

INFORME TÉCNICO

No. IT-CRDS-GR-2022-0025

**REFORMA A 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**

28 DE ABRIL DE 2022

CONTENIDO

1.	PROYECTO DE REGULACIÓN:	3
2.	OBJETIVO DEL PROYECTO DE REGULACIÓN:	3
3.	ANTECEDENTES:	3
4.	AUTORIDAD COMPETENTE PARA APROBAR LA REGULACIÓN PROPUESTA:	6
5.	BASE LEGAL:	7
6.	JUSTIFICACIÓN DE LEGITIMIDAD Y OPORTUNIDAD:	11
7.	ANÁLISIS:	13
7.1.	ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS Y QUEJAS RECIBIDOS POR LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.	13
7.2.	ASPECTOS RELACIONADOS CON LA DECISIÓN ANDINA NRO. 854 SOBRE EL SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL ENTRE LOS PAÍSES MIEMBROS DE LA COMUNIDAD ANDINA.	22
7.3.	IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS CON EL FIN DE SALVAGUARDAR LA INTEGRIDAD DE LA RED Y LAS COMUNICACIONES.	37
7.4.	PROCESO DE ACTIVACIÓN DE NÚMEROS MÓVILES TIPO PREPAGO A TRAVÉS DEL SISTEMA IVR DISPUESTO POR CADA OPERADORA MÓVIL, EN EL ESCENARIO DE LA PRESTACIÓN NO AUTORIZADA DEL SERVICIO TELEFÓNICO DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	39
8.	ALTERNATIVAS PROPUESTAS:	41
8.1.	DEFINICIONES	41
8.2.	CONDICIONES GENERALES QUE DEBEN CUMPLIR LOS PRESTADORES DE SERVICIOS.	41
8.3.	CONDICIONES GENERALES QUE DEBEN CUMPLIR LOS ABONADOS, SUSCRIPTORES Y CLIENTES.	50
8.4.	CONDICIONES GENERALES PARA CONTRATOS DE ADHESIÓN.	50
8.5.	EMPADRONAMIENTO PARA EL SERVICIO MÓVIL AVANZADO Y MÓVIL AVANZADO A TRAVÉS DE OPERADOR MÓVIL VIRTUAL.	50
8.6.	DISPOSICIONES TRANSITORIAS.	51
8.7.	ANEXOS REFERENCIALES PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN.	52
8.8.	ANEXO 2 -MODELO REFERENCIAL DE CONTRATO DE ADHESIÓN.	53
9.	CONCLUSIONES:	53
10.	RECOMENDACIONES:	54

REFORMA A 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

1. PROYECTO DE REGULACIÓN:

REFORMA A 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.

2. OBJETIVO DEL PROYECTO DE REGULACIÓN:

Analizar y proponer una reforma a 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, que permita otorgar mayor claridad y especificación en su aplicación y a la vez disminuir el número de reclamos relacionados con la inobservancia de los prestadores a los derechos de los usuarios, relacionados con la facturación y tasación correcta, oportuna, clara y precisa, de acuerdo con las normas aplicables y a la terminación unilateral del contrato por parte de los usuarios; y, con la imposición de obligaciones a los usuarios para su permanencia con el prestador. Así también, considerar los lineamientos comunitarios para la prestación del servicio de roaming internacional señalados en la DECISIÓN Nro. 854 de la Comunidad Andina de Naciones, e incluir obligaciones orientadas a salvaguardar la integridad de la red y las comunicaciones y evitar el uso de líneas telefónicas móviles activadas y empadronadas electrónicamente, en sistemas de telefonía internacional no autorizados.

3. ANTECEDENTES:

- 3.1.** Memorando Nro. ARCOTEL-CCDR-2019-0075-M de 14 de marzo de 2019, mediante el cual, la Dirección Técnica de Control de Seguridad de Redes de Telecomunicaciones remite a la Coordinación Técnica de Control el Informe Técnico No. IT-CCDR-2019-052 de 13 de marzo de 2019, en el cual, se analiza el impacto del mecanismo seguro de validación de empadronamiento.
- 3.2.** Gaceta oficial del Acuerdo de Cartagena No. 3902 del año XXXVII de 19 de febrero de 2020, mediante la cual se emitió la DECISIÓN Nro. 854, misma que tiene como objeto:
"Artículo 1.- Objeto. La presente Decisión establece los lineamientos comunitarios para la prestación del servicio de roaming internacional a usuarios en la modalidad postpago, que regirá en los Países Miembros, con el fin de garantizar un tratamiento armónico en la Subregión."
- 3.3.** Mediante oficio Nro. MINTEL-VTIC-2020-0022-O de 27 de febrero de 2020, el Viceministro de Tecnologías de la Información y Comunicación del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de Información - MINTEL, en referencia a la Decisión Andina Nro. 854 sobre el "Servicio de Roaming Internacional entre los Países Miembros de la Comunidad Andina", solicitó a ARCOTEL, se realicen las gestiones respectivas que permitan la efectiva implementación de la mencionada Decisión.

- 3.4.** Con oficio Nro. ARCOTEL-CREG-2020-0058-OF de 30 de marzo de 2020, la Coordinación Técnica de Regulación, en atención al oficio Nro. MINTEL-VTIC-2020-0022-O, entre otros aspectos, manifestó que: *“(...)para su efectiva implementación se deberían realizar reformas a 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, con el fin de incluir regulación referente a las condiciones de uso razonable para roaming internacional, derechos de los usuarios del servicio de roaming internacional que no estuvieren contemplados de manera general en la mencionada norma, de las disposiciones contractuales, de la activación del servicio, procedimientos para la activación, de la facturación, presentación de peticiones, quejas y reclamos, indicadores objetivos para control del uso abusivo o anómalo, transparencia de las políticas de uso razonable, entre otros aspectos”.*
- 3.5.** Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2020-1119-M de 28 de julio de 2020, la Coordinación Técnica de Control, remitió el Informe Técnico No. IT-CCDR-C-2020-0108 de 27 de febrero del 2020, con el que la Dirección Técnica de Control de Seguridad de Redes presenta una propuesta normativa para que los usuarios de los servicios de telecomunicaciones cumplan con la obligación establecida en el numeral 2 del artículo 23 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones LOT, de adoptar las medidas sugeridas por el prestador de servicios, a fin de salvaguardar la integridad de la red y las comunicaciones, sin perjuicio de las responsabilidades de los prestadores, lo cual se alinea al cumplimiento de la Norma técnica para coordinar la gestión de incidentes y vulnerabilidades que afecten a la seguridad de las redes y servicios de telecomunicaciones.
- 3.6.** Con memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2020-0372-M de 03 de agosto de 2020, la Coordinación Técnica de Regulación, en respuesta al memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2020-1119-M, manifestó: *“(...) que se analizará el pedido realizado, y de ser factible, se incluirá el texto solicitado, a través de la reforma a 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”.*
- 3.7.** Mediante oficio Nro. ARCOTEL-CREG-2020-0183-OF de 12 de agosto de 2020, la Coordinación Técnica de Regulación, con el fin de dar seguimiento al estado de implementación y aplicación de la Decisión Nro. 854, mediante oficio Nro. ARCOTEL-CREG-2020-0183-OF de 12 de agosto de 2020, solicitó a los prestadores del Servicio Móvil Avanzado, entre otros aspectos: *“(...) información a la que hace referencia el artículo 18 de esta Decisión, sobre las condiciones para el uso razonable de servicios de roaming internacional (...)”.*
- 3.8.** Con oficio Nro. DR-0962-2020 de 17 de agosto de 2020, la empresa CONECEL S.A., en respuesta a lo solicitado con oficio Nro. ARCOTEL-CREG-2020-0183-OF, manifestó:

“(...) se colige del texto de la decisión, que la inclusión de los indicadores objetivos, es facultad y decisión de cada prestador del servicio, y en caso de aplicar esta potestad, deberá notificar a la autoridad dentro del mismo mes en el que se empiece aplicar a los usuarios. Es así que, en este sentido presentamos (2) indicadores objetivos:



INDICADORES OBJETIVOS	MEDIDAS A TOMAR	NOTIFICACIÓN
PRESENCIA PERMANENTE (90)	Notificación /Bloqueo	SMS CLIENTE
LÍMITE ECONÓMICO	Notificación /Bloqueo	SMS CLIENTE

En el caso de que mi representada opte por incrementar o eliminar algún indicador objetivo comunicará a su Despacho, conforme lo establecido en la Decisión. (...)

Sin perjuicio de la vigencia de la Decisión 854, CONECEL declara su desacuerdo con algunas de las disposiciones adoptadas, es así que se reserva el derecho de impugnar cualquier disposición particular de la Decisión 854 en lo que pueda ocasionarle daños materiales como consecuencia de la falta de consideración de los costos operativos y asimetrías económicas en los países miembros de la Comunidad Andina de Naciones.”.

- 3.9.** Mediante oficio Nro. VPR-23316-2020 de 24 de agosto de 2020, la empresa OTECEL S.A., en respuesta a lo solicitado con oficio Nro. ARCOTEL-CREG-2020-0183-OF, informó:
- “Al respecto, le comunico que OTECEL S.A. se encuentra aún en fase de coordinación y análisis, y remitirá la información solicitada tan pronto como dicha fase haya concluido satisfactoriamente.”.*
- 3.10.** A través de reunión de trabajo mantenida el 19 de noviembre de 2021, entre el señor Director Ejecutivo de la ARCOTEL y funcionarios de la Coordinación Técnica de Regulación, se comunicó la existencia de un alto número de reclamos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, y se solicitó a la Coordinación Técnica de Regulación, realizar un análisis de las causas de dicha problemática con el fin de que se planteen las correspondientes alternativas regulatorias de mitigación.
- 3.11.** Mediante memorando Nro. ARCOTEL-DEAC-2021-0116-M de 7 de diciembre de 2021, la UNIDAD DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, en atención al memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2021-0542-M de 25 de noviembre de 2021 de 2021, remitió un listado de quejas y reclamos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, recibidos a través del sistema SUARV2 y la plataforma GOB.EC.
- 3.12.** Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2022-0168-M de 24 de marzo de 2022 la Coordinación Técnica de Regulación solicitó a la Coordinación Técnica de Control y a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes sus observaciones y comentarios debidamente justificados; así también solicito a la Coordinación General Jurídica el Informe jurídico sobre la autoridad competente para la aprobación de la propuesta normativa REFORMA A 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.
- 3.13.** Con memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2022-0783-M de 05 de abril de 2022, la Coordinación Técnica de Control emite observaciones y comentarios relacionados con la propuesta normativa, en atención al memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2022-0168-M de 24 de marzo de 2022.
- 3.14.** Con memorando Nro. ARCOTEL-CTHB-2022-0711-M de 06 de abril de 2022, la Coordinación

Técnica de Títulos Habilitantes emite observaciones y comentarios relacionados con la propuesta normativa, en atención al memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2022-0168-M de 24 de marzo de 2022.

- 3.15.** Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2022-0804-M de 07 de abril de 2022, la Coordinación Técnica de Control emitió un alcance a las observaciones y comentarios relacionados con la propuesta normativa.
- 3.16.** Con memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2022-0215-M de 07 de abril de 2022, la Coordinación General Jurídica remite los aportes al proyecto resolutivo y el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CIDA-2022-0011, en el cual se concluye lo siguiente:

“(…) En consideración a los antecedentes, competencia y análisis jurídico expuesto, esta Dirección de Asesoría Jurídica, concluye que el proyecto de Resolución mediante el cual se pretende reformar 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 anexo al memorando No. ARCOTEL-CREG-2022- 0168-M de 24 de marzo de 2022, debería ser emitido por el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones – ARCOTEL, en uso de sus competencias y atribuciones (…)”

4. AUTORIDAD COMPETENTE PARA APROBAR LA REGULACIÓN PROPUESTA:

El artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador determina el principio de legalidad del Derecho Público que dispone que las instituciones públicas y sus funcionarios solo deben realizar aquello que las leyes o demás normativa les permite.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 314 y 315 de la Norma constitucional, el Estado tiene la obligación de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, dentro de los cuales se encuentran los servicios de telecomunicaciones y el espectro radioeléctrico, entre otros.

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, conforme lo establece los artículos 142 y 144 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones – LOT es el organismo de regulación de las telecomunicaciones en el país; con competencia para emitir las regulaciones, normas técnicas, planes y demás actos.

La LOT, en su artículo 144 establece como parte de las competencias de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones – ARCOTEL las siguientes: *“1. Emitir las regulaciones, normas técnicas, planes técnicos y demás actos que sean necesarios en el ejercicio de sus competencias, para que la provisión de los servicios de telecomunicaciones cumplan con lo dispuesto en la Constitución de la República y los objetivos y principios previstos en esta Ley, de conformidad con las políticas que dicte el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información”*; en tanto que, en el artículo 148, ibídem, se ha otorgado competencias expresas, para el caso del Director Ejecutivo de la ARCOTEL, entre estas tenemos: *“4. Aprobar la normativa para la prestación de cada uno de los servicios de telecomunicaciones, en los que se incluirán los aspectos técnicos, económicos, de acceso y legales, así como los requisitos, contenido, términos, condiciones y plazos de los títulos habilitantes y*

cualquier otro aspecto necesario para el cumplimiento de los objetivos de esta Ley.”.

Así también el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones establece: **“Art. 9.- Funciones del Director Ejecutivo de la ARCOTEL.** - El Director Ejecutivo de la ARCOTEL, a más de las funciones previstas en la Ley, ejercerá las siguientes: (...) **3.** Expedir la normativa técnica para la prestación de los servicios y para el establecimiento, instalación y explotación de redes, que comprende el régimen general de telecomunicaciones y el espectro radioeléctrico y mantenerla debidamente actualizada conforme el estado de la técnica. (...)”.

En el ámbito de gestión de la ARCOTEL, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones establece que la misma contará con un Directorio y también un Director/a Ejecutivo/a, a quienes ha otorgado competencias expresas. Para el caso del Director Ejecutivo, en el artículo 148, le faculta aprobar entre otros, la normativa para la prestación de cada uno de los servicios, los planes técnicos fundamentales; entendiéndose como parte de dichos actos normativos, tanto la emisión de nueva normativa como la emisión de reformas o modificaciones a una preexistente. En aplicación de la Disposición General Primera, estos actos requerirán que previo a su emisión, se sometan al proceso de consultas públicas.

Esto implica que, para la expedición de reglamentos, normas técnicas y demás regulaciones, conforme lo establecido en la Disposición General Primera, se deberá aplicar previamente el procedimiento de consulta pública.

5. BASE LEGAL:

5.1. La Constitución de la República del Ecuador, manda:

“Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.”.

“Art. 226.- Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.”.

“Art. 314.- El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.

El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de

obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación.”.

5.2. La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, determina:

“Artículo 3.- Objetivos. - Son objetivos de la presente Ley: (...) 7. Establecer el marco legal para la provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones como responsabilidad del Estado Central, con sujeción a los principios constitucionalmente establecidos y a los señalados en la presente Ley y normativa aplicable, así como establecer los mecanismos de delegación de los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico. (...) 9. Establecer las condiciones idóneas para garantizar a los ciudadanos el derecho a acceder a servicios públicos de telecomunicaciones de óptima calidad, con precios y tarifas equitativas y a elegirlos con libertad así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. 10. Establecer el ámbito de control de calidad y los procedimientos de defensa de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, las sanciones por la vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de los servicios y por la interrupción de los servicios públicos de telecomunicaciones que no sea ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor. (...) 14. Garantizar que los derechos de las personas, especialmente de aquellas que constituyen grupos de atención prioritaria, sean respetados y satisfechos en el ámbito de la presente Ley.”.

“Artículo 4.- Principios. - La administración, regulación, control y gestión de los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico se realizará de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. La provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones responderá a los principios constitucionales de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad así como a los principios de solidaridad, no discriminación, privacidad, acceso universal, transparencia, objetividad, proporcionalidad, uso prioritario para impulsar y fomentar la sociedad de la información y el conocimiento, innovación, precios y tarifas equitativos orientados a costos, uso eficiente de la infraestructura y recursos escasos, neutralidad tecnológica, neutralidad de red y convergencia.”.

“Art. 20.- Obligaciones y Limitaciones. - La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, determinará las obligaciones específicas para garantizar la calidad y expansión de los servicios de telecomunicaciones así como su prestación en condiciones preferenciales para garantizar el acceso igualitario o establecer las limitaciones requeridas para la satisfacción del interés público, todo lo cual será de obligatorio cumplimiento.

Las empresas públicas que presten servicios de telecomunicaciones y las personas naturales o jurídicas delegatarias para prestar tales servicios, deberán cumplir las obligaciones establecidas en esta Ley, su reglamento general y las normas emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para garantizar la calidad, continuidad, eficacia, precios y tarifas equitativas y eficiencia de los servicios públicos.”.

“Artículo 22.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios. - Los abonados, clientes y usuarios

de los servicios de telecomunicaciones tendrán derecho: (...) 12. A que en la contratación de servicios se respeten los derechos constitucionales, legales y reglamentarios de los abonados, clientes y usuarios, de acuerdo con las condiciones generales o de ser el caso, modelos que apruebe y publique la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. 13. A la atención y resolución oportuna de las solicitudes y reclamos relacionados con la prestación de los servicios contratados de conformidad con las regulaciones aplicables.”.

“Artículo 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones. - Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes: (...) 19. Garantizar la atención y resolución oportuna de los reclamos formulados por sus abonados o usuarios, conforme los plazos que consten en la normativa o títulos habilitantes.”.

5.3. El Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece:

“Art. 55.- De los derechos de los usuarios. - Los derechos de los usuarios son irrenunciables, se encuentran establecidos en la LOT, en la ley que norma la defensa del consumidor, sus reglamentos, demás normativa que emita la ARCOTEL, y en los respectivos contratos.”.

