

Expediente No. (Código de Usuario generado electrónicamente)
Título habilitante: Concesión

LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES OTORGA EL TÍTULO HABILITANTE DE CONCESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA A FAVOR DE (persona jurídica).

Comparecen a la suscripción del presente Título Habilitante de Concesión para la Prestación del servicio de telefonía fija por una parte, el Estado Ecuatoriano por intermedio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (en adelante la "ARCOTEL") representada en este acto, por la/el(Nombre del Director/a Ejecutivo/a o delegado), en su calidad de Director/a Ejecutivo/a, y por la otra,(Nombre de la persona jurídica solicitante) (en adelante el "Concesionario"), representada legalmente por(Nombre del representante legal de la persona jurídica), en su calidad de, debidamente facultados, según consta de los documentos que se agregan, quienes convienen en celebrar el presente Instrumento, al tenor de las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA 1.- ANTECEDENTES.

- 1.1 Con fecha, la ex Secretaría Nacional de Telecomunicaciones -SENATEL, debidamente autorizada por el ex Consejo Nacional de Telecomunicaciones -CONATEL, suscribió ante el Notario,, el Contrato de Concesión con la compañía, mediante el cual otorgó la explotación de los servicios de telefonía fija local, servicio de telefonía pública a través de su propia infraestructura, [servicio y otros servicios], especificados en la Cláusula XXXXX: OBJETO Y SERVICIOS CONCEDIDOS, del contrato que se encuentra inscrito en Tomo XX a Fojas XXXX, del Registro Público de Telecomunicaciones.
- 1.2 El(la) peticionario(a) [persona natural o el nombre del Representante Legal de la persona jurídica]..... mediante comunicación dirigida a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL en fecha....., solicitó la renovación de la concesión en mención.
- 1.3 Con memorandos Nros. Xxxxx, xxxxxx, xxxxx, las Direcciones de xxxxx, xxxxxx, y xxxx, respectivamente, emitieron los informes favorables para el otorgamiento de la Habilitación General y del Título Habilitante de Concesión para la Prestación del Servicio de Telefonía Fija, , a favor de (persona jurídica), con base en la documentación remitida para el trámite de la solicitud ingresada.
- 1.4 Una vez cumplido el procedimiento de renovación del título habilitante de concesión para prestación del Servicios de Telefonía Fija de conformidad con el Reglamento para Otorgar Títulos Habilitantes para Servicios de Telecomunicaciones y Frecuencias del Espectro Radioeléctrico, mediante Resolución Nro. de de de, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL resolvió otorgar la Habilitación General a través de la

cual se instrumenta el presente título habilitante de Concesión para la prestación del Servicio de Telefonía Fija, a favor de(persona jurídica).

(Nota: Los antecedentes señalados son de manera ejemplificativa, por tanto estos deberán ser adecuados y complementados y de ser el caso, actualizados según corresponda en cada caso por la Dirección (La que tenga la atribución de acuerdo con la estructura organizacional de la ARCOTEL)).

CLAUSULA 2.- OBJETO.

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en ejercicio de sus competencias y atribuciones, en representación del Estado ecuatoriano otorga a favor de la(persona jurídica concesionaria)....., la concesión del servicio de telefonía fija, la que podrá prestarse de acuerdo a los términos, condiciones y plazos establecidos en el presente Contrato, con sujeción al ordenamiento jurídico vigente, la misma que se anexa a la Habilitación General.

Se concesionan las bandas de Frecuencias [Esenciales y] No Esenciales según lo establecido en este Contrato.

CLAUSULA 3- APÉNDICES.

3.1 Las condiciones específicas relativas a la prestación del servicio de Telefonía Fija, constan en el Apéndice B, mismo que formará parte de este Instrumento a partir de su registro.

3.2 Documentos adjuntos

Apéndice A.- Datos Generales

Apéndice B.- Condiciones Específicas para la prestación del servicio de Telefonía Fija.

B.1.- Información técnica de la red inalámbrica

B.2.- Información técnica del servicio.

B.3.- Plan mínimo de expansión.

B.4.- Vinculación.

B.5.- Pliego tarifario.

B.6.- Parámetros mínimos de calidad.

B.7.- Manual del procedimiento y notificación de interrupciones.

B.8.- Sistema tipo de recepción y trámite de quejas y reparación de fallas.

B.9.- Definiciones.

CLÁUSULA 4.- EJECUCIÓN DE LA CONCESIÓN.

4.1 El Concesionario está autorizado a establecer durante todo el plazo de concesión las redes que necesite para la prestación del servicio de Telefonía Fija. El

establecimiento de nuevas redes, las modificaciones de las características técnicas y de operación de los equipos y redes, así como, de la variedad o modalidad del servicio concedido deberá ser notificado a la ARCOTEL de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

4.2 El Concesionario podrá prestar el servicio de Telefonía Fija utilizando su propia red o uno o más elementos de red de terceros conforme el ordenamiento jurídico vigente. En el caso de utilizar elementos de red de terceros, el Concesionario no estará exento de cumplir con las obligaciones, así como de ejercer los derechos derivados del presente instrumento.

CLÁUSULA 5.- DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.

5.1 Para todos los efectos de este título habilitante se aplicarán las definiciones constantes en el Apéndice B.9.

5.2 Los términos técnicos empleados en el presente instrumento y no definidos, tendrán el significado establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en las regulaciones respectivas emitidas por la ARCOTEL, en las resoluciones o recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), en los convenios y tratados internacionales ratificados por el Ecuador, o en las recomendaciones de organismos internacionales, en ese orden.

CLÁUSULA 6.- INTERPRETACIONES.

Interpretaciones. - Las partes convienen en que los términos de este instrumento se entenderán en el sentido literal y obvio de las palabras, dentro del contexto del mismo y cuyo objeto revele claramente la intención de las partes, y en caso de interpretación se realizará la misma observando las siguientes reglas:

6.1 Las cláusulas del título habilitante se interpretarán unas por otras, dándose a cada una el sentido que mejor convenga al presente instrumento en su totalidad y al interés público;

6.2 No hay prelación en cuanto al orden de los capítulos y las cláusulas, salvo cuando expresamente se indique lo contrario;

6.3 El Directorio de la ARCOTEL podrá realizar la interpretación o aclaración del presente instrumento, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

CLÁUSULA 7.- CONCESIÓN DE FRECUENCIAS.

7.1 En caso de que el Concesionario tenga frecuencias esenciales concesionadas al momento de la suscripción del presente título habilitante, las mismas serán detalladas en el Apéndice B y podrán ser utilizadas para prestar el servicio concesionado.

- 7.2 La renovación de la concesión y la habilitación para el uso de las frecuencias esenciales y no esenciales por parte del Concesionario se ajustarán, en todos los casos, al Plan Nacional de Frecuencias aprobado por la ARCOTEL, y al ordenamiento jurídico vigente, así como, a lo establecido en el presente Título Habilitante y sus respectivos Apéndices.
- 7.3 El plazo de duración de la concesión de las frecuencias esenciales y no esenciales se sujetará a lo establecido en la Cláusula 9 del presente instrumento. Con la terminación del Título Habilitante, las frecuencias esenciales y no esenciales quedarán revertidas al Estado.
- 7.4 El Concesionario se obliga a realizar un uso racional y eficiente de las frecuencias esenciales y no esenciales, caso contrario se iniciará el procedimiento de reversión al Estado, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.
- 7.5 El Concesionario deberá solicitar a la ARCOTEL, la concesión de frecuencias esenciales y no esenciales, así como solicitar cualquier modificación a los parámetros técnicos relacionados al uso de frecuencias, según corresponda, de acuerdo al ordenamiento jurídico vigente.
- 7.6 Las nuevas frecuencias esenciales y no esenciales que se concesionen se incorporarán al Apéndice B del presente título habilitante, conforme lo establezca el ordenamiento jurídico vigente.

CLÁUSULA 8.- ÁREA DE CONCESIÓN.

El área de concesión para la prestación del servicio de Telefonía Fija será durante el plazo de vigencia de la concesión.

CLÁUSULA 9.- DURACIÓN DE LA CONCESIÓN.

El plazo de vigencia de la concesión será de quince (15) años, contados a partir del

CLÁUSULA 10.- RENOVACIÓN.

- 10.1 La renovación del presente Título Habilitante se sujetará a lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.
- 10.2 Si la ARCOTEL de conformidad con sus atribuciones y con sujeción al ordenamiento jurídico vigente, resolviere no renovar la concesión, dispondrá las acciones necesarias relativas a la continuidad del servicio.
- 10.3 Mientras dure el proceso administrativo de renovación del título habilitante, el Concesionario está obligado a pagar los derechos de concesión del servicio de Telefonía Fija conforme lo establecido en la cláusula 15 y las demás obligaciones que correspondan y se deriven del título habilitante y del ordenamiento jurídico vigente, hasta que la ARCOTEL resuelva sobre el proceso de renovación.

CLÁUSULA 11.- OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO.

Para efectos de este Título Habilitante, las obligaciones del Concesionario, sin que las mismas sean limitativas, restrictivas o condicionantes respecto de las demás obligaciones que se deriven del ordenamiento jurídico vigente, son las siguientes:

11.1 Obligaciones derivadas de la prestación del servicio otorgado.

11.1.1 De la calidad en la prestación del servicio.

11.1.1.1 Prestar el servicio otorgado de acuerdo con los parámetros de calidad aprobados por la ARCOTEL y de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente; el control del cumplimiento de los parámetros de calidad del servicio estará a cargo de la ARCOTEL, mismos que serán medidos, evaluados y controlados de acuerdo a la metodología y periodicidad establecidas en el Apéndice B.5, de conformidad al ordenamiento jurídico vigente.

