

**RESOLUCIÓN TEL-002-01-CONATEL-2013**  
**CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**CONATEL**

**CONSIDERANDO:**

Que, la Constitución de la República, dentro de los derechos del buen vivir, con relación a la comunicación e información, dispone: "Art. 16.-*Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: (...) 2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.*";

Que, la Constitución de la República, con relación a las personas usuarias y consumidoras, dispone: "Art. 52.- *Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.*", "Art. 66.- *Se reconoce y garantizará a las personas: (...) 25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.*";

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo innumerado 1 del Art. 10 de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, es el ente de administración y regulación de las telecomunicaciones en el país;

Que, de conformidad con el artículo 87 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, el CONATEL es el ente público encargado de establecer en representación del Estado, las políticas y normas de regulación de los servicios de telecomunicaciones en el Ecuador;

Que, el REGLAMENTO PARA LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO, emitido por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones mediante Resolución TEL-477-16-CONATEL-2012, publicado en el Registro Oficial (S) No. 750, de 20 de julio de 2012, en el Art. 45 señala:

**"SECCIÓN VIII**

**TRANSPARENCIA HACIA EL ABONADO/CLIENTE-USUARIO**

*Artículo 45.- Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado, deberán cumplir con las siguientes obligaciones generales, a fin de brindar información oportuna y veraz a sus abonados/clientes-usuarios, respecto de los servicios que se prestan, manteniendo el principio de acceso gratuito e ilimitado (Otros mecanismos podrán ser implementados por los prestadores manteniendo el mismo principio).*

*45.1 Poner a disposición de los abonados/clientes-usuarios, una aplicación (menú) en el equipo terminal, que le permita informarse respecto de los siguientes aspectos:*

- a) Información del prestador, respecto de los valores a ser cobrados o facturados por la última comunicación o llamada realizada (detalle por minuto o fracción y especificar si aplicaron tarifas distintas).*
- b) Consultar el valor a facturarse o cobrarse por minuto, por una comunicación o llamada a realizarse a un número de destino; para el efecto, el abonado/cliente-usuario únicamente deberá ingresar el número telefónico de destino del cual se requiere la consulta.*
- c) Disponer de acceso gratuito e ilimitado a consulta de saldos.*
- d) Poner a disposición de los abonados/clientes-usuarios la consulta de las diferentes promociones a las que podrían acceder, particular que debe ser actualizado constantemente por las operadoras del SMA.*
- e) Otros aspectos informativos autorizados por la SENATEL.*

*Toda la información a proveerse para el cumplimiento de las letras a, b y d, deberá reflejar el valor final a facturarse o cobrarse al abonado/cliente-usuario, indicando si se incluyen impuestos de ley, cargos de interconexión u otros rubros legalmente autorizados.*

*Con respecto al literal a), adicionalmente se deberá proveer a solicitud del abonado/cliente-usuario a través de un SMS gratuito, información de la última comunicación o llamada realizada de acuerdo al siguiente detalle: número al que se realizó la última llamada, tarifa o precio de la misma, tiempo de duración de la llamada y saldo restante.*

*45.2 En caso de que durante una comunicación de voz o llamada, se empiece a aplicar una tarifa o precio por prestación del servicio diferente a la tarifa o precio iniciales aplicados a dicha comunicación, el abonado/cliente-usuario deberá recibir una señal audible (tono) que permita identificar tal cambio; la emisión de dicha señal no implicará interrupción, suspensión o terminación de la llamada. En el caso de la prestación del servicio de datos, se deberá notificar la aplicación de tarifas distintas, mediante SMS o correo electrónico.*

*45.3 A la provisión de información de las tarifas que aplican al servicio o servicios prestados al abonado/cliente (detalle por minuto, SMS, MMS, Kbyte, etcétera, según corresponda). En la prestación del Servicio Móvil Avanzado, las tarifas a aplicar se informarán de la siguiente forma: por medio de SMS gratuitos en la modalidad prepago, con cada recarga que se realice; en la modalidad pospago, por medio de SMS gratuitos, al inicio de cada periodo de facturación; en caso de provisión exclusiva de planes de datos, se deberá enviar la información mediante correo electrónico sin costo al abonado/cliente, bajo las mismas consideraciones establecidas para prepago y pospago.”;*

Que, en la Disposición Transitoria Quinta de la Resolución TEL-477-16-CONATEL-2012, se establece que *“Se concede el plazo de noventa (90) días contados a partir de la entrada en vigencia del presente Reglamento para que los prestadores del Servicio Móvil Avanzado den cumplimiento a lo establecido en el artículo 45 del presente Reglamento, previo aprobación por parte de la SENATEL y SUPERTEL de los esquemas de implementación que se requieran para tal fin.”;*

