

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-2022-

**LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
ARCOTEL**

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 52, dispone: *“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.”*, así también el artículo 314 de la Norma Suprema establece: *“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”*.

Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones - LOT publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial Nro. 439 de 18 de febrero de 2015, tiene por objetivos conforme el artículo 3 los siguientes: *“(…) 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.". Así también la Ley Ibídem determina: "**Art. 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."

Que, la LOT en los artículos 22, 23, 24; y, 25 establece los derechos y obligaciones de los abonados, clientes y usuarios; así como las obligaciones y derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, respectivamente. Estas normas son desarrolladas en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en los artículos: 55, De los derechos de los usuarios; 56, Consideraciones generales de los derechos de los usuarios; 57, Aspectos generales de las obligaciones de los usuarios; 58, Consideraciones generales de los derechos de los prestadores de servicios; 59, Consideraciones generales de las obligaciones de los prestadores de servicios; y, en el artículo 20 del Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción.

Que, el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones publicado en el Registro Oficial Suplemento 676 de 25 de enero de 2016, reformado a través del Decreto Ejecutivo No. 126 publicado en el Registro Oficial No. 508-4S el 03 de agosto de 2021, establece:

"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.- 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.- La ARCOTEL podrá disponer cambios al modelo de contrato de adhesión en cualquier momento, en ejercicio de su

*facultad regulatoria.- El modelo de contrato de adhesión registrado deberá ser publicado en la página web del prestador del servicio.- Un contrato de adhesión podrá utilizarse para la contratación de varios servicios de telecomunicaciones, incluidos radiodifusión por suscripción, por parte del abonado. En el caso que el abonado desee contratar un nuevo servicio de telecomunicaciones, incluidos radiodifusión por suscripción, con el mismo prestador, se incorporará un anexo al contrato que mantiene con el prestador del servicio, en el que se describirán las condiciones particulares del nuevo servicio contratado, así como su vigencia.- En el caso de los servicios empaquetados habrá un solo contrato de adhesión; y, en los anexos correspondientes, se describirán las condiciones particulares de los servicios. El prestador del servicio informará a los abonados la tarifa aplicada a cada servicio que forma parte del paquete adquirido, así como las bonificaciones, descuentos e impuestos aplicables.”. **Art. 52.- 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. Los contratos negociados con clientes podrán considerar, en el mismo instrumento, la prestación de varios servicios de telecomunicaciones. En el caso que el cliente desee contratar un nuevo servicio de telecomunicaciones con el mismo prestador, podrá hacerlo con la firma de un anexo al contrato que tiene celebrado con el prestador del servicio, donde se describirán las condiciones particulares del nuevo servicio contratado, así como, su vigencia. Los contratos negociados con los clientes no necesitarán aprobación por parte de la ARCOTEL, sin embargo, en caso de que en el texto contractual se haya limitado, condicionado o establecido alguna renuncia de los derechos de los clientes, 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.”.*

Que, el Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, 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”, así también en el artículo 16 se dispone: “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”.

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, 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, fue 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.

Que, 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, 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.”*

Que, con la Resolución No. ARCOTEL-2020-074 de 20 de febrero de 2020 la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones estableció el procedimiento que permite 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.

Que, a través de la Resolución No. ARCOTEL 2020-0133 de 22 de marzo de 2020, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, resolvió que 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.

Que, la Ley orgánica para defender los derechos de los clientes del sistema financiero nacional y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados, publicada en el Registro Oficial 1-S de 11 de febrero de 2022, 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.

Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2021-xxxx-M de xx de xxx de 2021, la Coordinación Técnica de Regulación puso a consideración y aprobación de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL el Informe de Nro. IT-CRDS-GR-2021-00XX de XX de XXX de 2021, *“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 también, el proyecto de resolución correspondiente; y, disponga el inicio del proceso de consultas públicas.

Que, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, mediante sumilla inserta en el memorando No. ARCOTEL-CREG-2021-0XXX de XX de XXX de 2021, autorizó y dispuso a la Coordinación Técnica de Regulación, ejecutar el procedimiento de consultas públicas, para la emisión de la resolución 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*, con sujeción a la Disposición General Primera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que regula el procedimiento de consultas públicas, en concordancia con lo dispuesto en el Reglamento de Consultas Públicas aprobado con Resolución 003-03- ARCOTEL-2015 de 28 de mayo de 2015.