11.1.1.2 Entregar la información, de acuerdo al Apéndice B en los formatos y plazos establecidos conforme el ordenamiento jurídico vigente.

11.1.2 Para con los abonados, clientes y usuarios.

11.1.2.1 Cumplir con el régimen de protección de los derechos de los abonados, clientes y usuarios con sujeción a lo dispuesto en el régimen previsto en este Título Habilitante y lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.

11.1.2.2 Prestar el servicio a sus abonados, clientes y usuarios, en los términos y condiciones establecidos en los respectivos contratos para la prestación de servicios en cumplimiento del régimen de calidad aprobado por la ARCOTEL, en condiciones equitativas y no discriminatorias, y conforme a lo estipulado en el presente instrumento y el ordenamiento jurídico vigente.

11.1.2.3 Recibir y atender los reclamos de los abonados, clientes y usuarios, los que podrán hacerse mediante atención presencial en los centros de atención al usuario, en páginas electrónicas, en centros de llamadas (call centers) o canales automáticos; la atención será las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, a excepción de los centros de atención presenciales, conforme al ordenamiento jurídico vigente.

El Concesionario deberá instalar centros de atención al usuario propios o de terceros, por lo menos uno en cada capital de provincia en la que brinde el servicio, los que podrán ser compartidos con la venta de productos o la atención de otros servicios, con todas las facilidades y atribuciones para gestionar todo tipo de reclamos. El Concesionario mantendrá activos los centros de atención al usuario con los que cuenta a la fecha de suscripción de este Instrumento, sin perjuicio de que en aquellos cantones donde tenga más de 50.000 abonados, clientes o usuarios, deba adicionalmente instalar un centro de atención al usuario.

Por excepción el Concesionario podrá solicitar a la ARCOTEL la eliminación o sustitución de un centro de atención al usuario, siempre y cuando se presenten las justificaciones pertinentes, las mismas que serán valoradas y aprobadas por la ARCOTEL.

11.1.2.4 Respetar los derechos de los abonados, clientes y usuarios que fueren pactados en el contrato para la prestación de servicios según el caso, y los previstos en este Título Habilitante y el ordenamiento jurídico vigente.

11.1.2.5 Cumplir con las disposiciones relacionadas a descuentos, exoneraciones, rebajas y tarifas preferenciales para abonados con discapacidad y personas adultas mayores, conforme se establece en el ordenamiento jurídico vigente.

11.1.3 Económicas y Tarifarias.

11.1.3.1 Cumplir con el régimen de obligaciones económicas del servicio de Telefonía Fija con sujeción a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.

11.1.3.2 El Concesionario deberá llevar contabilidades separadas de los distintos servicios de telecomunicaciones a los que se encuentra habilitado de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

La ARCOTEL podrá solicitar información adicional y acceder a la información del Concesionario que fuere necesaria para auditar, investigar y establecer la existencia o no de subsidios cruzados, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

11.1.3.3 El Concesionario no aplicará subsidios cruzados entre los distintos servicios que sean prestados de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

11.2 Obligaciones para con el Organismo de Regulación y Control.

11.2.1 Publicar en su página electrónica durante su vigencia todos los planes, promociones, tarifas y paquetes disponibles para sus usuarios, así como, los Índices de Calidad y la cobertura de prestación del servicio de conformidad con lo previsto en el Apéndice del servicio de Telefonía Fija.

11.2.2 Adoptar las medidas necesarias para evitar interferencias radioeléctricas perjudiciales a otros sistemas de telecomunicaciones que hayan sido otorgados de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente.

11.2.3 Mantener en óptimas condiciones el Sistema Automatizado de Adquisición de Datos (SAAD) o su equivalente, conforme las especificaciones y disposiciones que emita la ARCOTEL para tal fin. En el caso de que la ARCOTEL implemente un sistema propio, el Concesionario tendrá la obligación de sujetarse al mismo.

11.3 Obligaciones con otras entidades y organismos.

- 11.3.1 Apoyar a los organismos competentes en materia de Gestión de Riesgos, brindando con prioridad el servicio otorgado, en caso de desastres naturales, o en general cuando se produzcan situaciones de emergencia local, regional o nacional, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente y el presente instrumento.
- 11.3.2 Prestar el servicio otorgado en casos de emergencia, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.
- 11.3.3 Entregar la información que le sea solicitada por las autoridades competentes del Estado de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente.

CLÁUSULA 12.- DE LA ADQUISICIÓN Y CONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE REDES.

- 12.1 El Concesionario, a su exclusiva responsabilidad, realizará la contratación de servicios, adquisición de bienes, construcción, mantenimiento y uso de las instalaciones e infraestructura propia o de terceros, que fueren necesarios para cumplir con la prestación del servicio otorgado, durante el plazo de la concesión determinado en el presente Título Habilitante.
- 12.2 **Limitaciones en la enajenación y gravamen de los Bienes Afectos.-** Los bienes y derechos que adquiera el Concesionario, a cualquier título, que queden afectos a la prestación del servicio de Telefonía Fija, no podrán ser enajenados ni hipotecados o sometidos a gravámenes de ninguna especie, sin autorización previa de la ARCOTEL. Si se trata de sustitución de bienes para la modernización y ampliación de la red, el Concesionario deberá llevar un registro de tales sustituciones, así como su información de respaldo, misma que estará a disposición de la ARCOTEL cada vez que esta la requiera; no se requerirá autorización para dichas sustituciones. Lo anterior no limitará la adquisición de equipos bajo la modalidad de arrendamiento mercantil o financiero, la compraventa con reserva de dominio por parte del proveedor u otras modalidades similares.
- 12.3 **Secuestro o embargo de los Bienes Afectos a la Concesión.-** El Concesionario deberá comunicar a la ARCOTEL el secuestro, embargo u otras medidas cautelares respecto de los Bienes Afectos a la Concesión, a fin de que la ARCOTEL tome las medidas pertinentes, en caso de ser procedente.
- 12.4 **Quiebra y otros casos.-** En caso de que el Concesionario entre en quiebra, concurso de acreedores, suspensión de pagos, disolución o proceso de liquidación, este deberá notificar a la ARCOTEL inmediatamente de producido el hecho, a fin de que proceda conforme a lo previsto en el ordenamiento jurídico vigente.

12.5 Todas las instalaciones e infraestructura propia o de terceros deberán construirse y mantenerse, de tal manera que no suponga riesgo de daño a las personas y a los bienes de terceros.

CLÁUSULA 13.- INVERSIONES.

El Concesionario, bajo su responsabilidad, realizará las inversiones que fueren necesarias para el cumplimiento del objeto del Título Habilitante.

CLÁUSULA 14.- CESIÓN O TRANSFERENCIA DEL TÍTULO HABILITANTE DE CONCESIÓN, TRANSFERENCIA DE ACCIONES, MODIFICACIONES ESTATUTARIAS Y NOTIFICACIÓN DE PARTICIPACIONES EN OTRAS COMPAÑÍAS.

La cesión de la concesión, la transferencia de acciones que incluya o no cambio de control del Concesionario, las modificaciones al contrato social, así como en el caso de que el Concesionario, sus accionistas o sus empresas relacionadas directa o indirectamente adquieran acciones o participaciones o ejerzan el control en otras empresas que presten otros servicios de telecomunicaciones en el Ecuador distintos al servicio otorgado en este título habilitante, se sujetarán al ordenamiento jurídico vigente, incluyendo las normas, reglamentos o procedimientos que emita la ARCOTEL para tal fin.

CLÁUSULA 15.- DE LOS PAGOS.

15.1 **Derechos de Concesión.-** Por derechos de concesión del servicio de Telefonía Fija, el prestador pagará el 0,5 % anual sobre los ingresos brutos facturados. Los pagos serán trimestrales. (Nota: En caso de modificación o actualización de la normativa detallada en este artículo, reemplazar por la norma que la sustituya).

15.2 Para el pago por uso de frecuencias, se aplicará lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente, en caso de modificación o sustitución de las citadas normas reglamentarias, se aplicará automáticamente dicha modificación o sustitución, sin necesidad de trámite alguno o la suscripción de una adenda modificatoria del título habilitante y de acuerdo con lo que se disponga en la norma sustitutiva o modificatoria correspondiente.

15.3 **De los pagos.** - Los pagos de las obligaciones económicas establecidas en el presente Título Habilitante, se ejecutará en las fechas definidas para tal efecto en el ordenamiento jurídico vigente

15.4 **Reliquidación.-** La ARCOTEL se reserva el derecho de ejecutar los procesos de reliquidación de las obligaciones económicas del Concesionario para con la ARCOTEL, durante la vigencia del título habilitante, de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente.

15.5 Los valores adeudados por derechos de concesión a la ARCOTEL que no fueren cancelados dentro de los plazos o términos establecidos podrán dar lugar a que

la ARCOTEL ejecute total o parcialmente la Garantía de Fiel Cumplimiento del Título Habilitante, para hacer efectivo el pago de los valores adeudados y los intereses generados. El Concesionario, de manera inmediata, tendrá la obligación de reponer la Garantía de Fiel Cumplimiento del Título Habilitante en los términos señalados en el presente instrumento, y el ordenamiento jurídico vigente.

