

Observaciones "NORMA TÉCNICA DE PORTABILIDAD MÓVIL"

Chavarria Loor Carlos Javier <Carlos.Chavarria@telefonica.com>

vie 03/08/2018 10:42

Para: consulta publica <consulta publica@arcotel.gob.ec>;

Cc: Turin Ortiz Carolina del Valle <Carolina.Turin@telefonica.com>; Almeida Villacis Jhossueth Heriberto <jhossueth.almeida@telefonica.com>;

📎 1 dato adjunto

VPR-18106-2018.pdf;

Estimados,

Adjunto observaciones de OTECEL respecto al Proyecto "NORMA TÉCNICA DE PORTABILIDAD MÓVIL". Hemos enviado además nuestros comentarios por escrito a las oficinas de la ARCOTEL.

Agradecemos su atención al presente.

Saludos,



Carlos Chavarría | Telefónica Ecuador
Especialista de Estrategia Regulatoria | Vicepresidencia Regulatoria
Centro Corporativo Ekopark, Torre 3 | Av. Simón Bolívar y vía Nayón. Quito, Ecuador
carlos.chavarria@telefonica.com | Tel +593 2 2227700 Ext. 8183 | Celular +593 9 93443752



http://10.5.1.164/NuevaIntranet/dia_a_dia/imagenes/fotos/firmaaprobada01_19092017final.jpg

Este mensaje y sus adjuntos se dirigen exclusivamente a su destinatario, puede contener información privilegiada o confidencial y es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Si no es usted, el destinatario indicado, queda notificado de que la lectura, utilización, divulgación y/o copia sin autorización puede estar prohibida en virtud de la legislación vigente. Si ha recibido este mensaje por error, le rogamos que nos lo comunique inmediatamente por esta misma vía y proceda a su destrucción.

The information contained in this transmission is privileged and confidential information intended only for the use of the individual or entity named above. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that any dissemination, distribution or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this transmission in error, do not read it. Please immediately reply to the sender that you have received this communication in error and then delete it.

Esta mensagem e seus anexos se dirigem exclusivamente ao seu destinatário, pode conter informação privilegiada ou confidencial e é para uso exclusivo da pessoa ou entidade de destino. Se não é vossa senhoria o destinatário indicado, fica notificado de que a leitura, utilização, divulgação e/ou cópia sem autorização pode estar proibida em virtude da legislação vigente. Se recebeu esta mensagem por erro, rogamus-lhe que nos o comunique imediatamente por esta mesma via e proceda a sua destruição

Quito, 03 de agosto de 2018

VPR-18106-2018

Ingeniero
Washington Carrillo Gallardo
DIRECTOR EJECUTIVO
ARCOTEL
En su despacho.-

De mi consideración:

En relación con el Proyecto de "NORMA TÉCNICA DE PORTABILIDAD MÓVIL" (en lo sucesivo, Proyecto de Norma), exponemos las siguientes observaciones y sugerencias:

I. Comentario Generales:

Es importante destacar la labor positiva que ha venido desempeñando el Comité Técnico de Portabilidad, en conjunto con los prestadores de servicios móviles, para la preparación de este Proyecto de Norma y para mejorar el proceso de portabilidad teniendo en cuenta los retos derivados del mundo digital, teniendo como norte igualmente velar por los derechos y necesidades del usuario en la actualidad.

Adicionalmente, vemos como un aspecto positivo el considerar que el derecho de los abonados o usuarios a la portabilidad no puede ir en detrimento del derecho de los prestadores de recaudar los valores adeudados por la prestación de sus servicios y/o venta de terminales móviles. Hasta el momento, la portabilidad se ha convertido para los usuarios en un mecanismo de elusión el cumplimiento de sus obligaciones de pago con el prestador donante y, en tal sentido, consideramos este Proyecto de Norma refuerza la regulación en materia de portabilidad porque considera el derecho de los usuarios a portarse, pero también precautela el de las operadoras a recibir los pagos por la prestación de sus servicios y, evita que se use la portabilidad como un mecanismo para realizar fraude por parte de los usuarios.

