



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

Borrador de Proyecto	PROPUESTA CNT EP	Observaciones
<p>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.</p>	<p>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, salvo situaciones de fuerza mayor o casos fortuitos.</p>	<p>Debe dejarse por sentado la excepcionalidad del principio, ello es ante eventos de fuerza mayor o caso fortuito</p>
<p>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, se adoptará la interpretación que más favorezca al abonado, suscriptor o cliente.</p>	<p>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 se adoptará la interpretación que más favorezca al abonado, suscriptor o cliente.</p>	<p>En la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor existe la interpretación favorable al consumidor solo cuando hay oscuridad en la interpretación de la misma. No obstante en este caso se lo busca incluir en duda sobre la suscripción de los términos del contrato. Lo anterior rompería el equilibrio contractual y la operadora quedaría en desventaja e indefensión.</p>
<p>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</p>	<p>3) Privacidad y protección de datos.- En cuanto a la privacidad y protección de datos personales se estará a lo sujeto en lo establecido en el art. 82 de la LOT y 121 del Reglamento General de la LOT 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</p>	<p>Se sugiere enfatizar el cumplimiento de las normas superiores LOT y su Reglamento General</p>



<p>comunicaciones, con las excepciones previstas en la Ley.</p> <p>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.</p> <p>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 contemplados en el ordenamiento jurídico vigente 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</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 contemplados en el ordenamiento jurídico vigente 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</p>	
--	---	--



<p>ordenamiento jurídico vigente.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>	
<p>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,</p>	<p>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.</p> <p>(...) 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 quince (15) días a partir del pedido del</p>	<p>Se sugiere que el plazo sea el mismo al establecido para los servicios de acuerdo a lo establecido en la Ley de defensa al consumidor</p>



<p>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.</p>	<p>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.</p>	
<p>11) Entrega de copias de contrato.- El abonado o cliente, tiene derecho a que el prestador del servicio le entregue copias debidamente suscritas y sumilladas 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; más cuando se trate de documentos electrónicos, se le entregará por dicho medio, copia del documento electrónico correspondiente.</p> <p>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, los anexos suscritos y documentos correspondientes, debidamente rubricados, que prueben el acuerdo de las partes respecto de los términos, condiciones y servicios objeto de la contratación realizada. Toda modificación de las condiciones contractuales, deberá ser aceptada por las partes y dejar constancia escrita o por medios electrónicos de la misma.</p>	<p>11) Entrega de copias de contrato.- El abonado o cliente, tiene derecho a que el prestador del servicio le entregue copias debidamente suscritas y sumilladas 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; más cuando se trate de documentos electrónicos, se le entregará por dicho medio, copia del documento electrónico correspondiente.</p> <p>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 y los anexos y documentos correspondientes, debidamente rubricados, que prueben el acuerdo de las partes respecto de los términos, condiciones y servicios objeto de la contratación realizada. Toda modificación de las condiciones contractuales, deberá ser aceptada por las partes y dejar constancia escrita o por medios electrónicos de la misma.</p> <p>En caso que los prestadores de servicios de</p>	<p>La inserción de la necesidad de una sumilla en la actual era digital, entorpece los procedimientos y contraviene el Plan TIC's del MINTEL. El realizar una sumilla en cada contrato, anexo y documentos adicionales según el caso generarían una carga operativa innecesaria y muy grande según la cantidad de usuarios y requerimientos por usuario para la operadora. La rúbrica no tiene valor jurídico alguno, ya que la única prueba de aceptación de un documento o contrato es la firma de cada uno de los intervinientes.</p> <p>Como ya se ha mencionado, la contratación, activaciones y cambios, pueden ser por cualquier medio.</p> <p>El Abonado o Cliente tiene la potestad de decidir continuar con el servicio o prescindir del mismo bajo las nuevas condiciones, no se está vulnerando ningún derecho a los abonados y clientes.</p>