Además, en el artículo 56 determina las Consideraciones generales de los derechos de los usuarios y establece en su artículo 59 las Consideraciones generales de las obligaciones de los prestadores de servicios.

5.4. El Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, emitido mediante Resolución Nro. ARCOTEL-05-03-2016, publicado en el Registro Oficial Nro. 749 de 6 de mayo de 2016, establece:

“Artículo 15.- Relación con el abonado, cliente, suscriptor.- Las relaciones entre el prestador de servicios de telecomunicaciones y el abonado, y las relaciones entre el prestador de servicios de radiodifusión por suscripción y el suscriptor se regirán por los términos y condiciones de un contrato de adhesión, el cual se sujetará a lo previsto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Ley que norme la Defensa del Consumidor y demás normativa secundaria; así como lo dispuesto en las Resoluciones de la ARCOTEL y el correspondiente título habilitante.

De conformidad con la LOT, el usuario que haya negociado las cláusulas con el prestador se denomina cliente; la relación con el prestador del servicio se regirá por los términos y condiciones del contrato negociado, el cual se sujetará a lo previsto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Ley que norme la Defensa del Consumidor y demás normativa secundaria; así como lo dispuesto en las Resoluciones de la ARCOTEL y el correspondiente título habilitante”.

“Artículo 16.- Los contratos de adhesión entre el prestador del servicio y sus abonados o suscriptores, se establecerán y aplicarán de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

Los prestadores deben presentar para inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, el respectivo modelo de contrato de adhesión del servicio, acorde a las condiciones generales que establezca la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, cuyas cláusulas esenciales deben cumplir con la Ley que norme la Defensa del Consumidor y el ordenamiento jurídico vigente.

En caso de que el texto del modelo presentado esté limitando, condicionando o estableciendo alguna renuncia de los derechos de los abonados, suscriptores, se entenderán nulas”.

“Artículo 20.- Sin perjuicio de otros derechos y obligaciones reconocidos por la LOT, los títulos habilitantes y el ordenamiento jurídico vigente, se reconocen especialmente los siguientes derechos y obligaciones del abonado, cliente o suscriptor:

- a. *El abonado, cliente, suscriptor tiene derecho a recibir el servicio de acuerdo a los términos estipulados en el contrato que suscriba con el prestador de servicio.*
- b. *Los abonados o suscriptores, deberán suscribir el respectivo contrato de adhesión con los prestadores debidamente autorizados por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL en el caso de la modalidad postpago, de conformidad con el artículo 54 del Reglamento a la LOT.*
- c. *Para la modalidad prepago, se entenderán como aceptación por parte de los abonados o suscriptores la compra del servicio bajo cualquier modalidad, para lo cual, las condiciones que se aplicarán deberán ser entregadas o informadas al abonado o suscriptor previo a la compra o adquisición del servicio. El mecanismo de contratación es independiente de la obligación de identificación del abonado o suscriptor previo al inicio de la prestación del servicio.*
- d. *El abonado o suscriptor tiene la obligación de pagar los valores facturados por el servicio, con sujeción a lo pactado en el contrato de adhesión.*
- e. *El abonado o suscriptor tiene derecho a presentar ante la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, reclamos o quejas, por la calidad del servicio, por la facturación de servicios no contratados o pagos indebidos y por cualquier irregularidad en relación con la prestación del servicio contratado al prestador”.*

Así también el Reglamento *Ibidem* en el artículo 8 determina las “Obligaciones de los Poseedores de títulos habilitantes de concesión o autorización para la prestación de servicios de telecomunicaciones” y en el artículo 9 establece las “Obligaciones de los poseedores de títulos habilitantes de registro para la prestación de servicios de telecomunicaciones y permisos o autorizaciones para la prestación de servicios de audio y video por suscripción”.

- 5.5. 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, emitida con Resolución No. ARCOTEL-2018-0716 de 16 de agosto de 2018, que regula las condiciones generales que se aplicarán para los contratos de adhesión y para los contratos negociados con clientes, de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de los servicios de radiodifusión por suscripción, expedida de conformidad con lo dispuesto la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el Reglamento de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción.

- 5.6. La Gaceta oficial del Acuerdo de Cartagena número 3902 del año XXXVII de 19 de febrero de 2020, mediante la cual se emitió la DECISIÓN Nro. 854, que: *“(...) establece los lineamientos comunitarios para la prestación del servicio de roaming internacional a usuarios en la modalidad postpago, que regirá en los Países Miembros, con el fin de garantizar un tratamiento armónico en la Subregión.”.*
- 5.7. Con la Resolución No. ARCOTEL-2020-074 de 20 de febrero de 2020, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, establece el procedimiento para la implementación de la política para la identificación de llamadas de venta directa, informativas, comerciales, publicitarias o proselitistas que se realicen en las plataformas de las operadoras del Servicio Móvil Avanzado en el país.
- 5.8. A través de la Resolución No. ARCOTEL 2020-0133 de 22 de marzo de 2020, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, entre otros aspectos, resolvió:
- “Artículo 4.- Los prestadores del servicio móvil avanzado, telefonía fija y acceso a Internet, deberán establecer mecanismos de atención al cliente virtuales que permitan cubrir los requerimientos de sus clientes y abonados, así como también establecer mecanismos que faciliten el pago del servicio provisto.”. (Énfasis fuera del texto original)***
- 5.9. La LEY ORGÁNICA PARA DEFENDER LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL Y EVITAR COBROS INDEBIDOS Y SERVICIOS NO SOLICITADOS publicada el 11 de febrero de 2022 en el suplemento N°1 del Registro Oficial, en su CAPÍTULO II reforma la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en los aspectos relacionados principalmente con la contratación de servicios, así como emisión, renovación y terminación de los contratos de adhesión.

6. JUSTIFICACIÓN DE LEGITIMIDAD Y OPORTUNIDAD:

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones – LOT establece en el artículo 144, como parte de las competencias de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones – ARCOTEL: *“1. Emitir las regulaciones, normas técnicas, planes técnicos y demás actos que sean necesarios en el ejercicio de sus competencias, para que la provisión de los servicios de telecomunicaciones cumplan (SIC) con lo dispuesto en la Constitución de la República y los objetivos y principios previstos en esta Ley*

En el ámbito de gestión de la ARCOTEL, la LOT establece que la misma contara con un Directorio y también un/a Director/a Ejecutivo/a, a quienes ha otorgado competencias expresas. Para el caso del Director Ejecutivo, en el artículo 148, le faculta a aprobar la normativa para la prestación de cada uno de los servicios de telecomunicaciones, en los que incluirá los aspectos técnicos, económicos, de acceso y legales, así como los requisitos, contenidos términos, condiciones y plazos de los títulos habilitantes y cualquier otro aspecto necesario para el cumplimiento de los objetivos de esta Ley. Además, en aplicación de la Disposición General Primera, estos actos requerirán que previo a su emisión, se someterá al proceso de consultas públicas.

El Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en su artículo 50 faculta a la Agencia

de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, entre otros los siguientes aspectos:

“Art. 50.- Condiciones generales de los contratos de adhesión. Las condiciones generales de los contratos de adhesión serán reguladas por la ARCOTEL, las que serán de cumplimiento obligatorio por parte de los prestadores de servicios.

Los modelos de contratos de adhesión que utilicen los prestadores de servicios deberán ser remitidos a la ARCOTEL para su inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones. (...)

La ARCOTEL podrá disponer cambios al modelo de contrato de adhesión en cualquier momento, en ejercicio de su facultad regulatoria. (...).”

Así mismo el artículo 52 dispone: *“Condiciones generales del contrato negociado con clientes. - Las condiciones generales de los contratos negociados con clientes serán reguladas por la ARCOTEL, las que serán de cumplimiento obligatorio por parte de los prestadores de servicios.”*

El Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción expedido con Resolución No. 05-03-ARCOTEL-2015, publicado en el Registro Oficial 749 de 06 de mayo de 2016, dispone en su artículo 16 que: *“Los contratos de adhesión entre el prestador del servicio y sus abonados o suscriptores, se establecerán y aplicarán de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente. Los prestadores deben presentar para inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, el respectivo modelo de contrato de adhesión del servicio, acorde a las condiciones generales que establezca la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, cuyas cláusulas esenciales deben cumplir con la Ley que norme la Defensa del Consumidor y el ordenamiento jurídico vigente. En caso de que el texto del modelo presentado esté limitando, condicionando o estableciendo alguna renuncia de los derechos de los abonados, suscriptores, se entenderán nulas.”*, a la vez que dispone a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL: *“(…) dentro del término de ciento veinte (120) días contados a partir de la entrada en vigencia del presente reglamento, emitirá las condiciones generales de los contratos de adhesión referidos en el numeral 50 del Reglamento General a la LOT.”*

En la Gaceta oficial del Acuerdo de Cartagena número 3902 del año XXXVII de 19 de febrero de 2020, se emitió la DECISIÓN Nro. 854 respecto del Servicio de roaming internacional entre los Países Miembros de la Comunidad Andina, en la cual se establece los lineamientos comunitarios para la prestación del servicio de roaming internacional a usuarios en la modalidad pospago, que regirá en los Países Miembros, con el fin de garantizar un tratamiento armónico en la Subregión.

Se observa que en general se busca proteger al usuario al momento de contratar servicios, mediante el acceso a información completa, exacta y no engañosa al tomar una decisión, mediante contratos con términos claros.

Uno de los objetivos de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones planteados en el artículo 3 es el de establecer las condiciones idóneas para garantizar a los ciudadanos el derecho a acceder a servicios públicos de telecomunicaciones de óptima calidad, con precios y tarifas equitativas y a elegirlos con libertad así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características, por lo que se considera necesario la reforma a 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

7. ANÁLISIS:

7.1. ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS Y QUEJAS RECIBIDOS POR LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

El análisis de las estadísticas de reclamos y quejas recibidos por la UNIDAD DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES a través del sistema SUARV2 y la plataforma GOB.EC, presentados en el transcurso de los años 2019-2021 y remitidos mediante memorando Nro. ARCOTEL-DEAC-2021-0116-M de 7 de diciembre de 2021, se han obtenido principalmente los resultados detallados a continuación:

El universo de reclamos, quejas y solicitudes de información para el año 2019 es de 208420; para el año 2020 es de 32845; y, para el año 2021 es de 17847. Sin embargo, para el análisis realizado el total de reclamos y quejas, para el año 2019 es de 14775; para el año 2020 es de 28005; y, para el año 2021 es de 15924, considerando la clasificación realizada con base en los Derechos de los Usuarios establecidos en la normativa vigente y a la exclusión realizada de las solicitudes de información, que no forman parte del análisis:

	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021
RECLAMOS / QUEJAS	14775	28005	15924

A continuación, se describe el número de reclamos ingresados por año a la UNIDAD DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, considerando las diez (10) categorías que presentan mayor recurrencia respecto al universo:

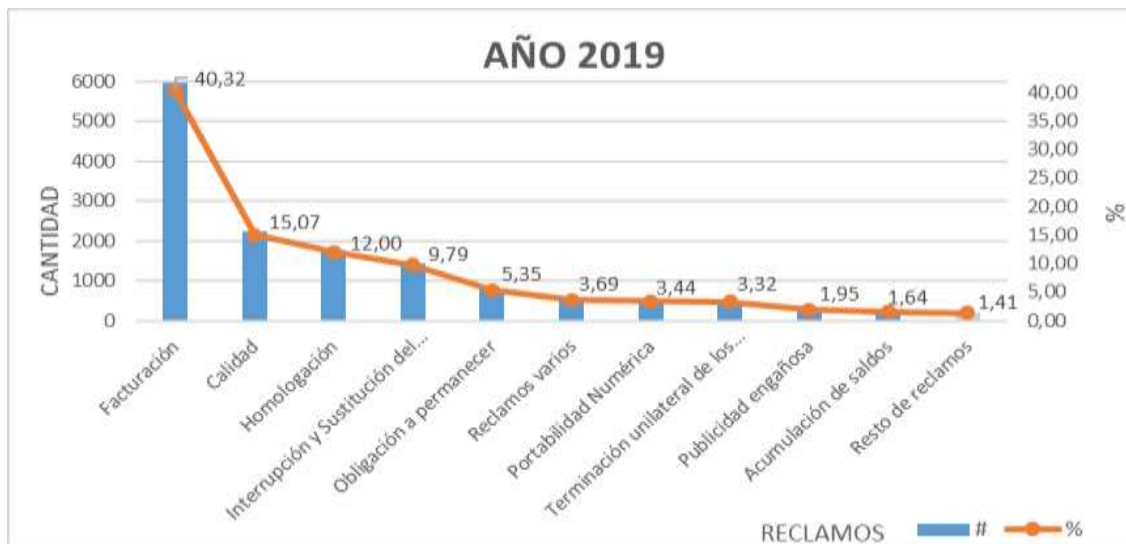


Figura N°1. Número de reclamos ingresados durante el año 2019, considerando las diez (10) categorías que presentan mayor recurrencia respecto al universo

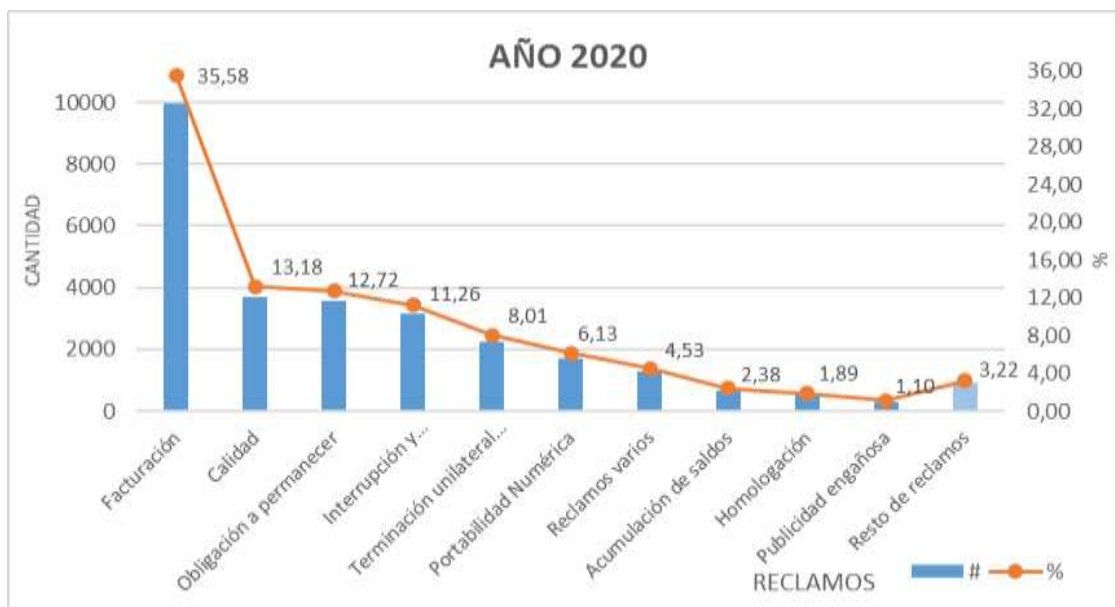


Figura N°2. Número de reclamos ingresados durante el año 2020, considerando las diez (10) categorías que presentan mayor recurrencia respecto al universo

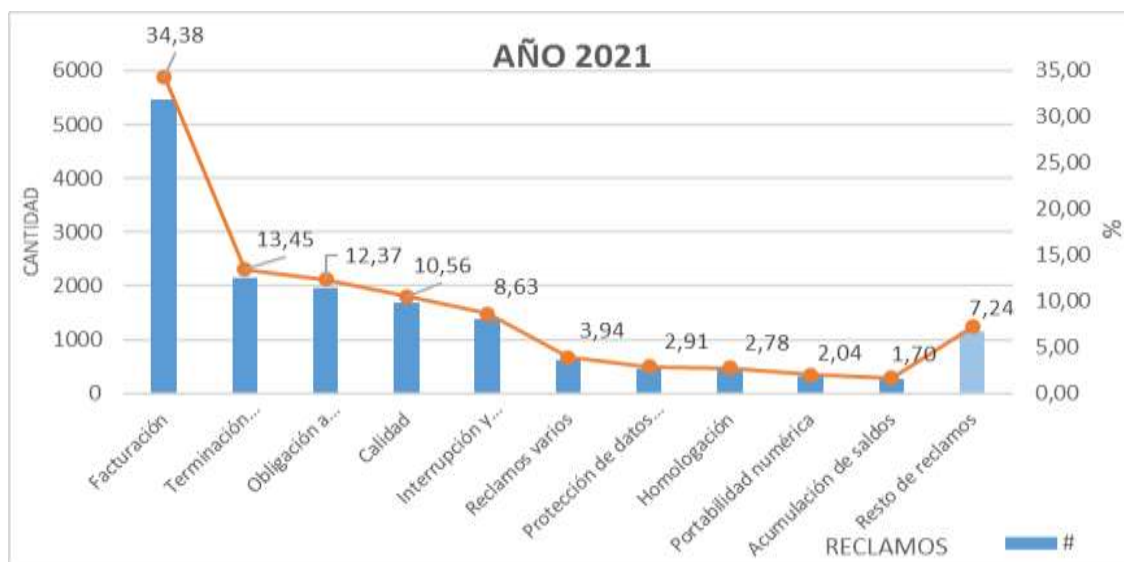


Figura N°3. Número de reclamos ingresados durante el año 2021, considerando las diez (10) categorías que presentan mayor recurrencia respecto al universo

CATEGORÍA DEL RECLAMO	2019		2020		2021	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Facturación	5927	40.32%	9965	35.58%	5474	34.38%
Terminación unilateral de los contratos	491	3.32%	2243	8.01%	2142	13.45%
Obligación a permanecer	790	5.35%	3561	12.72%	1970	12.37%
Interrupción y Suspensión del servicio	1446	9.79%	3153	11.26%	1374	8.63%
Calidad	2226	15.07%	3691	13.18%	1682	10.56%
Portabilidad numérica	508	3.44%	1717	6.13%	325	2.04%
Homologación	1773	12%	530	1.89%	443	2.78%
Protección de datos personales	106	0.72%	240	0.86%	463	2.91%
Acumulación de saldos	243	1.64%	666	2.38%	271	1.70%
Publicidad engañosa	288	1.95%	307	1.10%	133	0.84%

Cuadro N°1. Número de reclamos por categoría ingresados entre los años 2019 y 2021

Nota: Los valores en rojo representan las categorías que ha presentado mayor número de incidencias.