No obstante al gran trabajo que se ha realizado con la ARCOTEL para elaborar el referido Proyecto, consideramos necesario realizar algunos ajustes a este Proyecto de Norma en aras de precautelar la consistencia jurídica con otros proyectos ya revisados por ARCOTEL como lo es el caso de la "Norma Técnica que regula las condiciones generales de los Contratos de adhesión, del contrato negociado con clientes, y del empadronamiento de abonados y clientes" (en adelante, "Norma Técnica de Condiciones Generales de Contratación"). Estos ajustes, se detallan a continuación:



Det

II. Observaciones al articulado:

2.1 Artículo 4. Numeral 4.4.10:

Especificaciones Operativas relacionadas a la Modalidad Pospago. Se indica que para la solicitud de portabilidad en la modalidad pospago se requiere que el “*abonado/cliente deberá previamente cancelar todo valor pendiente de pago que adeude al Prestador Donante relacionado con la prestación de servicios o con el equipo terminal*”.

Esta especificación operativa si bien es congruente con el derecho de los prestadores a recaudar los valores por los servicios y equipos entregados y con el derecho a la portabilidad del abonado, debe ser aclarada en los mismos términos que la Norma Técnica de Condiciones Generales de Contratación, propuesta por la ARCOTEL; es decir, proponemos que lo señalado *supra* sea aclarado en el mismo sentido que la Norma Técnica en referencia, a saber:

“Para el ejercicio del derecho a la portabilidad, el abonado o cliente no deberá adeudar valores por la prestación del servicio o equipo terminal al prestador donante.”

2.2 Artículo 5. Numeral 5.2.5:

Mensaje internacional entrante. Se establece que “*para la liquidación de cuentas por terminación internacional a números portados, se acordará entre los prestadores (...) un precio único mensual por terminación de llamada internacional y por terminación de mensaje de texto SMS internacional independiente del prestador donde termina la llamada o el mensaje de texto SMS.*” Sin embargo, es necesario dejar abierta la posibilidad de cargos diferenciados (y no restringirlo a cargo único) para considerar la situación dinámica de mercado de los operadores. En tal sentido, proponemos modificar el párrafo dos del numeral 5.2.5 por lo siguiente:

“Para la liquidación de cuentas por terminación internacional a números portados, se acordará entre los prestadores del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual un precio mensual por terminación de llamada internacional y por terminación de mensaje de texto SMS internacional. Dicho precio será notificado a la ARCOTEL y a los otros prestadores del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual o de telefonía fija legalmente establecidos en el Ecuador, para la liquidación de cuentas que corresponda. La liquidación de este tráfico se realizará siguiendo los procedimientos previstos en los acuerdos o disposiciones de interconexión vigentes entre los prestadores de servicios móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual o de telefonía fija o conforme a acuerdos específicos para este propósito que se suscriban entre los prestadores.”



OK

2.3 Artículo 9. Numeral 9.2.1:

Obligaciones de los abonados/clientes-usuarios. Se establece que *“el abonado/cliente deberá cancelar previamente de forma obligatoria todos los valores que se encuentran en mora con el Prestador Donante de conformidad a las obligaciones adquiridas”*.

Esta obligación es importante destacar no resulta consistente en los siguientes dos sentidos: i) ni con la especificación operativa señala en el artículo 4, numeral 4.4.10 que establece cancelar *“todo valor pendiente de pago que se adeude”* no solamente *“valores que se encuentren en mora”*; ii) ni con lo señalado en la Norma Técnica de Condiciones Generales de Contratación que establece que para el ejercicio del derecho a la portabilidad, *“el abonado o cliente no deberá adeudar valores por la prestación del servicio o equipo terminal al prestador donante”*. En este sentido, solicitamos se acoja en el numeral 9.2.1 la misma redacción propuesta por ARCOTEL en la Norma Técnica de Condiciones Generales de Contratación a fin de aclarar que se debe cancelar *“todo valor adeudado”* al Prestador Donante y no solo *“valores en mora”*, ello teniendo en cuenta la dinámica de la ventas a plazo o en diversas cuotas. Por ejemplo: un cliente adquiere un equipo terminal en cuotas y desea portarse al segundo mes, puede que no tenga una factura vencida o no esté en mora pero le debe al operador dieciséis (16) cuotas, entonces adeuda efectivamente. Ese mismo cliente puede ir comprando diversos terminales para su posterior venta y, tener deudas impagas en los tres (3) operadores.