Que, el proceso de consultas públicas se efectuó de conformidad con la Disposición anteriormente citada, de acuerdo con el siguiente detalle:

- El XXX de XXX de 2021, se publicó la convocatoria a Consultas Públicas en el sitio web institucional de la ARCOTEL; y,
- Las Audiencias Públicas se realizaron el XXX de XXX de 2021 a las xxh00, en las ciudades de

Que, la Coordinación Técnica de Regulación mediante memorando ARCOTEL-CREG-2021-0xxx-M de xx de xxx de 2021, remitió a consideración de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL el proyecto de regulación denominado: *"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"*, luego del proceso de consultas públicas, sustentado en el correspondiente informe de oportunidad y legitimidad.

En ejercicio de sus atribuciones legales y reglamentarias,

RESUELVE:

Artículo 1. - Avocar conocimiento y acoger el informe técnico No. IT-CRDS-GR-2022-00XX de XX de XXX de 2022, denominado *"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"*, remitido con memorando No. ARCOTEL-CREG-2022-00XX-M de XX de XXX de 2022; así como, el informe jurídico Nro. ARCOTEL-CJDA-2022-00XX de XX de XXX de 2021, aprobado y

remitido por la Coordinación General Jurídica con memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2022-0XXX de XX de XXX de 2022.

Artículo 2. - Aprobar la modificación 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, conforme el siguiente detalle:

1. En el artículo 3. – Definiciones. -, agréguese lo siguiente:

“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.

Servicio de roaming internacional. Servicio que permite a los usuarios de los servicios móviles 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.”

2. En el artículo 4. - Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios. -, modifíquese de la siguiente manera:

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.”

Reemplazar el numeral 11) Entrega de copias de contrato, por el siguiente:

“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.”

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.”

Remplazar el texto señalado en el numeral 14) Terminación del contrato, después del literal e), por el siguiente:

“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.

Remplazar el texto señalado en el numeral 15) Terminación unilateral del contrato,

por el abonado, suscriptor o cliente, por el siguiente:

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.

Remplazar el texto señalado en el último párrafo del numeral 16) Modificación de condiciones. -, por el siguiente:

“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.”

Agregar al final del numeral 17) Mensajes o llamadas. -, los siguientes incisos:

“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.”

Reemplazar desde el cuarto inciso del numeral 20) Calidad de servicios. -, por los siguientes:

“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.”

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.”

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.”

Remplazar el texto señalado en el primer párrafo del numeral 23) Equipos arrendados o vendidos al abonado/cliente. -, por el siguiente:

“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.

Remplazar el texto señalado desde el cuarto párrafo del numeral 23) Equipos arrendados o vendidos al abonado/cliente. -, por el siguiente:

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.”

Agregar a continuación del párrafo inicial 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), el siguiente literal:

“l) 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.”

Agregar al final del numeral 27) Transparencia hacia el abonado, suscriptor o cliente, el siguiente número:

“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.”.

Agregar a continuación del numeral 27), el siguiente numeral:

“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, deberá 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”.

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

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

- a) Disponer una línea contratada en modalidad pospago.*
- b) El usuario de la línea debe tener domicilio permanente y/o residencia en el país de origen.*
- 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.”.*

4. 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.”

5. Reemplazar el texto señalado en el artículo 19. - Límite de líneas a ser empadronadas en modalidad prepago. -, por el siguiente:

“Artículo 19. - Límite de líneas a ser empadronadas en modalidad prepago. - *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.”*

6. Agréguese las siguientes disposiciones transitorias:

“Cuarta. - *Los prestadores del 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.

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.*

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.*

Séptima. - *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 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.”.*

7. En los “ANEXOS DE REFERENCIALES PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE AUDIO Y VIDEO POR

SUSCRIPCIÓN”:

Agregar inmediatamente después de la leyenda “Beneficios por permanencia mínima”, el siguiente texto:

“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.

Agréguese en las “Notas” de los “ANEXOS DE REFERENCIALES PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN”, de los servicios de Acceso a Internet, Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual el siguiente texto:

“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.”

Agréguese inmediatamente antes de la firma de suscripción, el siguiente texto:

“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. En el ANEXO 2 del 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.

La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito,

Dr. Andrés Rodrigo Jácome Cobo
DIRECTOR EJECUTIVO
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES