

RESOLUCIÓN RTV- 682-22-CONATEL-2010
CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

CONATEL

CONSIDERANDO:

Que la Constitución de la República en el artículo 84 establece "*La Asamblea Nacional y todo órgano con potestad normativa tendrá la obligación de adecuar, formal y materialmente, las leyes y demás normas jurídicas a los derechos previstos en la Constitución y los tratados internacionales, y los que sean necesarios para garantizar la dignidad del ser humano o de las comunidades, pueblos y nacionalidades. En ningún caso, la reforma de la Constitución, las leyes, otras normas jurídicas ni los actos del poder público atentarán contra los derechos que reconoce la Constitución.*"

Que la Constitución de la República en el artículo 313 establece "*El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.- Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social.- Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley.*"

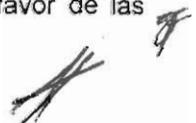
Que la Constitución de la República en el artículo 314 establece "*El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.-El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación.*"

Que, la Constitución de la República, dispone en el artículo 315, que "*El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas.*"

Que, la Corte Constitucional, mediante Sentencia Interpretativa No. 0006-09-SIC-CC, de 01 de octubre de 2009, dentro del caso No. 012-08-IC, con relación a la consulta realizada, respecto del artículo 408, de la Constitución de la República, señaló que el espectro radioeléctrico, como recurso natural y sector estratégico, no puede ser utilizado y aprovechado por empresas ajenas al sector público, por lo que, la delegación a la iniciativa privada, es excepcional.

Que, la Ley Orgánica de Empresas Públicas (Registro Oficial 48, de 16 de octubre de 2009), señala en el artículo 3, que las empresas públicas, por principio, deben contribuir en forma sostenida al desarrollo humano y buen vivir de la población ecuatoriana, actuar con eficiencia, racionalidad, rentabilidad y control social, así como también "*4. Propiciar la obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad en la prestación de los servicios públicos.*"

Que, en aplicación de las disposiciones contenidas en la Constitución de la República y Ley de Empresas Públicas antes citadas, es procedente otorgar títulos habilitantes a favor de las



empresas públicas, para instalar, operar y explotar Sistemas de Audio y Video por Suscripción; y, autorizar su operación y funcionamiento.

Que, la Disposición Derogatoria de la Constitución, señala: *"Se deroga la Constitución Política de la República del Ecuador publicada en el Registro Oficial número uno del día once de agosto de 1998, y toda norma contraria a esta Constitución. El resto del ordenamiento jurídico permanecerá vigente en cuanto no sea contrario a la Constitución."*

Que, la Ley de Radiodifusión y Televisión a continuación del artículo 5, incluye los siguientes innumerados: *"De los organismos de Radiodifusión y Televisión. "Art. (5.1) El Estado ejercerá las atribuciones que le confiere esta Ley a través del Consejo Nacional de Radiodifusión y Televisión y de la Superintendencia de Telecomunicaciones; "Art. (5.5) Son atribuciones del Consejo Nacional de Radiodifusión y Televisión: a) Formular, para la sanción del Presidente de la República, el Reglamento General, o sus reformas para la aplicación de esta Ley; b) Expedir los reglamentos administrativos o técnicos complementarios de dicho organismo y las demás regulaciones de esta naturaleza que se requieran; c) Aprobar el Plan Nacional de Distribución de frecuencias para radiodifusión y televisión, o sus reformas".*

Que, el Reglamento General a la Ley de Radiodifusión y Televisión en su artículo uno señala: *"Los medios, sistemas o servicios de radiodifusión y televisión se regirán por las disposiciones de la Ley de Radiodifusión y Televisión, el Convenio Internacional de Telecomunicaciones vigente, el presente Reglamento, los demás Reglamentos y las Normas Técnicas y Administrativas que expida el Consejo Nacional de Radiodifusión y Televisión sobre la materia, los que tendrán el carácter de obligatorios".*

