. Alex Troya, funcionarios de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en la Coordinación Zonal 6 se encontraron presentes la Ing. César Siavichay y el Ab. Cristian Sacoto.

Dando inicio a la Audiencia Pública, la Ing. Paulina Zhunio, en calidad de moderador, presentó un saludo a los asistentes, a nombre de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y explicó la forma en que se llevaría la misma, solicitando a los participantes que realicen comentarios de carácter general a los considerandos del proyecto de norma, para luego proceder con el análisis de cada uno de los articulados.

Cabe indicar que en la ciudad de Cuenca no se contó con participantes en esta Audiencia, luego del análisis respectivo, siendo las 11H05, la Ing. Paulina Zhunio, agradeció la participación de los asistentes y procedió a dar por terminada la Audiencia desde la ciudad de Quito.

Se adjunta el listado de registro de asistentes a la Audiencia convocada.

Para constancia suscriben en duplicado:

Ing. César Siavichay Arias

Ab. Cristian Sacoto

REGISTRO DE PARTICIPACION



Lugar: Auditorio de la Coordinación Zonal 2 - Quito (Av. Amazonas y Gaspar de Villarroel)

Fecha: viernes, 06 de julio de 2018

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

Kit de material entregado: no se entrega material

NOMBRE	CEBULA	INSTITUCION	CORREO	TELEFONO	FIRMA
David Lopez	1702026038	DAI	almayorera@guanoil.com	0983630093	
CRISTIAN ESPINOZA	0918039710	DINARDAP	lobian.espinoso@dinarap.gov.ec	0937273388	
SANTAGO BARRONERO	1700673372	ASOCOPRE	sbarrero@guanoil.com	0989125578	
CARLOS CHAVARRITA	1721800181	OTECEL	carlos.chavarita@otcel.gub.ec	0993943352	
Carolina Tula	1720064074	OTECEL	carolina.tula@otcel.gub.ec	0995105657	
OLIVERA MORALES	1721018321	DIRECTV	olivera@directv.com.ec	0998266150	
JORGE CEVALLOS	1710889013	ASÉTEL	j.cevallos@asetel.org.ec	0998309288	
Luis Guzmán	77050114	UNITELE	luis.guzman@unitele.com	-	
Catalina González	0103947537	CUTEP	catalina.gonzalez@cutep.gub.ec	-	
ANTONIO MORALES	1744758407	CADTEP	antonio.morales@cadtep.gub.ec	-	

REGISTRO DE ASISTENCIA



Lugar: Auditorio de la Coordinación Zonal 2 - Quito (Av. Amazonas y Gaspar de Villarroel)

Fecha: viernes, 06 de julio de 2018

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

Kit de material entregado: no se entrega material

NOMBRE	CEDULA	INSTITUCION	CORREO	TELEFONO	FIRMA
Félix Salazar	1722310172	Diricito	epscandor@diricito.ec	0979039852	
Roberto Pérez J.	040113221-3	ALCATEL	robert.perez@alcatel.com	334484919	
Neuza Sandoval	1801888822	MES Televisión	neuzas@mes.com.ec	0999220616	
Carolina Dujana	172149305-2	Global Solutions	info@global.com.ec	38228650	
Francisco Zurita	171685574-0	CNT EP	francisco.zurita@cnt.gub.ec	3731700	

REGISTRO DE ASISTENCIA

Lugar: Auditorio de la Coordinación Zonal 2 - Quito (Av. Amazonas y Gaspar de Villarroel)

Fecha: viernes, 06 de julio de 2018

AGENCIACIÓN DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
 AUDIENCIA PÚBLICA "NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES"

Kit de material entregado: no se entrega material

NOMBRE	CEPULA	INSTITUCIÓN	CORREO	TELÉFONO	TIRMA
Clara Alvarez T	0101216935	CINDE EMBRETO	laivarev@cindeembreto.com	099194115	
Lejundo Sorria	H1836090-0	LEGAITECH	info@legatech.com.ec	3325435	
Bryan Pizar	1008154720	CENTRO DE LINK	bryan.pizar@centrodeink.com	093424574	
Ano Sicomé	1714869298	Arcotel	ano.jaco@arcotel.com	ext. 3172	
Eduwin Domínguez		Arcotel	edwin.dominguez@arcotel.com	ext 3174	

REGISTRO DE PARTICIPACION

Autoridad de Regulación y Control de las Telecomunicaciones

Lugar: Auditorio de la Coordinación Zonal 15 - Grayaquil

Fecha: viernes, 06 de julio de 2018

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

Kit de material entregado: no se entrega material

NOMBRE	CEDULA	INSTITUCION	CORREO	TELEFONO	FIRMA
Andrés Jucame	1707393730	COVECEL	ajucame@covarecuador.ec	0985861111	
/					

