



APROVI

ASOCIACIÓN DE EMPRESAS PROVEEDORAS DE SERVICIOS DE INTERNET,
VALOR AGREGADO, PORTADORES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

San Francisco de Quito D.M., 12 de mayo de 2022
Oficio No. APROVI – 12052022

Señor Magister

Andrés Jácome

**DIRECTOR EJECUTIVO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS
TELECOMUNICACIONES – ARCOTEL**

Asunto: Observaciones al proyecto de: “NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES.”

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo y muchos éxitos en su gestión de quienes formamos parte de APROVI. De conformidad con el Reglamento de Consultas Públicas aprobado con Resolución No. 003-03-ARCOTEL-2015 de 28 de mayo de 2015, y la convocatoria realizada para las audiencias públicas de proyecto de: “NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES.”, por medio de la presente remitimos las siguientes observaciones:

OBSERVACIONES GENERALES:

1. El proyecto de norma representa una oportunidad para el cierre de asimetrías regulatorias

Tal como se encuentra el texto propuesto, el proyecto de norma no sería plenamente coherente con la convergencia tecnológica, y por el contrario podría ir en contra de los esfuerzos en materia de transformación digital que vienen realizando los operadores de telecomunicaciones, y de las grandes mayorías de clientes que no registran reclamos ingresados a la ARCOTEL.

En la actualidad, los servicios OTT como Whatsapp (más de 8 millones de usuarios en EC), y Netflix (37,5 millones de usuarios en LATAM) pueden llegar a ser sustitutos de algunos servicios de telecomunicaciones, y por ende, compiten en el mismo mercado, el de los servicios digitales; no obstante, los servicios OTT no cuentan con regulación específica como la que se propone, tales como:

- Firma de contratos: suscripción al servicio OTT inicia con tan solo un clic luego del registro de la forma de pago. Los términos y condiciones están disponibles en línea, sin necesidad del envío de un contrato por cliente.



APROVI

ASOCIACIÓN DE EMPRESAS PROVEEDORAS DE SERVICIOS DE INTERNET,
VALOR AGREGADO, PORTADORES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

- Notificación de interrupciones
- Contenido mínimo sobre facturas
- Restricciones para el otorgamiento de beneficios acorde al perfil de cada cliente
- Entre otras definidas para los prestadores de servicios de telecomunicaciones

2. El análisis estadístico de reclamos presentados es limitado e insuficiente para sustentar las medidas normativas propuestas

Frente a las estadísticas de reclamos contenidas en el informe para el año 2019, 2020 y 2021, es menester precisar que:

- Del total de reclamos ingresados, en promedio 50% (fijo y móvil) de los reclamos NO fueron procedentes, pudiendo llegar hasta un 70% debido a causas imputables al mismo abonado. Tal como recoge el informe técnico, el abonado o usuario no se informa de los términos y condiciones aceptados en el contrato de adhesión, o de los distintos canales de información para la atención de distintos requerimientos.
- Del año 2021, entre el 70 – 80 % de los reclamos fueron ingresados a la ARCOTEL en primera instancia, y no al operador para su gestión y atención, los cuales aquellos procedentes fueron resueltos en un tiempo promedio de 2 a 5 días.

3. Aumentar la carga administrativa y operativa no garantiza la satisfacción del cliente

Varios países en la región llevan una carrera acelerada e imperiosa por la simplificación regulatoria, lo que ha traído consigo una eficacia de la acción política regulatoria¹. Estamos convencidos que incrementar la carga administrativa y operativa de la operación frente a la prestación de servicios de telecomunicaciones, como por ejemplo, estipulando como obligación la notificación y almacenamiento de los mismos (1 año de respaldo) sobre las interrupciones programadas, otorgamiento de beneficios, cuando existan suspensiones por falta de pago, entre otras, no garantizará una mejora en la satisfacción del cliente y del servicio.

Como contrapropuesta a lo anterior, proponemos una campaña masiva en medios digitales y sitios presenciales disponibles por cada operador, informando a los clientes los distintos canales habilitados para la atención de sus requerimientos, cuáles son sus derechos y obligaciones, y demás información que sea requerida para despejar las dudas de nuestros abonados y clientes.

Adicionalmente, solicitamos comedidamente realizar mesas técnicas de trabajo con la Unidad de Reclamos de ARCOTEL y cada operador, para la revisión de soluciones y generación de compromisos que contribuya con una mejor percepción en la calidad de prestación del servicio y de la industria de telecomunicaciones en general.