	<p>telecomunicaciones requieran modificar o reajustar el precio de los servicios contratados, notificará por cualquier medio de comunicación masiva al CLIENTE o ABONADO, con por lo menos quince días (15) calendario de anticipación a la modificación o reajuste correspondiente. En caso de que el CLIENTE o ABONADO, no esté de acuerdo con la modificación o reajuste del aumento del precio de los servicios, éste podrá dar por terminado el Contrato o podrá modificar las condiciones de o los servicios que recibe. Si transcurridos diez (10) días calendarios posteriores a la notificación con el cambio de condiciones, el ABONADO o CLIENTE no emitiere objeción alguna por escrito, y por el contrario existiere continuidad en la utilización de los servicios, constituirá aceptación del reajuste del precio. Al precio establecido en la Solicitud de Servicio se le agregarán los impuestos que por ley corresponda.</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. La vigencia de los contratos, será respetada por las partes, esto sin perjuicio del derecho que tienen estos 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, pretendan establecer una cláusula de permanencia mínima se sujetará</p>	



<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>a lo establecido en el 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 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.</p> <p>En el evento de que la prestación del servicio requiera de instalación previa, Lla 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.</p> <p>De igual manera, es permitido pactar renovación automática del plazo del contrato de adhesión o negociado, de manera indefinida por igual periodo y bajo</p>	
---	--	--



<p>De igual manera, es permitido pactar 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 o cliente 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.</p> <p>El decremento o incremento de impuestos, por no ser parte de la tarifa, no requieren la suscripción de un nuevo contrato o anexo.</p>	<p>las mismas o mejores condiciones, de manera sucesiva. De igual manera, es permitido pactar renovación automática del plazo del contrato negociado, por igual periodo y bajo las mismas o mejores condiciones. No obstante de dicho acuerdo, el abonado o cliente 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.</p>	
<p>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. Las modificaciones unilaterales en los contratos se considerarán nulas y no tendrán ningún valor.</p>	<p>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. Las modificaciones unilaterales en los contratos se considerarán nulas y no tendrán ningún valor, salvo aquellas que tengan por finalidad mejorar la prestación u otorgar mejores y mayores beneficios a los abonados o clientes.</p>	<p>Dentro de la normativa más adelante si se prevé la modificación unilateral cuando se mejoren las condiciones del servicio, por lo que debemos ser consistentes en todo el documento</p>
<p>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</p>	<p>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</p>	



<p>contratado.</p>	<p>que implique un beneficio al abonado o cliente.</p>	
<p>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.</p>	<p>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 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. En caso de mal uso del servicio por parte de los abonados, usuarios o suscriptores, el tráfico de este mal uso será cobrado como una llamada normal y descontado de su saldo de recargas o cargado a su factura mensual.</p>	<p>Hoy en día, si bien el tráfico es gratuito para los usuarios finales, existen clientes que hacen mal uso a los servicios de emergencia, por lo que consideramos que a más de las suspensiones, debería cobrarse al cliente el tráfico de las llamadas que han provocado el mal uso.</p>
<p>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.</p> <p>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</p>	<p>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.</p> <p>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</p>	<p>Esta disposición está fuera del alcance de la “Norma Técnica”, además que lo descrito no está establecido en la LOT. Los índices de calidad y su cumplimiento, se encuentran establecidos como obligación por concesión y LOT, por lo que es redundante el incluir este apartado en una norma de contratos</p>



<p>suspensión de servicio por fuerza mayor, calificada por la ARCOTEL, el prestador solo podrá cobrar por los servicios efectivamente brindados.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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:</p> <p>a) Atención Presencial (Oficinas de las</p>	<p>suspensión de servicio por fuerza mayor, calificada por la ARCOTEL, el prestador solo podrá cobrar por los servicios efectivamente brindados.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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:</p> <p>a) Atención Presencial (Oficinas de las</p>	
--	---	--



