

Ing. Zhunio

CONFIDENTIAL

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
Teléfono(s): 2947800
Documento No.: ARCOTEL-DEDA-2018-011947-E
Fecha: 2018-07-02 16:16:09 GMT-05:00
Recibido por: Wilmer Alcides Yepéz Tamayo
Para verificar el estado de su documento, ingrese a:
<https://www.gestiondocumental.gob.ec>
con el usuario: "1721018321"



Quito, D.M. 02 de junio de 2018

DLR.- 752

Señor Ingeniero
Washington Cristóbal Carrillo Gallardo
DIRECTOR EJECUTIVO
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
Presente.-

Referencia: Observaciones al proyecto *"Norma técnica que regula las Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión, del Contrato Negociado con Clientes, y del Empadronamiento de Abonados y Clientes"*

De mi consideración:

Agradeciendo la apertura a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, en cuanto a la sociabilización del proyecto normativo *"Norma técnica que regula las Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión, del Contrato Negociado con Clientes, y del Empadronamiento de Abonados y Clientes"* publicada en la página web el 20 de junio de 2018, al cual previo a las audiencias me permito realizar las siguientes observaciones al proyecto:

Observaciones:

Artículo:	Propuesta:	Justificación
Art. 3 Definiciones.- Aceptación inciso segundo <i>"Para la modalidad prepago, se entenderá como aceptación por parte de los abonados o suscriptores la compra del servicio bajo cualquier modalidad comercial."</i>	Art. 3 Definiciones.- Aceptación inciso segundo <i>"Para la modalidad prepago, se entenderá como aceptación por parte de los abonados o suscriptores la compra y <u>activación</u> del servicio bajo cualquier modalidad comercial."</i>	Tanto la compra y la activación son partes indispensables en la modalidad prepago por lo tanto deberían aparecer para la aceptación de esta modalidad.

df
3



<p>Art. 4 Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios:</p> <p>9) Formas de aceptación de contratación.-</p> <p><i>"En todos los casos, los prestadores de servicios, mantendrán constancia de la aceptación de la contratación, a través de cualquier medio físico o electrónico, al menos hasta un año posterior a la terminación de la relación de prestación de servicios."</i></p>	<p>Art. 4 Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios:</p> <p>9) Formas de aceptación de contratación.-</p> <p><i>"En todos los casos, los prestadores de servicios, mantendrán constancia de la aceptación de la contratación, a través de cualquier medio físico o electrónico, al menos hasta un año posterior a la terminación de la relación de prestación de servicios."</i></p>	<p>El Código de Comercio como la Ley de Compañías establece que únicamente se debe conservar la información financiera, (facturas) de lo relativo a la prestación del bien o servicio por el plazo de siete años, este es un costo que también asumimos los prestares.</p> <p>Finalmente, de acuerdo al Código Civil al producirse la terminación contractual las partes no tiene obligaciones adyacentes ni responsabilidad de ninguna índole por lo que solicitáramos muy cordialmente que se suprima este texto del articulado.</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>Solicitamos muy cordialmente que se suprima este texto del articulado ya que el artículo 44 de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor establece el siguiente requisito para la terminación anticipada: <i>"En los contratos de adhesión, referentes a la prestación de servicios, tales como telefonía celular, medicina pre pagada, televisión satelital o por cable u otros similares, el consumidor podrá dar por terminado unilateralmente el contrato en cualquier tiempo, <u>previa notificación por escrito con al menos 15 días de anticipación a la finalización del periodo en curso.</u>"</i>, lo cual corresponde a un requisito adicional de acuerdo a la definición propuesta</p>