¹ Global ICT Regulatory, ITU: https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/pref/D-PREF-BB.REG_OUT01-2020-PDF-E.pdf



AEPROVI

ASOCIACIÓN DE EMPRESAS PROVEEDORAS DE SERVICIOS DE INTERNET,
VALOR AGREGADO, PORTADORES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Con estos comentarios, solicitamos muy comedidamente a Su Autoridad analizar los criterios y observaciones remitidos en la matriz adjunta, en el marco del proceso de Consulta Pública que se lleva a cabo para el presente proyecto de norma.

Atentamente,

Dr. Francisco Balarezo Pozo

Director Ejecutivo de la AEPROVI

Anexo: Matriz de observaciones

ANEXO ANÁLISIS DE OBSERVACIONES ARCTEL

ARTICULO	Numeral	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	OBSERVACIONES, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS	PROPUESTA DE MODIFICACIÓN
Artículo 3		<p>En el artículo 3. – Definiciones. -, agréguese lo siguiente:</p> <p>"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.</p> <p>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."</p> <p>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.</p> <p>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."</p>	<p>- En la definición del "Beneficio por permanencia mínima" en la siguiente frase: "Es una condición contractual que puede ser parte de los contratos" se presenta un pleonismo, puesto que, si es una condición contractual lleva implícito de que la misma formará parte del contrato. Por lo indicado se sugiere eliminar la siguiente frase: "que puede ser parte de los contratos"</p> <p>- La definición continúa indicando: "recibe un beneficio por parte del prestador a cambio de conservar el servicio durante la vigencia del contrato de prestación de servicios", el beneficio de permanencia no se liga a la vigencia del contrato, más bien, tiene un período fijo, que en muchas ocasiones concluye antes de que el abonado termine el Contrato, por lo que no es correcto, esta frase.</p> <p>- Continúa la definición indicando: " Dicha condición solo puede ser aplicada al inicio de la contratación", esto no es tan así, pues, puede darse beneficios a los abonados en el transcurso de la ejecución del contrato, que impliquen un período de permanencia, por ejemplo, cambio de plan con beneficio económico de descuento, migración de tecnología que implica a su vez cambio de equipos, traslados, entre otros, por lo tanto, limitarla a que se dé solo al inicio de la contratación afectaría posibles beneficios que podrían tener los usuarios.</p> <p>- Seguidamente se indica: "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," El art. 53 del RLOT indica que el usuario debe ser informado sobre los beneficios y condiciones de la permanencia, para que éste escoja si accede o no a la aplicación de la permanencia, no se encuentra la necesidad de incluir otro documento al Contrato, que por sí mismo ya es extenso., esto podría traer confusiones al usuario antes que aclarar el tema.</p>	<p>"Beneficio por permanencia mínima: Es una condición contractual por la cual un abonado, suscriptor o cliente, recibe un beneficio temporal por parte del prestador a cambio de conservar el servicio durante el tiempo de permanencia determinado. Dichas condiciones serán establecidas por el prestador y comunicadas al abonado, cliente o suscriptor con la respectiva tabla de prorrateo mensual, de ser aplicable, hasta la fecha de vigencia del valor económico asociado a dicho beneficio."</p>
	Numeral 9	<p>Reemplazar el texto señalado en el párrafo final del numeral 9. Formas de aceptación de la contratación. -, por el siguiente:</p> <p>"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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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."</p>	<p>Al inicio del artículo se indica la siguiente frase: "modifíquese de la siguiente manera" esta frase podría dar a interpretar que se estaría modificando todo el artículo, lo cual no es correcto, pues se están modificando ciertos numerales; por lo indicado, se sugiere reemplazar dicha frase por lo siguiente: "modifíquese lo siguiente"</p>	<p>("...).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 de conformidad con alguna de las formas de aceptación establecidas en este mismo numeral, deberán remitir al abonado, suscriptor o cliente por cualquier medio físico o electrónico, un texto fidedigno que detalle las condiciones del servicio contratado.</p>
	Numeral 11	<p>Reemplazar el numeral 11) Entrega de copias de contrato. por el siguiente:</p> <p>"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."</p>	<p>La obligación que dispuso de Ley de Defensa al Consumidor radica en el envío del contrato para que disponga por escrito los términos y condiciones, en ningún momento pretende sustituir o desconocer el uso de medios telemáticos para su aceptación, de lo contrario se iría en contra de la ley de comercio electrónico. Es importante que las áreas de control tengan claro que lo que el operador debe mostrar es la evidencia de algún mecanismo de aceptación y no necesariamente la firma de los contratos.</p>	<p>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 al 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</p>
	Numeral 13	<p>Agregar inmediatamente después del párrafo final del numeral 13) Vigencia. -, lo siguiente:</p> <p>"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.</p> <p>Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán mantener, al menos hasta un año posterior a la terminación de la relación de prestación de servicios, en archivo físico o digital, los respaldos de dichas notificaciones, independientemente de los mecanismos de notificación utilizados."</p>	<p>La ley no dispuso el respaldo de notificaciones de renovación y el estudio de impacto no ha valorado la carga operativa y administrativa que representa la imposición de nuevas obligaciones administrativas y de respaldo (1 año), sin sustento. Se recomienda que las acciones de control estén orientadas a verificar los procesos y herramientas utilizadas para el cumplimiento de esa disposición y no aumentar costos operativos por almacenamiento.</p>	<p>Eliminar segundo párrafo</p>

