

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES /
Teléfono(s):2947800
Documento No.: ARCOTEL-DEDA-2022-007254-E
Fecha: 2022-05-12 15:15:33 GMT -05
Recibido por: Roberto Carlos Villacrés Vanegas
Para verificar el estado de su documento ingrese a:
<https://www.gestiondocumental.gob.ec>
con el usuario:1721740106



Quito, 12 de mayo de 2022
Oficio No. 043-AS-2022

Señor Doctor
Andrés Jácome
Director Ejecutivo
Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL
Presente. -

Ref.: *Proyecto de modificación a la Norma Técnica de Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión, del Contrato negociado con clientes y del empadronamiento de abonados y clientes*

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a Usted, con el propósito de enviarle un cordial saludo, y a su vez, en relación con el proyecto de modificación normativa de la referencia que ha sido disponibilizado para comentarios de la industria.

Los procesos de diálogos y búsquedas de consensos que se ha venido trabajando entre la industria y su Despacho, ha permitido acercar posiciones y conocer de mejor manera la realidad de la industria, el contexto en el que se desarrollan sus actividades y sobre todo la necesidad de contar con un marco regulatorio más eficiente y óptimo, siempre basados en dotar al usuario de más y mejores servicios; y, promover las inversiones y desarrollo del sector.

Ecuador ha venido impulsando la mejora de la calidad de las regulaciones y simplificación de trámites desde 2017, formando parte esencial de la Política vigente del Gobierno Nacional a través de su Plan Creando Oportunidades 2021-2025. En la misma línea, el 23 de octubre de 2018 se publicó la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, cuyo Reglamento General se publicó el 10 de junio de 2019.

Mediante Decreto Ejecutivo No.1204, se declaró política de Estado la mejora regulatoria, con el fin de asegurar una adecuada gestión gubernamental, mejorar la calidad de vida de la población, fomentar la competitividad y el emprendimiento, propender a la eficiencia en la economía y garantizar la transparencia y seguridad jurídica.

Entre las obligaciones impuestas a las entidades de la Función Ejecutiva, de la cual la ARCOTEL forma parte, se establece en el artículo 5 de dicho cuerpo legal que éstas deben elaborar e implementar las siguientes herramientas de mejora regulatoria: a) el

plan regulatorio institucional, b) el análisis de impacto regulatorio, c) la consulta pública regulatoria y d) el análisis de cargas y simplificación regulatorias, así como también designar a un servidor público como responsable oficial de la mejora regulatoria institucional.

En función de lo expuesto, nos hemos permitido realiza un análisis pormenorizado tanto del proyecto normativo como al Informe de Análisis de Impacto Regulatorio que sustenta el inicio del proceso de reforma regulatoria propuesta; todo ello con el único fin de que la Autoridad cuente con todos los elementos necesarios que le permitan una adecuada formulación adecuada de los alcances de los proyectos normativos.

1. Consideraciones Generales Análisis de Impacto Regulatorio:

a. El fin último de contar con un análisis de impacto regulatorio es contar con una herramienta de eficacia administrativa, que determine los beneficios de las regulaciones, sin que sus costos sean superiores a su beneficio; y, que estas, representen la mejor alternativa para atender una problemática específica, evitar la duplicidad y la discrecionalidad en el establecimiento de trámites y requisitos, disminuir plazos y costos, así como reducir y evitar deficiencias en la práctica regulatoria.

b. El presente no se puede considerar como una forma de desconocimiento de la industria frente a la existencia de reclamos en los diferentes servicios, por el contrario, buscamos encontrar en conjunto Autoridad y Prestadores, la forma más eficiente y eficaz de seguir mejorando el sector.

c. El cambio normativo no debe estar orientado o basado en fortalecer la imagen institucional de ARCOTEL, debe fundamentarse en un problema real, buscando siempre beneficiar al usuario y el desarrollo de la industria como tal.