- 15.6 **De los intereses.-** Los valores adeudados por parte del Concesionario y que no fueron cancelados dentro de los plazos o términos establecidos en las correspondientes solicitudes de pago o en las fechas previstas, causarán intereses de conformidad a lo previsto en el Código Tributario, desde la fecha del incumplimiento hasta la fecha efectiva de pago. De persistir la mora, la ARCOTEL podrá ejecutar la Garantía de Fiel Cumplimiento del Título Habilitante y ejercer el cobro mediante las acciones establecidas en el ordenamiento jurídico vigente.

CLÁUSULA 16.- DEL SERVICIO UNIVERSAL.

- 16.1 El Concesionario deberá dar cumplimiento a las obligaciones de Servicio Universal que se establezcan en función del ordenamiento jurídico vigente.
- 16.2 El pago de la contribución del 1% definida en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones podrá ser cancelada total o parcialmente por el concesionario mediante la ejecución del plan de inversiones anuales, el cumplimiento de obligaciones de hacer acordadas con la ARCOTEL o a través de la prestación de servicios en zonas priorizadas o segmentos vulnerables de población que consten en el Plan de Servicio Universal, previo autorización de las autoridades nacionales competentes.

CLÁUSULA 17.- PLANES TÉCNICOS FUNDAMENTALES.

- 17.1 **Planes Técnicos Fundamentales.-** El Concesionario aplicará en sus redes de telecomunicaciones, en forma obligatoria, los Planes Técnicos Fundamentales aprobados por la ARCOTEL y sus posteriores modificaciones, en lo que fueren aplicables y debidamente justificados. La administración y control del cumplimiento e implementación de lo dispuesto en los Planes Técnicos Fundamentales la llevará a cabo la ARCOTEL.
- 17.2 **Reportes.-** El Concesionario, está obligado a presentar a la ARCOTEL los reportes establecidos en los Planes Técnicos Fundamentales aprobados en los formatos y plazos dispuestos para tal fin, en lo que fueren aplicables y debidamente justificados.

CLÁUSULA 18.- REGISTROS E INFORMES.

- 18.1 **Archivo y Registro de la Información.-** De conformidad con el ordenamiento jurídico vigente, el Concesionario mantendrá los documentos y registros de la información en formato físico o digital, proveniente de la ejecución del presente título habilitante durante el tiempo de vigencia de la concesión.
- 18.2 **Informes.-** El Concesionario está obligado a entregar a la ARCOTEL la información del servicio otorgado, durante la vigencia de este título habilitante, con la periodicidad que se indica en el Apéndice B. En caso de que se establezcan por medio de normas, reglamentos, disposiciones o resoluciones, condiciones, plazos o demás aspectos relativos a la entrega de información, el Concesionario deberá cumplir con los mismos de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

CLÁUSULA 19.- DERECHOS DEL CONCESIONARIO.

Concomitante con las obligaciones determinadas en el presente instrumento y las que se deriven del ordenamiento jurídico vigente, el Concesionario tendrá, entre otros, los siguientes derechos:

- 19.1 **Prestar y explotar el servicio otorgado.-** El Concesionario tendrá derecho a prestar y explotar el servicio otorgado, dentro del área de concesión determinada en la cláusula 8 del presente instrumento.
- 19.2 **Obtener una retribución económica por la prestación del servicio.-** El Concesionario tendrá derecho a liquidar, facturar y recaudar de sus abonados, clientes y usuarios, el monto correspondiente por la prestación del servicio otorgado. Para ello, aplicará las condiciones establecidas en el Régimen Tarifario de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente. El pliego tarifario consta en el Apéndice B.
- 19.3 **Ofrecer y comercializar planes, promociones, paquetes y tarifas de servicios.-** El Concesionario, podrá ofrecer y comercializar planes, promociones, paquetes y tarifas del servicio otorgado, previa notificación a la ARCOTEL, conforme al ordenamiento jurídico vigente.

La comercialización de los planes, promociones, paquetes y tarifas de los servicios podrá incorporar y establecer diversas modalidades de pago, donde la forma, sea ésta impresa o electrónica, y el período de facturación, liquidación y recaudación serán conocidos y aceptados por el abonado, cliente y usuario, con sujeción al ordenamiento jurídico vigente.

Cobrar a los abonados, clientes y usuarios las tarifas conforme al ordenamiento jurídico vigente, y el presente instrumento.

19.4 **Explotar las frecuencias asignadas.** - El Concesionario tendrá derecho a usar y explotar las bandas de frecuencias concesionadas, de conformidad con lo estipulado en la Cláusula 8 de este título habilitante.

19.5 **Recibir un trato igualitario y no discriminatorio.**- De conformidad con el ordenamiento jurídico vigente, el Concesionario tiene derecho a no ser discriminado y recibir un tratamiento igualitario al otorgado a otras concesionarias de telecomunicaciones. Bajo este contexto, las partes convienen que, a partir de la suscripción del título habilitante, el Concesionario recibirá el mismo tratamiento que la ARCOTEL otorgue a favor de otros concesionarios que presten el mismo servicio otorgado en condiciones equivalentes.

Si se otorgare en el futuro, a otros concesionarios que presten el mismo servicio en condiciones equivalentes, un tratamiento más favorable, el Concesionario solicitará a la ARCOTEL le conceda la extensión de dicho tratamiento. Esta solicitud deberá ser atendida y resuelta por la ARCOTEL de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente. De ser procedente concederá dicho tratamiento al Concesionario, para lo cual adoptará las medidas pertinentes a fin de salvaguardar dicho derecho y/o de ser el caso la modificación o ampliación de este Título Habilitante. Los efectos del tratamiento igualitario se generarán una vez notificada la resolución respectiva al Concesionario. No se entenderá como trato discriminatorio, el hecho de que la ARCOTEL establezca un pago por derechos de Concesión para otros concesionarios que presten el mismo servicio otorgado, distinto al que consta en el presente Título Habilitante. Así mismo, no se entenderá como trato discriminatorio hacia el Concesionario, las regulaciones asimétricas que, motivadamente y en estricto cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente, la ARCOTEL haya dictado o lo haga en el futuro.

19.6 Así mismo, el Concesionario tendrá derecho a tomar las acciones correspondientes con la finalidad de impedir la utilización no autorizada de su red o servicios; y, de ser el caso a solicitar las reparaciones que sean necesarias, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

19.7 El Concesionario de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente está habilitado, para comercializar y proveer los equipos terminales, en caso de ser requeridos por los usuarios; siempre y cuando, no constituya una venta atada a la prestación del servicio otorgado.

19.8 **Notificación.** - Los actos administrativos, de supervisión y control, emitidos por la ARCOTEL, relacionados con el presente Título Habilitante y su aplicación, le serán notificados al Concesionario para su conocimiento o ejecución según corresponda.

Dichos actos entrarán en vigencia una vez notificados al Concesionario.

19.9 Suspender líneas de manera coordinada con la ARCOTEL en aplicación del ordenamiento jurídico vigente, cuando los abonados, clientes y usuarios hagan

mal uso del servicio, así como cuando se detecte el uso de líneas para la prestación de servicios no autorizados.

19.10 Los demás que se encuentren determinados y considerados en las distintas cláusulas del presente Título Habilitante y el ordenamiento jurídico vigente.

CLÁUSULA 20.- SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS CON TERCEROS.

20.1 El Concesionario, durante el plazo de vigencia de la concesión, podrá negociar, subcontratar y suscribir convenios o contratos con terceros que sean necesarios o convenientes para la ejecución de este Título Habilitante, con sujeción al ordenamiento jurídico vigente.

20.2 La celebración de estos contratos o convenios no exime al Concesionario del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Título Habilitante, ni de las establecidas en el ordenamiento jurídico vigente.

20.3 En cualquier caso, el Concesionario siempre será responsable ante los abonados, clientes y usuarios y ante la ARCOTEL, por la prestación del servicio otorgado en los términos definidos en el presente Título Habilitante y en el ordenamiento jurídico vigente.

CLÁUSULA 21.- INFRAESTRUCTURA Y REDES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OTORGADO.

21.1 El Concesionario registrará la infraestructura y redes vinculadas con la prestación del servicio autorizado, para lo cual utilizará los formatos y procedimientos establecidos por la ARCOTEL, de acuerdo al Apéndice B, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

21.2 El Concesionario deberá permitir y exigir para sí la compartición de infraestructura en las condiciones que la utilización de la misma lo permita, siempre que exista la factibilidad para la prestación del servicio, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

CLÁUSULA 22.- CONTINUIDAD DEL SERVICIO.

22.1 Si se termina el título habilitante por las causas previstas en el presente instrumento y en el ordenamiento jurídico vigente, la ARCOTEL tomará las medidas pertinentes para asegurar la continuidad del servicio.

22.2 En todo lo concerniente a traspaso de bienes afectos a la prestación del servicio concesionado, valoración de activos y otros temas afines, se sujetará a lo previsto en el presente instrumento y en general al ordenamiento jurídico vigente.

CLÁUSULA 23.- BIENES.

Los bienes y derechos que adquiriera el Concesionario, a cualquier título, que queden afectos a la prestación del servicio de Telefonía Fija contemplado en el presente instrumento, estarán sujetos a lo estipulado en este Título Habilitante y en el ordenamiento jurídico vigente.

CLÁUSULA 24.- TRATAMIENTO DE BIENES AL TÉRMINO DE LA CONCESIÓN.