A9



<p>24) Promociones y ofertas.- Toda promoción u oferta especial deberá señalar, además del tiempo de duración de la misma, el beneficio que obtendría el consumidor, y las condiciones en caso de aceptarla.</p> <p>c) Está prohibido el cobro de valores, tarifas o precios por acceso a las promociones o acceso a descuentos.</p>		<p>Solicitamos muy cordialmente que se aclare cuál es el alcance del texto propuesto ya que las promociones y ofertas en muchos casos van ligadas a una tarifa o el pago de un valor.</p>
<p>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:</p> <p>i) Al contenido mínimo indicado en los Anexos 1a, 1b, 1c, 1d, 1e, 1f, 1g, 1h, 1i y 1j y que se incorporen a los contratos de adhesión, se podrán agregar características técnicas de los servicios que el prestador considere necesarias para describir de mejor manera el servicio prestado y las condiciones de prestación del mismo.</p>	<p>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:</p> <p>i) Al contenido <u>referencial</u> 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.</p>	<p>Solicitamos muy cordialmente remplazar el termino mínimo por referencial por ser anexos de referencia.</p>



<p>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:</p> <p>El abonado es de la tercera edad o con discapacidad? Si..... No..... (En caso afirmativo, aplica tarifa preferencial de acuerdo al plan del prestador)</p>	<p>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:</p> <p>El abonado es de la tercera edad o con discapacidad? Si..... No..... (En caso afirmativo, aplica tarifa preferencial de acuerdo al plan del prestador) <u>(se exceptúa a los prestadores de audio y video por suscripción)</u></p>	<p>Consideramos necesario que se realice esta aclaración de exceptuar a los prestadores de audio y video por suscripción ya que nuestro servicio se encuentra gravado por el Impuesto de Consumo Especial y la Ley del Anciano como la Ley Orgánica de discapacidades establece que las tarifas preferenciales serán entregados únicamente por los servicios de telecomunicaciones.</p>
<p><i>Anexo 11</i></p> <p><i>"Detalle de los canales incluidos en el plan contratado (Adjuntar listado de canales del plan). Un canal incluido en el listado, y que forma parte del contrato no podrá ser retirado o cambiado a otro plan o paquete; a menos que el mismo sea retirado definitivamente de la grilla y dicho retiro haya sido previamente notificado a la ARCOTEL, en este caso, el prestador deberá cobrar la tarifa proporcional en función de los canales que queden disponibles para el abonado o suscriptor."</i></p>	<p><i>Anexo 11</i></p> <p><i>"Detalle de los canales incluidos en el plan contratado (Adjuntar listado de canales del plan). Un canal incluido en el listado, y que forma parte del contrato no podrá ser retirado o cambiado a otro plan o paquete; a menos que el mismo sea retirado definitivamente de la grilla y dicho retiro haya sido previamente notificado a la ARCOTEL, en este caso, el prestador deberá cobrar la tarifa proporcional en función de los canales que queden disponibles para el abonado o suscriptor."</i></p>	<p>Primero queremos manifestar que las regulaciones internacionales en cuanto a derechos de transmisión prima en las condiciones de los contenidos entregados a los clientes ya que son de propiedad de los programadores e impone sus condiciones a quien retransmite dichos contenidos y que los mismos pueden variar tanto por la fusión, extinción de los programadores.</p> <p>Es por tal motivo que si retiramos un canal no se podría modificar su tarifa a si mismo si se incrementara un canal no subiríamos el precio de ese canal.</p> <p>Hay que tomar en consideración que la composición tarifaria de los paquetes no solo es medible en el número de canales sino en la calidad, tecnología, atención y oferta que se brinda por lo tanto consideramos cordialmente que se suprima esta imposición.</p>



		<p>Además, esto debería constar en un reglamento como lo establece el mismo Reglamento para otorgar Títulos Habilitantes que trata acerca de las modificaciones de la grilla de programación, y también debe considerarse que el Anexo de la norma técnica es un referencial y por lo tanto no debería incluir una imposición que regulen las tarifas de la prestación del servicio.</p>
--	--	--

Esperando que las observaciones sean acogidas por su autoridad y que podamos seguir construyendo un marco regulatorio más adecuado tanto para los usuarios como los prestadores de los distintos servicios, prestos a seguir trabajando con la ARCOTEL.

Con mis sentimientos de alta consideración y estima.

Atentamente.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Olivier Manjaret".

Olivier Manjaret
GERENTE REGULATORIO
DIRECTV ECUADOR C LTDA.

A small, stylized handwritten mark or signature in the bottom right corner of the page.