d. Dos de los objetivos que plantea la ARCOTEL dentro del estudio son "*Identificar los impactos positivos o negativos que puedan generarse al ejecutar determinada alternativa; e Identificar la mejor alternativa para resolver la problemática*"; sin embargo, ninguno de los dos objetivos se cumple pues, no existe como tal un análisis de impacto respecto de las medidas regulatorias que se pretende tomar y no existe un análisis de cómo se resuelve la problemática.

e. El propio informe de la ARCOTEL precisa que, ya **existe normativa que apalanca tanto la gestión como la atención y el régimen sancionatorio de todas las categorías de reclamos incluidos en el análisis**, y; que no se ha realizado ningún tipo de análisis de falencias o deficiencias de la normativa vigente, no resulta lógico entonces que la primera opción que la ARCOTEL considere sea modificar normas existentes en lugar de priorizar aspectos que mejoren la difusión y conocimiento de los usuarios y que refuerce el control técnico sobre los servicios ofrecidos a los clientes. Más crítico aún, que la opción de la modificación regulatoria sea aquella a la que se le pone mayor peso y prioridad en la entrada de la herramienta y que lógicamente sea aquella mejor puntuada en los datos de salida.

f. No existe una valoración de impacto de cara a los tres grandes actores: ARCOTEL-Usuario-Prestadores de Servicios, lo único que existe es una asignación de valores numéricos a valoraciones cualitativas realizadas por el evaluador en función de su criterio.

- g. No existe un análisis (costo-beneficio) que permita determinar el impacto real de las acciones regulatorias que se están considerando, frente al beneficio del usuario y los costos en los que tenga que incurrir el prestador de servicios, únicamente se observan opiniones discrecionales sin sustento en el análisis.
- h. A lo largo de todo el informe se parte de un supuesto errado, yendo contra todo vínculo jurídico existente entre la Autoridad, los prestadores y los usuarios, a partir de la premisa que existe un error o incumplimiento de parte de los prestadores de servicios. Según el informe de ARCOTEL, los reclamos denotan deficiencias en las propias acciones de control y la disminución de las quejas –aun cuando las mismas no son siempre con sustento– Sin embargo, ARCOTEL no ha planteado la hipótesis de que la problemática se basa principalmente en la falta de educación del usuario.
- i. Se habla de una falta de transparencia de la información al usuario y como consecuencia de esta, se pretende una modificación regulatoria que no sustenta ni justifica cómo la misma generará mayor transparencia, pero sobre todo mayor conocimiento del usuario sobre los servicios y beneficios contratados.

2. Consideraciones Proyecto Normativo:

- a. La prestación de servicios de telecomunicaciones por su naturaleza se encuentran regulados por normativa específica relacionada al sector de las telecomunicaciones, por lo que pretender incluir aspectos de otras normativas generales (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor) a la regulación sobre la prestación de servicios de telecomunicaciones, sin considerar la naturaleza especial que tiene la prestación de dichos servicios no contribuye a mejorar la calidad regulatoria, sino al contrario la dificulta. Los cambios incluidos dentro del proyecto normativo incluso son contrarios a las políticas públicas como la transformación digital.
- b. Como se ha mencionado en ocasiones anteriores y con base a las técnicas legislativas y normativas, no cabe que la normativa secundaria propenda a recoger nuevamente disposiciones legales nacionales o supranacionales que son de aplicación inequívoca por parte de los prestadores de servicios de telecomunicaciones. Por ello, solicitamos que, todos aquellos cambios derivados de la Decisión 854 de la CAN sean eliminados.
- c. El proyecto normativo debe centrarse en el objetivo planteado que es: “mejorar la información entregada al usuario”, razón por la cual el incremento de cargas operativas como es el almacenamiento de todas las interacciones realizadas con el usuario no genera valor o aportan al objetivo planteado; muy por el contrario, genera costos operativos adicionales a los prestadores de servicios.
- d. La reforma normativa no puede modificar o desconocer disposiciones contenidas en Leyes Orgánicas como el plazo otorgado para la solicitud de terminación de contratos de prestación de servicios por parte de los usuarios, que está estrechamente relacionada con el período de facturación en curso.
- e. La materia de la presente reforma son las condiciones de contratación de servicio a través de los contratos de adhesión; más no son objeto de esta, parámetros de calidad, procedimiento o disposiciones para la interrupción de servicios, norma



para pedidos de información, entre otros; los que deben ser analizados para cada servicio por su complejidad. Se sugiere no regular de manera general aspectos específicos de cada servicio.