En caso de extinción del título habilitante por cualquiera de las causales previstas en el ordenamiento jurídico vigente, la ARCOTEL respecto de los bienes afectos a la prestación del servicio, tomará las medidas pertinentes para asegurar la continuidad del mismo, de conformidad con lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.

CLÁUSULA 25.- OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LA ARCOTEL.

Son obligaciones y derechos los siguientes:

- 25.1 Responder las solicitudes, propuestas o requerimientos que presente el Concesionario, en relación con este Título Habilitante dentro del término de treinta (30) días, salvo que en el presente instrumento o en el ordenamiento jurídico vigente se establezcan términos y plazos distintos.
- 25.2 Dar a conocer, a petición del Concesionario, el estado de trámite de las solicitudes, propuestas o requerimientos.
- 25.3 Precautelarse que el Espectro Radioeléctrico, en el caso de frecuencias esenciales y no esenciales, asignado al Concesionario, se mantenga libre de interferencias perjudiciales.
- 25.4 Los demás derechos y obligaciones a los que hagan referencia el presente instrumento y el ordenamiento jurídico vigente.

CLÁUSULA 26.- SUPERVISIÓN Y CONTROL.

- 26.1 La prestación del servicio otorgado por parte del Concesionario está sujeta a la supervisión y control de la ARCOTEL, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente, para lo cual se podrá realizar, a costo de la ARCOTEL, las auditorías técnicas y exámenes necesarios.
- 26.2 Sin perjuicio de las funciones y atribuciones que el ordenamiento jurídico vigente asigna a la ARCOTEL, este organismo verificará el cumplimiento de los parámetros de calidad que constan en el Apéndice B o los que los sustituyan y demás condiciones previstas en este Título Habilitante. Para tal fin, podrá inspeccionar las instalaciones y los equipos de manera coordinada con el Concesionario, de conformidad con el Apéndice B.

El Concesionario tendrá la obligación de efectuar la medición de los Índices de Calidad que constan en el Apéndice B o en las resoluciones que los sustituyan, establecidas por la ARCOTEL sin perjuicio de que la ARCOTEL realice mediciones con sus equipos cuando se requiera. Los resultados de las mediciones realizadas por el Concesionario y sus respectivos archivos de respaldo estarán a disposición de la ARCOTEL para su monitoreo mediante el Sistema Automatizado de Adquisición de Datos (SAAD), o en el sistema o plataformas que defina la ARCOTEL para tal fin. La información deberá actualizarse periódicamente de acuerdo a los términos constantes en el Apéndice B.

- 26.3 El cumplimiento de los Índices de Calidad y del régimen tarifario será controlado por la ARCOTEL de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

CLÁUSULA 27.- OBLIGACIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OTORGADO.

- 27.1 La prestación del servicio otorgado por parte del Concesionario se efectuará sobre la base de los principios de eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, de acuerdo a lo previsto en el presente instrumento y en el ordenamiento jurídico vigente.

- 27.2 **Continuidad del Servicio otorgado.-** Salvo los casos previstos en este instrumento y en el ordenamiento jurídico vigente, el Concesionario no podrá interrumpir o suspender temporal o definitivamente la prestación del servicio otorgado, en todo o en parte, sin autorización previa de la ARCOTEL. Para la reubicación de terminales de telecomunicaciones de uso público, se requerirá únicamente informar a la ARCOTEL.

La notificación de las interrupciones del servicio concesionado se efectuará a través de los canales establecidos en el Manual de Procedimiento de Notificación de Interrupciones conforme al Apéndice B.6 y a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.

- 27.3 Para la prestación del servicio a través de terminales de uso público, se deberá observar lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.

- 27.4 **Suspensión del servicio a los abonados o clientes.-** El servicio prestado a los abonados, clientes y usuarios podrá ser suspendido por las causales previstas en el ordenamiento jurídico vigente.

- 27.5 **Aplicación de las regulaciones en la prestación del servicio.-** El Concesionario prestará el servicio otorgado, en los términos constantes en el presente instrumento y conforme a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.

CLÁUSULA 28.- DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN RÉGIMEN DE ESTADO DE EXCEPCIÓN (EMERGENCIA).

28.1 Considerando el ordenamiento jurídico vigente y en aquellos casos en que medie una situación de emergencia, cuando el Presidente o Presidenta de la República emita un Decreto Ejecutivo de Estado de Excepción por acontecimientos catastróficos que afecten la continuidad en la provisión de los servicios públicos, situaciones que supongan grave peligro para las personas o el ambiente, y/o eventos que afecten el orden interno o la defensa nacional; y en el caso que involucre la necesidad de utilización de los servicios de telecomunicaciones, el Concesionario se sujetará a lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente, teniendo entre otros, la obligación de permitir el control directo e inmediato de las operaciones para la provisión de los servicios de telecomunicaciones en el área afectada, por parte del ente rector de la defensa nacional. Dicho control cesará cuando se levante la declaratoria de Estado de Excepción conforme lo previsto en el artículo 166 de la Constitución de la República del Ecuador y el Decreto de Estado de Excepción.

28.2 El Concesionario tendrá derecho al pago del justo valor del servicio prestado, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente para los casos de emergencias

CLÁUSULA 29.- INVOLABILIDAD Y SECRETO DEL CONTENIDO DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

29.1 El Concesionario mantendrá el secreto de la información cursada a través de su red y no podrá interceptarla o interferirla, divulgarla, publicarla o utilizar indebidamente su contenido.

29.2 El Concesionario deberá tomar las medidas necesarias para proteger la confidencialidad de las comunicaciones cursadas a través de sus sistemas, redes y plataformas. Si la violación de la confidencialidad de una comunicación es imputable al Concesionario, éste será responsable por el hecho propio y por el de sus trabajadores y contratistas, siendo susceptible de merecer las sanciones correspondientes señaladas en el ordenamiento jurídico vigente. Si la violación es imputable a un tercero, el Concesionario notificará a la ARCOTEL, para que se tomen las medidas que corresponda. El Concesionario en ningún caso podrá interferir o autorizar la divulgación del contenido de las comunicaciones, salvo los siguientes casos:

29.2.1 Consentimiento expreso debidamente documentado de todas las partes afectadas; y,

29.2.2 Orden judicial obtenida previamente, cuando fuere procedente.

La obligación establecida en esta Cláusula no limitará el derecho del Concesionario de prestar un servicio de identificación de llamada (Caller ID).

Para los casos correspondientes a la Seguridad Nacional, se estará a lo establecido al ordenamiento jurídico vigente.

29.3 Información Confidencial y protección de la información personal.- La Información Pública personal relativa a los abonados, clientes y usuarios, que no esté sujeta al principio de publicidad y que comprenda aquella derivada de sus derechos personalísimos y fundamentales, tiene el carácter de confidencial. El Concesionario se obliga a mantener la confidencialidad de dicha información y la podrá usar o divulgar únicamente previo el consentimiento, expreso y por escrito de los abonados, clientes y usuarios o cuando se trate de investigaciones que realicen las autoridades públicas competentes conforme al ordenamiento jurídico vigente.

Igualmente, el Concesionario no podrá utilizar el servicio otorgado para enviar a los abonados, clientes y usuarios mensajes masivos o individuales o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previa y expresamente autorizados por el cliente, abonado o usuario, de conformidad con lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.

29.4 Seguridad Nacional.- El Concesionario cumplirá las disposiciones relativas en todo lo que respecta a Seguridad Nacional conforme al ordenamiento jurídico vigente.

29.5 Manejo de la base de datos de los abonados y clientes.- El manejo de la base de datos que contenga datos personales consignados por los abonados y clientes, se registrará por los siguientes principios:

29.5.1 Exactitud de la información.

29.5.2 Pertinencia de la información;

29.5.3 Temporalidad de la información o tiempo máximo necesario para su uso;
y,

29.5.4 Confidencialidad de la información.

El Concesionario no podrá difundir, distribuir o intercambiar la Base de Datos de sus abonados y clientes, sin su previo consentimiento claro y expreso y en sujeción al ordenamiento jurídico vigente. En cualquier momento, el abonado o cliente podrá revocar su consentimiento, notificándolo por cualquier medio legal al Concesionario, el que efectuará los cambios operativos correspondientes sin costo alguno. Esta restricción no incluye los datos contenidos en la guía telefónica.

29.6 Las obligaciones a las que se refieren los numerales 29.1, 29.2, 29.3, 29.4 y 29.5, no limitan los derechos de la ARCOTEL para acceder a la información pública en los términos que establezca el ordenamiento jurídico vigente.

29.7 Sin perjuicio de lo dispuesto en esta cláusula, el Concesionario no es responsable del contenido de la información cursada por terceros a través de sus redes.

CLÁUSULA 30.- DE LA COMPETENCIA.

30.1 El servicio otorgado materia de este Título Habilitante se brindará evitando los monopolios, sin aplicar prácticas restrictivas o de abuso de posición dominante y la competencia desleal que impidan, limiten, restrinjan, distorsionen o en general, afecten la sana competencia entre las empresas, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

30.2 Para efecto de lo anterior, se aplicarán los principios de transparencia, neutralidad, no discriminación y equidad conforme el ordenamiento jurídico vigente, en especial en lo referente a las condiciones, estándares técnicos en la prestación del servicio y tarifas.

CLÁUSULA 31.- ÍNDICES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OTORGADO.

El cumplimiento de los Índices de Calidad será controlado por la ARCOTEL, conforme lo descrito en los Apéndices de este Título Habilitante, y la normativa que expida la ARCOTEL para tal fin.

CLÁUSULA 32.- INTERCONEXIÓN Y ACCESO.