Que, mediante Resolución 433-CONATEL-2009, de 8 de diciembre de 2009, se señala: *"ARTÍCULO UNO.- En el artículo 4 de la Resolución No. 5743-CONARTEL-09, añádase después de las palabras "...de su Reglamento General", lo siguiente: "Al igual que las concesiones de frecuencias y sistemas de audio y video por suscripción por cualquier medio, así como bandas de los segmentos satelitales atribuidas a varios servicios, que sean otorgadas a las entidades, compañías o empresas del Estado ecuatoriano."*

Que el Decreto Ejecutivo No. 8, publicado en el Registro Oficial No. 10, de 24 de agosto de 2009, dispone en su artículo 13 *"Fusiónese el Consejo Nacional de Radio y Televisión – CONARTEL – al Consejo Nacional de Telecomunicaciones – CONATEL."*; y en su artículo 14 *"Las competencias, atribuciones, funciones, representaciones y delegaciones constantes en leyes, reglamentos y demás instrumentos normativos y atribuidas al CONARTEL serán desarrolladas, cumplidas y ejercidas por el CONATEL, en los mismos términos constantes en la Ley de Radiodifusión y Televisión y demás normas secundarias.- Exclusivamente las funciones administrativas que ejercía el Presidente del CONARTEL, las realizará el Secretario Nacional de Telecomunicaciones, en los mismos términos constantes en la Ley de Radio y Televisión y demás normas secundarias."*

Que, el Reglamento para Sistemas de Audio y Video por Suscripción, aprobado mediante Resolución No. 1003-CONATEL-99, publicado en Registro Oficial No. 235 de 24 de noviembre de 1999, requiere ser adecuado, a fin de incorporar aspectos tecnológicos y legales y de manera especial, para sujetarlo a las disposiciones de la Constitución de la República del Ecuador, publicada en el Registro Oficial No. 449, de 20 de octubre de 2008.

Que, las relaciones entre el suscriptor y el proveedor del servicio de Audio y Video por suscripción, deben estar claramente establecidas, regulándose entre otras cosas, la atención al cliente y el soporte técnico.

Que, mediante disposición No. 13-15-CONATEL-2010 emitida en la sesión No. 16-CONATEL-2010 de 02 de septiembre de 2010, el CONATEL dispuso: *"Conformar una comisión integrada por representantes de SENATEL, SUPERTEL y un delegado de los Concesionarios, para que en un plazo máximo de 30 días analicen y hagan una propuesta de reforma al Reglamento de*

Audio y Video por suscripción, tomando como referencia el informe entregado por la SENATEL".

Que, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, mediante oficio SNT-2010-1205 de 18 de octubre de 2010, remitió al CONATEL, el informe técnico y legal respecto de la propuesta de reformas al Reglamento de Sistemas de Audio y Video por Suscripción.

En ejercicio de sus facultades,

RESUELVE:

ARTÍCULO UNO: Acoger el informe presentado por la Secretaria Nacional de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones y Representantes de los Concesionarios de sistemas de audio y video por suscripción, adjunto al oficio No. SNT-2010-1205 de 18 de octubre de 2010.

ARTÍCULO DOS.- Incorporar las siguientes reformas, al Reglamento para Sistemas de Audio y Video por Suscripción, emitido mediante Resolución No. 1003-CONATEL-99 publicada en Registro Oficial No. 235, de 24 de noviembre de 1999:

a) Al final del artículo 4 Capítulo II TERMINOS Y DEFINICIONES añadir:

Sistemas comunitarios de audio y video: Son aquellos que nacen y son administrados por una comunidad u organización indígena, afro-ecuatoriana, campesina u otra organización social que su labor esté orientada al fortalecimiento de la comunidad, a la consolidación intercultural y social, a la defensa de los valores humanos, históricos, artísticos que afiancen la identidad nacional y vigoricen la vigencia de los derechos humanos. Estos sistemas no tienen fines de lucro y podrán financiar total o parcialmente su infraestructura, con recursos del FODETEL, previa su calificación, o podrán realizar autogestión para el mejoramiento, mantenimiento y operación de sus instalaciones, equipos y pago de personal, a través de donaciones, mensajes pagados y publicidad de productos comerciales.

b) Sustituir el Artículo 7 del Capítulo III "DE LAS CONCESIONES" por el siguiente:

La concesión de cualquier Sistema de Audio y Video por Suscripción será específica y con expresa indicación del área de operación autorizada, la que en ningún caso será menor a la que corresponda a una parroquia, determinándose las localidades a servir.

