

## RESOLUCIÓN TEL-01-01-CONATEL-2012

## EL CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

## CONATEL

## CONSIDERANDO:

Que, la Carta Fundamental del Estado, dentro de los derechos de libertad, en su artículo 66, reconoce y garantiza a las personas: "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".

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."

Que, la Constitución de la República, señala en los artículos 313, 314, 315 y 316 que las telecomunicaciones y el espectro radioeléctrico, se considerarán sectores estratégicos, respecto de los cuales el Estado se ha reservado las potestades de administración, regulación, control y gestión, siendo su responsabilidad, la provisión de servicios públicos de telecomunicaciones, en forma directa a través de empresas públicas y por excepción, mediante delegación.

Que, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones es el ente de administración y regulación de las telecomunicaciones en el país;

Que, de conformidad con el Capítulo VI, Título I, artículos innumerados, agregados por la Ley No. 94 reformativa a la Ley Especial de Telecomunicaciones, publicada en el Registro Oficial 770 de 30 de agosto de 1995, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones tendrá la representación del Estado para ejercer, a su nombre, las funciones de administración y regulación de los servicios de telecomunicaciones;

Que, en el mismo cuerpo legal, el artículo 25 dispone que todas las personas naturales o jurídicas, tienen el derecho a utilizar los servicios públicos de telecomunicaciones condicionado a las normas establecidas en los reglamentos y al pago de las tasas y tarifas establecidas, siendo las empresas legalmente autorizadas quienes establecerán los mecanismos necesarios para garantizar el ejercicio de los derechos de los usuarios;

Que el artículo 21 del Reglamento para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado, dispone que constituyen obligaciones de los prestadores del Servicio Móvil Avanzado, cumplir con las resoluciones del Consejo Nacional de Telecomunicaciones, Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y Superintendencia de Telecomunicaciones;

Que, con Resolución 304-10-CONATEL-2008 de 30 de mayo de 2008, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones estableció algunas definiciones de términos aplicables a la prestación del servicio de telefonía móvil (Servicio Móvil Avanzado), entre los cuales se señalan los siguientes:

**"Línea Activa de prepago.** Línea del servicio de telefonía móvil que registró por lo menos un evento tasable dentro de los noventa (90) días calendarios anteriores a la última tasación y pertenece a la plataforma de prepago."

Que, la Cláusula 41 numeral 41.4 de los Contratos de Concesión para la Prestación de Servicio Móvil Avanzado, del Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional, señalan que podrán prestarse a través de terminales de telecomunicaciones de uso público y concesión de las bandas de frecuencias esenciales, suscritos entre la Secretaría Nacional de

Telecomunicaciones, OTECEL S.A. y CONECEL S.A. en el año 2008, establecen que la acumulación de saldos es obligatoria en prepago y, tanto en pospago como en prepago, se aplicará mientras la línea se encuentre catalogada como activa.

Que, los literales a), d) y e) del numeral tres punto uno de la Cláusula Tres (Interpretaciones) de los Contratos de Concesión para la Prestación de Servicio Móvil Avanzado de las empresas Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A., CONECEL y OTECEL S.A. mencionados en el párrafo anterior, observan las siguientes reglas: "... a) Las cláusulas del Contrato se interpretarán unas por otras, dándose a cada una el sentido que mejor convenga al Contrato en su totalidad;... d) Cuando los términos se hallen definidos en la Legislación Aplicable, se estará a tal definición; y, e) Las Regulaciones del CONATEL serán interpretadas en su tenor literal. En caso de duda respecto de tales Regulaciones corresponde al CONATEL realizar la interpretación, la misma que será obligatoria."

Que, la Cláusula Cuatro de los Contratos en mención, estipula que: "CUATRO PUNTO UNO (4.1) Para todos los efectos de este Contrato se aplicarán las definiciones constantes en el Anexo UNO. CUATRO PUNTO DOS (4.2) Los términos que no estén definidos en el Anexo UNO y sin embargo aparecen en el Contrato o en sus Anexos, se remitirán a las definiciones establecidas en la Legislación Aplicable. CUATRO PUNTO TRES (4.3) En caso de persistir la duda sobre la definición de un término le corresponde al CONATEL interpretarlo y tal interpretación será obligatoria..."

Que, mediante oficios SNT-2011-1344, SNT-2011-1345 y SNT-2011-1350 de 31 de agosto de 2011, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones solicitó a las prestadoras del Servicio Móvil Avanzado remitir información referente a los valores y tiempos de duración de las recargas, así como información relacionada a la acumulación de saldos, particular que fue contestado mediante oficios: No. GNRI-GREG-1438-02-2011 de 14 de septiembre de 2011 (CNT EP.), No. DJYR-1408-2011 de 15 de septiembre de 2011 (CONECEL S.A.) y No. VPR-2886-2011 de 20 de septiembre de 2011 (OTECCEL S.A.), respectivamente.