Se observa que para los tres (3) años, los reclamos con más incidencias son:

- 1) Reclamos por facturación

- 2) Reclamos por terminación unilateral de los contratos
- 3) Reclamos por obligación a permanecer
- 4) Reclamos por interrupción y suspensión del servicio
- 5) Reclamos por calidad

Al respecto, la categorización de los reclamos no es 100% exacta por cuanto depende de la percepción del abonado, por lo que una persona a la que aplicaron un bono de permanencia (obligación a permanecer), puede interpretar su situación como un reclamo de facturación, o como un problema que se generó al momento de terminar su contrato e incluso como una deuda que apareció al momento de solicitar la portabilidad numérica en el Servicio Móvil Avanzado. No obstante, estos causales comparten los primeros lugares en el total de reclamos.

A continuación, se muestra los servicios de telecomunicaciones con mayor porcentaje de reclamos durante los años 2019, 2020 y 2021.

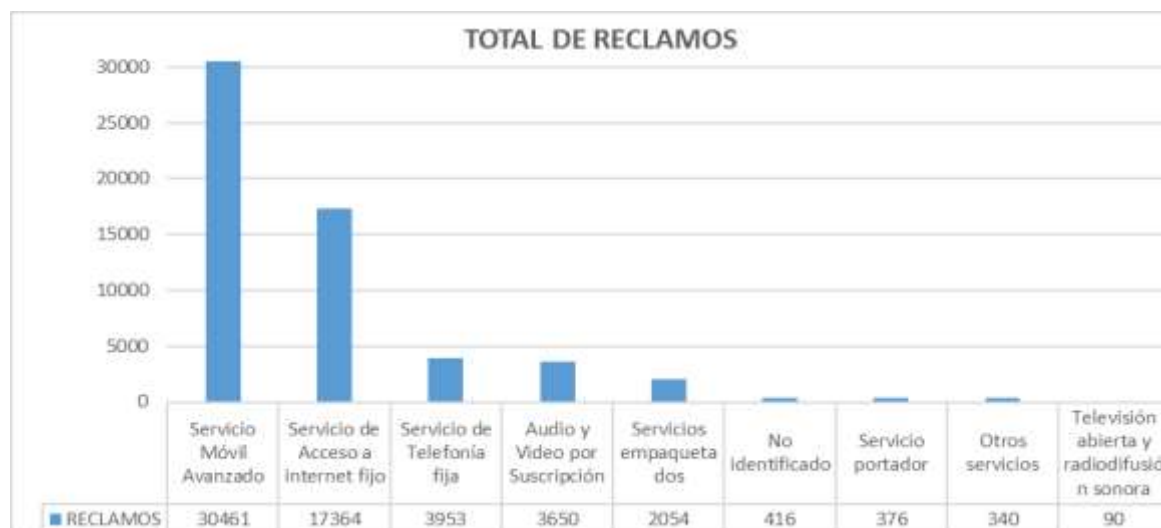


Figura N°4. Servicios de telecomunicaciones con mayor porcentaje de reclamos durante los años 2019, 2020 y 2021

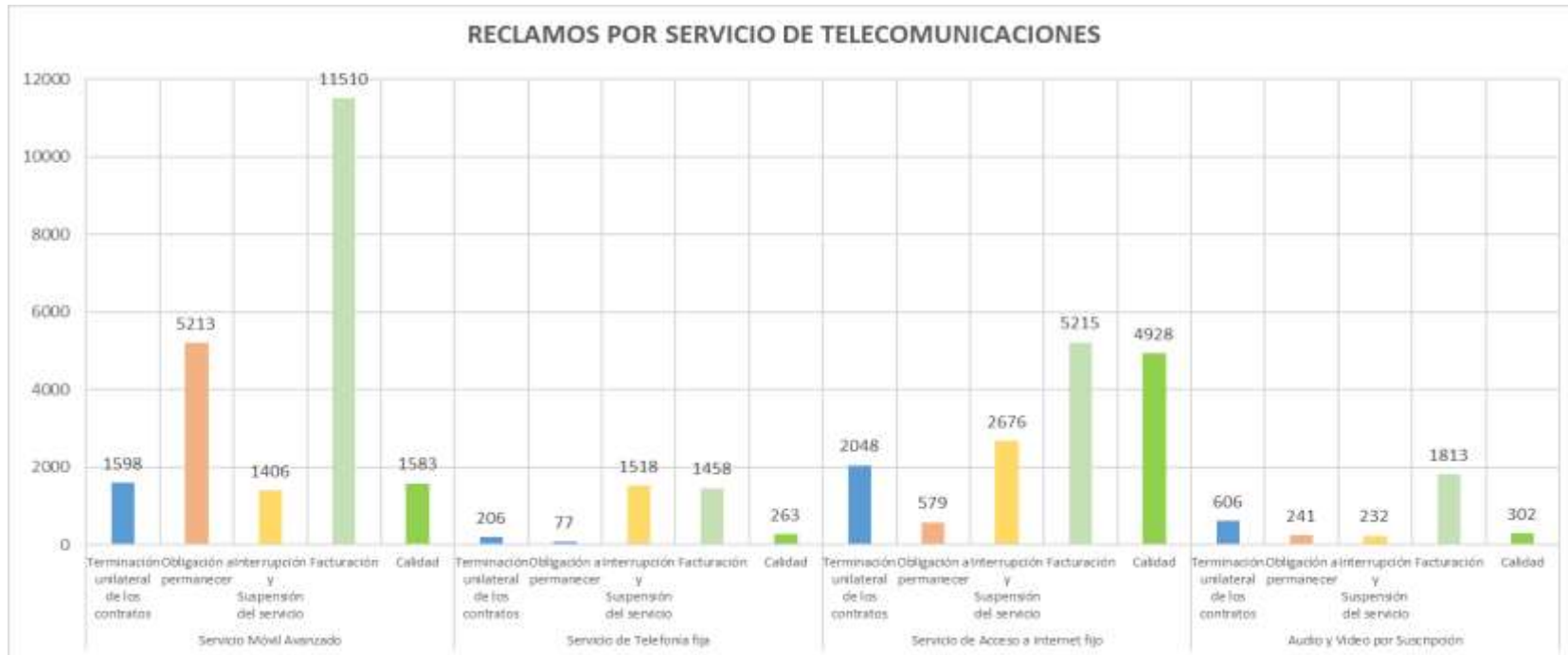
Se observa que el servicio con mayor porcentaje de reclamos por parte de los usuarios, es el Servicio Móvil Avanzado, el cual a corte de octubre 2021 tiene una participación de mercado de 16'630.729 líneas activas¹, seguido por el Servicio de Acceso a Internet fijo, que a septiembre 2021 tiene 2'518.916 cuentas de Internet Fijo².

Adicionalmente, se ha realizado un análisis de los resultados de las categorías de reclamos con más incidencias para los servicios de telecomunicaciones que han presentado un mayor número de quejas, que son: Servicio Móvil Avanzado, Servicio de Acceso a Internet, Servicio de Telefonía Fija y Servicio de Audio y Video Por Suscripción, conforme se muestra en la siguiente Figura.

¹ Fuente: http://www.arcotel.gob.ec/servicio-movil-avanzado-sma_3/

² Fuente: <http://www.arcotel.gob.ec/servicio-de-acceso-a-internet-sai2/>

Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones



	Servicio Móvil Avanzado	Servicio de Acceso a internet fijo	Servicio de Telefonía fija	Audio y Video por Suscripción
Reclamos/Quejas	30461	17364	3963	3650

Figura N°5. Categorías de reclamos con más incidencias para los servicios de telecomunicaciones que han presentado un mayor número de quejas

Finalmente, se ha ejecutado un desglose de las subcategorías de reclamos ingresados, relacionados por cada una de las categorías más representativas, obteniendo los resultados mostrados a continuación:

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍAS	DERECHO DEL USUARIO	NORMATIVA DERECHOS DE LOS USUARIOS	NORMATIVA OBLIGACIÓN DE LOS PRESTADORES	RÉGIMEN SANCIONATORIO
RECLAMOS POR FACTURACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> Cobro de valores diferentes a los pactados Cobro por servicios no proporcionados Cobro por servicios no solicitados Cobro por entrega de factura 	MEDICIÓN DEL SERVICIO, FACTURACIÓN	Sí existe (requiere especificaciones para clarificar su aplicación)	Sí existe (requiere especificaciones para clarificar su aplicación)	Sí existe Infracción de segunda y tercera clase.

Como resultado del cuadro señalado, vemos que el problema descrito está previsto dentro de la normativa vigente, y existe una sanción en el caso de incumplimiento, que es la aplicación de una multa de entre el 0,031% al 0,07% del monto de referencia, para infracciones de segunda clase y una multa de entre el 0,071% y el 0,1 % del monto de referencia para infracciones de tercera clase.

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍAS	DERECHO DEL USUARIO	NORMATIVA DERECHOS DE LOS USUARIOS	NORMATIVA OBLIGACIÓN DE LOS PRESTADORES	RÉGIMEN SANCIONATORIO
TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO	<ol style="list-style-type: none"> Penalización por terminación de contrato Terminación del contrato no procesada Solicitudes de terminación de contrato Cobro por terminación anticipada de contrato 	TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO	Sí existe (requiere especificaciones para clarificar su aplicación)	Sí existe (requiere especificaciones para clarificar su aplicación)	Sí existe infracción de primera clase

Vemos que el problema descrito está previsto dentro de la normativa vigente, y existe una sanción en el caso de incumplimiento, que es la aplicación de una multa de entre el 0,001% y el 0,03% del monto de referencia, para infracciones de primera clase.

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍAS	DERECHO DEL USUARIO	NORMATIVA DERECHOS DE LOS USUARIOS	NORMATIVA OBLIGACIÓN DE LOS PRESTADORES	RÉGIMEN SANCIONATORIO
IMPOSICIÓN DE OBLIGACIONES PARA GARANTIZAR PERMANENCIA	1. Bono de fidelidad o permanencia 2. Megas de fidelización	SERVICIOS ADICIONALES	Sí existe (requiere especificaciones para clarificar su aplicación)	Sí existe (requiere especificaciones para clarificar su aplicación)	Sí existe infracción de primera clase

Vemos que para el problema descrito se contempla una sanción en el caso de incumplimiento, que es la aplicación de una multa de entre el 0,001% y el 0,03% del monto de referencia, para infracciones de primera clase. No obstante, se observa que la mayor cantidad de reclamos se deben a que los usuarios no se encontraban al tanto de lo establecido en su Contrato de Adhesión, principalmente por su extensión y por la habilidad de los asesores comerciales para persuadir.

Una práctica común de mercado es la aplicación del bono de fidelidad o permanencia, misma que puede ser catalogada como una oferta o promoción. Al respecto, cuando la ciudadanía toma conocimiento de la misma, aduce que el cobro de dicha oferta o promoción obedece a la aplicación de una penalidad, dado que, en la práctica resulta de una aplicación similar, lo cual tiene como consecuencia la presentación de los reclamos relacionados ante sus proveedores y ante la ARCOTEL.

Esta práctica, ha provocado además que el usuario tenga la percepción de que el servicio contratado tiene un costo más bajo que el real, aspecto que deriva en la presentación de múltiples reclamos dada la preocupación generada al notar que sus planillas se incrementan aparentemente sin justificación.

De la misma manera, esta práctica es utilizada por los Prestadores para captar más clientes, el argumento de venta es consultar acerca del costo actual de pago por el servicio, con el fin de ofrecer un valor más bajo, muchas veces ocultando que en meses posteriores su tarifa se verá incrementada.

De esta práctica se derivan dos reclamos ante ARCOTEL, el primero cuando el usuario acepta la nueva oferta, solicita el cambio y su proveedor le aplica el bono de permanencia; y el segundo, meses después, cuando termina el plazo de aplicación del valor promocional y se empiezan a facturar las tarifas reales. Finalmente, en las actuaciones de la ARCOTEL, se identifica que, en los dos casos, los Prestadores actuaron conforme a lo establecido en los Contratos de Adhesión, el cliente observa que es co-responsable al no haber tomado conocimiento de sus obligaciones, generando finalmente la percepción de que **no** se encuentra respaldado por el Organismo de Regulación y Control.

Si bien se ejercen acciones de control, como la revisión de scripts de ventas y las inspecciones a Centros de Atención a Usuarios (CAUs), entre otros, los bonos de fidelidad o permanencia generan una ventana para prácticas comerciales que generan los inconvenientes antes señalados, que se resumen a continuación:

- Percepción de cobros de penalidades, al momento de terminar un contrato o solicitar portabilidad numérica.

- Percepción de errores de facturación, al momento de terminarse el período promocional e implementar las tarifas reales.
- Percepción de ineffectividad en las acciones de la ARCOTEL.

En general, las acciones de ARCOTEL se ven limitadas por la gestión de los Prestadores, quienes aducen que su actuación está conforme a las cláusulas de los Contratos de Adhesión y errores humanos de los asesores comerciales de los Centros de Atención al Usuario, áreas que sufren de alta rotación de personal.

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍAS	DERECHO DEL USUARIO	NORMATIVA DERECHOS DE LOS USUARIOS	NORMATIVA OBLIGACIÓN DE LOS PRESTADORES	RÉGIMEN SANCIONATORIO
INTERRUPCIÓN Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	1. Cortes del servicio sin previo aviso. 2. Cortes del servicio por fallas técnicas.	INTERRUPCIÓN Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	Sí existe (requiere especificaciones para clarificar su aplicación)	Sí existe (requiere especificaciones para clarificar su aplicación)	Sí existe infracción de primera, segunda y cuarta clase.

Al respecto, es necesario señalar que existe normativa que prevé la factibilidad de los proveedores para realizar suspensión del servicio por averías o por trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas o suspensión del servicio en caso fortuito o fuerza mayor, y la obligación del prestador de notificar dichos eventos oportunamente a los usuarios, cumpliendo con el procedimiento de interrupciones emitido para el efecto. Adicionalmente, el incumplimiento de esta obligación conlleva una multa de entre el 0,001% y el 0,03% del monto de referencia para una infracción de primera clase, de entre el 0,031% al 0,07% del monto de referencia para infracciones de segunda clase y el 1% del monto de referencia para infracciones de cuarta clase.

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍAS	DERECHO DEL USUARIO	NORMATIVA DERECHOS DE LOS USUARIOS	NORMATIVA OBLIGACIÓN DE LOS PRESTADORES	RÉGIMEN SANCIONATORIO
CALIDAD	1. Mala percepción de atención al cliente 2. Problemas de velocidad (SAI) 3. Intermitencia en la señal (no atribuible a interrupciones) 4. Problemas de cobertura (SMA)	CALIDAD DE LOS SERVICIOS	Sí existe (requiere especificaciones para clarificar su aplicación)	Sí existe (requiere especificaciones para clarificar su aplicación)	Sí existe infracción de segunda clase.

Existe normativa que prevé el cumplimiento de los parámetros de calidad aprobados por la ARCOTEL. Adicionalmente, el incumplimiento de esta obligación conlleva una multa de entre el 0,031% al 0,07% del monto de referencia para infracciones de segunda clase.

Sobre la base de lo anteriormente señalado se determina que la causa de la problemática no radica necesariamente en la falta de acciones de control, normativa o régimen sancionatorio, sin embargo, se considera conveniente reformar varios artículos de la norma en cuestión, con el fin de otorgar mayor claridad y especificación a los mismos y a la vez mejorar la percepción de los servicios por parte de la ciudadanía, con lo cual, se podría disminuir el número de reclamos relacionados con la inobservancia de los prestadores a los derechos a la facturación y tasación correcta, oportuna, clara y precisa, de acuerdo con las normas aplicables y a la terminación unilateral del contrato por parte de los usuarios; y, con la imposición de obligaciones a los usuarios para su permanencia con el prestador.

Se debe señalar además que, actualmente el procedimiento de interrupciones programadas y no programadas, citado en el Reglamento de Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, es un procedimiento particular para cada servicio de telecomunicaciones, y del análisis realizado en base a las estadísticas de reclamos y quejas, se observa que, el porcentaje de incidencias en relación con el número de reclamos ingresados para cada servicio de telecomunicaciones difiere; así, para el caso del servicio de telefonía fija se advierte que, el porcentaje de reclamos relacionados con la interrupción y suspensión del servicio, con respecto a los otros servicios de telecomunicaciones es alto; mientras que numéricamente la cantidad de reclamos de interrupción y suspensión del servicio no tiene una diferencia tan evidente, considerando la participación de mercado de cada uno de los servicios de telecomunicaciones, aspectos que nos llevan a pensar que, a pesar de que existe un procedimiento de notificación de interrupciones, este debe de ser revisado, para que sea actualizado, o bien analizar la posibilidad de contar con una norma técnica de notificación de interrupciones, que sea aplicable transversalmente a todos los servicios de telecomunicaciones.

Por lo antes expuesto y considerando que la recomendación de actualizar los procedimientos de notificación de interrupciones programadas o la emisión de una norma técnica de interrupción conlleva tiempo de análisis y no hace parte de este proyecto, se considera oportuno reformar la norma en cuestión con el fin de determinar aspectos que tendrán como objeto disminuir el número de reclamos relacionados con la interrupción y suspensión de servicios de telecomunicaciones.