<p>Coordinaciones Zonales de la ARCOTEL).</p> <p>b) PBX-Directo Matriz, Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas.</p> <p>c) Call Center (llamadas gratuitas al número 1800-567567 o número que designe la ARCOTEL).</p> <p>d) Correo Tradicional (oficios).</p> <p>e) Correo Electrónico.</p> <p>f) Página Web de la ARCOTEL.</p> <p>En las facturas emitidas a los abonados/clientes, deberá incluirse un texto que indique que los abonados/clientes que tengan reclamos o quejas que no han sido atendidas por el prestador de servicio pueden comunicarse al centro de información y reclamos de la ARCOTEL, para cuyo efecto se consignará el número telefónico de contacto.</p>	<p>Coordinaciones Zonales de la ARCOTEL).</p> <p>b) PBX-Directo Matriz, Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas.</p> <p>c) Call Center (llamadas gratuitas al número 1800-567567 o número que designe la ARCOTEL).</p> <p>d) Correo Tradicional (oficios).</p> <p>e) Correo Electrónico.</p> <p>f) Página Web de la ARCOTEL.</p> <p>En las facturas emitidas a los abonados/clientes, deberá incluirse un texto que indique que los abonados/clientes que tengan reclamos o quejas que no han sido atendidas por el prestador de servicio pueden comunicarse al centro de información y reclamos de la ARCOTEL, para cuyo efecto se consignará el número telefónico de contacto.</p>	
<p>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 deberán reestablecer los servicios en el plazo que se establezca en el respectivo título habilitante y lo previsto en el ordenamiento jurídico vigente.</p>	<p>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 deberán reestablecer los servicios en el plazo que se establezca en el respectivo título habilitante y lo previsto en el ordenamiento jurídico vigente.</p>	<p>No coincide el objeto de esta norma técnica con el artículo en cuestión. Debería eliminarse.</p> <p>Los Títulos Habilitantes y la normativa secundaria que se pueda emitir, no puede indicar el tiempo de restablecimiento de servicios en casos fortuitos o fuerza mayor, debido a que pueden ser objeto de distinta naturaleza.</p>
<p>22) Suspensión de servicios.- Los</p>	<p>Suspensión de servicios.- Los servicios</p>	<p>Se sugiere modificar el numeral,</p>



<p>servicios contratados podrán ser suspendidos debido a las siguientes causas:</p> <p>a) Por falta de pago del abonado-suscriptor/cliente;</p> <p>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;</p> <p>c) Por uso indebido de los servicios contratados, o uso ilegal de los mismos.</p> <p>d) Por mandato judicial; y,</p> <p>e) Por otras causas previstas en el ordenamiento jurídico vigente.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>El servicio será reactivado, sin que medie petición expresa del abonado/cliente, en los siguientes casos:</p> <p>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</p>	<p>contratados podrán ser suspendidos debido a las siguientes causas:</p> <p>a) Por falta de pago del abonado-suscriptor/cliente, sea del servicio o del equipo;</p> <p>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;</p> <p>c) Por uso indebido de los servicios contratados, o uso ilegal de los mismos. En cuyo caso el prestador debe estar facultado a cobrar todos los valores generados por el abonado o cliente;</p> <p>d) Por mandato judicial; y,</p> <p>e) Por muerte del titular del servicio contratado previa entrega de certificado de defunción;</p> <p>ef) Por otras causas previstas en el ordenamiento jurídico vigente.</p> <p>La falta de pago a la que se refiere el literal 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.</p> <p>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, sin perjuicio del derecho de los prestadores del servicio de cobrar las deudas pendientes a dicho abonado-suscriptor/cliente.</p>	<p>considerando que se atenta contra lo establecido en los títulos habilitantes y en los derechos que tienen los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción de cobrar por los servicios prestados y por los costos directos asociados a la recuperación de cartera</p>
---	---	--



<p>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.</p> <p>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.</p> <p>c) Por otras causas previstas en el ordenamiento jurídico vigente.</p> <p>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/cliente, al Operador.</p> <p>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. 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.</p> <p>Para la aprobación del valor por reactivación del servicio, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, considerará:</p> <p>a) Costos directos relacionados con la gestión de cobranza administrativa, a través</p>	<p>El servicio será reactivado, sin que medie petición expresa del abonado/cliente, en los siguientes casos:</p> <p>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 debidamente aceptado por el prestador del servicio o se haya suscrito un convenio de pago con el abonado/cliente.</p> <p>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.</p> <p>c) Por otras causas previstas en el ordenamiento jurídico vigente.</p> <p>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/cliente</p> <p>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.</p> <p>El cobro del valor por reactivación del servicio no es de carácter recurrente por</p>	
---	---	--