- f. Todo proyecto normativo debe propender al cumplimiento de políticas públicas que permitan dinamizar la economía, el establecer obligaciones como entrega de documentos físicos, causa un retroceso en la evolución de la prestación de servicios de telecomunicaciones. La norma debe fomentar la transformación digital, el uso de las TICs dentro de la relación cliente-operador. Por lo que se recomienda eliminar dichas obligaciones dentro del proyecto.
- g. El sector de las telecomunicaciones es dinámico, por lo que el mejorar técnicas e implementar mecanismos que mejoran la comunicación entre los operadores y los clientes, es un compromiso que tenemos todos quienes intervenimos en la prestación de servicios de telecomunicaciones (Regulador y Operadores). Por lo que se deberían destinar los esfuerzos en mejorar dicha comunicación hacia el usuario y evitar una sobre-regulación.

3. Conclusiones

Con los antecedentes expuestos, solicitamos que los comentarios puntuales a cada uno de los artículos que se han propuesto modificar, sean considerados por su Autoridad. Reiteramos nuestro compromiso de trabajar en conjunto con su Despacho en beneficio de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, así como fomentando una correcta construcción normativa.

Por la favorable atención que se sirva dar a la presente, le reitero mis agradecimientos.

Atentamente,

PATRICIA
ALEJANDRA
FALCONI
CASTILLO

Firmado digitalmente
por PATRICIA
ALEJANDRA FALCONI
CASTILLO
Fecha: 2022.05.12
11:54:09 -05'00'

Patricia Falconí Castillo
Directora Ejecutiva

RV: Oficio No. 043-AS-2022, Ref: Proyecto de modificación a la Norma Técnica de Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión, del Contrato negociado con clientes y del empadronamiento de abonados y clientes.

GESTION DOCUMENTAL

jue 12/05/2022 14:56

Para: VILLACRES VANEGAS ROBERTO CARLOS <roberto.villacres@arcotel.gob.ec>;

 2 documentos adjuntos

Oficio No. 043-AS-2022.pdf; Anexo Oficio No. 043-AS-2022 2022_05_12 ASETEL_Observaciones Proyecto de Norma de Contratos.xlsx;

Robert, favor registrar.

De: Secretaría Ejecutiva <secretariaejecutiva@asetel.org.ec>

Enviado: jueves, 12 de mayo de 2022 14:45

Para: GESTION DOCUMENTAL

Cc: Patricia Falconí; JÁCOME COBO ANDRÉS RODRIGO; SANCHEZ SEGOVIA EDUARDO XAVIER

Asunto: Oficio No. 043-AS-2022, Ref: Proyecto de modificación a la Norma Técnica de Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión, del Contrato negociado con clientes y del empadronamiento de abonados y clientes.

Estimados:

Adjunto sírvase encontrar el Oficio No. 043-AS-2022, con atención al Dr. Andrés Jácome, Director Ejecutivo de ARCOTEL, Ref: Proyecto de modificación a la Norma Técnica de Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión, del Contrato negociado con clientes y del empadronamiento de abonados y clientes. Por favor confirmar la recepción.