Por otro lado, se debe señalar que, actualmente la mayoría de los servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción tienen asociada una norma de calidad, la cual establece las reglas que regulan la calidad en la prestación del servicio y en base a las estadísticas de reclamos y quejas se observa que el porcentaje de reclamos relacionados con la calidad para el servicio de acceso a Internet tiene más incidencias, comparado con los demás servicios.

Con respecto a las subcategorías se observa que uno de los principales reclamos es la mala percepción de atención al cliente, la cual está directamente relacionada con el parámetro de calidad "RELACIÓN CON EL CLIENTE", que refleja el grado de satisfacción que tiene un abonado, cliente, usuario o suscriptor con respecto a la atención recibida por parte de su prestador.

Los otros parámetros de calidad, son parámetros técnicos relacionados con disponibilidad (para todos los servicios), velocidad (SAI) y cobertura (SMA), que deben ser considerandos dentro de las

normativas aplicables para cada uno de los servicios de telecomunicaciones.

Cabe mencionar que dentro de la Propuesta del Plan Regulatorio Institucional para el año 2022, se tiene considerado el desarrollo de la Norma de calidad para los servicios de telecomunicaciones, en un solo cuerpo normativo, el cual deberá tener en cuenta los reclamos antes mencionados.

Finalmente, es necesario tomar en cuenta que la LEY ORGÁNICA PARA DEFENDER LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL Y EVITAR COBROS INDEBIDOS Y SERVICIOS NO SOLICITADOS publicada el 11 de febrero de 2022 en el suplemento N°1 del Registro Oficial, en su CAPÍTULO II reforma la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, considerado aspectos como contratación de servicios, así como emisión, renovación y terminación de los contratos de adhesión, disposiciones que deben ser tomadas en cuenta en la reforma a 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.

7.2. ASPECTOS RELACIONADOS CON LA DECISIÓN ANDINA NRO. 854 SOBRE EL SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL ENTRE LOS PAÍSES MIEMBROS DE LA COMUNIDAD ANDINA.

En la DECISIÓN Nro. 854 sobre el “*Servicio de roaming internacional entre los Países Miembros de la Comunidad Andina*”, publicada en la Gaceta oficial del Acuerdo de Cartagena, año XXVII – número 3902 de 19 de febrero de 2020, se establecen disposiciones relacionadas con las condiciones y relaciones de prestación del servicio de roaming internacional para los abonados o clientes del Servicio Móvil Avanzado; servicio que se encuentra comprendido entre los servicios de telecomunicaciones a los que aplica 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, por lo que se considera pertinente revisar estas disposiciones en relación al ordenamiento jurídico vigente, para que, de ser el caso se incluyan en la reforma a la norma técnica en mención:

7.2.1. PARAMETROS ESPECIFICADOS EN LA DECISIÓN NRO. 854.

7.2.1.1. DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS.

El artículo 7 de la Decisión Nro. 854, respecto de los **derechos de los usuarios del servicio de roaming internacional**, determina que los Países Miembros se comprometan a garantizar a través de sus normativas internas la efectiva protección de los derechos de los usuarios, los derechos de los usuarios del servicio de roaming internacional mencionado en la Decisión son los siguientes:

“1. Es derecho de los usuarios de los Países Miembros, el acceso al servicio de roaming internacional; en tal virtud, los proveedores de redes y servicios móviles habilitados en los Países Miembros garantizarán el cabal cumplimiento de este derecho, prohibiéndose toda clase de restricciones al ejercicio del derecho de acceso.

2. El acceso y la prestación eficiente del servicio de roaming internacional a precios razonables, incluyendo la información sobre la activación y desactivación del servicio, así como la medición de sus consumos mediante instrumentos tecnológicos apropiados conforme a los principios de protección al usuario de los servicios de telecomunicaciones.

3. La elección libre del servicio de roaming internacional para lo cual puede ejercer el derecho a activar o desactivar el servicio, a contar con medios de activación gratuitos y en línea, y a conocer las tarifas. Por lo tanto, el servicio de roaming internacional brindado al usuario, no puede ser obligado o condicionado. Los Países Miembros podrán incluir en su normativa interna el derecho del usuario a solicitar la desactivación del buzón de voz mientras este en roaming internacional. En todos los casos, las comunicaciones en buzón de voz serán cobradas siempre que el usuario opte por escuchar dichas comunicaciones y se encuentre en roaming internacional en un País Miembro, aplicando las tarifas establecidas en la presente Decisión.

4. El acceso a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de las tarifas y planes tarifarios vigentes y la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio de roaming internacional de acuerdo a la normativa interna de protección al usuario de cada uno de los Países Miembros.

5. La recepción y respuesta rápida y eficaz de todas sus solicitudes, quejas y/o reclamos derivados de la prestación de los servicios de telecomunicaciones a través de los diferentes medios de atención provistos por los proveedores.

6. La posibilidad de presentar quejas y reclamos ante la autoridad competente del país al cual pertenece el usuario por violaciones a los derechos del usuario contemplados en la normativa de cada País Miembro o a las condiciones de prestación del servicio de roaming internacional.

7. La facturación oportuna y clara de la totalidad de los cargos por concepto del servicio de roaming internacional.

8. La información previa, oportuna y adecuada sobre la activación del servicio de roaming internacional, las condiciones del mismo, los precios debidamente discriminados, los controles de consumo que puede utilizar y los medios de atención que deben proveer los operadores de acuerdo con la normativa interna de cada país.

9. La prestación del servicio de roaming internacional debe darse en los términos de la presente Decisión y en condiciones similares a los demás usuarios de la red visitada, por lo tanto, no podrán ser objeto de tratamiento discriminatorio o sujetos a prácticas anticompetitivas por parte de los proveedores que administran y gestionan la red visitada.”.

Se debe considerar que el ordenamiento jurídico vigente, ya contempla derechos de los usuarios y obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, que guardan conformidad con el artículo 7 de la Decisión Nro. 854, conforme se detalla a continuación:

Ley Orgánica de Telecomunicaciones: **“Art. 22.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios.** Los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones tendrán derecho:

1. A disponer y recibir los servicios de telecomunicaciones contratados de forma continua, regular, eficiente, con calidad y eficacia.
 2. A escoger con libertad al prestador del servicio, el plan de servicio, así como a la modalidad de contratación y el equipo terminal en el que recibirá los servicios contratados.
 4. A la privacidad y protección de sus datos personales, por parte del prestador con el que contrate servicios, con sujeción al ordenamiento jurídico vigente.
 5. A obtener información precisa, gratuita y no engañosa sobre las características de los servicios y sus tarifas.
- (...)

8. *A la facturación y tasación correcta, oportuna, clara y precisa, de acuerdo con las normas aplicables; no es admisible ninguna modalidad de redondeo.*
9. *A pagar tarifas de acuerdo con las regulaciones correspondientes y los planes contratados, de ser el caso.
(...)*
12. *A que en la contratación de servicios se respeten los derechos constitucionales, legales y reglamentarios de los abonados, clientes y usuarios, de acuerdo con las condiciones generales o de ser el caso, modelos que apruebe y publique la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.*
13. *A la atención y resolución oportuna de las solicitudes y reclamos relacionados con la prestación de los servicios contratados de conformidad con las regulaciones aplicables.”.*

Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: **“Art. 55.- De los derechos de los usuarios. - Los derechos de los usuarios son irrenunciables, se encuentran establecidos en la LOT, en la ley que norma la defensa del consumidor, sus reglamentos, demás normativa que emita la ARCOTEL, y en los respectivos contratos.”. “Art. 56.- Consideraciones generales de los derechos de los usuarios. - De acuerdo con lo establecido en la LOT, para garantizar los derechos de los usuarios, se considerará lo siguiente: 1. En el derecho a la libertad de escoger al prestador de los servicios previsto en el artículo 22 número 2 de la LOT, se incluye a los de telecomunicaciones así como a los de radiodifusión por suscripción. En cuanto a la elección por parte del usuario del equipo terminal prevista en la norma legal antes citada, ésta se dará siempre que sea técnicamente posible, el equipo se encuentre homologado, de ser el caso, y las redes lo soporten. 2. El derecho previsto en el artículo 22 número 5 de la LOT conlleva la obligación de información que les corresponde cumplir a los prestadores de los servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, contratados o que se pudieran contratar, que a más de la información sobre tarifas aplicables, incluya la relacionada con bonificaciones, promociones y descuentos aplicables. (...)”.**

Así también 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, la que fue emitida de conformidad con lo dispuesto en los artículos 22 No. 12 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; 50 y 52 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; y, 16 del Reglamento Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, en el artículo 4 conforme a la Decisión Nro. 854 contempla aspectos como: Contratación de servicios adicionales, suplementarios y promociones; Formas de aceptación de la contratación; Afectación contractual de los derechos del abonado, suscriptor o cliente; Terminación unilateral del contrato, por el abonado, suscriptor o cliente.; Modificación de condiciones; Transparencia hacia el abonado, suscriptor o cliente.

De lo expuesto se determina que, el ordenamiento jurídico vigente ya considera la aplicación de derechos de los usuarios en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, en los términos que especifica en la Decisión Nro. 854. No obstante, con el fin de regular su aplicación se sugiere determinar la obligatoriedad hacia el prestador de entregar los esquemas para garantizar los derechos de los abonados en la prestación del servicio de Roaming internacional conforme lo establecido en la Decisión de la CAN.

7.2.1.2. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

En el artículo 8 de la Decisión Nro. 854, respecto de las **obligaciones de los usuarios del servicio de roaming internacional**, se determina que son obligaciones a cargo de los usuarios las siguientes:

- “1. Pagar oportunamente por el consumo de los servicios recibidos y facturados, de conformidad con los precios o tarifas preestablecidos, que correspondan en cada uno de los Países Miembros.*
- 2. Acatar las políticas de uso razonable en el servicio de roaming internacional señaladas en la presente Decisión.”.*

El ordenamiento jurídico vigente ya considera aspectos relacionados al artículo 8 de Decisión Nro. 854, el que es detallado a continuación:

Ley Orgánica de Telecomunicaciones:

“Art. 23.- Obligaciones de los abonados, clientes y usuarios. - Los abonados, clientes y usuarios de los servicios de telecomunicaciones, están obligados a lo siguiente:

- 1. Cumplir con los términos del contrato de prestación de servicios celebrado con el prestador, independientemente de su modalidad.
(...)*
- 3. Pagar por los servicios contratados conforme el contrato de prestación de servicios y a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.
(...)*
- 6. No utilizar los servicios contratados para realizar fraude o perjuicios a su prestador o a terceros.
(...)*
- 9. Los demás que consten en el ordenamiento jurídico vigente o que sean establecidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.”.*

Art. 25.- Derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones. -Son derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes: 1. Recibir el pago oportuno por parte de los abonados, clientes y usuarios por la prestación de los servicios, de conformidad con el contrato respectivo.”.

Norma técnica que regula las condiciones generales de los contratos de adhesión, del contrato negociado con clientes, y del empadronamiento de abonados y clientes, respecto condiciones generales para contratos de adhesión, en el artículo 5 establece: **“Condiciones generales que deben cumplir los abonados, suscriptores y clientes.**- Sin perjuicio de las obligaciones que se encuentran detalladas para los abonados o suscriptores y clientes, en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Reglamento para la Prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción y demás normativa vinculada; así como de lo establecido en sus respectivos títulos habilitantes para la prestación del servicio o servicios, estos se obligan a observar, respetar y aplicar, lo siguiente: (...) 5) Pagar por los servicios contratados y efectivamente recibidos conforme lo determinan los contratos de adhesión o los negociados con los clientes y lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente. 6) Cumplir con las obligaciones o resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y demás que se derivan del ordenamiento jurídico vigente. (...)”

De lo expuesto, se determina que, el ordenamiento jurídico vigente ya considera la aplicación de derechos y obligaciones de los usuarios en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, en los términos que especifica la Decisión Nro. 854 en cuestión, por lo cual no se requiere ninguna modificación relacionada con estos aspectos.

7.2.1.3. DISPOSICIONES CONTRACTUALES

En el artículo 9 de la Decisión Nro. 854, respecto de las **disposiciones contractuales**, se determina:

“Los Países Miembros se comprometen a que, a través de su normativa nacional, los proveedores del servicio de roaming internacional, como mínimo, deberán garantizar el suministro de información suficiente, anticipada y expresa al usuario sobre la existencia, efectos y alcance de las condiciones generales y particulares de la contratación de los servicios de roaming internacional. Igualmente se deberá garantizar que en las disposiciones de los contratos se apliquen estrictamente las reglas que se prevén sobre las tarifas en el presente acto.

Cualquier disposición contractual que tenga como efecto la inaplicación de dichas reglas se tendrá por no escrita, por constituir una vulneración de los derechos de los usuarios.”.

Al respecto la normativa vigente establece:

Ley Orgánica de Telecomunicaciones: **“Art. 22.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios.** Los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones tendrán derecho: (...) 19. A que mantengan las condiciones de prestación de los servicios contratados; los cambios unilaterales en los contratos de prestación de servicios, se considerarán como nulos y no tendrán ningún valor.”.

Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: **“Art. 50.- Condiciones generales de los contratos de adhesión.** - Las condiciones generales de los contratos de adhesión serán reguladas por la ARCOTEL, las que serán de cumplimiento obligatorio por parte de los prestadores de servicios. En caso de que, en el texto de un contrato de adhesión se haya limitado, condicionado o establecido alguna renuncia de los derechos de los abonados, se entenderá como no escrito, sin perjuicio de lo cual la ARCOTEL de oficio o a petición de parte, solicitará la inmediata modificación del contrato; en caso de persistir el incumplimiento la ARCOTEL iniciará el procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente.”, **“Art. 51.- De los contratos cuyas cláusulas han sido negociadas.**- Es el contrato en el que el usuario, a quien se le denomina cliente, y el prestador del servicio negocian y acuerdan de consuno las cláusulas que establecen las condiciones para la prestación del servicio y las obligaciones de las partes.”.

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, respecto de las modalidades de contratación de los servicios de telecomunicaciones y tarifa básica, define:

Art. 4.- Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios.- Sin perjuicio de las obligaciones que se encuentran detalladas para los prestadores de servicio del régimen general de telecomunicaciones y sus abonados o clientes en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento



General, Reglamento para la Prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, y demás normativa vinculada, así como de lo establecido en sus respectivos títulos habilitantes para la prestación del servicio o servicios, estos se obligan a observar, respetar y aplicar, las siguientes condiciones generales:

1) Principios. - Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción brindarán los servicios contratados de forma continua, regular, eficiente, accesible, con calidad y eficacia, garantizando el acceso igualitario y no discriminatorio a quien requiera de los mismos.

2) Interpretación. - La interpretación de las normas y de las cláusulas del contrato de adhesión o del contrato negociado de prestación de servicios, se realizará con sujeción a las reglas de interpretación previstas en el Código Civil; sin embargo, en caso de duda, debidamente justificada, se adoptará la interpretación que más favorezca al abonado, suscriptor o cliente. (...)

(...)

5) Formas de contratación de servicios. - La contratación de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción podrán ser a través de las siguientes formas:

a. Contratos de adhesión con abonados o suscriptores.

b. Contratos negociados con clientes.

6) Contratación de servicios adicionales, suplementarios y promociones. - La prestación de servicios adicionales, suplementarios y promociones solo podrá realizarse previa aceptación del abonado, suscriptor o cliente.

Todas las promociones, servicios adicionales y suplementarios que ofrezca el prestador con carácter gratuito, no requerirán autorización y aceptación; la prestación de dichos servicios no debe generar al abonado, suscriptor o cliente, obligaciones de retribución de ninguna clase. El abonado, suscriptor o cliente podrá solicitar al prestador el cese de dichos servicios, lo cual deberá ser realizado por el prestador en un plazo máximo de cinco (5) días a partir del pedido del abonado, suscriptor o cliente, sin que bajo ninguna condición, se exijan o establezcan requisitos de ninguna índole, ni valores o pagos asociados a dicho cese.

7) Modalidades de pago. - En todos los casos aplican únicamente dos modalidades de pago a elección del abonado, suscriptor o cliente, y de acuerdo a la oferta de prestación del servicio. Estas modalidades son:

a. Modalidad prepago.

b. Modalidad pospago.

8) Medios de pago. - Las tarifas o precios por la prestación del servicio, serán canceladas por los abonados, suscriptores o clientes en dinero en efectivo, depósito, transferencia, débito, tarjeta de crédito u otras legales que implemente o facilite el prestador del servicio, de acuerdo con los términos de la contratación.

9) Formas de aceptación de la contratación. - La aceptación de la contratación debe ser expresa en todos los casos y puede manifestarse a través de cualquier mecanismo físico, electrónico o telefónico, a elección del abonado o cliente.

(...)

12) Afectación contractual de los derechos del abonado, suscriptor o cliente. - En caso de que en el texto de un contrato de adhesión o contrato negociado, se haya limitado, condicionado o establecido alguna renuncia de derechos de los abonados, suscriptores o clientes, respectivamente, éstas se entenderán como no escritas.

13) Vigencia. - Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán informar a sus abonados/clientes de manera clara y precisa los mecanismos de suscripción y terminación de los servicios; para la terminación, no deberán imponerse requisitos o condiciones adicionales o diferentes a las utilizadas para la suscripción o contratación. La vigencia de los contratos será respetada por las partes, esto sin perjuicio del derecho que tienen para dar por terminado o renovado según las normas legales aplicables. (...)

(...)

20) Calidad de servicios. - Los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, deben cumplir con los índices de calidad aprobados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para cada servicio.

(...)

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción, están obligados a atender y solucionar los reclamos presentados por los abonados/clientes relacionados con la prestación de los servicios contratados de forma oportuna, sin superar el término máximo de quince (15) días, conforme lo dispuesto en el artículo 59 No. 2 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán disponer de medios de información y asistencia para la atención de reclamos de acuerdo con la normativa vigente y obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes.