2.4 Anexo I. Numeral 4.1.4:

Sujeto de la portabilidad. Se aclara que no podrán hacer uso de la portabilidad numérica los prestadores cuyos números (i) *“se encuentren suspendidos por mal uso de llamadas a los números de emergencia”*, y/o (ii) *“se encuentren en procesos de investigación por fraude”*. No obstante, es necesario se aclare que tampoco están sujetos al derecho de portabilidad numérica aquellos abonados/clientes-usuarios que *“adeuden valores por la prestación del servicio o equipo terminal al prestador donante.”* Esto a efectos de ser consistente con las especificaciones operativas del Proyecto de Norma, así como con lo manifestado por la Norma Técnica de Condiciones Generales de Contratación, que expresamente señala:

“Para el ejercicio del derecho a la portabilidad, el abonado o cliente no deberá adeudar valores por la prestación del servicio o equipo terminal al prestador donante.”

Es decir, no puede considerarse como sujeto de la portabilidad a los usuarios que, por adeudar valores al prestador donante, no pueden, por tanto, ejercer el derecho a la portabilidad.

2.5 Anexo I. Numeral 4.1.6

Requisitos para solicitar la portabilidad. Sugerimos incluir en este numeral el requisito de *“no adeudar valores por la prestación del servicio o equipo terminal al prestador donante”*, tal y como luego se lo establece en las causas de rechazo por parte del Prestador Donante (Numeral 4.2.6, Anexo I).



[Handwritten signature]

2.6 Anexo I. Numeral 4.2.7

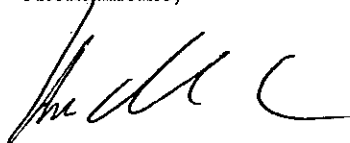
Causas de rechazo por parte del Prestador Donante. Se establece como causal de rechazo de la portabilidad en modalidad prepago el presentar la solicitud *“como prepago y [el abonado] se encuentra suscrito bajo el esquema pospago”*. Es necesario se agregue la palabra *“o viceversa”* a fin de considerar aquellos casos en que se presenta la solicitud como *“pospago y [el abonado] se encuentra suscrito bajo el esquema prepago”*.

Por otro lado, se establece como causal de rechazo de la portabilidad en modalidad pospago *“cuando el abonado/cliente se encuentre en mora de sus obligaciones contractuales con el Prestador Donante, es decir que mantenga facturas vencidas ya sea por servicio o equipo terminal”*.

Al igual como hemos señalado anteriormente, es importante dejar claro que el abonado no podrá portarse si *“adeuda valores con el prestador donante”*, independiente a si mantiene o no facturas vencidas o se encuentre en mora en términos civiles. En tal sentido, para guardar consistencia con el articulado anterior y con lo indicado en la Norma Técnica de Condiciones Generales de Contratación, recomendamos ajustar esta causal de rechazo indicando lo siguiente: et al

“Cuando el abonado/cliente adeude valores por la prestación del servicio o equipo terminal al prestador donante”.

Atentamente,



Hernan Ordoñez
VICEPRESIDENTE REGULATORIO



AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
Teléfono(s): 2947800

Documento No. : ARCOTEL-DEDA-2018-014068-E
Fecha : 2018-08-03 12:37:16 GMT -05
Recibido por : Wilmer Alcides Yépez Tamayo
Para verificar el estado de su documento ingrese a
<https://www.gestiondocumental.gob.ec>
con el usuario: "9999964879"

H-2

Quito, 03 de agosto de 2018

VPR-18106-2018

Ingeniero
Washington Carrillo Gallardo
DIRECTOR EJECUTIVO
ARCOTEL
En su despacho.-

De mi consideración:

En relación con el Proyecto de "NORMA TÉCNICA DE PORTABILIDAD MÓVIL" (en lo sucesivo, Proyecto de Norma), exponemos las siguientes observaciones y sugerencias:

I. Comentario Generales:

Es importante destacar la labor positiva que ha venido desempeñando el Comité Técnico de Portabilidad, en conjunto con los prestadores de servicios móviles, para la preparación de este Proyecto de Norma y para mejorar el proceso de portabilidad teniendo en cuenta los retos derivados del mundo digital, teniendo como norte igualmente velar por los derechos y necesidades del usuario en la actualidad.