En materia de interconexión y acceso, de conformidad con el Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión por Suscripción y ordenamiento jurídico vigente, el Concesionario se sujetará a lo siguiente:

32.1 El Concesionario está obligado a proveer interconexión a su red pública de telecomunicaciones, a cualquier otro prestador de servicios de telecomunicaciones que lo solicite, así como a acceder a la interconexión con las redes públicas de otros prestadores de servicios de telecomunicaciones, de conformidad con lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente, debiendo atender a tales efectos a los principios de neutralidad, igualdad de acceso y trato no discriminatorio.

32.2 El Concesionario estará facultado a permitir el acceso a los elementos desagregados de la red determinados en la Oferta Básica de Interconexión, en los términos y condiciones que se formalicen entre las partes a través de un convenio.

32.3 El Concesionario no podrá suspender la interconexión o el acceso, sin autorización de la ARCOTEL, salvo los casos y procedimientos que se establezcan en el ordenamiento jurídico vigente.

32.4 En caso de la determinación de cargos de interconexión, mediante disposición emitida por la ARCOTEL, sin perjuicio de su inmediato cumplimiento y en aplicación del principio de transparencia, el Concesionario tendrá el derecho a solicitar y a ser informado sobre los procedimientos, fundamentos y aplicación de los modelos utilizados en la disposición aplicada para el efecto, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

32.5 El Concesionario tendrá el derecho a exigir y comprobar que los aparatos, sistemas, dispositivos, o que las redes que accedan se conecten e interconecten a la red de su propiedad, no ocasionen perjuicios, interferencias o cualquier daño y riesgo a la red, así como a verificar que tiene los correspondientes títulos habilitantes y certificados de homologación, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

CLÁUSULA 33.- DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

Las condiciones generales de los contratos para la prestación de servicios serán reguladas por la ARCOTEL de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

Los abonados y clientes tienen derecho a que los términos de los contratos de adhesión o los negociados con los clientes no sean modificados unilateralmente por el Concesionario; para la modificación se remitirá a lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.

CLÁUSULA 34.- DERECHOS DE LOS ABONADOS, CLIENTES Y USUARIOS.

Para efectos de este Título Habilitante, los derechos de los abonados, clientes y usuarios, sin que los mismos sean limitativos, restrictivos o condicionantes respecto de los demás derechos que se deriven del ordenamiento jurídico vigente; serán, disponer de información veraz, clara, completa, oportuna y adecuada que les permita conocer las características generales de los bienes y servicios que ofrezca el Concesionario (naturaleza, calidad, cantidad y tarifas) y ejercer todos sus derechos, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

Los abonados, clientes y usuarios podrán recurrir ante cualquier autoridad pública competente para presentar quejas y reclamos por la prestación deficiente del servicio otorgado.

CLÁUSULA 35.- RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO FRENTE AL ABONADO, CLIENTE Y USUARIO.

35.1 **Responsabilidad.** El Concesionario será responsable frente a sus abonados, clientes y usuarios por el correcto funcionamiento, la aplicación del régimen tarifario y la calidad del servicio prestado, conforme lo señalado en el presente Título Habilitante de concesión.

En el caso de que alguna falla se presente, deberá realizar las acciones necesarias para solucionar dicha falla, en el menor tiempo posible, y de conformidad con lo establecido en el respectivo Apéndice del presente Título Habilitante.

- 35.2 **Incumplimiento.** En caso de existir indicios de que el Concesionario no preste el servicio otorgado en los términos y condiciones señalados en el presente Título Habilitante y en el contrato de adhesión o el que se celebre con el cliente, la ARCOTEL en base a sus competencias realizará las diligencias correspondientes para la aplicación del procedimiento sancionador y en general del régimen sancionatorio establecido en el ordenamiento jurídico vigente.

CLÁUSULA 36.- DE LAS RECLAMACIONES DE LOS ABONADOS, CLIENTES Y USUARIOS.

De acuerdo con lo dispuesto en este Título Habilitante, el Concesionario mantendrá un sistema eficiente para la solución de quejas y reclamos, las cuales deberán ser resueltas conforme lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.

CLÁUSULA 37.- DE LA RETRIBUCIÓN Y FACTURACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO AL ABONADO, CLIENTE Y USUARIO.

- 37.1 El Concesionario tendrá derecho a liquidar, facturar y recaudar a sus abonados, clientes y usuarios de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente, los montos correspondientes por la prestación del servicio.
- 37.2 **Contenido de la Factura.-** En la factura que emita el Concesionario deberá constar al menos lo siguiente: el tipo de servicio prestado a sus abonados o clientes autorizados conforme al Apéndice B, el período que comprende la facturación, los cargos aplicables tales como, tiempo de uso, las tarifas aplicables, los impuestos aplicables, los descuentos realizados y los demás valores relacionados con la prestación del servicio, conforme el ordenamiento jurídico vigente.
- 37.3 El Concesionario tendrá derecho a realizar reliquidaciones de los consumos efectuados por sus abonados/clientes-usuarios y no facturados por errores técnicos o administrativos debidamente comprobados, de hasta tres (3) meses de antigüedad; lo que será comunicado al abonado/cliente-usuario afectado, personalmente o por cualquier medio legalmente permitido, según corresponda y adicionalmente se notificará a la ARCOTEL. En estos casos no podrá cobrar intereses; y, deberá dar facilidades de pago si el abonado/cliente-usuario lo solicita. De darse la reliquidación, se efectuará con base en las tarifas aplicadas a la fecha de consumo, observando el procedimiento y los plazos dispuestos en el ordenamiento jurídico vigente.

CLÁUSULA 38.- RÉGIMEN TARIFARIO.

- 38.1 Las tarifas del servicio de Telefonía Fija cumplirán con los principios de equidad y transparencia en el trato con todos sus abonados, clientes o usuarios.
- 38.2 El Concesionario debe cumplir las obligaciones relacionadas con tarifas preferenciales de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.
- 38.3 Los procedimientos para la aplicación del régimen tarifario (fijación, modificación y ajustes) se sujetarán a lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.

CLÁUSULA 39.- SERVIDUMBRES Y EXPROPIACIONES.

Las servidumbres y expropiaciones se regirán a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.

CLÁUSULA 40.- GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

El Concesionario, entregará a la ARCOTEL una garantía de fiel cumplimiento, a nombre de la Institución que cumpla con las características y condiciones establecidas conforme al ordenamiento jurídico vigente.

CLÁUSULA 41.- SEGUROS

- 41.1 El Concesionario mantendrá vigentes por el plazo del presente título habilitante las pólizas de seguros con característica contra todo riesgo ("all risk") que se ofrezca en el mercado y que permita salvaguardar sus bienes contra actos producidos por terceros tales como accidentes, hurtos, robo, sabotaje, vandalismo, terrorismo y contra actos de fuerza mayor; así como de responsabilidad civil para responder por daños a terceros, en su persona o en sus bienes, por actos imputables al Concesionario probados en debida forma.
- 41.2 Los montos a cubrir y los costos que demanden dichas contrataciones, son de responsabilidad y cargo del Concesionario.
- 41.3 En un término no mayor a veinte (20) días contados a partir de la inscripción del título habilitante que corresponda, en el Registro Público de Telecomunicaciones, el Concesionario remitirá a la ARCOTEL una copia de la póliza de seguros, donde consten la existencia, plazo y las coberturas correspondientes. En caso de no presentarse dicha copia en el término indicado, el título habilitante quedara sin efecto sin necesidad de trámite administrativo alguno
- 41.4 Posteriormente, el Concesionario remitirá copia de las renovaciones correspondientes, dentro del término de los siguientes quince (15) días de efectuadas.

41.5 La contratación de estos seguros no reduce ni modifica las obligaciones del Concesionario, establecidas en el presente instrumento, ni la exime de su cumplimiento. En todo caso, se mantendrá indemne a la ARCOTEL de cualquier responsabilidad que se le llegare a establecer por estos conceptos.

CLÁUSULA 42.- INCUMPLIMIENTOS Y SANCIONES.

En lo relacionado con los incumplimientos de carácter contractual o normativo, se observará lo preceptuado en el ordenamiento jurídico vigente.

CLÁUSULA 43.- DE LA INTERVENCIÓN DE LA CONCESIÓN.

Lo relativo a la intervención de la concesión se sujetará a lo establecido al ordenamiento jurídico vigente.

CLÁUSULA 44.- EXTINCIÓN O REVOCATORIA DEL TÍTULO HABILITANTE DE CONCESIÓN.

La extinción o revocatoria del título habilitante y todo el procedimiento relacionado a su instrumentación, deberán realizarse con base en lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.

CLÁUSULA 45.- RIESGOS.

45.1 El Concesionario ejecutará el presente Título Habilitante y prestará el servicio otorgado bajo su entera responsabilidad, en régimen de competencia, sin exclusividad alguna y en aplicación del ordenamiento jurídico vigente. Para ello, deberá tomar todas las medidas que considere pertinentes a fin de que el servicio no sea desatendido, disminuido, suspendido o interrumpido.