En el caso de incumplimientos o violaciones de los derechos de los abonados/clientes, reclamos o quejas que no han sido atendidos por el prestador del servicio, en relación a la calidad de servicio, facturación de servicios no contratados, pagos indebidos o en general por cualquier irregularidad en relación con el servicio contratado, los abonados, suscriptores/clientes podrán presentar sus quejas o denuncias ante la ARCOTEL por cualquiera de los siguientes canales de atención:

- a) Atención Presencial (Oficinas de las Coordinaciones Zonales de la ARCOTEL).
- b) PBX-Directo Matriz, Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas.
- e) Call Center (llamadas gratuitas al número 1800-567567 o número que designe la ARCOTEL).
- d) Correo Tradicional (oficios).
- e) Correo Electrónico.
- f) Página Web de la ARCOTEL.”.

De lo expuesto se determina que, el ordenamiento jurídico vigente ya considera la aplicación de las disposiciones contractuales en los términos que especifica la Decisión Nro. 854, por lo cual no se requiere ninguna modificación relacionada con estos aspectos:

7.2.1.4. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO DEL ROAMING INTERNACIONAL

En el artículo 10 de la Decisión Nro. 854, respecto de la **activación del servicio del roaming internacional**, se determina:

“Los Países Miembros se comprometen a que, a través de su normativa nacional, el servicio de roaming internacional solo será activado por los proveedores si el usuario lo solicita de manera previa y expresa a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario. Los proveedores deberán garantizar que el usuario en el momento de la activación del servicio de roaming internacional pueda elegir: (i) que el servicio le sea activado de manera permanente, es decir que puede hacer uso de este de manera automática cada vez que salga del país, o por cada vez que lo requiera, o (ii) un límite de tiempo durante el cual el servicio permanece activo.

Al vencimiento del límite de tiempo elegido por el usuario, sin que medie solicitud alguna del usuario ante el proveedor, dicho proveedor deberá desactivar el servicio de roaming internacional.”.

Sobre la contratación y activación de los servicios de telecomunicaciones, 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, respecto condiciones generales para contratos de adhesión, respecto de la contratación y activación de los servicios, establece: **“9) Formas de aceptación**

de la contratación. - La aceptación de la contratación debe ser expresa en todos los casos y puede manifestarse a través de cualquier mecanismo físico, electrónico o telefónico, a elección del abonado o cliente. Para el caso de los servicios suplementarios o promociones que deseen contratar los abonados o clientes con posterioridad a la celebración del contrato de adhesión o negociado, según corresponda, podrán hacerlo vía telefónica; en este último caso, deberá ser grabada, siendo obligación de los prestadores de servicios tener constancia; de la aceptación del abonado o cliente, asegurando su plena identificación y aceptación de las condiciones ofrecidas por el prestador de servicios”.

La normativa vigente ya considera que la contratación del servicio se active si el usuario lo solicita de manera previa y expresa por cualquier mecanismo implementado por el prestador, conforme lo expresa la Decisión Nro. 854, sin embargo es necesario aclarar las características para su activación, por lo que se recomienda incluir en el artículo 4.- Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios 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 un texto relacionado con los provisión de mecanismos de activación del servicio.

7.2.1.5. PROCEDIMIENTO PARA LA ACTIVACIÓN DEL SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL

En el artículo 11 de la Decisión Nro. 854, respecto del **procedimiento para la activación del servicio de roaming internacional**, determina:

“El usuario podrá activar, desactivar, modificar o ampliar el tiempo, aun encontrándose en el exterior haciendo uso de cualquiera de los medios de atención, o en todo caso, a través de su propio equipo terminal móvil marcando un código USSD u otra herramienta que el operador prevé para tal fin. Este código debe ser informado por el operador.

Cuando el usuario se registre en la red visitada, el operador deberá remitirle un mensaje informándole que se encuentra utilizando el servicio de roaming internacional.”.

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones en el artículo 22 con respecto a los derechos de los abonados, clientes y usuarios determina: *“(...) En aplicación de los principios de progresividad y de no regresividad, se podrán establecer nuevos derechos a favor de los usuarios y abonados o regular la aplicación de los establecidos en esta Ley, sin menoscabarlos o disminuirlos.”*, adicionalmente dentro del ámbito de competencias de la ARCOTEL el artículo 144 establece: *“(...) Corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones: 1. Emitir las regulaciones, normas técnicas, planes técnicos y demás actos que sean necesarios en el ejercicio de sus competencias, para que la provisión de los servicios de telecomunicaciones cumplan con lo dispuesto en la Constitución de la República y los objetivos y principios previstos en esta Ley, de conformidad con las políticas que dicte el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.”.*

Considerando el artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y las competencias atribuidas a la ARCOTEL, se sugiere incluir en el artículo 4.- Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios, 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, un texto en el cual se determine la obligatoriedad de los prestadores del Servicio Móvil Avanzado de proveer mecanismos para que los abonados o clientes puedan activar, desactivar, modificar o ampliar el tiempo de la activación del servicio de Roaming internacional en países de la Comunidad Andina de Naciones.

7.2.1.6. FACTURACIÓN

En el artículo 12 de la Decisión Nro. 854, respecto de la **facturación**, se determina:

“Los Países Miembros conforme a su normativa nacional, exigirán a los proveedores de los servicios de roaming internacional, información respecto de la facturación de estos servicios con el respectivo nivel de detalle y discriminación de su contenido, así como los porcentajes y valores cobrados por concepto de impuestos o gravámenes cuando el usuario haga uso del servicio de roaming internacional de manera que el usuario cuente con información suficiente clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de las tarifas aplicadas por el proveedor por concepto del servicio de roaming internacional.

Los proveedores del servicio de roaming internacional no podrán bajo ningún concepto condicionar o cobrar cargos adicionales o tarifas minoristas diferentes a las establecidas por el uso de este servicio, con arreglo a lo previsto en la presente Decisión.”.

Respecto de la facturación, la normativa vigente ya considera lo establecido en el artículo 12 de la Decisión; así:

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones publicada, determina dentro de sus objetivos el siguiente: **“Art. 22.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios.** Los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones tendrán derecho: (...) 8. A la facturación y tasación correcta, oportuna, clara y precisa, de acuerdo con las normas aplicables; no es admisible ninguna modalidad de redondeo. La entrega de facturas o estados de cuenta podrá realizarse a domicilio o por vía electrónica, a elección del abonado, cliente o suscriptor.”.

El Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones determina: **“Art. 62.- Tarifa.-** Es el valor que pagan los usuarios a los operadores a cambio de la prestación de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción.- Está prohibido, tanto para el cálculo como para la facturación, el redondeo de unidades de tiempo o unidades de tasación.- Las tarifas sólo son aplicables a los servicios expresamente contratados y que hayan sido efectivamente prestados con posterioridad a la suscripción del respectivo contrato y sus anexos, en ningún caso incorporarán valores de prestaciones, productos o servicios no solicitados por los usuarios.- Las tarifas deben ser fijadas por los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, bajo el principio de costos más una utilidad razonable, buscando que sean equitativas y tiendan a estimular la expansión de los servicios de telecomunicaciones a nivel nacional.”.

Así también 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, respecto condiciones generales para contratos de adhesión, en referencia a la contratación y activación de los servicios, establece: **“25) Tarifas y Facturación.** - En la facturación de servicios, se observará además de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo, lo siguiente: (...) f) Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán cobrar las tarifas a sus abonados/clientes de acuerdo con las regulaciones correspondientes y los planes contratados, de ser el caso. El régimen tarifario se sujeta a lo que establezca el ordenamiento jurídico vigente. (...)”

Con lo expuesto de la normativa vigente, se considera que no es necesario modificar, adicionar o

implementar nuevas disposiciones para cumplimiento del artículo 12 de la Decisión Nro. 854, ya que estos aspectos constan en el ordenamiento jurídico vigente.

7.2.1.7. PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

En el artículo 13 de la Decisión Nro. 854, respecto de la **presentación de peticiones, quejas y reclamos**, determina:

“Los Países Miembros se comprometen a garantizar a través de su normativa nacional, la aplicación por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de las siguientes reglas:

- 1. La atención oportuna de peticiones, quejas y reclamos sin que sea necesario acreditar el pago previo de las sumas objeto de la reclamación. Lo que no exime a los usuarios de pagar las sumas de los servicios facturados que no hayan sido objeto del reclamo o queja.*
- 2. La respuesta de las peticiones, quejas y reclamos en un plazo expresamente señalado.*
- 3. Posibilitar a los usuarios mecanismos para que puedan presentar las peticiones, quejas y reclamos a través de diversos medios tecnológicos estando en roaming en los Países Miembros.*

Los Países Miembros de acuerdo con su normativa nacional se comprometen a facilitar la interposición de los recursos correspondientes contra la respuesta del proveedor del servicio de roaming internacional que se trate y, a falta de su pronunciamiento, aplicar las consecuencias jurídicas derivadas de este hecho.”.

Respecto de la atención oportuna a las peticiones, quejas y reclamos, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones determina: **“Art. 22.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios.** Los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones tendrán derecho: (...) 13. A la atención y resolución oportuna de las solicitudes y reclamos relacionados con la prestación de los servicios contratados de conformidad con las regulaciones aplicables. (...)”, concordante con el artículo 24 referente a las obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, **“(...) Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes: (...) 19. Garantizar la atención y resolución oportuna de los reclamos formulados por sus abonados o usuarios, conforme los plazos que consten en la normativa o títulos habilitantes.”.**

El Reglamento Para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, establece: **“Artículo 18.-** El prestador deberá recibir y atender los reclamos de los abonados, clientes, suscriptores, conforme lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente y lo previsto en sus títulos habilitantes; la compensación a los abonados o clientes, de ser aplicable, se realizará de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente. (...)”, **“Artículo 21.- Calidad de los servicios.-** Los parámetros y metas de calidad de la prestación de los servicios constarán en la normativa o resoluciones que para el efecto emita el Directorio de la ARCOTEL para cada servicio, debiendo estar relacionados al menos a:

- 1. Aspectos técnicos vinculados con la operación y prestación del servicio.*
- 2. Atención al abonado, cliente, usuario.*
- 3. Emisión correcta de facturas de cobro.*
- 4. Plazos máximos para atención, reparación e interrupción del servicio. (...)”*

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, respecto condiciones generales para contratos de adhesión, establece:

“Art. 4.- Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios. -
(...)”

20) Calidad de servicios. - *Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción, están obligados a atender y solucionar los reclamos presentados por los abonados/clientes relacionados con la prestación de los servicios contratados de forma oportuna, sin superar el término máximo de quince (15) días, conforme lo dispuesto en el artículo 59 No. 2 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.*

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán disponer de medios de información y asistencia para la atención de reclamos de acuerdo con la normativa vigente y obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes.

En el caso de incumplimientos o violaciones de los derechos de los abonados/clientes, reclamos o quejas que no han sido atendidos por el prestador del servicio, en relación a la calidad de servicio, facturación de servicios no contratados, pagos indebidos o en general por cualquier irregularidad en relación con el servicio contratado, los abonados-suscriptores/clientes podrán presentar sus quejas o denuncias ante la ARCOTEL por cualquiera de los siguientes canales de atención.”

De lo citado, la normativa vigente ya prevé la implementación de mecanismos y medios para la recepción y atención de reclamos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, no obstante, para una correcta aplicación de las “Peticiónes, quejas y reclamos”, de conformidad con lo establecido en la Decisión Nro. 854, se sugiere incluir en el artículo 4 Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios, 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, un texto relacionado con la obligatoriedad de los prestadores del Servicio Móvil Avanzado a proveer mecanismos para que los abonados o clientes puedan presentar las peticiones, quejas o reclamos a través de diversos medios tecnológicos estando en roaming en los Países Miembros de la Comunidad Andina de Naciones.

7.2.1.8. POLÍTICAS DE USO RAZONABLE.

En el artículo 14 de la Decisión Nro. 854 en consideración, respecto de la **adopción de política de uso razonable**, determina:

“Una vez entre en vigencia la aplicación de tarifas minoristas dispuestas en la presente Decisión, los proveedores del servicio de roaming internacional deberán tomar medidas para evitar, detectar y/o controlar usos abusivos o anómalos por parte de los usuarios de los servicios de roaming internacional.

Toda política de uso razonable aplicada por un proveedor de roaming internacional con el fin de evitar o controlar usos abusivos o anómalos de los servicios, estará sujeta a las condiciones previstas en la presente Decisión, y velará porque los usuarios tengan durante sus viajes al país visitado acceso a los servicios de roaming internacional regulados de conformidad con esta Decisión.”

Así también el artículo 15 de la Decisión en consideración, respecto del **uso razonable**, determina:

“Se considera uso razonable del servicio de roaming internacional:

- a) El uso permanente de la línea en el país de origen.*
- b) El uso temporal de la línea en el país de destino en un plazo no mayor de tres (3) meses.*
- c) Que el usuario de roaming internacional tenga domicilio permanente y/o residencia en el país de origen.*
- d) Que los consumos realizados usando los servicios de roaming internacional se enmarquen dentro de los umbrales establecidos por los indicadores objetivos de la presente Decisión y los definidos por los proveedores de servicio de roaming internacional, según el caso.*

Siempre que se haga uso razonable por parte del usuario de este servicio el proveedor del país de origen deberá garantizar al usuario la tarifa establecida en la presente Decisión, cuando éste viaje a alguno de los Países Miembros.

El usuario del servicio de roaming internacional podrá elegir libremente al proveedor de dicho servicio y el plan o condiciones para su uso.”.

Revisada la normativa vigente, no se considera necesario incorporar disposiciones o texto en 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; el cumplimiento debe remitirse directamente hacia lo dispuesto en la Decisión Nro. 854.

En el artículo 16 de la Decisión Nro. 854, respecto del uso abusivo o anómalo, determina:

“Se considera uso abusivo, el uso o la reventa de líneas o planes por parte de usuarios no residentes o sin vínculos estables en el país de origen que resulten en uso permanente o frecuente de la línea en el proveedor de servicios de roaming internacional visitado.

Se considera uso anómalo, aquel que esté fuera de los indicadores objetivos de uso razonable determinados por los proveedores del servicio de roaming internacional.”.

Concordante con lo establecido en el artículo 23 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que determina que los usuarios deben cumplir con los términos del contrato de prestación de servicios celebrado con el prestador, independientemente de su modalidad de los contratos a ser suscritos entre abonados y prestadores del servicio, se sugiere incluir en el artículo 5 - Condiciones generales que deben cumplir los abonados, suscriptores y clientes, un texto que especifique las condiciones a cumplir por el abonado que hace uso del servicio de Roaming internacional en los países de la Comunidad Andina de Naciones.

Adicionalmente, conforme lo determina la Decisión, los prestadores del servicio de Roaming internacional podrán determinar sus indicadores de uso razonable previa autorización de la ARCOTEL, para lo cual se sugiere la inclusión de una disposición transitoria en la que determine que los prestadores del Servicio Móvil Avanzado deberán establecer los indicadores objetivos de uso razonable, respecto de la provisión de roaming internacional, para autorización de la ARCOTEL.

En el artículo 17 de la Decisión, respecto de los **indicadores objetivos para control del uso abusivo o anómalo**, determina:

“Los proveedores de servicios de roaming internacional podrán incluir indicadores objetivos que detecten el uso abusivo o anómalo siempre que se basen en análisis de tráfico, que evidencien la presencia permanente en el país visitado de la línea que hace uso del servicio. Entre otros, los factores de riesgo a considerar son

los siguientes:

(i) Activación y utilización secuencial de múltiples tarjetas SIM por un mismo cliente cuando se encuentra utilizando el servicio de roaming internacional.

(ii) Pruebas objetivas de reventa a personas que no residen ni tienen vínculos estables que impliquen una presencia permanente en el país del proveedor de origen, con fines distintos a viajes periódicos.

Los proveedores del servicio de roaming internacional pueden establecer límites al tráfico de voz móvil entrante de sus usuarios, cuando estos se encuentren en alguno de los demás Países Miembros. El límite de tráfico de minutos entrantes no deberá ser menor al doble de la cantidad que se obtiene de dividir la tarifa pagada por el plan pospago del usuario entre el ARPM calculado por cada regulador del País Miembro al que pertenece el operador de origen.

Parágrafo: En caso de que el proveedor de servicios de roaming internacional decida tomar acciones frente al uso abusivo o anómalo, éste deberá dar previo aviso al usuario, por los mecanismos que disponga.”.

Para aplicación de los indicadores objetivos para control del uso abusivo o anómalo por parte de los prestadores, se sugiere la inclusión de un texto como disposición transitoria, que determine que los prestadores del Servicio Móvil Avanzado deberán implementar mecanismos para el control de uso abusivo o anómalo en la prestación de Roaming internacional.

En el artículo 18 de la Decisión, respecto de las **condiciones para el uso razonable de servicios de roaming internacional**, determina:

“Los precios de servicios de roaming internacional a la tarifa minorista local de cada plan contratado por cada usuario tendrán una vigencia de noventa (90) días calendario contados a partir del primer día en que el usuario realiza consumos en alguno de los Países Miembros.

El contador de los días calendario se restablecerá a cero si no se realizan consumos durante ocho (8) días consecutivos, cualquiera que estos sean.

En relación con el tipo de plan en la modalidad pospago que tenga contratado el usuario en su país de origen:

a) Planes Ilimitados en el País Miembro: Los proveedores de servicios de roaming internacional podrán establecer umbrales de consumo para voz saliente, SMS saliente y datos usados en servicios de roaming internacional en cualquier País Miembro. Dichos umbrales no deberán ser menores al doble de la cantidad de minutos de voz saliente, SMS y datos que se obtienen de dividir la tarifa pagada por el plan pospago del usuario entre el ARPM calculado por cada regulador del País Miembro al que pertenece el operador de origen.

b) Otros planes en modalidad pospago en el País Miembro: Dentro de los tres (03) meses en los cuales los usuarios pueden consumir servicios de roaming internacional a su tarifa local, el operador de origen podrá establecer los indicadores objetivos para determinar un posible uso abusivo o anómalo. Dichos indicadores no podrán ser menores a lo establecido en el plan contratado por el usuario para voz saliente, SMS y datos locales.