Que, mediante Oficio ITC-2012-3889, de fecha 23 de noviembre de 2012, la Superintendencia de Telecomunicaciones, remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones el INFORME TÉCNICO IT-DPS-2012-0163, denominado: INFORME DE VERIFICACIÓN DE LA FACTIBILIDAD TÉCNICA PARA CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 45 DE LA RESOLUCIÓN TEL-477-16-CONATEL-2012 (REGLAMENTO PARA LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO), DE CONECEL S.A., OTECEL S.A. Y CNT EP, OPERADORAS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO, de fecha 21 de noviembre de 2012, posterior a las visitas realizadas por el Organismo Técnico de Control a las operadoras del Servicio Móvil Avanzado;

Que, mediante Oficio SNT-2012-1499, de 28 de noviembre de 2012, en referencia al cumplimiento de lo dispuesto en la Disposición Transitoria Quinta del REGLAMENTO PARA LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y la Superintendencia de Telecomunicaciones, ponen a consideración del Consejo Nacional de Telecomunicaciones los informes INFORME TÉCNICO IT-DPS-2012-0163 de 21 de noviembre de 2012 e INFORME DE ANÁLISIS DE MECANISMOS DE IMPLEMENTACIÓN Y FACTIBILIDAD TÉCNICA DE CUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN DE TRANSPARENCIA RELATIVO AL ARTÍCULO 45 DEL REGLAMENTO PARA ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS de 8 de noviembre de 2012, en los cuales se analizan tanto la documentación como los argumentos remitidos por las empresas prestadoras del Servicio Móvil Avanzado, respecto de la factibilidad de implementación de lo dispuesto en el artículo 45 del reglamento en consideración;

En ejercicio de sus atribuciones,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO UNO.** Avocar conocimiento del Informe adjunto al oficio SNT-2012-1499, INFORME DE ANÁLISIS DE MECANISMOS DE IMPLEMENTACIÓN Y FACTIBILIDAD TÉCNICA DE CUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN DE TRANSPARENCIA RELATIVO AL ARTÍCULO 45 DEL REGLAMENTO PARA ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS, y que anexa el INFORME TÉCNICO IT-DPS-2012-0163, emitido por el Organismo Técnico de Control, el cual ha sido desarrollado conjuntamente entre la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y la Superintendencia de Telecomunicaciones, en referencia a la factibilidad técnica de implementación de las obligaciones establecidas a los prestadores del Servicio Móvil Avanzado en la Sección VIII, Artículo 45, Transparencia hacia el Abonado/Cliente-Usuario del REGLAMENTO PARA LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO, emitido por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones mediante Resolución TEL-477-16-CONATEL-2012, publicado en el Registro Oficial (S) No. 750, de 20 de julio de 2012.

**ARTÍCULO DOS.**

Considerando el análisis y conclusiones establecidos en el Informe remitido por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y Superintendencia de Telecomunicaciones en el oficio SNT-2012-1499, el cumplimiento del Artículo 45, numeral 1, del Reglamento ibidem, deberá ser implementado por medio de un Menú USSD (Unstructured Supplementary Service Data, Servicio Suplementario de Datos no Estructurados), disponible para el acceso de forma gratuita e ilimitada de los abonados/clientes-usuarios del SMA, según el siguiente esquema:

- a) El Artículo 45, numeral 45.1, letra a), estará disponible para los abonados/clientes-usuarios del Servicio Móvil Avanzado de las modalidades Prepago y Pospago controlado. La información desplegada contendrá como mínimo lo siguiente: el número de destino de la última comunicación, la fecha y hora de realización de la llamada, la duración de la llamada (minutos y segundos), el valor total cobrado o facturado por la llamada (incluyendo impuestos aplicables, interconexión y otros rubros de ser el caso), saldo restante; adicionalmente deberá habilitarse por medio del mismo menú USSD una opción de envío de la misma información por medio del servicio de mensajes cortos (SMS) gratuito.
- b) El Artículo 45, numeral 45.1, letra b), estará disponible para los abonados/clientes-usuarios del Servicio Móvil Avanzado de las modalidades Prepago y Pospago controlado. La información desplegada contendrá como mínimo: el número telefónico consultado por el abonado/cliente-usuario, el valor por minuto a facturarse o cobrarse (el valor estará referido al plan tarifario que el abonado/cliente-usuario tenga activado, incluyendo impuestos aplicables, interconexión y otros rubros de ser el caso).
- c) El Artículo 45, numeral 45.1, letra c), referido a la consulta gratuita e ilimitada de saldos, estará disponible para los abonados/clientes-usuarios del Servicio Móvil Avanzado de las modalidades Prepago y Pospago controlado, debiendo incluir todas las opciones de saldos que tenga el prestador del Servicio Móvil Avanzado (por ejemplo, saldos de recargas, saldo de plan, de saldo promocional, etc.).
- d) El Artículo 45, numeral 45.1, letra d), estará disponible para todos los abonados/clientes-usuarios del Servicio Móvil Avanzado, esto es, en las modalidades Prepago, Pospago controlado y Pospago abierto (Pospago puro), la información desplegada contendrá un texto dirigido al abonado/cliente-usuario, donde se indique específicamente los correspondientes mecanismos IVR y páginas Web disponibles para acceder a la información sobre promociones.
- e) El Artículo 45, numeral 45.1, letra e), en relación con el despliegue de aspectos informativos autorizados por la SENATEL, estará disponible para todos los abonados/clientes-usuarios del Servicio Móvil Avanzado, esto es las modalidades Prepago, Pospago controlado y Pospago abierto (Pospago puro). La información a ser mostrada, será remitida formalmente por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones a las prestadoras del Servicio Móvil Avanzado.