Adicionalmente, vemos como un aspecto positivo el considerar que el derecho de los abonados o usuarios a la portabilidad no puede ir en detrimento del derecho de los prestadores de recaudar los valores adeudados por la prestación de sus servicios y/o venta de terminales móviles. Hasta el momento, la portabilidad se ha convertido para los usuarios en un mecanismo de elusión el cumplimiento de sus obligaciones de pago con el prestador donante y, en tal sentido, consideramos este Proyecto de Norma refuerza la regulación en materia de portabilidad porque considera el derecho de los usuarios a portarse, pero también precautela el de las operadoras a recibir los pagos por la prestación de sus servicios y, evita que se use la portabilidad como un mecanismo para realizar fraude por parte de los usuarios.

No obstante al gran trabajo que se ha realizado con la ARCOTEL para elaborar el referido Proyecto, consideramos necesario realizar algunos ajustes a este Proyecto de Norma en aras de precautelar la consistencia jurídica con otros proyectos ya revisados por ARCOTEL como lo es el caso de la "Norma Técnica que regula las condiciones generales de los Contratos de adhesión, del contrato negociado con clientes, y del empadronamiento de abonados y clientes" (en adelante, "Norma Técnica de Condiciones Generales de Contratación"). Estos ajustes, se detallan a continuación:



DET

II. Observaciones al articulado:

2.1 Artículo 4. Numeral 4.4.10:

Especificaciones Operativas relacionadas a la Modalidad Pospago. Se indica que para la solicitud de portabilidad en la modalidad pospago se requiere que el *“abonado/cliente deberá previamente cancelar todo valor pendiente de pago que adeude al Prestador Donante relacionado con la prestación de servicios o con el equipo terminal”*.

Esta especificación operativa si bien es congruente con el derecho de los prestadores a recaudar los valores por los servicios y equipos entregados y con el derecho a la portabilidad del abonado, debe ser aclarada en los mismos términos que la Norma Técnica de Condiciones Generales de Contratación, propuesta por la ARCOTEL; es decir, proponemos que lo señalado *supra* sea aclarado en el mismo sentido que la Norma Técnica en referencia, a saber:

“Para el ejercicio del derecho a la portabilidad, el abonado o cliente no deberá adeudar valores por la prestación del servicio o equipo terminal al prestador donante.”

2.2 Artículo 5. Numeral 5.2.5:

Mensaje internacional entrante. Se establece que *“para la liquidación de cuentas por terminación internacional a números portados, se acordará entre los prestadores (...) un precio único mensual por terminación de llamada internacional y por terminación de mensaje de texto SMS internacional independiente del prestador donde termina la llamada o el mensaje de texto SMS.”* Sin embargo, es necesario dejar abierta la posibilidad de cargos diferenciados (y no restringirlo a cargo único) para considerar la situación dinámica de mercado de los operadores. En tal sentido, proponemos modificar el párrafo dos del numeral 5.2.5 por lo siguiente:

“Para la liquidación de cuentas por terminación internacional a números portados, se acordará entre los prestadores del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual un precio mensual por terminación de llamada internacional y por terminación de mensaje de texto SMS internacional. Dicho precio será notificado a la ARCOTEL y a los otros prestadores del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual o de telefonía fija legalmente establecidos en el Ecuador, para la liquidación de cuentas que corresponda. La liquidación de este tráfico se realizará siguiendo los procedimientos previstos en los acuerdos o disposiciones de interconexión vigentes entre los prestadores de servicios móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual o de telefonía fija o conforme a acuerdos específicos para este propósito que se suscriban entre los prestadores.”





2.3 Artículo 9. Numeral 9.2.1:

Obligaciones de los abonados/clientes-usuarios. Se establece que *“el abonado/cliente deberá cancelar previamente de forma obligatoria todos los valores que se encuentran en mora con el Prestador Donante de conformidad a las obligaciones adquiridas”*.