Tres (03) meses antes de la entrada en vigencia de las tarifas minoristas de las que trata la presente Decisión, los operadores deberán remitir a las autoridades de vigilancia y control de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones de su respectivo País Miembro: i) los indicadores objetivos; ii) las medidas a tomar; y, iii) los mecanismos de información y aviso a los usuarios. Las actualizaciones a estas medidas deberán reportarse a dicha autoridad dentro del mismo mes en que empiecen a aplicarse a los usuarios.

Parágrafo 1: En caso de que el proveedor de servicios de roaming internacional decida tomar acciones que

considere necesarias a fin de evitar fraudes, deberá dar previo aviso con el respectivo registro de notificación al usuario. Asimismo, deberá informar al usuario acerca de las medidas que adoptará tanto al momento de activar el servicio de roaming internacional como al momento de ejecutar dichas medidas.

Parágrafo 2: Dentro de las acciones que puede tomar el proveedor de servicios de roaming internacional con el fin de evitar fraude de conformidad con los artículos 17 y 18 de la presente Decisión, el usuario podrá continuar haciendo uso de los servicios de voz, SMS y Datos en servicios de roaming internacional siempre y cuando acceda expresamente a asumir un recargo sobre la tarifa minorista vigente para cada uno de estos servicios, para lo cual el proveedor de servicios deberá notificar la nueva tarifa que le será cobrada por los consumos adicionales en servicios de roaming internacional. La definición de dicha tarifa deberá tener en consideración el objeto pretendido con esta Decisión.”.

Al respecto, la Coordinación Técnica de Regulación, con el fin de dar seguimiento al estado de implementación y aplicación de la Decisión Nro. 854, mediante oficio Nro. ARCOTEL-CREG-2020-0183-OF de 12 de agosto de 2020, solicitó a los prestadores del Servicio Móvil Avanzado, entre otros aspectos, información respecto de lo establecido en las condiciones de uso razonable: “(...) información a la que hace referencia el artículo 18 de esta Decisión, sobre las condiciones para el uso razonable de servicios de roaming internacional (...)”.

Con oficio Nro. DR-0962-2020 de 17 de agosto de 2020, ingresado con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2020-011173-E de 19 de agosto de 2020, CONECEL S.A., en respuesta a lo solicitado con oficio Nro. ARCOTEL-CREG-2020-0183-OF, manifestó:

“(...) se colige del texto de la decisión, que la inclusión de los indicadores objetivos, es facultad y decisión de cada prestador del servicio, y en caso de aplicar esta potestad, deberá notificar a la autoridad dentro del mismo mes en el que se empiece aplicar a los usuarios. Es así que, en este sentido presentamos (2) indicadores objetivos:

INDICADORES OBJETIVOS	MEDIDAS A TOMAR	NOTIFICACIÓN
PRESENCIA PERMANENTE (90)	Notificación /Bloqueo	SMS CLIENTE
LÍMITE ECONÓMICO	Notificación /Bloqueo	SMS CLIENTE

En el caso de que mi representada opte por incrementar o eliminar algún indicador objetivo comunicará a su Despacho, conforme lo establecido en la Decisión. (...)”.

Mediante oficio Nro. VPR-23316-2020 de 24 de agosto de 2020, ingresado con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2020-011452-E de 25 de agosto de 2020, OTECEL S.A., en respuesta a lo solicitado con oficio Nro. ARCOTEL-CREG-2020-0183-OF, informó: “Al respecto, le comunico que OTECEL S.A. se encuentra aún en fase de coordinación y análisis, y remitirá la información solicitada tan pronto como dicha fase haya concluido satisfactoriamente.”.

De lo establecido en la Decisión Nro. 854 y la respuesta recibida de los prestadores, se determina que las condiciones de uso razonable indicadas deberán ser consideradas por los prestadores del servicio para la definición de los indicadores objetivos a ser provistas por los prestadores para autorización de la ARCOTEL.

En el artículo 20 de la Decisión Nro. 854, respecto del **roaming inadvertido**, se establece:

“Sin perjuicio de los acuerdos que los Países Miembros de la Comunidad Andina hayan suscrito respecto del roaming inadvertido en zonas de frontera, los proveedores del servicio de roaming internacional deben proveer a sus usuarios la información adecuada a fin de evitar el uso involuntario o inadvertido.

Adicionalmente, los operadores podrán adoptar las medidas técnicas necesarias que les permitan garantizar la eliminación del roaming inadvertido en zonas fronterizas estrechas.”.

Para la aplicación de lo establecido en este artículo de la Decisión se sugiere la inclusión de un texto como parte de las disposiciones transitorias, que determine que los prestadores del Servicio Móvil Avanzado deberán implementar mecanismos informativos permanentes dirigidos a los usuarios en zonas de frontera a fin de evitar el uso involuntario o inadvertido de Roaming internacional, así como, implementar las medidas técnicas necesarias que les permitan garantizar la eliminación del Roaming inadvertido en zonas fronterizas estrechas.

7.2.1.9. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS.

En la disposición complementaria primera de la Decisión No. 854, se determina que: *“Cualquier incumplimiento a las disposiciones previstas en la presente Decisión dará lugar a la aplicación de sanciones conforme a la normatividad vigente sobre la materia en cada uno de los Países Miembros de la Comunidad Andina...”.*

Al respecto, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones establece un régimen sancionatorio respecto del incumplimiento a las disposiciones y el ordenamiento jurídico vigente, conforme se detalla a continuación:

“Artículo 116.- Ámbito subjetivo y definición de la responsabilidad. El control y el régimen sancionador establecido en este Título se aplicarán a las personas naturales o jurídicas que cometan las infracciones tipificadas en la presente Ley.

La imposición de las sanciones establecidas en la presente Ley no excluye o limita otras responsabilidades administrativas, civiles o penales previstas en el ordenamiento jurídico vigente y títulos habilitantes. (...).”.

“Art. 117.- Infracciones de primera clase. (...)

b. Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley las siguientes: (...)

15. No informar a los usuarios las tarifas aplicadas en la tasación y facturación de consumo de los servicios de telecomunicaciones.

16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos.

Art. 118.- Infracciones de segunda clase.

(...)

b. Son infracciones de segunda clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el

ámbito de la presente Ley, las siguientes:

(...)

6. No disponer de servicios de información y asistencia para la atención de reclamos, de acuerdo con la normativa vigente y obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes.

10. La suscripción de contratos de servicios con usuarios, utilizando modelos que no se sujeten a las condiciones generales o modelos no aprobados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

Art. 119.- *Infracciones de Tercera Clase. (...)*

b. Son infracciones de tercera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes:

1. Cobrar tarifas por encima de los topes tarifarios aprobados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.”.

Conforme la normativa descrita, en el ordenamiento jurídico vigente se prevé un régimen sancionatorio respecto del incumplimiento a las disposiciones y ordenamiento jurídico vigente.

7.3. IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS CON EL FIN DE SALVAGUARDAR LA INTEGRIDAD DE LA RED Y LAS COMUNICACIONES.

En Informe Técnico No. IT-CCDR-C-2020-0108 de 27 de febrero del 2020, la Dirección Técnica de Control de Seguridad de Redes, determina la necesidad de emitir un requerimiento normativo para que se cumpla la obligación de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, establecida en el numeral 2 del artículo 23 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, de adoptar las medidas sugeridas por el prestador de servicios, a fin de salvaguardar la integridad de la red y las comunicaciones, sin perjuicio de las responsabilidades de los prestadores, lo cual se alinea al cumplimiento de la Norma técnica para coordinar la gestión de incidentes y vulnerabilidades que afecten a la seguridad de las redes y servicios de telecomunicaciones.

La Dirección Técnica de Control de Seguridad de Redes de la ARCOTEL, hace referencia a:

“La Ley Orgánica de Telecomunicaciones aprobada el 18 de febrero de 2015, establece en el artículo 23 número 2 como obligación de los abonados, clientes y usuarios que están obligados a “Adoptar las medidas sugeridas por el prestador de servicios a fin de salvaguardar la integridad de la red y las comunicaciones, sin perjuicio de las responsabilidades de los prestadores”; en el artículo 24 número 15 como obligación del prestador de servicios de telecomunicaciones “Adoptar las medidas para garantizar la seguridad de las redes”; artículo 42 letra j, se define que en el Registro Público de Telecomunicaciones deberán inscribirse los modelos de contrato de adhesión de servicios.

El Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el artículo 49 “De Los contratos de adhesión.- Es el contrato cuyas cláusulas son redactadas por los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluyendo los servicios de radiodifusión por suscripción, sin que los abonados hayan discutido su contenido, pero aceptándolo expresamente a través de cualquier mecanismo físico o electrónico, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente”; los contratos deberán cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 53 Vigencia de los contratos y 54 Forma de los contratos del citado Reglamento.

En el Reglamento de Abonados Servicios Telecomunicaciones y Valor Agregado (Derogado) se estableció como condición contractual el prestador deberá indicar al abonado/cliente, al momento de la contratación

de los servicios y durante la ejecución del contrato, los lineamientos generales que debe observar, a fin de preservar la seguridad de la red y de las comunicaciones.

Mediante Resolución ARCOTEL-2018-0716 se emite 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. Se establece en el artículo 8.- Contenido mínimo de los contratos de adhesión.”.

Manifiesta que a través de una revisión de los contratos de adhesión de los prestadores del Servicio de Acceso a Internet y del Servicio de Valor Agregado, no se especifica la obligación del usuario de adoptar las medidas sugeridas por el prestador del servicio a fin de salvaguardar la integridad de la red y de las comunicaciones, sin perjuicio de las responsabilidades de los prestadores.

Respecto a la imposición de sanciones el artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece como parte de las obligaciones de los prestadores de servicios lo siguiente:

“15. Adoptar las medidas para garantizar la seguridad de las redes.

(...)

*“17. No limitar, bloquear, interferir, discriminar, entorpecer, priorizar ni restringir el derecho de sus usuarios o abonados a utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación, desarrollo o servicio legal a través de Internet o en general de sus redes u otras tecnologías de la información y las comunicaciones, ni podrán limitar el derecho de un usuario o abonado a incorporar o utilizar cualquier clase de instrumentos, dispositivos o aparatos en la red, siempre que sean legales, salvo las excepciones establecidas en la normativa vigente. Se exceptúan aquellos casos en los que el cliente, abonado o usuario solicite de manera previa su decisión expresa de limitación o bloqueo de contenidos, o por disposición de autoridad competente. **Los prestadores pueden implementar las acciones técnicas que consideren necesarias para la adecuada administración de la red en el exclusivo ámbito de las actividades que le fueron habilitadas para efectos de garantizar el servicio.**”.* (Énfasis fuera del texto original).

En relación con lo planteado por la Dirección Técnica de Control de Seguridad de Redes, se considera:

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece de manera clara la obligación del abonado o cliente, de adopción de las medidas sugeridas por el prestador de servicios a fin de salvaguardar la integridad de la red y las comunicaciones, sin perjuicio de las responsabilidades de los prestadores (número 2 del artículo 23). En el artículo 117 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, letra a, como parte de las infracciones de primera clase aplicables a personas naturales o jurídicas, no poseedoras de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la mencionada Ley, en el número 3, consta:

“3. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento; los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.”

Es decir, tanto la obligación como la infracción a la que estaría vinculada, se encuentran establecidos en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, de lo cual la Coordinación Técnica de Control puede hacer la aplicación, supervisión y control que estime pertinentes.

Así también la Constitución de la República del Ecuador determina: **“Art. 425.-** El orden jerárquico de aplicación de las normas será el siguiente: La Constitución; los tratados y convenios internacionales;

las leyes orgánicas; las leyes ordinarias; las normas regionales y las ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; las ordenanzas; los acuerdos y las resoluciones; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos.”, concordante con el artículo 226 de la Norma Supra que establece: **“Art. 226.- Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.”.**

Se debe considerar además que, 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, establece un contenido mínimo para el contrato de adhesión (artículo 8), y el mismo se comprende respecto de las condiciones de contratación del servicio de telecomunicaciones o de audio y video por suscripción; sin que ello implique renuncia, modificación, relativización o disminución de los derechos y obligaciones de los prestadores de servicios y de los abonados o clientes, ni tampoco respecto de las atribuciones y competencias de la ARCOTEL como órgano de supervisión y control.

Por lo que, a fin de precautelar el cumplimiento de la Norma técnica para coordinar la gestión de incidentes y vulnerabilidades que afecten a la seguridad de las redes y servicios de Telecomunicaciones, se recomienda que los prestadores de servicios de telecomunicaciones en el contrato de adhesión incluyan un texto que conmine al abonado a adoptar las medidas sugeridas por el prestador de servicios a fin de salvaguardar la integridad de la red y las comunicaciones.

7.4. PROCESO DE ACTIVACIÓN DE NÚMEROS MÓVILES TIPO PREPAGO A TRAVÉS DEL SISTEMA IVR DISPUESTO POR CADA OPERADORA MÓVIL, EN EL ESCENARIO DE LA PRESTACIÓN NO AUTORIZADA DEL SERVICIO TELEFÓNICO DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL.

Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CCDR-2019-0075-M de 14 de marzo de 2019, la Dirección Técnica de control de seguridad de redes de telecomunicaciones, informa a la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones que en el ámbito de sus atribuciones sobre la prestación no autorizada del servicio telefónico de larga distancia internacional, ha elaborado un estudio técnico que abarca el análisis del proceso de activación de ciento veintiocho mil quinientos veintiún (128 521) números móviles tipo prepago detectados en pruebas de telefonía internacional en el periodo junio 2018 – febrero 2019, cuyos resultados alcanzados en función de los análisis que se han efectuado al respecto, las conclusiones finales, y las correspondientes recomendaciones, constan en el Informe Técnico No. IT-CCDR-2019-052 del 13 de marzo de 2019, el que concluye y recomienda entre otros aspectos lo siguiente:

“(…)

VI. CONCLUSIONES.

- De los análisis realizados con base en la información técnica, administrativa, y comercial, correspondiente a los ciento veintiocho mil quinientos veintiún (128 521) números móviles tipo prepago, detectados como resultado de pruebas técnicas de tráfico telefónico internacional, que conforman la muestra utilizada en el presente Informe, **se ha identificado un mercado patrón de activación consecutiva atípica de grupos de**

números móviles a nombre de un mismo abonado, activación que se realiza con diferencia de minutos o segundos entre un número y otro. Dichos números móviles prepago evidencian que son almacenados por un tiempo determinado; y posteriormente, son utilizados en sistemas de telefonía internacional no autorizados, situados en una misma zona geográfica, debido a que registran actividad en las mismas radio bases y celdas celulares; que son detectados en las mismas fechas con diferentes métodos técnicos; y, que constan comercializados a través de diferentes distribuidores. El tiempo que cada uno de los números móviles prepago permanece en almacenamiento, se evidencia por la diferencia entre su fecha de activación y su fecha de detección.

(...)

- Del análisis del proceso de activación y empadronamiento de números telefónicos móviles en la modalidad prepago, realizada a través de la plataforma IVR implementada por cada operadora de telefonía móvil, incluso de la verificación práctica ejecutada que consta descrita en la Parte V de este Informe Técnico, se establece que si bien dichas operadoras: CNT E.P., CONECEL S.A., y OTECEL S.A., cuentan con dicha plataforma tecnológica para efectos del empadronamiento y activación de ese tipo de números, la información que un nuevo abonado o suscriptor debe registrar en esa plataforma, permite la activación de números móviles prepago con información personal ajena a quien ejecuta dicho proceso, a pesar de que los datos ingresados se validen con base en la información disponible en los sistemas del Registro Civil Ecuatoriano o de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos -DINARDAP-, circunstancia que es aprovechada y explotada por quienes hacen mal uso del servicio telefónico móvil avanzado, para utilizar dicho tipo de números prepago en actividades al margen de la Ley, utilizando información constante en la cédula de ciudadanía de otras personas.
- Con sustento en los resultados de los análisis efectuados en el presente Informe Técnico, que abarcan: (1) La identificación de un patrón atípico en la activación de números móviles tipo prepago a través del sistema IVR de las operadoras móviles en el periodo junio de 2018 - febrero de 2019; (2) El incremento sostenido de números móviles tipo prepago detectados en pruebas de telefonía internacional durante el 2018; (3) La posibilidad de ejecutar el proceso de empadronamiento y activación de números móviles tipo prepago, vía IVR, con el uso de información correspondiente a una cédula de ciudadanía ajena a quien efectúa dicho proceso; es posible determinar que el mecanismo implementado actualmente por cada una de las tres operadoras de telefonía móvil avanzada: CNT E.P., CONECEL S.A., Y OTECEL S.A., por medio de sus respectivos sistemas IVR, no constituye un mecanismo seguro de validación; y por tanto, no cumple con lo dispuesto por la ARCOTEL en la Resolución ARCOTEL-2018-0716 del 16 de agosto de 2018, Capítulo III, Artículo 18, literal a; y, al mismo tiempo dicho proceso, en las condiciones actuales en que está siendo aplicado por los prestadores del servicio móvil avanzado, permite la posibilidad de vincular un número móvil tipo prepago y su número de SIM CARD (IMSI), con los datos de cedula de un presunto abonado, cliente, o suscriptor, ajeno a quien realiza el proceso, y por ende, también a la información de cedula que ha proporcionado al sistema de activación vía IVR, incumpliendo así también lo contemplado en el Artículo 20 de la mencionada Resolución.