Que, con oficio SNT-2011-1346 de 31 de agosto de 2011, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones solicitó a la Superintendencia de Telecomunicaciones, con el fin de analizar los distintos esquemas de recarga o acreditación de minutos a los abonados de modalidad prepago, y a los abonados de esquemas controlados una vez consumida su acreditación mensual, se remita información sobre las reclamaciones, la gestión y la solución de reclamos relacionados con dicha problemática, respecto de la prestación del Servicio Móvil Avanzado en dichos esquemas correspondiente al periodo comprendido entre enero de 2010 y julio de 2011. Dicha petición fue contestada mediante oficio ITC-2011-03852 de 07 de diciembre de 2011 por parte de la Superintendencia de Telecomunicaciones, remitiendo información sobre los reclamos atendidos respecto de recargas o acreditación de minutos del Servicio Móvil Avanzado.

Que, con oficio SNT-2012-0023, de 06 de enero de 2012, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, remitió a la SUPERTEL, un informe técnico jurídico sobre la vigencia de recargas y acumulación de saldos en el Servicio Móvil Avanzado, realizando para el efecto una análisis de las estipulaciones contractuales y aplicación normativa, a fin de que, el organismo técnico de supervisión y control, proceda conforme en derecho corresponda.

Que, mediante oficio No. SNT-2012-0049 de 10 enero de 2012, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, puso a consideración del Consejo Nacional de Telecomunicaciones, un informe relativo a la aplicación de la vigencia de las recargas y acumulación de saldos en el Servicio Móvil Avanzado, a fin de que se considere emitir una resolución interpretativa, que permita una adecuada ejecución de la concesión.

Que, en función de precautelar el tratamiento no discriminatorio de los usuarios del Servicio Móvil Avanzado y por ser un tema de gran interés para la colectividad es primordial que se haga extensible la presente resolución a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., conforme a lo previsto en su título habilitante de 1 de junio de 2011, por cuanto formará parte del Ordenamiento Jurídico Vigente.

En uso de sus atribuciones:

**RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Avocar conocimiento del informe remitido por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones con oficio SNT-2012-0049 de 10 de enero de 2012.

**Artículo 2.-** Interpretar que la vigencia de las recargas de saldos es ILIMITADA (tarjetas, pines, transferencias de saldos, electrónicas, automáticas, online y otras equivalentes), independientemente del valor de las mismas y pueden ser utilizadas por el abonado o cliente mientras la línea se encuentre activa.

**Artículo 3.-** La acumulación de saldos provenientes de recargas es un derecho de los abonados o clientes del Servicio Móvil Avanzado; y, por tanto debe aplicarse en todos los planes tarifarios (prepago y pospago) de los prestadores del Servicio Móvil Avanzado.

**Artículo 4.-** Para el caso de promociones, 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.

**Artículo 5.-** Determinar en función de lo establecido en los artículos 2, 3 y 4 de la presente resolución, que el saldo remanente de las recargas de todos los planes tarifarios (prepago y pospago) deberá ser devuelto al abonado o cliente, una vez terminada la relación de prestación del servicio entre la operadora y dicho abonado o cliente; o, a partir de que la línea no se encuentre catalogada como activa. Para el efecto, las operadoras del Servicio Móvil Avanzado realizarán las previsiones contables y administrativas del caso.

La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, con el apoyo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, deberá remitir a consideración del Consejo Nacional de Telecomunicaciones en el plazo de sesenta (60) días calendario contados a partir de la notificación de la presente resolución, el proyecto de normativa que establezca el procedimiento para la devolución de saldo a los abonados.

**Artículo 6.-** Otorgar el plazo de veinte (20) días calendario para que los prestadores del Servicio Móvil Avanzado OTECEL S.A., CONECEL S.A. y CNT E.P, implementen y hagan efectivo lo señalado en los artículos 2, 3 y 4 del presente instrumento, contados a partir de la fecha de notificación de la presente resolución. Dentro de este plazo los prestadores del Servicio Móvil Avanzado deberán realizar las respectivas reprogramaciones a sus plataformas.

**Artículo 7.-** Otorgar el plazo de un (1) mes calendario, contado a partir de la fecha de notificación de la presente resolución, para que los prestadores del Servicio Móvil Avanzado presenten para conocimiento y aprobación del CONATEL, la propuesta de modificación que se incluirá en el modelo de contrato de adhesión a fin de incorporar los derechos constantes en la presente resolución.

**Artículo 8.-** Disponer que los prestadores del Servicio Móvil Avanzado informen a todos sus abonados o clientes, de los derechos constantes en la presente resolución, a través de todos los medios de comunicación, que utilicen para difundir la publicidad relativa a sus promociones y ofertas.

Con el mismo propósito, deberán difundir SMS masivos, cuyo texto será previamente establecido por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y enviados por los prestadores del SMA, una (1) vez al mes a todos sus abonados o clientes, dentro del período de un (1) año, contado a partir del vencimiento del plazo señalado en el artículo 6.

**Artículo 9.-** Encárguese a la Secretaría del CONATEL la notificación de esta resolución a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, Superintendencia de Telecomunicaciones, OTECEL S.A., CONECEL S.A. y CNT E.P.

La presente resolución entrará en vigencia a partir de su notificación.

Dada en Quito, Distrito Metropolitano, el 12 de enero de 2012.



ING. JAIME GUERRERO RUIZ  
PRESIDENTE DEL CONATEL



DR. MARCELO LOOR-SOJOS  
SECRETARIO DEL CONATEL (E)