Cuando se requieran ampliaciones de cobertura para los sistemas en funcionamiento, el concesionario deberá presentar la correspondiente solicitud al CONATEL; la SUPERTEL emitirá los informes técnico y legal relacionados con la factibilidad de autorización, conjuntamente con el proyecto de minuta de adenda al contrato. Con los informes de la SUPERTEL y de la SENATEL, el CONATEL sobre la base de las respectivas normas técnicas, disponibilidad de canales, informes técnicos y jurídicos y documentación presentada, otorgará la ampliación de cobertura conforme lo establecido en los artículos, 10 y 11 del presente Reglamento.

Para los casos en los cuales el concesionario requiera instalar una nueva estación transmisora (head end), corresponderá a un nuevo sistema.

Para el caso de las modificaciones dentro del área de cobertura corresponderá a la Superintendencia de Telecomunicaciones autorizarlos.

c) Sustituir el segundo párrafo del Artículo 8 del Capítulo III "DE LAS CONCESIONES", por el siguiente:

El CONATEL aprobará los formatos individuales de requisitos para cada servicio.



c.1) Añadir al final de dicho artículo lo siguiente:

Además de los requisitos legales y reglamentarios, los peticionarios para obtener una concesión de un sistema de audio y video por suscripción, deberán presentar un estudio que demuestre la factibilidad financiera de su proyecto, para lo cual se utilizarán los formularios señalados en este artículo.

d) Añadir a continuación del literal b) del Artículo 9 del Capítulo III "DE LAS CONCESIONES", el siguiente literal:

c) El CONATEL otorgará el título habilitante correspondiente para sistemas de Audio y Video por suscripción a sistemas comunitarios en la modalidad de cable físico y empresas públicas de forma directa, previo el cumplimiento de los requisitos aplicables, establecidos en la Ley de Radiodifusión y Televisión y su Reglamento General de Aplicación. En caso de requerirse el uso del espectro radioeléctrico, la autorización se sujetará a las políticas de concesión.

Así mismo, el CONATEL, en ejercicio de sus facultades, podrá negar la solicitud para la concesión del título habilitante de Audio y Video por suscripción, cuando las considere contrarias a los intereses de los suscriptores, efectivos o potenciales, o al interés público.

Las concesiones de sistemas de Audio y Video por suscripción comunitarios se otorgarán donde no exista concesionarios autorizados, exceptuándose los sistemas de televisión codificada satelital DTH.

e) Reemplazar el texto del literal a) del Artículo 19 del Capítulo IV "DE LA INSTALACIÓN Y OPERACIÓN" por el siguiente:

a) Será de responsabilidad del concesionario, empresa pública o sistema comunitario, obtener la respectiva certificación de disponibilidad para el tendido de redes de distribución o de interconexión, utilización de postes, canales, ductos, derechos de vía, segmento espacial u otros medios según corresponda; de los organismos competentes para el efecto, respetando las disposiciones y ordenanzas establecidas por dichos organismos.

f) Reemplazar el texto del Artículo 25 del Capítulo IV "DE LA INSTALACIÓN Y OPERACIÓN" por el siguiente:

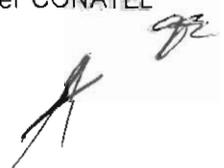
El concesionario de un sistema de Audio y Video por suscripción, empresa pública o sistema comunitario, asegurará de acuerdo al desarrollo, equipamiento y dispositivos tecnológicos que la programación difundida por sus sistemas sea receptada únicamente por los suscriptores que legalmente contratan su servicio; cuando la difusión de la programación se realice a través del espacio libre, las señales deberán ser codificadas.

g) Añadir a continuación del Artículo 42, del Capítulo XI "DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES" los siguientes Capítulos:

Capítulo XII

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES ENTRE SUScriptor Y CONCESIONARIO