Saludos,

Paulina Rivas

ANEXO ANÁLISIS DE OBSERVACIONES ARCOTEL

ARTICULO	Numeral	CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE	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>Permanencia Mínima: La inclusión de la tabla de prorrateo ¿cuál es el objetivo del mismo?</p> <p>El Beneficio de Permanencia mínima, No se presenta únicamente al momento de la contratación, los beneficios con permanencia pueden ofrecerse en cualquier momento; No corresponde incluir una tabla de prorrateo, el establecimiento de los beneficios, tiempo y valor de permanencia mínima responden a condiciones de mercado y competencia, por lo tanto no en todos los casos existen un prorrateo del valor de permanencia.</p> <p>Si la cláusula es clara en cumplimiento de las obligaciones del usuario en la ley, (cada nueva inclusión es más costos de impresión)</p> <p>De igual manera, la permanencia mínima no implica necesariamente conservar el beneficio durante la vigencia del contrato, los tiempos de permanencia mínima y vigencia del contrato pueden ser distintos.</p> <p>Por ello, se sugiere trabajar en una definición en conjunto entre ARCOTEL y las operadoras que abarque a todo el sector.</p>	<p>Beneficio por permanencia mínima: Es una condición comercial, por la cual un abonado, suscriptor o cliente, recibe un beneficio por parte del prestador a cambio de conservar el servicio durante un tiempo determinado. Dicha condición puede ser aplicada por el prestador y comunicada al abonado, cliente o suscriptor con la información del beneficio y tiempo de permanencia, sin que pueda ser extendida por la renovación automática del Contrato.</p>
	Numeral 9	<p>Reemplazar el texto señalado en el párrafo 11 del numeral 9.</p> <p>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>Dentro del análisis de calidad regulatoria, donde se evidencia que existe la problemática de suplantación de identidad que haya generado impacto para el cliente. El empadronamiento de clientes implementado al momento se desconoce?</p>	<p>Eliminar "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>El derecho de devolución ya consta en la Ley de Defensa al Consumidor con las consideraciones del caso se sugiere eliminar del proyecto</p>

	<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>Con la obligación de entrega de contratos se pierde la esencia de medios automáticos o digitales. Cuál es el objeto de la entrega física? ¿Esta obligación de entrega es diferente a la consignada en el numeral 9.</p> <p>La obligación de remitir el contrato para la firma del usuario es traída de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, y no establece como alcance que dicho contrato sea devuelto firmado por el usuario, se debe aclarar este punto y no incluir obligaciones adicionales a lo previsto en la norma.</p>	
<p>Numeral 11</p>	<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 relación contractual ha finalizado, cuál es el objeto de almacenar información de un cliente que dejó de estar en la base de clientes? En el análisis de impactor regulatorio no se evidencia la cuantificación de implementar esta obligación de cara a las operadoras.</p> <p>Cuál es el sustento en cantidad de reclamos o acciones que evidencien la necesidad de esta obligación</p>	<p>Eliminar la obligación de conservación de notificación de renovación automática.</p>
	<p>Numeral 13</p>		

<p>Numeral 14</p>	<p>contrato, después del literal e), por el siguiente:</p> <p>“Por el Abonado, suscriptor o cliente:</p> <p>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 automática.</p> <p>e) 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>20. A terminar unilateralmente el contrato de adhesión suscrito con el prestador del servicio en cualquier tiempo, previa notificación, con por lo menos quince (15) días de anticipación, conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza, salvo saldos pendientes por servicios o bienes solicitados y recibidos.</p> <p>La cancelación de saldos pendientes no podrá ser impedimento para la terminación del contrato; sin que ello implique la renuncia (sic) al cobro de dichos valores.</p> <p>Los prestadores (sic) del servicio implementarán formatos o modalidades que permitan la terminación unilateral de los contratos, por vía telefónica o telemática.</p> <p>La LOT y la Ley de Defensa al Consumidor disponen 15 días para la terminación del contrato; la disposición de cancelación en 5 días está fuera del alcance legal. Se debe considerar que la ley establece la terminación unilateral en cualquier momento considerando para ello el ciclo o periodo de facturación en curso, por lo tanto una vez solicitada la terminación, esta se ejecuta al finalizar del ciclo de facturación, por lo tanto no cabe incluir</p>	<p>No cabe modificación a la disposición normativa, recogida en la ley de Defensa al Consumidor y la LOT sobre la terminación. Eliminar segundo párrafo del literal a) Eliminar el literal c)</p>
<p>Numeral 15</p>	<p>Reemplazar el texto señalado en el numeral 15) Terminación unilateral del contrato, por el abonado, suscriptor o cliente, 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>Se debe eliminar cualquier disposición que modifica lo dispuesto en la ley sobre la terminación unilateral que desnaturalice la ejecución de la misma al finalizar el ciclo en curso. Por el contrario la autoridad debe estimular el pago de los valores pendientes por servicios prestados</p>	<p>Eliminar "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"</p>