45.2 La ARCOTEL no garantiza la rentabilidad, el éxito económico o el valor del negocio.

45.3 El Concesionario asume todos los riesgos inherentes a la prestación del servicio otorgado.

45.4 El Concesionario en ningún caso podrá eximirse de su responsabilidad frente a sus abonados, clientes y usuarios y, ante los organismos de regulación, administración y control de las telecomunicaciones, a la que está obligada, aun cuando contrate o subcontrate con terceros la prestación y/o reventa de los servicios, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

CLAUSULA 46.- OBTENCIÓN DE OTROS PERMISOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

El Concesionario tiene la obligación y el derecho a obtener de las Instituciones del Estado, las autorizaciones, licencias, derechos de uso y ocupación de derechos de vía estatales o del régimen seccional o permisos necesarios, incluyendo licencias o

permisos de construcción y otros distintos de los de telecomunicaciones, para tender o cruzar líneas aéreas o subterráneas en carreteras, avenidas, calles, parques, caminos y otros bienes del dominio público, sólo para los fines específicos de la prestación de los servicios respectivos, para lo cual el Concesionario dará cumplimiento a los requisitos y procedimientos establecidos en el ordenamiento jurídico vigente. Así mismo deberán cumplir las Disposiciones y Acuerdos que para tal efecto emita el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información o los que se deriven del ordenamiento jurídico vigente.

CLÁUSULA 47.- CONSECUENCIAS PROVENIENTES DE EVENTOS DE FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO.

- 47.1 Ninguna de las partes responderá ante la otra por el incumplimiento, suspensión o retraso en la ejecución de las obligaciones de este Título Habilitante relacionadas con un evento de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, y ninguna de las partes estará obligada a indemnizar a la otra por los perjuicios causados, cuando esto se deba a Fuerza Mayor o Caso Fortuito debidamente comprobados.
- 47.2 En caso de producirse un evento calificable como de Fuerza Mayor o Caso Fortuito de efectos transitorios, la parte afectada quedará eximida del cumplimiento de las obligaciones relativas a dicho evento que le correspondan en virtud de lo establecido en este Título Habilitante, mientras duren los efectos derivados del referido evento; sin embargo deberá tomar las medidas y adoptar las acciones pertinentes, incluyendo aquellos desembolsos e inversiones necesarios, a efectos de solucionar o mitigar en el menor tiempo posible las consecuencias de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, para permitir que el servicio otorgado continúe siendo prestado en los términos de este Título Habilitante.
- 47.3 En caso de producirse un evento calificable como de Fuerza Mayor o Caso Fortuito que imposibilite continuar con la ejecución del Título Habilitante de concesión y la prestación del servicio otorgado, las Partes podrán acordar la terminación del mismo por mutuo acuerdo de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.
- 47.4 El Concesionario responderá por los daños de cualquier naturaleza que, con motivo de la prestación del servicio, derivados de las obligaciones del presente Título Habilitante se ocasionaren a terceros, declarados por autoridad competente, a menos que sean exclusivamente imputables a eventos de Fuerza Mayor o Caso Fortuito.

CLÁUSULA 48.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

- 48.1 Cualquier controversia que surja con relación a la ejecución del presente Título Habilitante, incluyendo su interpretación y cumplimiento, podrá ser resuelta amistosamente por las partes.

48.2 Si las partes no resuelven la controversia en forma amistosa directa o en la etapa de mediación, se someterán a la jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, con sede en la ciudad de Quito.

CLÁUSULA 49.- RECLAMOS Y RECURSOS ADMINISTRATIVOS.

Los reclamos, recursos administrativos y otras peticiones o requerimientos que presente el Concesionario se tramitarán de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

CLÁUSULA 50.- IDIOMA.

El idioma del presente Título Habilitante, así como las comunicaciones que se cursen a efectos de cumplimiento del mismo, es el castellano.

CLÁUSULA 51.- JURISDICCIÓN.

51.1 Para todos los efectos derivados del presente Título Habilitante, las partes se someten a la jurisdicción ecuatoriana y el ordenamiento jurídico vigente de la República del Ecuador.

51.2 Las partes renuncian fuero y domicilio y se someten en caso de controversia al régimen estipulado en el presente Título Habilitante.

51.3 Las partes renuncian a los mecanismos de solución de controversias constantes en convenios internacionales, respecto de cualquier tema relacionado, originado o vinculado con la ejecución, terminación o efectos del presente Título Habilitante.

CLÁUSULA 52.- MONEDA.

Para todos los efectos derivados de este Título Habilitante, la moneda aplicable es el dólar de los Estados Unidos de América.

CLÁUSULA 53.- ADMINISTRACIÓN DEL TÍTULO HABILITANTE.

La administración de este Título Habilitante estará a cargo de la ARCOTEL.

CLÁUSULA 54.- ACUERDO GLOBAL.

Este instrumento, conjuntamente con sus Apéndices y documentos habilitantes representa el acuerdo global y total convenido por las partes, así como sus reformas o modificaciones si las hubiere.

CLÁUSULA 55.- NULIDAD PARCIAL Y SUPERVIVENCIA DEL TÍTULO HABILITANTE.

Si cualquier término o estipulación de este Título Habilitante es declarado nulo, inválido o no exigible por el organismo jurisdiccional competente, de acuerdo con el

ordenamiento jurídico vigente, tal declaratoria no afectará la legalidad, validez o exigibilidad de las restantes estipulaciones del mismo.

CLÁUSULA 56.- DOCUMENTOS DEL TÍTULO HABILITANTE.

Dentro del presente Título Habilitante se incorporan los documentos habilitantes y anexos, los cuáles se detallan a continuación:

56.1 Documentos habilitantes:

56.1.1 Copia certificada del nombramiento de la Director(a) Ejecutivo (a) de la ARCOTEL.

56.1.2 Resolución ARCOTEL-XXXX-XXXX de XX de XXXX de XXXX, mediante la cual la Dirección Ejecutiva otorga la habilitación general con la que se instrumenta el Contrato de Concesión para la prestación del servicio de Telefonía Fija.

56.1.3 Certificación de existencia legal del Concesionario.

56.1.4 Copia certificada del nombramiento del representante legal del Concesionario, debidamente inscrito en el Registro Mercantil.

56.2 Documentos anexos:

56.2.1 Apéndice A.- Datos Generales

56.2.2 Apéndice B.- Condiciones Específicas para la prestación del Servicio de Telefonía Fija y sus Apéndices.

Cada Apéndice podrá contener a su vez Apéndices. Los documentos anexos formarán parte integrante e inseparable de este título habilitante.

CLÁUSULA 57.- DOMICILIO PARA COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES ENTRE LAS PARTES.

57.1 Todas las citaciones, peticiones, demandas, avisos y otras comunicaciones que se deban dar o realizar en aplicación de este título habilitante, deberán realizarse por escrito por medios físicos o electrónicos y se considerarán válidamente realizadas cuando cuenten con la siguiente información y la respectiva confirmación de su recepción en las siguientes direcciones:

57.2 Razón Social del Concesionario:

Dirección Domiciliaria:

Correo electrónico:

57.3 ARCOTEL:

Director/a Ejecutivo/a de la ARCOTEL.

Dirección Domiciliaria: Av. Diego de Almagro N31-95 y Alpallana, Edif.
ARCOTEL, Quito - Ecuador

Correo electrónico:

57.4 Las comunicaciones podrán realizarse por vía electrónica

57.5 Las direcciones domiciliarias aquí indicadas pueden ser cambiadas en cualquier momento mediante comunicación escrita dirigida a la otra Parte, por lo menos con quince (15) días de anticipación a la vigencia de la nueva dirección domiciliaria.

CLÁUSULA 58.- DISPOSICIÓN FINAL.

El presente documento contiene condiciones aplicables al servicio concesionado en este instrumento. En todo lo que no estuviere aquí previsto, se observará el ordenamiento jurídico vigente.

Suscriben:

POR LA ARCOTEL

.....
DIRECTOR (A) EJECUTIVO (A)

POR

.....
APODERADO ESPECIAL.

APÉNDICE A

DATOS GENERALES

DATOS DEL POSEEDOR DEL TÍTULO HABILITANTE CONCESIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA	
RAZÓN SOCIAL	
DOMICILIO SOCIAL.-	
LUGAR DE CONSTITUCIÓN	
Fecha de constitución	REGISTRO MERCANTIL: _____
Plazo de constitución	
ESTRUCTURA ACCIONARIA	
Capital social	
Valor nominal	
Relación de socios	
RUC	
DOMICILIO Y NOTIFICACIONES (incluye correo electrónico)	
REPRESENTANTE LEGAL PERSONA RESPONSABLE EFECTOS DE NOTIFICACIONES	Y A Nombres/Apellidos: C.C/Pasaporte: Cargo:
EXISTENCIA DE VINCULACIÓN	(Detallar según declaración juramentada presentada)
TIPO DE TÍTULO HABILITANTE	Concesión (empresas mixtas, régimen privado y de la economía popular y solidaria, empresas públicas de propiedad estatal de los países de la comunidad internacional)
PLAZO DE INICIO DE OPERACIONES	No aplica por ser renovación
DESCRIPCIÓN DE LA RED Y DEL SERVICIO;	Ver apéndices.
DURACIÓN	15 años (empresas mixtas, régimen privado y de la economía popular y solidaria; empresas públicas de propiedad estatal de los países de la comunidad internacional)
ÁREA DE CONCESIÓN	Ver apéndices.
PLAN DE EXPANSIÓN	Ver apéndices.
PAGA DERECHOS POR OBTENCIÓN DEL TÍTULO HABILITANTE (CONCESIÓN - SERVICIOS)	SÍ, conforme el ordenamiento jurídico vigente

PAGO DERECHOS POR OTORGAMIENTO DE FRECUENCIAS	Sí, conforme el ordenamiento jurídico vigente
PAGO POR TARIFAS POR USO DE FRECUENCIAS	Sí, conforme el ordenamiento jurídico vigente
PAGO CONTRIBUCIÓN PREVISTA EN EL ARTÍCULO 92 DE LA LOT	Sí, conforme el ordenamiento jurídico vigente
SUJETO AL ARTÍCULO 34 DE LA LOT, SI SU NÚMERO DE ABONADOS, CLIENTES/USUARIOS LO DETERMINA	Sí, conforme el ordenamiento jurídico vigente
SUJETO A LA PRESENTACIÓN DE GARANTÍAS DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL TÍTULO HABILITANTE	Sí
PÓLIZAS DE SEGUROS DE RESPONSABILIDAD CIVIL	Sí
TIENE DERECHO A INTERCONEXIÓN	Sí, conforme el ordenamiento jurídico vigente.