Art. 43.- Los concesionarios de sistemas de Audio y Video por suscripción deben presentar para conocimiento y registro de la SENATEL el modelo de contrato de adhesión del servicio, acorde al formato de contrato establecido por el CONATEL



cuyas cláusulas esenciales deben cumplir con la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Art. 44.- Sin perjuicio de otros derechos reconocidos por los contratos de concesión y autorización y el ordenamiento jurídico vigente, se reconocen especialmente los siguientes derechos y obligaciones del abonado o suscriptor:

- a. El abonado o suscriptor tiene derecho a recibir el servicio de Audio y Video por suscripción de acuerdo a los términos estipulados en el contrato de suscripción de servicio;
- b. El contrato seguirá un modelo básico que se aplicará a todos los abonados o suscriptores previo registro en la SENATEL. No se procederá al registro del modelo de contrato en caso de existir estipulaciones contrarias al ordenamiento jurídico o lesivas a los derechos de los abonados o suscriptores. De la decisión denegatoria de registro expedida por la SENATEL, el concesionario podrá recurrir ante el CONATEL. Una vez registrado el contrato de adhesión la SENATEL remitirá el mismo a la SUPERTEL para los fines de control.
- c. Los abonados o suscriptores, deberán suscribir el respectivo contrato de Adhesión, con concesionarios, empresas públicas o sistemas comunitarios, debidamente autorizados.
- d. El abonado o suscriptor tiene derecho a un reconocimiento económico que corresponda al tiempo en que el servicio no ha estado disponible, cuando la causa fuese imputable al prestador del servicio de Audio y Video por suscripción, que será por lo menos un equivalente al precio que el abonado o suscriptor hubiere pagado por ese tiempo de servicio de acuerdo a la tarifa acordada con el proveedor del servicio de Audio y Video por suscripción.
- e. El abonado o suscriptor tiene la obligación de pagar los valores facturados por el servicio, con sujeción a lo pactado en el contrato de adhesión;
- f. El abonado o suscriptor tiene derecho a presentar ante la Superintendencia de Telecomunicaciones, reclamos o quejas, por la calidad del servicio, por facturación de servicios no contratados o pagos indebidos y por cualquier irregularidad en relación con la prestación del servicio contrato al prestador.

Capítulo XIII DE LA CALIDAD DEL SERVICIO (QoS)

Art. 45.- Sin perjuicio de las obligaciones contenidas en los títulos habilitantes, así como de lo previsto en el ordenamiento jurídico vigente, el proveedor del servicio de Audio y Video por suscripción, deberá cumplir lo siguiente:

- a. El proveedor de un servicio de Audio y Video por suscripción contará con un Centro o persona responsable de atención al cliente y soporte técnico, con el objetivo de que los abonados o suscriptores puedan reportar, entre otros, problemas con el servicio, percepción del mismo, fallas técnicas, así también presentar reclamos de facturación, quejas e inquietudes del servicio de Audio y Video por suscripción de acuerdo a los siguientes parámetros, mismos que podrán ser modificados previo informe de la SUPERTEL:
 - o **Atención de Reclamos** El parámetro a considerarse es el tiempo promedio de resolución de reclamos, que se define como el tiempo promedio medido en horas continuas que los usuarios esperan para que un reclamo reportado a través del centro o persona responsable de atención al cliente del proveedor del servicio sea resuelto. Los lineamientos a seguirse se muestran en la siguiente tabla.

Valor Objetivo (h)	Porcentaje de Casos
≤ 24	90%

≤ 48	91% - 95%
≤ 72	96% - 99%

- o **Reparación de Averías** Para este caso se considerará el tiempo promedio de reparación de averías que se define como el tiempo promedio medido en horas continuas que tarda en repararse una avería. Se lo contabiliza desde el momento en que se produce la notificación al centro o persona responsable de atención al cliente del proveedor del servicio hasta la reparación de la misma. El valor objetivo de este tiempo será hasta 72 horas salvo los casos debidamente fundamentados que no sean responsabilidad del operador.
- o **Tiempo de Respuesta de Operadoras** Para este caso se considera el tiempo medido en segundos que la persona responsable o centro de atención al cliente del proveedor del servicio demora en responder una llamada. Los parámetros a controlar se muestran en la siguiente tabla.