	<p>Reemplazar el texto señalado en el numeral 14) Terminación del contrato, después del literal e), por el siguiente:</p> <p>“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.</p> <p>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.</p> <p>b) Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación.</p> <p>c) Por la ejecución de cobros indebidos por parte del prestador.</p> <p>d) Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.</p> <p>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.</p>	<p>La Ley prevé 15 días para la notificación de la terminación, justamente para llevar el proceso con esa temporalidad. No puede imponerse un plazo distinto y más corto vía norma técnica. Adicionalmente, debe eliminarse el literal c) pues el Abonado no puede determinar unilateralmente que hubieron cobros indebidos.</p> <p>La mora es causal de impedimento de portabilidad en todos los esquemas de portabilidad en la región (ejemplos Chile, Perú)</p> <p>Los abonados, clientes, como los prestadores tienen derechos y obligaciones que cumplir, por lo tanto, el abonado debería tener la obligación también de entregar los equipos terminales, una vez que de por terminado el Contrato</p> <p>El estudio de impacto no ha valorado la carga operativa y administrativa que representa la imposición de nuevas obligaciones administrativas y de respaldo (1 año), sin sustento. Se solicita eliminar las obligaciones de notificación por suspensión, interrupción y cancelación.</p>	<p>Luego de la frase “una notificación a través de correo electrónico o cualquier sistema de mensajería instantánea.” Se sugiere agregar el siguiente texto: “Una vez recibida la notificación por parte del prestador de servicio de que se ha procedido a desconectar el servicio, el abonado, suscriptor, cliente tiene el término máximo de 5 días para entregar en las oficinas del prestador de servicios, los equipos terminales que hayan sido entregados al abonado, suscriptor, cliente en calidad de comodato, préstamo o uso, si transcurrido dicho término el abonado, suscriptor, cliente no hubiese entregado el equipo, el prestador de servicios facturará el mismo, al costo vigente a la fecha de entrega del equipo.”</p>
	<p>Reemplazar el texto señalado en el numeral 15) Terminación unilateral del contrato, por el siguiente:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Este numeral no aporta frente al numeral anterior, se sugiere eliminar o en su defecto acoger las mismas observaciones del numeral anterior.</p> <p>La Ley prevé 15 días para la notificación de la terminación, justamente para llevar el proceso con esa temporalidad. No puede imponerse un plazo distinto y más corto vía norma técnica.</p> <p>La terminación unilateral se encuentra recogida en la letra “a” del número 14 (referente al Abonado, suscriptor o cliente), se debería unificar las mismas y no tratarlas de manera separada. (contenido repetido). Sin perjuicio de lo indicado en el párrafo anterior, se sugiere modificar el siguiente texto: “sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza.” Por lo siguiente: “La terminación unilateral no generará multas o recargos de valores de ninguna naturaleza.”</p>	
	<p>Reemplazar el texto señalado en el último párrafo del numeral 16) Modificación de condiciones. -, por el siguiente:</p> <p>“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.</p> <p>Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán mantener, al menos hasta un año posterior a la terminación de la relación de prestación de servicios, en archivo físico o digital, los respaldos de dichas notificaciones, independientemente de los mecanismos de notificación utilizados.”</p>	<p>La última parte del primer párrafo, se indica que las modificaciones a las condiciones de prestación de servicio se deberán notificar con una anticipación no menor a 15 días calendario; al tratarse este tipo de modificaciones de un beneficio que se le otorga al abonado, suscriptor cliente, que son notificadas a la ARCOTEL con 48 horas antes, que no le genera ningún tipo de costo, no se debería establecer plazos de implementación, se sugiere mantener el texto tal cual se encuentra en la norma vigente.</p>	<p>Mantener artículo original</p>
	<p>Agregar al final del numeral 17) Mensajes o llamadas. -, los siguientes incisos:</p> <p>“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.</p> <p>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.”</p>	<p>Se mantiene las llamadas para fines de cobro del servicio</p>	
<p>Artículo 4</p>	<p>Reemplazar desde el cuarto inciso del numeral 20) Calidad de servicios. -, por los siguientes:</p> <p>“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.</p> <p>En el caso de incumplimientos o violaciones de los derechos de los abonados/clientes, reclamos o quejas que no han sido atendidos por el prestador del servicio, en relación a la calidad de servicio, facturación de servicios no contratados, pagos indebidos o en general por cualquier irregularidad en relación con el servicio contratado, los abonados-suscriptores/clientes podrán presentar sus reclamos, quejas o denuncias ante la ARCOTEL a través de la plataforma GOB.EC o los canales adicionales que el ordenamiento jurídico vigente establezca.</p> <p>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:</p> <p>“Para la atención de reclamos NO resueltos por el prestador, ingrese su reclamo en el formulario registrado en el siguiente enlace: www.gob.ec.”</p>	<p>En las facturas se debería incluir uno de los medios de contacto y no todas las referencias, la disponibilidad de campos en la factura es limitada. Además no puede imponerse un texto fijo sobre un aspecto variable como la página www.gob.ec que mañana puede ser reemplazada por otra.</p>	