<p>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.</p> <p>b) Valor promedio por reactivación del servicio, aprobado para otros prestadores del mismo servicio.</p> <p>Se excluyen del valor por reactivación del servicio:</p> <p>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.</p> <p>b) Gestión judicial de recaudación o de ser el caso, coactiva.</p> <p>c) Valores administrativos vinculados con la contratación a terceros para la gestión de cobranza.</p>	<p>periodos mensuales u otros, sino que aplica por una sola ocasión, por cada reactivación del servicio.</p> <p>Para la aprobación del valor por reactivación del servicio, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, considerará:</p> <p>a) Costos directos relacionados con la gestión de cobranza administrativa, a través de mensajes de texto o de voz de cobranza o llamadas telefónicas o cualquier otro medio tecnológico disponible, hasta la reactivación de clientes que dejaron de estar en mora.</p> <p>b) Valor promedio por reactivación del servicio, aprobado para otros prestadores del mismo servicio.</p> <p>Se excluyen del valor por reactivación del servicio:</p> <p>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.</p> <p>b) Gestión judicial de recaudación o de ser el caso, coactiva.</p> <p>c) Valores administrativos vinculados con la contratación a terceros para la gestión de cobranza. Para los casos contemplados en el literal c) del numeral 22, el operador se reservará el estricto derecho de admisión para los clientes que hayan incurrido en el literal mencionado, es decir, el operador tendrá la potestad de no permitir que el abonado o cliente reactive su servicio y también tendrá el derecho de negarse a ofrecerle cualquier servicio prestado por el operador.</p>	
<p>24) Promociones y ofertas.- Toda</p>	<p>24) Promociones y ofertas.-Toda</p>	<p>Este numeral debe eliminarse, no</p>



<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>c) Está prohibido el cobro de valores, tarifas o precios por acceso a las promociones o acceso a descuentos.</p> <p>d) En el caso de que existan beneficios o incrementos que sean favorables para el</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>c) Está prohibido el cobro de valores, tarifas o precios por acceso a las promociones o acceso a descuentos.</p> <p>d) En el caso de que existan beneficios o incrementos que sean favorables para el</p>	<p>corresponde a una norma de contratos. Esto no puede estar regulado en esta “Norma Técnica”, no coincide con el objeto y esto es materia de Reglamento.</p> <p>Existe contenido de este numeral que ya se encuentra normado.</p> <p>La acumulación y prelación de saldos ya está establecida en la Resolución Tel-01-CONATEL-2012, por lo que no cabe repetición.</p>
--	---	---

<p>abonado de manera temporal o con fines promocionales, el prestador del servicio estará obligado a notificárselos por cualquier medio físico o electrónico, indicándole de manera clara las nuevas características o mejoras, las condiciones que apliquen.</p> <p>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.</p>	<p>abonado de manera temporal o con fines promocionales, el prestador del servicio estará obligado a notificárselos por cualquier medio físico o electrónico, indicándole de manera clara las nuevas características o mejoras, las condiciones que apliquen.</p> <p>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.</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>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.</p> <p>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</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>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.</p> <p>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</p>	<p>Estas normas no corresponden a una norma técnica, menos aún una que dice ser referente a los Contratos, aun cuando podrían constar en otro tipo de reglamentos.</p>



<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	
---	---	--



<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</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>j) Las facturas de consumo en la</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</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>j) Las facturas de consumo en la</p>	
---	--	--



<p>modalidad pospago 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.</p> <p>k) La forma de pago podrá ser escogida por el abonado, suscriptor o cliente y modificada en cualquier momento a conveniencia de este, 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.</p>	<p>modalidad pospago 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.</p> <p>k) La forma de pago podrá ser escogida por el abonado, suscriptor o cliente y modificada en cualquier momento a conveniencia de este, 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.</p>	
<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">• En los casos que se deba elegir entre las opciones SI/NO, obligatoriamente se deberá marcar una de las dos ya sea con una "X" o coloreando el cuadro completamente.• 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	<p>Este artículo debe ser exclusivamente para los contratos modalidad pospago por medios físicos, no se aplica en otra modalidad (prepago)</p>



<p>controversia o reclamo por parte del abonado o suscriptor, se tomará la opción más favorable al abonado o suscriptor.</p>	<p>abonado o suscriptor, se tomará la opción más favorable al abonado o suscriptor.</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>8.1. Lugar y fecha de celebración.</p> <p>8.2. Identificación de los comparecientes.</p> <p>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)</p> <p>8.4. Datos del abonado/suscriptor, con el siguiente detalle: Nombres/Razón social: Cédula/RUC:..... Email:.....</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, deberá contener como mínimo los siguientes aspectos:</p> <p>8.1. Lugar y fecha de celebración.</p> <p>8.2. Identificación de los comparecientes.</p> <p>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)</p> <p>8.4. Datos del abonado/suscriptor, con el siguiente detalle: Nombres/Razón social: Cédula/RUC:</p>	



<p>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: • Debe indicarse que el abonado o cliente también podrá presentar sus</p>	<p>..... 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..... (En caso afirmativo, aplica tarifa preferencial de acuerdo al plan del prestador)(en caso afirmativo se deberá adjuntar los justificativos) 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,</p>	
---	--	--



<p>denuncias y reclamos ante la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL).</p> <p>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.</p> <p>8.12. Señalamiento de domicilio para notificaciones.</p> <p>8.13. Como anexo(s), las condiciones de contratación de cada servicio de que se trate.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Twitter u otros))</p> <ul style="list-style-type: none">• Oficinas de atención a usuarios:• Horarios de atención:• Teléfono: <ul style="list-style-type: none">• 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). <p>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.</p> <p>8.12. Señalamiento de domicilio para notificaciones.</p> <p>8.13. Como anexo las condiciones de contratación de cada servicio de que se trate.</p> <p>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).</p> <p>8.15. Anexo adicional en el caso de aceptación o autorización del abonado, suscriptor o cliente, respecto de los datos</p>	
---	--	--



<p>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.</p>	<p>personales o información que expresamente autoriza usar al prestador; 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.</p> <p>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.</p>	
<p>Artículo 17.- Datos del abonado, suscriptor o cliente para la modalidad de contratación pospago.- 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</p>	<p>Artículo 187.- Datos del abonado, suscriptor o cliente para la modalidad de contratación pospago.- 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 validar los datos recibidos bajo esta modalidad y en caso favorable, vinculará los datos consignados con el número o código</p>	



<p>asignado a dicho abonado, suscriptor o cliente. El prestador no podrá brindar el servicio sin haber verificado la identidad del abonado, suscriptor o cliente.</p>	<p>asignado a dicho abonado, suscriptor o cliente. El prestador no podrá brindar el servicio sin haber verificará de la validez de la identidad del abonado, suscriptor o cliente.</p>	
<p>Segunda.- 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 tres (3) meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Norma, contar con la base de datos de empadronamiento y registro de identidad de sus abonados.</p>	<p>Segunda.- Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de servicios de radiodifusión por suscripción que no correspondan al servicio móvil avanzado, deberán, en el plazo de seis tres (36) meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Norma, contar con la base de datos de empadronamiento y registro de identidad de sus abonados</p>	
<p>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</p>	<p>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</p>	<p>Se sugiere incluir un tiempo de aplicación</p>



<p>suscripción en un plazo máximo de treinta (30) 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 o la renovación se produce de manera automática y sucesiva. En caso de que 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.</p>	<p>suscripción en un plazo máximo de treinta noventa (30) 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 o la renovación se produce de manera automática y sucesiva. En caso de que 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..</p>	
<p>1) CLÁUSULA PRIMERA.- Lugar y fecha.- Datos de los Comparecientes: Datos del prestador Nombre/Razón Social: Nombre comercial: Dirección: <i>(Av. Principal Nro. De casa o lote y calle secundaria)</i> Provincia: Ciudad: Cantón: Parroquia: No. Teléfono: RUC:.....Correo Electrónico..... Web: <i>(Página web del Prestador)</i></p> <p>Datos del abonado/suscriptor Nombres/Razón social: Cédula/RUC:..... Email: Dirección: <i>(Av. Principal Nro. De casa o lote y calle secundaria)</i> Provincia: Ciudad: Cantón:</p>	<p>1) CLÁUSULA PRIMERA.- Lugar y fecha.- Datos de los Comparecientes: Datos del prestador Nombre/Razón Social: Nombre comercial: Dirección: <i>(Av. Principal Nro. De casa o lote y calle secundaria)</i> Provincia: Ciudad: Cantón: Parroquia: No. Teléfono: RUC:.....Correo Electrónico..... Web: <i>(Página web del Prestador)</i></p> <p>Datos del abonado/suscriptor Nombres/Razón social: Cédula/RUC: Email: Dirección: <i>(Av. Principal Nro. De casa o lote y calle secundaria)</i> Provincia: Ciudad: Cantón:</p>	<p>Los beneficios dependen del servicio, es potestad del abonado o cliente escoger el plan que se ajuste a sus necesidades</p>



<p>..... Parroquia: Dirección donde será prestado el servicio: <i>(Aplica cuando el servicio permita determinar esta información)</i>..... Número telefónico de referencia fijo/móvil: El abonado es de la tercera edad o discapacitado? Si..... No..... (En caso afirmativo, aplica tarifa preferencial de acuerdo al plan del prestador)</p>	<p>..... Parroquia: Dirección donde será prestado el servicio: <i>(Aplica cuando el servicio permita determinar esta información)</i>..... Número telefónico de referencia fijo/móvil: El abonado es de la tercera edad o discapacitado? Si..... No..... (En caso afirmativo, aplica tarifa preferencial de acuerdo al plan del prestador)(en caso afirmativo se deberá adjuntar los justificativos)</p>	
<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Móvil Avanzado (SMA) ➤ Móvil Avanzado a través de Operador M ➤ Telefonía Fija ➤ Telecomunicaciones por satélite ➤ Valor Agregado ➤ Acceso a internet ➤ Troncalizados ➤ Comunales ➤ Audio y video por suscripción ➤ Portador <p>Las Condiciones Técnicas del/los servicio(s) que el abonado va a contratar se encuentran detalladas en el Anexo N° 1, el</p>	<p>Las Condiciones Técnicas 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</p>	<p>Se sugiere eliminar el término técnico puesto que se anexan las condiciones comerciales y generales de la prestación del servicio.</p>



<p>en la prestación del servicio contratado? Si... No...</p>	<p>en la prestación del servicio contratado? Si... No...</p>	
<p>Los beneficios de la permanencia mínima son: (Detallar los beneficios de la permanencia mínima del servicio si el abonado decide acogerse a esta).</p> <p>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.</p>	<p>Los beneficios de la permanencia mínima son: (Detallar los beneficios de la permanencia mínima del servicio si el abonado decide acogerse a esta).</p> <p>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.</p>	
<p>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:</p> <p style="text-align: center;">SI NO</p> <p><input type="checkbox"/> Pago directo en cajas del prestador del servicio</p> <p><input type="checkbox"/> Débito automático cuenta de ahorro o corriente</p> <p><input type="checkbox"/> Pago en ventanilla de locales autorizados</p>	<p>) 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:</p> <p style="text-align: center;">SI NO</p> <p><input type="checkbox"/> Pago directo en cajas del prestador del servicio</p> <p><input type="checkbox"/> Débito automático cuenta de ahorro o corriente</p> <p><input type="checkbox"/> Pago en ventanilla de locales autorizados</p> <p><input type="checkbox"/> Débito con tarjeta de crédito</p> <p><input type="checkbox"/> Transferencia vía medios electrónicos</p>	<p>Fuera de los servicios establecidos en el anexo, el cliente puede solicitar la contratación de otros que la operadora los disponibilice.</p> <p>La modalidad de pago, cuando el cliente quiera efectuar un cambio, debe ser previa validación de la operadora.</p> <p>Se está dejando por fuera otros mecanismos para realizar el pago de los servicios, por ejemplo pagos por terceros.</p>



<p><input type="checkbox"/> Débito con tarjeta de crédito</p> <p><input type="checkbox"/> Transferencia vía medios electrónicos</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p>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</p> <p>En caso que los prestadores de servicios de telecomunicaciones requieran modificar o reajustar el precio de los servicios contratados, notificará por cualquier medio de comunicación masiva al CLIENTE o ABONADO, con por lo menos quince días (15) calendario de anticipación a la modificación o reajuste correspondiente. En caso de que el CLIENTE o ABONADO, no esté de acuerdo con la modificación o reajuste del aumento del precio de los servicios, éste podrá dar por terminado el Contrato o podrá modificar las condiciones de o los servicios que recibe. Si transcurridos diez (10) días calendarios posteriores a la notificación con el cambio de condiciones, el CLIENTE no emitiera objeción alguna por escrito, y por el contrario existiere continuidad en la utilización de los servicios, constituirá aceptación del reajuste del precio. Al precio establecido en la Solicitud de Servicio se le agregarán los impuestos que por ley corresponda.</p>	
---	--	--