VII. **RECOMENDACIONES**

- Que el presente Informe, a través de la Coordinación Técnica de Control, se ponga en conocimiento de las áreas regulatoria y jurídica de la ARCOTEL, a efectos de que se efectúen las acciones pertinentes para que las operadoras: CNT E.P., CONECEL S.A., y OTECEL S.A., cumplan con lo establecido por este Organismo de Regulación y Control en la Resolución ARCOTEL-2018-0716 del 16 de agosto de 2018, Capítulo III, Artículo 18, literal a, en cuanto a que el empadronamiento de abonados que activan números móviles en la modalidad prepago, se realice a través de un medio o mecanismo seguro de validación.

(...)"

Con base en lo manifestado, con el fin de evitar el uso de líneas telefónicas móviles activadas y empadronadas electrónicamente, en sistemas de telefonía internacional no autorizados, se propone disminuir el número de líneas a empadronar a través de mecanismos electrónicos.

8. ALTERNATIVAS PROPUESTAS:

Sobre la base del análisis ejecutado en el ítem anterior, a continuación, se presenta el detalle de las alternativas propuestas con el fin de reformar 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:

8.1. DEFINICIONES.

Incluir las siguientes definiciones en el artículo 3:

“Beneficio por permanencia mínima: Es una condición contractual que puede ser parte de los contratos, por la cual un abonado, suscriptor o cliente, recibe un beneficio por parte del prestador a cambio de conservar el servicio durante la vigencia del contrato de prestación de servicios. Dicha condición solo puede ser aplicada al inicio de la contratación y deberá estar establecida por el prestador y comunicada al abonado, cliente o suscriptor con la respectiva tabla de prorrateo mensual hasta la fecha de vigencia del valor económico asociado a dicho beneficio, sin que pueda ser aplicada posterior a una renovación automática del Contrato.

Red visitada en Roaming internacional: Es la Red del prestador de los servicios de telecomunicaciones cuyos abonados están itinerando como parte de la prestación del servicio de Roaming internacional. Se entenderá como la red que se utilice en dicho ámbito geográfico de los países pertenecientes a la Comunidad Andina de Naciones – CAN, para uso de Roaming internacional.

Roaming inadvertido. Es el consumo de servicios de roaming internacional que efectúa un usuario dentro del país de origen por la captación de señal de un proveedor de servicios móviles de un país vecino sin desearlo ni requerirlo.

Servicios de roaming internacional. Es la capacidad de los usuarios de los servicios móviles de continuar utilizando los servicios de voz, SMS y datos con el mismo número de línea o usuario asignado en su país de origen, en un País Miembro visitado.”

8.2. CONDICIONES GENERALES QUE DEBEN CUMPLIR LOS PRESTADORES DE SERVICIOS.

Modificar los siguientes aspectos en el **Art. 4.- Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios.** -

1. Reemplazar el texto señalado en el párrafo final del numeral 9. Formas de aceptación de la contratación.- por el siguiente:

“En todos los casos, los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción, mantendrán constancia de la aceptación de la contratación

independientemente del mecanismo utilizado para la misma, a través de cualquier medio físico, electrónico o telefónico, al menos hasta un año posterior a la terminación de la relación de prestación de servicios, con el fin de asegurar el pleno conocimiento y aceptación del abonado, suscriptor o cliente, respecto de las condiciones del servicio contratado y las obligaciones derivadas del mismo.

Con la finalidad de minimizar casos de suplantación de identidad, el prestador deberá implementar mecanismos de verificación y de autenticación del abonado, suscriptor o cliente que suscribe el contrato, independientemente del canal utilizado.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción, en el término de tres (3) días contabilizados a partir de la fecha de suscripción del contrato, deberán remitir al abonado, suscriptor o cliente por cualquier medio físico o electrónico, un texto fidedigno que detalle las condiciones del servicio contratado.

El usuario gozará del derecho de devolución o cambio del servicio contratado, el mismo que deberá ser ejercido dentro del término de quince (15) días posteriores a la suscripción del contrato de adhesión, para lo cual deberá cancelar los valores relacionados con los beneficios otorgados por permanencia mínima, de ser el caso.”

2. Modificar el numeral **11) Entrega de copias de contrato**, conforme lo señalado a continuación:

TEXTO ORIGINAL:

“11) Entrega de copias de contrato. - El abonado o cliente, tiene derecho a que el prestador del servicio le entregue copias debidamente fechadas y suscritas de los contratos y de todos sus anexos o de ser el caso, una copia con la constancia de ser fiel al original, cuando se trate de documentos físicos; cuando se trate de documentos electrónicos, se le entregará por dicho medio, copia del documento electrónico correspondiente. En caso de contratación por medio telefónico, el prestador del servicio, a petición del abonado, suscriptor o cliente, deberá remitir o entregar el respaldo correspondiente. (...)”

TEXTO MODIFICADO:

11) Entrega de contrato.- Es obligación del prestador del servicio entregar al abonado, suscriptor o cliente, inmediatamente después de haber contratado el servicio, copias debidamente fechadas y suscritas de los contratos y de todos sus anexos o de ser el caso, una copia con la constancia de ser fiel al original, cuando se trate de documentos físicos; cuando se trate de documentos electrónicos, se le entregará por dicho medio, copia del documento electrónico correspondiente; y, en caso de contratación por medio telefónico u otros medios, el prestador del servicio, deberá remitir o entregar el contrato para la firma manuscrita o digital del abonado, suscriptor o cliente, según corresponda, en la dirección física o electrónica señalada por este; en un término máximo de cinco (5) días contabilizados a partir de la fecha de contratación.

3. Agregar inmediatamente después del párrafo final del numeral **13) Vigencia.** -, lo siguiente:

Cuando un contrato tenga renovación automática, será notificada con quince (15) días de anticipación a los medios de contacto registrados por el usuario. No se podrá obligar al usuario a dar por terminado un contrato de manera presencial, o por un canal, proveedor o intermediario,

modalidad y requisitos, distintos a los utilizados al momento de adquirir el bien o servicio.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán mantener, al menos hasta un año posterior a la terminación de la relación de prestación de servicios, en archivo físico o digital, los respaldos de dichas notificaciones, independientemente de los mecanismos de notificación utilizados.

4. Modificar el texto del numeral **14) Terminación del contrato**, conforme lo señalado a continuación:

TEXTO ORIGINAL:

“14) Terminación del contrato. - Los contratos podrán darse por terminado por cualquiera de las siguientes causas:

(...)

Por el Abonado, suscriptor o cliente:

- a) El abonado, suscriptor o cliente, podrá darlo por terminado, en forma anticipada, en cualquier tiempo, para lo cual solo requiere notificarlo al prestador, con por lo menos quince (15) días calendario de anticipación, por cualquier medio físico o electrónico.
- b) Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación.
- c) Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.”

TEXTO MODIFICADO:

14) Terminación del contrato. - Los contratos podrán darse por terminado por cualquiera de las siguientes causas:

(...)

Por el Abonado, suscriptor o cliente:

- a) El abonado, suscriptor o cliente, podrá darlo por terminado, en forma anticipada, en cualquier tiempo, para lo cual solo requiere notificarlo al prestador, con por lo menos quince (15) días calendario de anticipación a la finalización del periodo de facturación en curso, por cualquier medio físico, telefónico o electrónico.

El Prestador deberá cancelar el servicio en el plazo máximo de cinco (5) días término contabilizados a partir de la fecha de solicitud de terminación del contrato, con el fin de evitar que se le facturen valores adicionales al abonado, suscriptor o cliente y deberá efectivizar dicha acción con el envío de una notificación a través de correo electrónico o cualquier sistema de mensajería instantánea. Dicha interacción usuario – prestador deberá ser almacenada por éste último para constancia de dicha voluntad, al menos hasta un año posterior a la terminación de la relación de prestación de servicios.

- b) Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación.

- c) Por la ejecución de cobros indebidos por parte del prestador.

- d) Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.

La cancelación de saldos pendientes no podrá ser impedimento para la terminación del contrato; sin que ello implique la renuncia al cobro de dichos valores.

5. Modificar el texto del numeral **15) Terminación unilateral del contrato, por el abonado**,

suscriptor o cliente, conforme lo señalado a continuación:

TEXTO ORIGINAL:

“15) Terminación unilateral del contrato, por el abonado, suscriptor o cliente.- Sin perjuicio del plazo de vigencia del contrato, los abonados, suscriptores o clientes, podrán darlos por terminado anticipada y unilateralmente, en cualquier tiempo y por cualquier medio físico o electrónico, conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; y, sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza, salvo saldos pendientes por servicios efectivamente prestados o bienes solicitados y recibidos, hasta la terminación del contrato.

La portación del número es una forma de terminación unilateral del contrato. 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.”

TEXTO MODIFICADO:

15) Terminación unilateral del contrato, por el abonado, suscriptor o cliente. - Sin perjuicio del plazo de vigencia del contrato, los abonados, suscriptores o clientes, podrán darlos por terminado anticipada y unilateralmente, en cualquier tiempo y por cualquier medio físico, telefónico o electrónico; y, sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza.

La cancelación del servicio deberá ejecutarse en el plazo máximo de cinco (5) días término contabilizados a partir de la fecha de solicitud de terminación unilateral del contrato, sin perjuicio de lo cual, el usuario mantendrá la obligación de cancelar los saldos pendientes únicamente por servicios efectivamente prestados hasta la fecha de terminación del mismo, así como los valores adeudados por la adquisición de los bienes necesarios para la prestación del servicio, de ser el caso.

Los saldos pendientes relacionados con la prestación del servicio o equipo terminal, bonos de fidelización o permanencia mínima, no podrán ser impedimento para el ejercicio del derecho a la terminación unilateral del contrato, sin que ello implique la renuncia al cobro de los mismos.

6. Modificar el texto del último párrafo del numeral **16) Modificación de condiciones.** -, conforme lo señalado a continuación:

TEXTO ORIGINAL:

“16) Modificación de condiciones. -

(...)

Dichas modificaciones se aceptarán como válidas únicamente si mejoran las condiciones contratadas y no generan costos o valores adicionales al abonado, cliente o suscriptor. El prestador dejará constancia expresa de las modificaciones por medios físicos, electrónicos o telefónicos al abonado, suscriptor o cliente, en un plazo no mayor a quince (15) días de efectuada la modificación.”

TEXTO MODIFICADO:

16) Modificación de condiciones. -

(...)

Dichas modificaciones se aceptarán como válidas únicamente si mejoran las condiciones contratadas y no generan costos o valores adicionales al abonado, cliente o suscriptor. Los

prestadores deberán notificar a sus abonados, suscriptores o clientes, por cualquier medio físico, electrónico o telefónico (grabación debidamente respaldada por el prestador), sobre las modificaciones a realizar, con una anticipación no menor a quince (15) días calendario previa a la aplicación de las modificaciones.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán mantener, al menos hasta un año posterior a la terminación de la relación de prestación de servicios, en archivo físico o digital, los respaldos de dichas notificaciones, independientemente de los mecanismos de notificación utilizados.

7. Agregar al final del numeral 17) Mensajes o llamadas, el siguiente inciso:

“Las llamadas telefónicas ejecutadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista no podrán ejecutarse fuera de los días laborables, esto es de lunes a viernes en horario de 8h00 a 20H00, salvo pedido expreso del cliente. Toda llamada telefónica deberá proceder de un número identificado y enmascarado, según aplique, conforme lo dispuesto en la Resolución No. ARCOTEL-2020-074 expedida con fecha 20 de febrero de 2020, o la normativa que la sustituya.

La autorización para recibir mensajes masivos o individuales o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista podrá ser revocada expresamente por el abonado, suscriptor o cliente, sin justificación en cualquier momento y por cualquier medio físico, electrónico o telefónico, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.”

8. Modificar el texto del numeral 20) Calidad de servicios, conforme lo señalado a continuación:

TEXTO ORIGINAL:

“20) Calidad de servicios.-

(...)

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán disponer de medios de información y asistencia para la atención de reclamos de acuerdo con la normativa vigente y obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes.

En el caso de incumplimientos o violaciones de los derechos de los abonados/clientes, reclamos o quejas que no han sido atendidos por el prestador del servicio, en relación a la calidad de servicio, facturación de servicios no contratados, pagos indebidos o en general por cualquier irregularidad en relación con el servicio contratado, los abonados-suscriptores/clientes podrán presentar sus quejas o denuncias ante la ARCOTEL por cualquiera de los siguientes canales de atención:

- a) Atención Presencial (Oficinas de las Coordinaciones Zonales de la ARCOTEL).*
- b) PBX-Directo Matriz, Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas.*
- e) Call Center (llamadas gratuitas al número 1800-567567 o número que designe la ARCOTEL).*
- d) Correo Tradicional (oficios).*
- e) Correo Electrónico.*
- f) Página Web de la ARCOTEL.*

En las facturas emitidas a los abonados/clientes, deberá incluirse el número telefónico del call center de reclamos del prestador, e incluir el siguiente texto:

“Para la atención de reclamos NO resueltos por el prestador, ingrese su reclamo al link: <http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osTicket/>, o para mayor información comuníquese con el

número telefónico 1800567567."
(...)"

TEXTO MODIFICADO:

20) Calidad de servicios. -

(...)

"Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán disponer de medios presenciales, telefónicos y electrónicos de información y asistencia para la atención de reclamos, de acuerdo con la normativa vigente, los cuales deberán ser informados oportunamente a los abonados, suscriptores o clientes y a la ARCOTEL, para su conocimiento y aplicación.

En el caso de incumplimientos o violaciones de los derechos de los abonados/clientes, reclamos o quejas que no han sido atendidos por el prestador del servicio, en relación a la calidad de servicio, facturación de servicios no contratados, pagos indebidos o en general por cualquier irregularidad en relación con el servicio contratado, los abonados-suscriptores/clientes podrán presentar sus reclamos, quejas o denuncias ante la ARCOTEL a través de la plataforma GOB.EC o los canales adicionales que el ordenamiento jurídico vigente establezca.

En las facturas emitidas a los abonados-suscriptores/clientes, deberá incluirse el número telefónico del call center de reclamos del prestador y demás medios de contacto como correos electrónicos o números de contacto y acceso a sistemas de mensajería instantánea destinados a la atención de reclamos, e incluir el siguiente texto:

"Para la atención de reclamos NO resueltos por el prestador, ingrese su reclamo en el formulario registrado en el siguiente enlace: www.gob.ec.

9. Agregar al final del numeral 21) Interrupciones o suspensiones del servicio el siguiente inciso:

"Los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán notificar a los abonados/clientes afectados, por cualquier medio físico, electrónico o telefónico (grabación debidamente respaldada por el prestador), sobre la ocurrencia de interrupciones, suspensión o averías en los servicios prestados ocasionados por trabajos programados por un lapso mayor de una (1) hora, con una anticipación no menor a tres (3) días calendario previa al inicio del evento.

Para el servicio de radiodifusión por suscripción, el prestador deberá llevar a cabo la notificación a sus suscriptores, con por lo menos cuarenta y ocho (48) horas de anticipación, cualquier interrupción planificada que afecte la prestación del servicio por más de dos (2) horas.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán mantener, al menos hasta un año posterior a la ocurrencia del evento, en archivo físico o digital, los respaldos de dichas notificaciones, independientemente de los mecanismos de notificación utilizados."

10. Agregar al final del numeral 22) Suspensión de servicios, el siguiente inciso:

"En caso de suspensión del servicio por falta de pago, los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción deberán notificar el detalle de los saldos pendientes de pago, especificando periodos de consumo y servicios a los cuales corresponde en

caso de servicios empaquetados, a través de cualquier medio físico, electrónico o telefónico (grabación debidamente respaldada por el prestador), en un plazo máximo de hasta veinte y cuatro (24) horas contabilizadas a partir de la suspensión del servicio.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán mantener, al menos hasta un año posterior a la terminación de la relación de prestación de servicios, en archivo físico o digital, los respaldos de dichas notificaciones, independientemente de los mecanismos de notificación utilizados.”

11. Modificar el texto del numeral 23) Equipos arrendados o vendidos al abonado/cliente. -, conforme lo señalado a continuación:

TEXTO ORIGINAL:

“23) Equipos arrendados o vendidos al abonado/cliente.- En el caso de arrendamiento o adquisición de equipos, por parte del abonado-suscriptor/cliente, toda la información pertinente será detallada, por el prestador del servicio en un Anexo extra el cual deberá adjuntarse al contrato de prestación de servicios; en dicho documento se especificará tanto el precio facturado, las cuotas mensuales si se acordó un pago prorrateado, así como las condiciones de dicha venta o arrendamiento, indicando que, para equipos en arriendo, al momento de la entrega del equipo o terminación del contrato se considerará el deterioro normal y depreciación del mismo. En caso de terminación del contrato, cuando se trate de adquisición del equipo, el abonado-suscriptor/cliente deberá cancelar únicamente las cuotas pendientes.

En el Anexo antes referido, deberá constar la aceptación expresa por parte del abonado/cliente.

Si como parte de las condiciones de permanencia mínima se incluyó la exoneración del pago de instalación, si el abonado cliente da por terminado anticipadamente el contrato, el prestador únicamente podrá exigir el pago proporcional del valor de la instalación de acuerdo al tiempo de permanencia del abonado-suscriptor/cliente.

Independientemente de la modalidad de contratación o plan tarifario que se aplique, el prestador no podrá condicionar la prestación del servicio de telecomunicaciones y/o servicio de radiodifusión por suscripción a la compra, arrendamiento o uso de equipos terminales del prestador que provisione el servicio o la contratación obligatoria de otros servicios ofrecidos por el mismo u otro prestador. El prestador no podrá exigir el uso de un determinado equipo para la prestación de servicios, siempre y cuando éstos sean técnicamente compatibles con las redes del prestador y de ser el caso, hayan cumplido con la homologación de conformidad a la normativa aplicable.