<p>Numeral 21</p>	<p>Agregar al final del numeral 21) Interrupciones o suspensiones del servicio. -, el siguiente inciso:</p> <p>"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.</p> <p>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.</p> <p>Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán mantener, al menos hasta un año posterior a la ocurrencia del evento, en archivo físico o digital, los respaldos de dichas notificaciones, independientemente de los mecanismos de notificación utilizados."</p>	<p>Definición avería RAE: Pericance, daño o perjuicio. Observ: la existencia de una avería no es planificada, responde a una situación fortuita, no prevista, por lo tanto no es posible notificar con 3 días de anticipación.</p> <p>En cuanto al tema de las interrupciones, deberían remitirse a lo que se establece en los Título Habilitantes, adicionalmente, valdría la pena se justifique por qué se tendría almacenar los archivos de las notificaciones. Más bien, se considera que ARCOTEL debería desarrollar para los otros servicios un sistema que vuelva más ágil la notificación de interrupciones como se lo tiene en el servicio de telefonía. Por lo indicado se sugiere no modificar el numeral.</p> <p>El estudio de impacto no ha valorado la carga operativa y administrativa que representa la imposición de nuevas obligaciones administrativas y de respaldo (1 año), sin sustento. Se solicita eliminar las obligaciones de notificación por suspensión e interrupción. Lo segundo podrá ser tratado en la norma de <i>interrupciones y/o OeS</i>.</p>	
<p>Numeral 22</p>	<p>Agregar al final del numeral 22) Suspensión de servicios. -, el siguiente inciso:</p> <p>"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.</p> <p>Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán mantener, al menos hasta un año posterior a la terminación de la relación de prestación de servicios, en archivo físico o digital, los respaldos de dichas notificaciones, independientemente de los mecanismos de notificación utilizados."</p>	<p>A la fecha el cliente o abonado dispone de una serie de mecanismos para informarse, conocer sus saldos, cortes de fecha, valores a pagar, ciclos de facturación, detallados en el contrato de adhesión, canales digitales, Call Center, entre otros medios. Además de ser una gestión propia de cobranza e interés para los mismos operadores, que ya se realiza días antes de la fecha de corte. Se recomienda su eliminación o en su defecto que se informe solo de los valores (no detallados porque estos pueden ser consultados directamente bajo demanda a interés de cada abonado). No existe necesidad de generar respaldo, las acciones de control deben estar orientadas a verificar el proceso y herramienta utilizada mediante inspecciones.</p>	
<p>Numeral 23</p>	<p>Remplazar el texto señalado en el primer párrafo del numeral 23) Equipos arrendados o vendidos al abonado/cliente. -, por el siguiente:</p> <p>"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.</p>	<p>El numeral se refiere a los "Equipos vendidos al abonado, suscriptor", por lo tanto el último párrafo del proyecto de norma, no encaja con el título del numeral. Se considera que este párrafo sea considerado en un numeral separado junto con el último párrafo del numeral 23 que se elimina.</p> <p>Cuál es la razón para cancelar la renta de equipos. Haciendo este tipo de práctica se incluye una barrera de entrada al servicio que tiene mucha carga regulatoria y tributaria ya que los suscriptores tendrían que asumir el costo del equipo. Adicionalmente, se tiene que mantener las opciones para que el suscriptor elija si quiere aceptar o no al servicio con estas condiciones.</p>	
<p>Numeral 23</p>	<p>Remplazar el texto señalado desde el cuarto párrafo del numeral 23) Equipos arrendados o vendidos al abonado/cliente. -, por el siguiente:</p> <p>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 provisión 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.</p> <p>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."</p>	<p>No se limita el uso de equipos de propiedad del abonado/cliente, pero el prestador no sería responsable del soporte o del funcionamiento del mismo</p>	
<p>Numeral 25</p>	<p>Agregar a continuación del párrafo inicial del inciso a) del numeral 25) Tarifas y Facturación. -, el siguiente texto:</p> <p>"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"</p>	<p>La regulación no puede incidir en el giro de negocio de los operadores. No a todos los servicios les aplican estas modalidades. Debe eliminarse.</p>	
<p>Numeral 25</p>	<p>Agregar al final del numeral 25), el siguiente literal:</p> <p>"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."</p>	<p>La solicitud no genera ninguna obligación económica, pero el plan solicitado podría generar un valor adicional</p>	
<p>Numeral 27</p>	<p>Agregar al final del numeral 27) Transparencia hacia el abonado, suscriptor o cliente, el siguiente número:</p> <p>"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."</p>		