Valor Objetivo (s)	Porcentaje de Casos
≤ 55	92%
> 55	8%

- o **Interrupción y Restitución del Servicio** El operador tiene la obligación de notificar a sus suscriptores por cualquier medio y a la Superintendencia de Telecomunicaciones con por lo menos 48 horas de anticipación cualquier interrupción planificada que afecte la prestación del servicio por más de 2 horas. En caso de interrupción del servicio por causas imputables al concesionario, cada usuario tiene derecho al reembolso por parte del concesionario por el tiempo en que no ha tenido el servicio, sean estas horas o días, el cual será calculado en función del pago mensual que realiza el usuario según plan contratado.
 - o **Reclamos de Facturación** Para la presente norma se considerará para los concesionarios que tengan 500 o más suscriptores que de existir reclamos de facturación al proveedor de servicio, estos no podrán exceder el valor objetivo del 1 por cada 100 facturas, para los concesionarios que tengan menos de 500 suscriptores estos no podrán exceder el valor objetivo de 5 cada 100 facturas.
 - o **Reporte de Usuarios**, el concesionario deberá entregar trimestralmente a la Superintendencia de Telecomunicaciones la información pertinente, en los formatos establecidos para el efecto, así como esta Institución podrá requerir al Servicio de Rentas Internas dicha información, a fin de asegurar la veracidad de la misma.
- b. El proveedor del servicio de Audio y Video por suscripción deberá reparar o solucionar todo problema relacionado con el servicio que ofrece que haya sido reportado por un abonado o suscriptor al Centro o persona responsable de atención al cliente y soporte técnico, dentro de los tiempos de respuesta establecidos en las respectivas Normas Técnicas y La Superintendencia de Telecomunicaciones podrá realizar auditorías Técnicas y administrativas en el momento oportuno.

ARTÍCULO TRES.- Incorporar las siguientes disposiciones transitorias al final Reglamento para Sistemas de Audio y Video por Suscripción, emitido mediante Resolución No. 1003-CONATEL-99 publicada en Registro Oficial No. 235, de 24 de noviembre de 1999:

PRIMERA: Los concesionarios de Sistemas de Audio y Video por Suscripción vigentes, deberán readecuarse a la presente normativa, en el plazo de un año, a partir de la vigencia de la presente resolución.

SEGUNDA: Las solicitudes que se encuentran en proceso de otorgamiento del título habilitante para sistemas de Audio y Video por suscripción, que no fueron conocidas y resueltas por el EX-CONARTEL y el CONATEL en aplicación del artículo 16 del Reglamento de Políticas Institucionales y Procedimientos para la Concesión de Frecuencias para la Operación de Estaciones de Radiodifusión y Televisión y Sistemas de Audio y Video por suscripción, deberán actualizar la documentación establecida en el Artículo 8, literal c1), de acuerdo a los formularios que establezca para el efecto el Consejo Nacional de Telecomunicaciones.

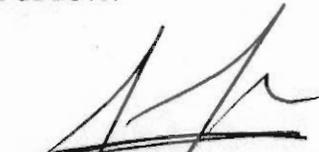
TERCERA: Los formularios a los que se refiere el Artículo 8 del Reglamento deberán ser presentados en un plazo de hasta 90 días por la SUPERTEL y SENATEL para aprobación del Consejo Nacional de Telecomunicaciones, a partir de la vigencia de la presente resolución.

CUARTA: Se incluirá en el Reglamento de Políticas Institucionales y Procedimientos para la concesión de frecuencias para la operación de estaciones de radiodifusión y televisión y sistemas de audio y video por suscripción (Resolución No. 5743-CONARTEL-09) el requisito indicado en el literal c1) de la presente resolución.

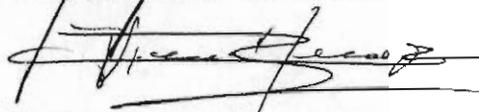
QUINTA: La Codificación del Reglamento de Audio y Video por suscripción con la Reformas actuales, estará a cargo de la Secretaría del CONATEL.

La presente resolución es de ejecución inmediata sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en Quito, el 29 de octubre de 2010.



ING. JAIME GUERRERO RUIZ
PRESIDENTE DEL CONATEL



LIC. VICENTE FREIRE RAMÍREZ
SECRETARIO DEL CONATEL