DATOS GENERALES DE LOS SOCIOS DEL CONCESIONARIO (persona jurídica)	
NOMBRES o RAZÓN SOCIAL	
DOMICILIO SOCIAL.-	
LUGAR DE CONSTITUCIÓN	
Fecha de constitución	
REGISTRO E INSCRIPCIONES.-	
CAPITAL SOCIAL.-	
Valor nominal	
ACCIONES EN LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.-	
VALOR NOMINAL.-	
PORCENTAJE EN EL CAPITAL DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA	

Nota información a ser llenada para cada socio

APÉNDICE B

CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

Artículo 1.- El Estado ecuatoriano, a través de la ARCOTEL, otorga a favor de, la concesión para la prestación del Servicio de Telefonía Fija que incluye la prestación del servicio de larga distancia internacional, conforme el ordenamiento jurídico vigente. Este servicio puede también ser prestado a través de terminales de telecomunicaciones de uso público.

El servicio concedido puede ser prestado por medios guiados (alámbricos) o inalámbricos.

Artículo 2.- El Concesionario será responsable de mantener e implementar el acceso gratuito a los servicios de emergencia y de la entrega de información de ubicación de llamadas o eventos de emergencia, de conformidad con lo que se determine en el ordenamiento jurídico vigente.

Artículo 3.- Infraestructura inicial.- La infraestructura inicial para la prestación del servicio (infraestructura instalada, con base en la cual se presta el servicio al inicio de la vigencia de este título habilitante), se detalla en el Apéndice B.1.

Artículo 4.- Plan de expansión.- Es obligación del prestador cumplir con el plan de expansión, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente y el Apéndice B.2.

Artículo 5.- Pliego tarifario.- El prestador del servicio podrá fijar libremente sus tarifas, siempre que no sobrepase los techos tarifarios establecidos por la ARCOTEL para el Servicio de Telefonía Fija, de conformidad con el Apéndice B.4 y el ordenamiento jurídico vigente.

Artículo 6.- Parámetros de calidad.- El Concesionario tiene obligación respecto de la calidad de lo siguiente:

6.1 Prestar el Servicio concesionado de conformidad con los parámetros y metas de calidad aprobados por la ARCOTEL y sus posteriores modificaciones; el control de la calidad del servicio estará a cargo de la ARCOTEL.

6.2 El Concesionario tendrá la obligación de entregar la información, de acuerdo al Apéndice B.5 en los formatos y plazos establecidos para el efecto por la ARCOTEL de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

6.3 Los parámetros de Calidad serán medidos, evaluados y controlados de acuerdo al Apéndice B.5, de conformidad al ordenamiento jurídico vigente.

Artículo 7.- Reportes a entregar.-

7.1 El Concesionario está obligado a entregar a la ARCOTEL, la información establecida en el presente apéndice, o la que a futuro llegue a determinar la autoridad mediante el instrumento respectivo, durante la vigencia de este título habilitante con la periodicidad y conforme los formatos e instructivos; así como los procedimientos que establezca la ARCOTEL para tal fin, lo siguiente:

a) Información mensual.- A presentarse hasta el día quince (15) del mes siguiente, al del objeto del reporte:

a.1) Cantidad total de líneas instaladas

a.2) Al menos cincuenta (50) copias de facturas tomadas al azar y su respectivo detalle de llamadas realizadas, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

a.3) Detalle de llamadas realizadas por destino de acuerdo a la información presentada en el numeral anterior.

a.4) Reporte de estaciones radioeléctricas de abonado del servicio de Telefonía Fija inalámbrica en caso de utilizar frecuencias esenciales y no esenciales para la prestación del servicio.

b) Información trimestral. - A presentarse, según corresponda hasta el quince (15) de abril, el quince (15) de julio, el quince (15) de octubre y el quince (15) de enero, de conformidad con el formato que establezca la ARCOTEL.

b.1) Total de minutos de tráfico telefónico cursados y facturados, salientes, entrantes y dentro de la propia red con desglose mensual.

b.2) Total de minutos y llamadas de tráfico telefónico cursado y facturado dentro de la red, con desglose mensual.

b.3) Georreferenciación de Terminales de Telecomunicaciones de Uso Público y PBX.

B.4) Total tráfico facturado de larga distancia internacional. La información referida en este numeral es considerada como reservada.

c) Información semestral. - A presentarse hasta el treinta y uno (31) de enero y el treinta y uno (31) de julio, de conformidad con el formato que establezca la ARCOTEL:

c.1) El reporte del sistema de quejas y reclamos de acuerdo al ordenamiento jurídico vigente, con desglose mensual.

c.2) Información de localización de puntos de interconexión.

d) Información anual.- A presentarse hasta el treinta (30) de junio de cada año:

d.1) Formularios de declaración del impuesto al valor agregado (original y sustitutiva) efectuada ante el Servicio de Rentas Internas (SRI).

d.2) Formularios de contabilidad regulatoria administrativa por servicios que defina la ARCOTEL.

d.3) Reporte de contabilidad separada por servicio.

d.4) Diagrama de la arquitectura de la red que muestre, como mínimo, red de acceso, transporte, conmutación y plataformas de servicios con su ubicación geográfica.

d.5) Información de las líneas devueltas, con desglose mensual.

f) Información anual. - A presentarse dentro de los 30 días del primer mes del año siguiente.

f.1) Información de tráfico e Interconexión. - Ingresos y egresos generados por la interconexión, detallados en forma trimestral.

f.2) Estado pormenorizado de ejecución del Plan de Expansión del año inmediato anterior.

f.3) Informe de cumplimiento de Índices de Calidad del año inmediato anterior.

7.2 **Otras obligaciones sin periodo de tiempo.-** Información detallada para la modelación y determinación de los cargos de interconexión, que deberá proporcionarse en el momento que lo requiera la ARCOTEL de acuerdo al ordenamiento jurídico vigente. El Concesionario deberá atender el pedido en un término o plazo, dispuesto por la ARCOTEL. En el caso de que el Concesionario solicite ampliación del término o plazo, deberá presentar los justificativos correspondientes.

7.3 La información señalada en el numeral 7.1, deberá ser entregada a la ARCOTEL, mediante un sistema automatizado con acceso a través del Internet con clave de ingreso individual, en los formatos acordados para tal efecto.

- 7.4 El Sistema Automatizado de Adquisición de Datos (SAAD) está operativo a la presente fecha y la información de respaldo correspondiente a lo mostrado por el sistema deberá estar disponible para su verificación, hasta veinte y cuatro (24) meses después de su carga.

El SAAD estará a disposición de la ARCOTEL para su administración y control; en caso de que la ARCOTEL implemente un sistema propio, el Concesionario tendrá la obligación de sujetarse al mismo.

- 7.5 La ARCOTEL podrá solicitar al Concesionario que presente, en medios físicos, magnéticos o electrónicos, informes y otros datos adicionales con relación al presente título habilitante de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente. El Concesionario deberá atender el pedido en el término o plazo dispuesto por la ARCOTEL. En el caso de que el Concesionario solicite ampliación del término, deberá presentar los justificativos correspondientes.

- 7.6 La información entregada a la ARCOTEL que sea de carácter confidencial y no divulgable de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente deberá ser presentada y tratada como tal por los funcionarios que tengan acceso a ella.

- 7.7 El Concesionario, con sujeción al ordenamiento jurídico vigente, permitirá a la ARCOTEL, el ingreso al Centro de Gestión de Red o su equivalente, que muestre el estado de la red y las alarmas activas en tiempo real que afecten de cualquier forma los servicios autorizados.

En caso de que la ARCOTEL emita una normativa relacionada con la entrega de reportes, el Concesionario se sujetará a la misma

- 7.8 Sin perjuicio de lo aquí establecido, la información y formularios solicitados podrán ser modificados a fin de optimizar los requerimientos y periodicidad con la que esta deba ser presentada, en base a lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.

APÉNDICE B.1

INFORMACIÓN TÉCNICA DE LA RED INALÁMBRICA

(Aquí se incluirá el detalle técnico de las frecuencias que se soliciten en la renovación de concesión de frecuencias asociadas al Servicio de Telefonía Fija. Informe técnico)

APÉNDICE B.2

INFORMACIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO

Información técnica de la infraestructura actualizada a la fecha de suscripción del presente título habilitante, que posee el Concesionario para la prestación del Servicio de Telefonía Fija.

Las modificaciones y ampliaciones técnicas posteriores al otorgamiento de este título habilitante, respecto de la red serán incorporadas al presente Apéndice, conforme el ordenamiento jurídico vigente.