**ARTÍCULO TRES.** Sin perjuicio de lo señalado en el Artículo anterior, para el cumplimiento del Artículo 45, numeral 45.1, letra c), del Reglamento ibídem, en relación al derecho que poseen los abonados/clientes-usuarios a la disponibilidad de acceso gratuito e ilimitado a consulta de saldos de los abonados/clientes-usuarios de los servicios pospago puro (pospago abierto, planes no controlados), los prestadores del Servicio Móvil Avanzado deberán poner a disposición de éstos, el acceso gratuito e ilimitado del detalle de llamadas en su correspondiente página Web.

**ARTÍCULO CUATRO.** Disponer que, considerando el análisis de factibilidad técnica de implementación de lo requerido en el Artículo 45, numeral 45.2 del Reglamento Ibídem, el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el mencionado numeral, estará sujeto a la factibilidad tecnológica en función del desarrollo de las plataformas que las empresas del Servicio Móvil Avanzado utilicen en el proceso de tasación y facturación durante el periodo de prestación del SMA, lo cual podrá ser sujeto a verificación en el ámbito de las competencias de la Superintendencia de Telecomunicaciones, la cual deberá informar sobre dicha factibilidad al Consejo Nacional de Telecomunicaciones, a fin de que se emitan las resoluciones o disposiciones para dicha aplicación.

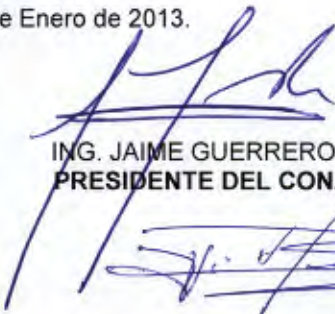
**ARTÍCULO CINCO.** Disponer que el cumplimiento del Artículo 45, numeral 45.3 del Reglamento en consideración, estará disponible para todos los abonados/clientes-usuarios del Servicio Móvil Avanzado, esto es las modalidades Prepago, Pospago controlado y Pospago abierto (Pospago puro). La entrega de información a los abonados/clientes-usuarios se la realizará respetando el esquema dispuesto en la Reglamentación; la provisión de información estará referida al plan tarifario contratado por el abonado/cliente-usuario. En caso de provisión exclusiva de planes de datos la información será remitida al abonado/cliente-usuario mediante correo electrónico, siempre que este dato haya sido proporcionado al prestador del SMA. Adicionalmente, dicha información será presentada cuando el abonado/cliente-usuario acceda al servicio de datos, mediante un anuncio electrónico "POP-UP" de despliegue automático en los casos que aplique.

**ARTÍCULO SEIS.** En relación al plazo establecido en la Disposición Transitoria Quinta del REGLAMENTO PARA LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO, se otorga como plazo hasta el 15 de marzo de 2013 para la ejecución del cumplimiento del Artículo 45 de dicho Reglamento, en virtud del análisis expuesto en los informes remitidos conjuntamente por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y la Superintendencia de Telecomunicaciones.

**ARTÍCULO SIETE.** Se encarga a la Secretaría del CONATEL la notificación de la presente resolución a la Superintendencia de Telecomunicaciones, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y a las empresas prestadoras del Servicio Móvil Avanzado CONECEL S.A., OTECEL S.A. y CNT EP.

La presente resolución es de ejecución inmediata.

Dado en Riobamba, el 11 de Enero de 2013.



ING. JAIME GUERRERO RUIZ  
PRESIDENTE DEL CONATEL



LIC. VICENTE FREIRE RAMÍREZ  
SECRETARIO DEL CONATEL