Las condiciones relativas a la instalación y retiro de equipos de propiedad del prestador del servicio deberán estar especificadas en el contrato de adhesión o en el contrato negociado. Una vez que se ha efectivizado la terminación del contrato, de así haberlo establecido en el contrato correspondiente, será obligación del prestador del servicio retirar los equipos de su propiedad que estén en poder de los abonados suscriptores o clientes; el retiro de equipos no tendrá costo adicional para el abonado, suscriptor o cliente. En caso de que en el contrato se haya hecho constar que el abonado, suscriptor o cliente, deberá realizar la entrega de los equipos en las oficinas del prestador, este lo hará en la dirección del prestador que constará en el contrato o en su caso en los centros de atención del prestador; sin perjuicio de lo cual, el abonado-suscriptor/cliente mantendrá la obligación de cancelar los valores pendientes únicamente por servicios efectivamente recibidos hasta la fecha de terminación unilateral del contrato, así como los valores

adeudados por los bienes necesarios para la prestación del servicio, de ser el caso.”

TEXTO MODIFICADO:

“23) Equipos vendidos al abonado, suscriptor o cliente. - En el caso de adquisición de equipos, por parte del abonado-suscriptor/cliente, toda la información pertinente será detallada, por el prestador del servicio en un Anexo extra el cual deberá adjuntarse al contrato de prestación de servicios; en dicho documento se especificará tanto el precio facturado, las cuotas mensuales si se acordó un pago prorrateado, así como las condiciones de dicha venta. En caso de terminación del contrato, el abonado-suscriptor/cliente deberá cancelar únicamente las cuotas pendientes.

En el Anexo antes referido, deberá constar la aceptación expresa por parte del abonado/cliente.

Si como parte de las condiciones de permanencia mínima se incluyó la exoneración del pago de instalación, si el abonado cliente da por terminado anticipadamente el contrato, el prestador únicamente podrá exigir el pago proporcional del valor de la instalación de acuerdo al tiempo de permanencia del abonado-suscriptor/cliente.

Independientemente de la modalidad de contratación o plan tarifario que se aplique, el prestador no podrá condicionar la prestación del servicio de telecomunicaciones y/o servicio de radiodifusión por suscripción a la compra o uso de equipos terminales del prestador que provisione el servicio o la contratación obligatoria de otros servicios ofrecidos por el mismo u otro prestador. El prestador no podrá exigir el uso de un determinado equipo para la prestación de servicios, siempre y cuando éstos sean técnicamente compatibles con las redes del prestador y de ser el caso, hayan cumplido con la homologación de conformidad a la normativa aplicable.

Las condiciones relativas a la instalación de equipos de propiedad del prestador del servicio deberán estar especificadas en el contrato de adhesión o en el contrato negociado.”

- 12.** Agregar a continuación del inciso a) del numeral **25) Tarifas y Facturación.** -, el siguiente texto:

“Los prestadores de servicios de telecomunicaciones están obligados a establecer planes de pospago y prepago o una combinación de éstos, que permitan que los minutos de llamadas, mensajes de texto y megas de datos, no utilizados en el período de facturación en curso e incluidos en dicho plan, se acumulen para el siguiente período de facturación, en dichos casos el prestador deberá señalar dicha condición en los respectivos Contratos.”

Agregar al final del numeral **25) Tarifas y Facturación.** -, el siguiente inciso:

“1) La solicitud de cambio en el tipo de plan contratado no generará ningún tipo de obligación económica adicional; será exigible la cancelación de valores pendientes que correspondan a bienes o servicios solicitados y/o recibidos.”

- 13.** Agregar al final del numeral **27) Transparencia hacia el abonado, suscriptor o cliente** el siguiente numeral:

“4. Previo a la contratación del servicio, los prestadores del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual deberán otorgar al potencial abonado-suscriptor/cliente, información completa precisa y oportuna relacionada con la tecnología y los

niveles de cobertura alcanzados en los lugares en los que usa el servicio de manera habitual.”

14. Para dar viabilidad a la aplicación de lo establecido en la Decisión Nro. 854, se propone incluir un numeral adicional que es detallado a continuación:

“28) Prestación del servicio de Roaming internacional en países de la Comunidad Andina de Naciones.- La prestación del servicio de Roaming internacional, proporcionada por los proveedores del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual, debe darse, adicionalmente en los términos de la Decisión Nro. 854 de la Comunidad Andina de Naciones, y el ordenamiento jurídico vigente, cuando se utilice en dicho ámbito geográfico, y en condiciones similares a los demás usuarios de la red visitada, por lo tanto, no podrán ser objeto de tratamiento discriminatorio o sujetos a prácticas anticompetitivas por parte de los proveedores que administran y gestionan la red visitada.

Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual, en la prestación del servicio de Roaming internacional en países de la Comunidad Andina de Naciones, deberán proveer mecanismos que permitan a los abonados o clientes la activación del servicio, considerando las siguientes modalidades:

- Para hacer uso de este servicio de manera automática cada vez que salga del país (activación permanente);
- Para hacer uso de este servicio cada vez que lo requiera;
- Para hacer uso de este servicio en un límite de tiempo durante el cual el servicio permanece activo.

Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual deberán proveer mecanismos para que los abonados o clientes puedan activar, desactivar, modificar o ampliar el tiempo de la activación del servicio de Roaming internacional en países de la Comunidad Andina de Naciones, aun encontrándose en la red visitada haciendo uso de cualquiera de los medios de atención ofrecidos por el prestador, sin necesidad de presentar documentación como cédula de identidad, cartas a terceros o cualquier otro documento que imposibilite a la activación, desactivación, modificación o ampliación del servicio de Roaming internacional, o en todo caso, a través de su propio equipo terminal móvil marcando un código USSD u otra herramienta que el prestador prevea para tal fin. Este código debe ser informado por el prestador del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual, por lo menos en su página web, como parte de las condiciones de prestación de dicho servicio.

Cuando el abonado o cliente se registre en la red visitada, los prestadores del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual, deberán remitir mensajes informativos a los abonados o clientes, con el fin de indicar su activación; así como la desactivación correspondiente del servicio, en este último caso, si se ha dado dicho evento por pedido del abonado o cliente. En caso de que el abonado o cliente abandone la condición de utilización de Roaming internacional, ya sea por dejar la red visitada, registro en la red de origen u otros eventos, los prestadores del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual, deberán remitir un mensaje informando dicho particular.

Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual deberán proveer mecanismos para que los abonados o clientes puedan presentar las peticiones, quejas o reclamos a través de diversos medios tecnológicos mientras se encuentran haciendo uso del servicio de Roaming internacional en países de la Comunidad Andina de Naciones, mismos que deberán ser publicados en la página web del prestador del servicio e informados previo a la

activación del servicio.

Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual deberán implementar mecanismos de seguridad que les permitan identificar delitos asociados al mal uso del servicio de Roaming a fin de alertar a los abonados y prevenir posibles fraudes”.

8.3. CONDICIONES GENERALES QUE DEBEN CUMPLIR LOS ABONADOS, SUSCRIPTORES Y CLIENTES.

Agregar en el artículo 5.- **Condiciones generales que deben cumplir los abonados, suscriptores y clientes.** -, después del numeral 10) un numeral adicional:

“11) En la utilización de servicio de Roaming internacional en los países de la Comunidad Andina de Naciones, el abonado debe cumplir con las siguientes condiciones:

- a) Disponer una línea contratada en pospago.*
- b) El usuario de la línea debe tener domicilio permanente y/o residencia en el país.*
- c) El uso temporal de la línea en el país de destino no será mayor de tres (3) meses.*
- d) El usuario no podrá realizar reventa de líneas o planes a otros usuarios. “*

8.4. CONDICIONES GENERALES PARA CONTRATOS DE ADHESIÓN.

En el artículo 8.- Contenido mínimo de los contratos de adhesión. -, modifíquese de la siguiente manera:

En el numeral 8.4, reemplazar el texto “*de la tercera edad*”, por: “*adulto mayor*”.

Modificar el texto del numeral 8.14, conforme lo señalado a continuación:

“8.14. Anexo adicional en el caso de compra de equipos; el cual contendrá los temas relacionados a las condiciones de los equipos adquiridos. Entre otras características se deberá incluir: cantidad, precio, marca, estado, y las condiciones de tal adquisición, particularmente el tiempo en el que se pagará la compra del equipo, el valor mensual a cancelar o las condiciones de pago.”

Agregar a continuación del numeral 8.15, el siguiente texto:

“Los modelos de contrato de adhesión que elaboren los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones deberán reunir todas las condiciones mínimas especificadas en la presente Norma Técnica y no deberán contener cláusulas ni textos contrarios al ordenamiento jurídico vigente, caso contrario no serán registrados por la ARCOTEL.”.

8.5. EMPADRONAMIENTO PARA EL SERVICIO MÓVIL AVANZADO Y MÓVIL AVANZADO A TRAVÉS DE OPERADOR MÓVIL VIRTUAL.

Con el fin de evitar el uso de líneas telefónicas móviles activadas y empadronadas electrónicamente, en sistemas de telefonía internacional no autorizados, se considera reemplazar el **Artículo 19. - Límite de líneas a ser empadronadas en modalidad prepago.** -, por el texto siguiente:

“Los abonados en modalidad prepago, no podrán empadronar más de tres (3) líneas o códigos a su nombre a través de mecanismos electrónicos. En caso de que un abonado requiera empadronar más de tres (3) líneas, deberá realizar dicho proceso de manera presencial en los Centros de Atención al Usuario o Puntos de Empadronamiento del prestador certificando que no destinará el servicio de ninguna de las líneas o códigos objeto del empadronamiento a la reventa o comercialización.”

8.6. DISPOSICIONES TRANSITORIAS.

Con el fin de regular la aplicación de la Decisión Nro. 854 de la Comunidad Andina de Naciones, se propone la siguiente disposición transitoria:

“Cuarta. - Los prestadores de Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual, en un término de treinta (30) días contados a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, remitirán a la ARCOTEL, los esquemas para garantizar los siguientes derechos de los abonados en la prestación del servicio de Roaming internacional:

- *activación gratuita y en línea;*
- *desactivación del buzón de voz mientras este en Roaming internacional;*
- *cobro asociado al uso del buzón de voz siempre que el usuario opte por escuchar dichas comunicaciones (aplicando las tarifas minoristas establecidas y conforme los periodos de aplicación, determinados en la mencionada Decisión);*
- *información oportuna y detallada sobre la activación del servicio y controles de consumo.*

La ARCOTEL, en un término de quince (15) días, emitirá sus observaciones o recomendaciones respecto de la propuesta del prestador del servicio, las cuales serán de cumplimiento obligatorio, debiendo implementarse y aplicarse en un término no mayor a veinte (20) días contados a partir de la notificación que realice ARCOTEL para el efecto.”

Conforme lo determina la Decisión Nro. 854 de la Comunidad Andina de Naciones, los prestadores del servicio de Roaming internacional podrán determinar sus indicadores de uso razonable previa autorización de la ARCOTEL, para lo cual se sugiere la inclusión de una disposición transitoria con el siguiente texto:

“Quinta. - Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual, en un término de sesenta (60) días contados a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, deberán establecer sus indicadores objetivos de uso razonable, respecto de la provisión de roaming internacional, para autorización de la ARCOTEL, de conformidad a las condiciones de uso razonable establecidas en la Decisión Nro. 854 de la Comunidad Andina de Naciones”.

Para aplicación de los Indicadores objetivos para control del uso abusivo o anómalo por parte de los prestadores, se sugiere la inclusión del siguiente texto en una disposición transitoria:

“Sexta. - Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual, en un término de sesenta (60) días contados a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, deberán implementar mecanismos para el control de uso abusivo o anómalo

en la prestación de Roaming internacional, lo cual deberá ser notificado a la ARCOTEL para la verificación correspondiente, previa su aplicación por los prestadores.”

En relación al uso involuntario o inadvertido del servicio de Roaming internacional se sugiere la inclusión del siguiente texto como parte de las disposiciones transitorias:

“Séptima. - Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual, en un término de sesenta (30) días contados a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, deberán implementar mecanismos informativos permanentes dirigidos a los usuarios en zonas de frontera, a fin de evitar el uso involuntario o inadvertido del servicio de Roaming internacional. Así como, podrán implementar las medidas técnicas necesarias que les permita garantizar la eliminación del Roaming inadvertido en zonas fronterizas estrechas, lo que deberá ser notificado a la ARCOTEL para la verificación correspondiente.”

8.7. ANEXOS REFERENCIALES PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN.

Con el fin de informar al usuario sobre las implicaciones relacionadas con la terminación anticipada del contrato de prestación de servicios, se recomienda que los prestadores de los servicios de telecomunicaciones y audio y video por suscripción, en función de lo señalado en los numerales 15) Terminación unilateral del contrato, por el abonado, suscriptor o cliente.- y 23) Equipos arrendados o vendidos al abonado/cliente.- del artículo 4.- Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios, 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, incluyan el siguiente texto, en cada una de las fichas al contrato que se suscriba con sus abonados, suscriptores o clientes:

“Si el abonado, suscriptor o cliente da por terminado anticipadamente el contrato, deberá cancelar los valores relacionados con los beneficios otorgados por permanencia mínima, mismos que corresponderán al cálculo proporcional en función del tiempo de permanencia.”

Con el objetivo de precautelar el cumplimiento de la “Norma técnica para coordinar la gestión de incidentes y vulnerabilidades que afecten a la seguridad de las redes y servicios de Telecomunicaciones”, se recomienda que los prestadores de los servicios de acceso a Internet, Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual incluyan el siguiente texto, en cada una de las fichas al contrato que se suscriba con sus abonados, suscriptores o clientes:

“El abonado se compromete a adoptar las medidas sugeridas por el prestador de servicios a fin de salvaguardar la integridad de la red y las comunicaciones, sin perjuicio de las responsabilidades de los prestadores. En caso de que las medidas no se apliquen el prestador a fin de administrar de forma adecuada la red de telecomunicaciones y adoptar las medidas para garantizar la seguridad de las redes, ejecutará lo establecido en el artículo 24 número 17 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; por lo que, con la suscripción de este contrato manifiesta su consentimiento y se sujetará al Régimen sancionatorio que aplique la ARCOTEL en función de la infracción que se tipifique como persona natural o jurídica, no poseedora de títulos habilitantes en el ámbito de aplicación de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.”

Con la finalidad de asegurar que el abonado, suscriptor o cliente conoce íntegramente las condiciones del contrato de prestación de servicios, se recomienda que los prestadores de los servicios de telecomunicaciones y audio y video por suscripción incluyan el siguiente texto, en cada una de las fichas al contrato que se suscriba con sus abonados, suscriptores o clientes inmediatamente antes de la firma de suscripción:

“Para constancia de todo lo expuesto y convenido, las partes suscriben el presente Contrato. El abonado, cliente o usuario declara que conoce íntegramente el contenido del presente contrato y que lo acepta en todas sus partes por convenir a sus intereses.”

8.8. ANEXO 2 -MODELO REFERENCIAL DE CONTRATO DE ADHESIÓN.

Remplazar el texto señalado en el párrafo final de la cláusula 4), por el siguiente:

“La permanencia mínima se acuerda, sin perjuicio de que el abonado/suscriptor conforme lo determina la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, pueda dar por terminado el contrato en forma unilateral y anticipada, y en cualquier tiempo, previa notificación por medios físicos, telefónicos, electrónicos o telemáticos al prestador, con por lo menos quince (15) días calendario de anticipación a la finalización del periodo de facturación en curso, para cuyo efecto deberá proceder a cancelar los servicios efectivamente prestados o por los bienes solicitados y recibidos, hasta la terminación del contrato.”

Remplazar el texto señalado en la cláusula 6), por el siguiente:

“6) CLÁUSULA SEXTA. - *Compra de Equipos: (Cuando sea procedente la adquisición de equipos, por parte del abonado, toda la información pertinente será detallada en un Anexo adicional, suscrito por el abonado el cual contendrá los temas relacionados a las condiciones de los equipos adquiridos, entre otras características se deberá incluir: cantidad, precio, marca, estado, y las condiciones de tal adquisición, particularmente el tiempo en el que se pagará por la compra del equipo, el valor mensual a cancelar o las condiciones de pago).*

Remplazar el texto señalado en el párrafo final de la cláusula 8), por el siguiente:

“Para la atención de reclamos NO resueltos por el prestador, el abonado también podrá presentar sus denuncias y reclamos ante la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) a través de la plataforma GOB.EC o los canales adicionales que el ordenamiento jurídico vigente establezca.

9. CONCLUSIONES:

- Sobre la base del análisis realizado se concluye que es oportuno y legítimo emitir la reforma a 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, con el fin de otorgar mayor claridad y especificación en su aplicación y a la vez disminuir el número de reclamos relacionados con la inobservancia de los prestadores a los derechos de los usuarios, relacionados con: la facturación y tasación correcta, oportuna, clara

y precisa, de acuerdo con las normas aplicables, a la terminación unilateral del contrato por parte de los usuarios; y, con la imposición de obligaciones a los usuarios para su permanencia con el prestador. Así también, considerar los lineamientos comunitarios para la prestación del servicio de roaming internacional señalados en la DECISIÓN Nro. 854 de la Comunidad Andina de Naciones; e incluir obligaciones orientadas a salvaguardar la integridad de la red y las comunicaciones y evitar el uso de líneas telefónicas móviles activadas y empadronadas electrónicamente, en sistemas de telefonía internacional no autorizado.

- La presente propuesta ha sido fundamentada con base a su consistencia con la normativa vigente y su aplicación.

10. RECOMENDACIONES:

- Que la Coordinación Técnica de Regulación remita a consideración de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, el presente informe de REFORMA A 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, así como el proyecto de resolución correspondiente.

Atentamente

Ing. Paulina Zhunio Cifuentes

DIRECTOR TÉCNICO DE REGULACIÓN DE SERVICIOS Y REDES DE TELECOMUNICACIONES (E)

ELABORADO POR:	REVISADO POR:
Ing. María José Meza	
Ab. Alex Becerra	Ing. Víctor Salazar