APÉNDICE B.3

PLAN DE EXPANSIÓN

El Concesionario cumplirá con el Plan de Expansión para Telefonía Fija establecido en el presente apéndice; y, sus modificaciones, las que se incorporarán, previo acuerdo de las partes, al presente Apéndice mediante marginación al título habilitante de concesión, sin necesidad de adenda o título habilitante modificadorio alguno.

El Concesionario deberá acogerse y cumplir las políticas públicas que emita el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, así como las Resoluciones en planes de expansión en los términos, plazos y consideraciones que emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

El cumplimiento de los planes de expansión será controlado anualmente por la ARCOTEL.

APÉNDICE B.4

VINCULACIÓN

EL poseedor del título habilitante tiene las siguientes relaciones de vinculación:

(Añadir informe)

APÉNDICE B.5

PLIEGO TARIFARIO

El Concesionario podrá fijar libremente sus tarifas, siempre que no sobrepase los techos tarifarios regulados por la ARCOTEL.

Las tarifas de los servicios que no constan en este apéndice, no se encuentran sujetas inicialmente al régimen de Techos Tarifarios y por lo tanto no requieren su establecimiento o aprobación inicial.

PLIEGO TARIFARIO		
El Concesionario queda autorizada a comercializar planes tarifarios con estos servicios, siempre que no sobrepasen los siguientes Techos Tarifarios:		
	Unidad	USD
1	Derechos de Inscripción	Por ocasión
2	Tarifa Básica Mensual	Mensual
Servicio de voz		
3	Tarifa de uso ON NET	Minuto
4	Tarifa de uso OFF NET *	Minuto
5	Tarifa Preferencial	Minuto
Servicios a través de terminales públicos		
6	Telefonía Pública Nacional	Minuto
Servicios de larga distancia internacional (LDI)		
7	Todos los países excepto Cuba, Marítimo y Otros	Minuto
8	Cuba	Minuto
9	Marítimo	Minuto
10	Otros	Minuto
Servicios Suplementarios		
11	Marcación Abreviada	Mensual
12	Transferencia de llamada	Mensual
13	Casillero de voz	Mensual
14	Llamada en espera	Mensual
15	Servicio Clip	Mensual
16	Detalle de Llamadas	Por Factura
17	Cambio de número	Por

		ocasión /por línea
18	Suspensión temporal del servicio**	
19	Bloqueo a: Celulares y/o LDI	Por ocasión
20	Cambio de Nombre o Razón Social	Por ocasión
21	Centrex (apoyo ejecutivo)	Por línea
22	Otros	
Servicios Especiales de Abonado		
23	Servicios Especiales Sociales Públicos y del Prestador*	Minuto
24	Servicios Especiales de Emergencia	Minuto
Notas:		
Las tarifas NO incluyen impuestos aplicables de Ley.		
*Las tarifas NO incluyen cargos de interconexión.		
**Cuando el cliente solicite la suspensión temporal de servicio deberá continuar pagando la tarifa básica mensual.		
Los Servicios de Red Inteligente (RI) así como otros no contenidos se prestan en libertad tarifaria.		
Tarifa Básica Mensual: Es el valor fijo mensual que la empresa puede establecer en el Plan Tarifario, misma que le da derecho al cliente/abonado a un determinado consumo de un servicio o de un conjunto de servicios, cumpliendo con los techos tarifarios anteriormente establecidos independientemente de que el cliente/abonado haga uso de tal consumo.		
El Estado se reserva el derecho de incluir los techos tarifarios de cualquier otro servicio que no esté incluido en este pliego tarifario, modificar o extinguir los existentes de ser el caso y de conformidad con lo señalado en el presente instrumento y en el ordenamiento jurídico vigente.		

APÉNDICE B.6

PARÁMETROS MÍNIMOS DE CALIDAD

En lo referente al servicio de telefonía fija, el Concesionario se sujetará a lo que establezca la norma técnica vigente o que expida el órgano competente.

1. El Concesionario estará obligado a prestar el servicio de Telefonía Fija con los niveles de calidad y metodologías de medición establecidos en la Resolución Nro. ARCOTEL-2016-144 de 13 de febrero del 2016 y su reforma con Resolución Nro. 13-06-ARCOTEL-2016 de 30 de septiembre de 2016. De existir reformas o de emitirse una nueva resolución al respecto, tanto las reformas como el nuevo acto administrativo que regule los índices de calidad, la metodología de medición y/o el plan de implementación respectivo, se entenderán incorporados al presente instrumento.
2. Para posteriores revisiones se sujetarán a lo establecido en las citadas Resoluciones o la normativa que se dicte para el efecto, las que se incorporarán al presente Apéndice, mediante marginación al título habilitante de concesión, sin necesidad de adenda o título habilitante modificadorio alguno.
3. El cumplimiento de estos índices de calidad será controlado por la ARCOTEL.

APÉNDICE B.7

MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y NOTIFICACIÓN DE INTERRUPCIONES

1. El Concesionario cumplirá con el Manual de Procedimiento de Notificación de Interrupciones establecido en la Resolución 456-15-CONATEL-2014 de 19 de junio de 2014, así como las modificaciones, normas o disposiciones que, sobre la materia, en el futuro emita la ARCOTEL, las que se entenderán incorporadas al presente instrumento sin necesidad de adenda o título habilitante modificadorio alguno.

Dicha Resolución es parte integrante de este Apéndice.

APÉNDICE B.8

SISTEMA TIPO DE RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS Y REPARACIÓN DE FALLAS

El Concesionario cumplirá con el Sistema tipo de recepción y trámite de quejas y reparación de fallas establecidas en la Resolución 256-08-CONATEL-2008 de 24 de junio de 2008 y el ordenamiento jurídico vigente.

Dicha Resolución es parte integrante de este Apéndice.

APÉNDICE B.9

DEFINICIONES

Se entenderán por definiciones para la aplicación del presente título habilitante, las que constan en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, el Reglamento para prestar servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción y más cuerpos reglamentarios aprobados por la ARCOTEL, y las siguientes:

Apéndices: Son todos los documentos que son parte integrante del título habilitante de Concesión y por tanto tienen el carácter de convenciones hechas por las Partes.

Bienes afectos a la Prestación del Servicio:- Son aquellos destinados directamente a la prestación del servicio de Telefonía Fija cuya falta afectaría la continuidad en la prestación del servicio.

Fuerza Mayor o Caso Fortuito: Cualquier instancia externa o causa extraña, de carácter imprevisible o irresistible, que imposibilite el cumplimiento, de manera objetiva y absoluta, de cualquiera de las obligaciones contraídas por el Concesionario conforme a lo previsto en el ordenamiento jurídico vigente, que incluyen pero sin limitarse: (i) epidemias, ciclones, marejadas, deslizamiento de tierras, rayos, terremotos, calamidades naturales de cualquier clase; (ii) actos de enemigos públicos, guerras (declaradas o no), guerra civil, hostilidades, sabotajes, revoluciones, tumultos, insurrecciones, perturbaciones civiles de cualquier clase, conflictos laborales, actividades de guerrillas, actos de terrorismo, bloques, expropiaciones; (iii) actos tales como omisiones, decisiones, disposiciones e interpretaciones adoptados o dictados por autoridades o entidades públicas que, impidan la ejecución de cualquiera de las obligaciones establecidas en este título habilitante, siempre que no se deba a acciones imputables al Concesionario y siempre que ésta haya cumplido con los requisitos exigidos ante dichas autoridades o entidades públicas.

No constituye Fuerza Mayor un acontecimiento o evento que implique mayor dificultad, gravosidad u onerosidad en el cumplimiento de las obligaciones del Concesionario, originados en factores sobrevinientes, tales circunstancias financieras, técnica, comercial o de administración.

La Fuerza Mayor o Caso Fortuito será calificada por la ARCOTEL.

Información Confidencial: Se considera información confidencial aquella información personal, no catalogada como pública, que no está sujeta al principio de publicidad, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente, así como aquella información calificada como tal por la ARCOTEL.

Información: Es la información referente a la prestación del servicio, que esté en poder del Concesionario conforme al ordenamiento jurídico vigente.

Ordenamiento Jurídico Vigente: Es toda la normativa vigente durante el transcurso de ejecución del presente título habilitante, comprende entre otras a las resoluciones, regulaciones, decretos y toda decisión de carácter general de cualquier institución del Estado, existentes o que se dictaren durante el plazo de ejecución del presente título habilitante.

Parte(s): El Estado Ecuatoriano representado por la ARCOTEL o el Concesionario (persona jurídica) o los dos conjuntamente, según sea el caso.

Pliego Tarifario: Documento que contiene la lista de tarifas máximas para la prestación del servicio concesionado que consta en los Anexos correspondientes.

Subsidios Cruzados: Es el mecanismo mediante el cual se canalizan excedentes de ingresos provenientes de la explotación de servicios prestados con amplia rentabilidad, hacia otros servicios, con el propósito de financiar parte de sus costos.

Tarifa.- Es el valor que el Concesionario establece para sus clientes o usuarios por los servicios prestados.

Tarifa Básica Mensual.- Es el valor fijo mensual que el prestador del servicio puede establecer en el Plan Tarifario, la misma que le da derecho al abonado/cliente-usuario a un determinado consumo de un servicio o de un conjunto de servicios, cumpliendo con los techos tarifarios establecidos independientemente de que el abonado/cliente-usuario haga uso de tal consumo.

Tiempo Efectivo de Uso.- Intervalo de tiempo transcurrido desde el instante en que el terminal de destino contesta y el instante en que el terminal de origen o el de destino interrumpen la comunicación, la tasación será en horas minutos y segundo según corresponda.