Esta obligación es importante destacar no resulta consistente en los siguientes dos sentidos: i) ni con la especificación operativa señala en el artículo 4, numeral 4.4.10 que establece cancelar *“todo valor pendiente de pago que se adeude”* no solamente *“valores que se encuentren en mora”*; ii) ni con lo señalado en la Norma Técnica de Condiciones Generales de Contratación que establece que para el ejercicio del derecho a la portabilidad, *“el abonado o cliente no deberá adeudar valores por la prestación del servicio o equipo terminal al prestador donante”*. En este sentido, solicitamos se acoja en el numeral 9.2.1 la misma redacción propuesta por ARCOTEL en la Norma Técnica de Condiciones Generales de Contratación a fin de aclarar que se debe cancelar *“todo valor adeudado”* al Prestador Donante y no solo *“valores en mora”*, ello teniendo en cuenta la dinámica de la ventas a plazo o en diversas cuotas. Por ejemplo: un cliente adquiere un equipo terminal en cuotas y desea portarse al segundo mes, puede que no tenga una factura vencida o no esté en mora pero le debe al operador dieciséis (16) cuotas, entonces adeuda efectivamente. Ese mismo cliente puede ir comprando diversos terminales para su posterior venta y, tener deudas impagas en los tres (3) operadores.

2.4 Anexo I. Numeral 4.1.4:

Sujeto de la portabilidad. Se aclara que no podrán hacer uso de la portabilidad numérica los prestadores cuyos números (i) *“se encuentren suspendidos por mal uso de llamadas a los números de emergencia”*, y/o (ii) *“se encuentren en procesos de investigación por fraude”*. No obstante, es necesario se aclare que tampoco están sujetos al derecho de portabilidad numérica aquellos abonados/clientes-usuarios que *“adeuden valores por la prestación del servicio o equipo terminal al prestador donante.”* Esto a efectos de ser consistente con las especificaciones operativas del Proyecto de Norma, así como con lo manifestado por la Norma Técnica de Condiciones Generales de Contratación, que expresamente señala:

“Para el ejercicio del derecho a la portabilidad, el abonado o cliente no deberá adeudar valores por la prestación del servicio o equipo terminal al prestador donante.”

Es decir, no puede considerarse como sujeto de la portabilidad a los usuarios que, por adeudar valores al prestador donante, no pueden, por tanto, ejercer el derecho a la portabilidad.

2.5 Anexo I. Numeral 4.1.6

Requisitos para solicitar la portabilidad. Sugerimos incluir en este numeral el requisito de *“no adeudar valores por la prestación del servicio o equipo terminal al prestador donante”*, tal y como luego se lo establece en las causas de rechazo por parte del Prestador Donante (Numeral 4.2.6, Anexo I).



2.6 Anexo I. Numeral 4.2.7

Causas de rechazo por parte del Prestador Donante. Se establece como causal de rechazo de la portabilidad en modalidad prepago el presentar la solicitud "*como prepago y [el abonado] se encuentra suscrito bajo el esquema pospago*". Es necesario se agregue la palabra "*o viceversa*" a fin de considerar aquellos casos en que se presenta la solicitud como "*pospago y [el abonado] se encuentra suscrito bajo el esquema prepago*".

Por otro lado, se establece como causal de rechazo de la portabilidad en modalidad pospago "*cuando el abonado/cliente se encuentre en mora de sus obligaciones contractuales con el Prestador Donante, es decir que mantenga facturas vencidas ya sea por servicio o equipo terminal*".

Al igual como hemos señalado anteriormente, es importante dejar claro que el abonado no podrá portarse si "*adeuda valores con el prestador donante*", independiente a si mantiene o no facturas vencidas o se encuentre en mora en términos civiles. En tal sentido, para guardar consistencia con el articulado anterior y con lo indicado en la Norma Técnica de Condiciones Generales de Contratación, recomendamos ajustar esta causal de rechazo indicando lo siguiente:

"Cuando el abonado/cliente adeude valores por la prestación del servicio o equipo terminal al prestador donante".

Atentamente,



Hernan Ordoñez

VICEPRESIDENTE REGULATORIO