<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medio electrónico: (Definir tipo: Página Web, redes sociales: Facebook, Twitter u otros)) • Oficinas de atención a usuarios: • Horarios de atención: • Teléfono: <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>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:</p> <p>• Medio electrónico: (Definir tipo: Página Web, redes sociales: Facebook, Twitter u otros))</p> <p>• Oficinas de atención a usuarios:</p> <p>• Horarios de atención:</p> <p>• Teléfono:</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Atención presencial (Oficinas de las Coordinaciones Zonales de la ARCOTEL. <input type="checkbox"/> PBX-Directo Matriz, Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas. <input type="checkbox"/> Call Center (llamadas gratuitas al número 1800-567567). <input type="checkbox"/> Correo Tradicional (Oficios). <input type="checkbox"/> Página web de la ARCOTEL 	
<p>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</p>	<p>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</p>	<p>La empresa pública no puede poner la opción de arbitraje puesto que la Constitución indica un proceso para poder acceder al arbitraje.</p> <p>Al respecto, la Codificación de la Ley de Arbitraje y Mediación señala: <i>“Art. 4.- Podrán someterse al arbitraje regulado en esta Ley las personas naturales</i></p>



<p>llegarse a una solución, cualquiera de las partes podrá acudir ante los jueces competentes.</p> <p>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.</p> <p>El abonado, en caso de conflicto, acepta someterse a la mediación o arbitraje (puede significar costos en los que debe incurrir el abonado/suscriptor): Si... No...</p> <p>Firma de aceptación-sujeción a arbitraje:</p>	<p>llegarse a una solución, cualquiera de las partes podrá acudir ante los jueces competentes.</p> <p>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.</p> <p>El abonado, en caso de conflicto, acepta someterse a la mediación o arbitraje (puede significar costos en los que debe incurrir el abonado/suscriptor): Si... No...</p> <p>Firma de aceptación-sujeción a arbitraje:</p>	<p>o jurídicas que tengan capacidad para transigir, cumpliendo con los requisitos que establece la misma.</p> <p><u>Para que las diferentes entidades que conforman el sector público puedan someterse al arbitraje, además de cumplir con los requisitos que establece esta Ley, tendrán que cumplir los siguientes requisitos adicionales:</u></p> <p>a) Pactar un convenio arbitral, con anterioridad al surgimiento de la controversia; en caso de que se quisiera firmar el convenio una vez surgida la controversia, deberá consultarse al Procurador General del Estado, dictamen que será de obligatorio cumplimiento;</p> <p>b) La relación jurídica a la cual se refiere el convenio deberá ser de carácter contractual;</p> <p>c) En el convenio arbitral deberá incluirse la forma de selección de los árbitros; y,</p> <p>d) El convenio arbitral, por medio del cual la institución del sector público renuncia a la jurisdicción ordinaria, deberá ser firmado por la persona autorizada para contratar a nombre de dicha institución.</p> <p>El incumplimiento de los requisitos señalados acarreará la nulidad del convenio arbitral.”</p> <p>Es decir es una carga operativa para la empresa pública y demás instituciones del Estado como la Procuraduría General del Estado puesto que deben estar presentes en todo el Arbitraje.</p> <p>De igual manera, más allá de que los métodos alternativos de solución de</p>
--	---	---



		controversias como la mediación y arbitraje son ideales para ciertas situaciones se sugiere evaluar que para este tipo de contratos masivos y de diferentes clientes no necesariamente va ser lo óptimo. Dichas alternativas de solución son costosas para quien lo inicia. Mucha gente ni siquiera sabrá que es arbitraje ni en que consiste.
11) CLAUSULA DÉCIMA PRIMERA.- Anexos: Es parte integrante del presente contrato el Anexo 1 que contiene las “Condiciones Técnicas”, así como los demás documentos que se incorporen de conformidad con el ordenamiento jurídico.	11) CLAUSULA DÉCIMA PRIMERA.- Anexos: Es parte integrante del presente contrato el Anexo 1 que contiene las “Condiciones del servicio Técnicas”, así como los demás documentos que se incorporen de conformidad con el ordenamiento jurídico.	Se sugiere modificar la denominación del anexo 1