		<p>Agregar a continuación del numeral 27), el siguiente numeral:</p> <p>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.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>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 provea 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.</p> <p>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, una vez por día en la red visitada, registrado en la red de origen u otros eventos, los prestadores del</p>		
Artículo 5	Numeral 11	<p>3. Agregar en el artículo 5.- Condiciones generales que deben cumplir los abonados, suscriptores y clientes. -, después del numeral 10), el siguiente numeral:</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Disponer una línea contratada en modalidad prepago. 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. . 		
	8.4.	<p>En el numeral 8.4. reemplazar el texto "de la tercera edad", por: "adulto mayor".</p>		
Artículo 8	8.14.	<p>"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."</p>	Colocar sobre equipos alquilados o arrendados. Mantener el arrendamiento de equipos	
	8.15.	<p>Agregar a continuación del numeral 8.15, el siguiente texto:</p> <p>"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."</p>		
Artículo 19		<p>Reemplazar el texto señalado en el artículo 19. - Límite de líneas a ser empadronadas en modalidad prepago. -, por el siguiente:</p> <p>"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."</p>	Diferenciar entre persona natural y jurídica.	
Disposición Transitoria Cuarta		<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>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.</p>		
Disposición Transitoria Quinta		<p>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.</p>		
Disposición Transitoria Sexta		<p>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.</p>		

<p>Disposición Transitoria Séptima</p>	<p>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.”.</p>		
<p>ANEXOS DE REFERENCIALES PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN</p>	<p>Agregar inmediatamente después de la leyenda "Beneficios por permanencia mínima", el siguiente texto:</p> <p>"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.</p> <p>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:</p> <p>"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."</p> <p>Agréguese inmediatamente antes de la firma de suscripción, el siguiente texto:</p> <p>"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."</p>	<p>Adicional a las condiciones de permanencia mínima, debe incluirse los servicios efectivamente recibidos</p>	
<p>ANEXO 2 del MODELO REFERENCIAL DE CONTRATO DE ADHESIÓN</p>	<p>Reemplazar el texto señalado en el párrafo final de la cláusula 4), por el siguiente:</p> <p>"La permanencia mínima se acuerda, sin perjuicio de que el abonado/suscriptor conforme lo determina la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, pueda dar por terminado el contrato en forma unilateral y anticipada, y en cualquier tiempo, previa notificación por medios físicos, 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."</p> <p>Reemplazar el texto señalado en la cláusula 6), por el siguiente:</p> <p>"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).</p> <p>Reemplazar el texto señalado en el párrafo final de la cláusula 8), por el siguiente:</p> <p>"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.</p>	<p>Incluir, "adicional a los beneficios por permanencia mínima otorgados"</p> <p>Mantener el arrendamiento de equipos</p>	