<p>Numeral 16</p>	<p>Reemplazar el texto senaiado en el ultimo parraro 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</p>	<p>No se justifica un cambio en este punto, las modificaciones establecidas en este numeral estan relacionados con beneficios que no implican costos o valores adicionales por lo que no cabe notificación con la anticipación de 15 días cuando una oferta se notifica al regulador con 2 días de anticipación, así como tampoco se justifica algún tipo de almacenamiento. Revisar comentario de almacenamiento.</p>	<p>Mantener texto original de la norma</p>
<p>Numeral 17</p>	<p>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</p>	<p>Se sugiere aclarar que esta obligacion esta destinada para aquellas llamadas que ejecutan directamente los prestadores de servicios de telecomunicaciones, más no somos responsables de las llamadas que ejecutan el resto de personas o giros de negocio (naturales o jurídicas)</p>	
<p>Numeral 20</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, virtuales 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</p>	<p>Se sugiere incluir como una opción para los operadores la atención por medios virtuales.</p> <p>A lo largo de los diferentes pedidos de modificaciones en las facturas o campos de facturas, ARCOTEL ya ha revisado y aceptado que existen limitaciones de ciertas modificaciones en la factura</p>	<p>Agregar la palabra virtuales</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</p>	<p>Se estaría normando parámetros de calidad y estableciendo obligaciones adicionales en una normativa de contratos.</p> <p>Adicionalmente, se incluyen obligaciones de imposible cumplimiento como es la notificación de interrupciones que pueden ser por caso fortuito.</p> <p>Debe eliminarse puesto que no es materia de la presente norma.</p>	<p>Eliminar</p>

<p>Numeral 22</p>	<p>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>Se sugiere mantener el texto original vigente más aún cuando la suspensión por falta de pago es un derecho de los prestadores</p>	<p>Eliminar conforme columna D</p>
<p>Numeral 23</p>	<p>Reemplazar 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>Reemplazar 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 provicione 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>ARCOTEL no tiene capacidad de regular venta de equipos.</p> <p>AVS: ¿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.</p> <p>Adicionalmente, se tiene que mantener las opciones para el suscriptores ya que el elige si quiere acceder o no al servicio con estas condiciones.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, por principio de no irretroactividad, que pasará con los que tienen contratos previamente aceptados donde se mantiene la renta del equipo?</p> <p>se sugiere mantener el texto actual sin modificaciones a la normativa vigente</p>	<p>Mantener la figura de arrendamiento de equipos</p>
<p>Numeral 23</p>	<p>Reemplazar 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 provicione 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>se sugiere mantener el texto actual sin modificaciones a la normativa vigente</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 postpago 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.”</p>			Eliminar
		<p>Agregar al final del numeral 25), el siguiente literal:</p> <p>“I) 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>			
	Numeral 25				
		<p>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</p>	<p>No existe justificación para la inclusión de este tipo de obligaciones, es una obligación particular por cada uno de los clientes que además no se ajusta a la naturaleza del servicio móvil.</p> <p>sugiere eliminar puesto que los niveles de cobertura dependerán del uso del servicio</p>		Eliminar
	Numeral 27	<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,</p>	<p>la Decisión 854 de la CAN. Replicar las mismas no genera ningún aporte ni beneficio a los usuarios, además de que agrega obligaciones adicionales no previstas en la Decisión 854.</p> <p>se sugiere eliminar. La Decisión de la CAN es de aplicación por parte de los operadores y control por parte de la Autoridad</p>		Eliminar todas las disposiciones relacionadas con roaming en la CAN que ya consta en la Decisión 854
Artículo 4	Numeral 28	<p>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> <p>- a) Disponer una línea contratada en modalidad postpago.</p>			
Artículo 5	Numeral 11		Se solicita eliminar		Eliminar
	8.4.	<p>En el numeral 8.4. reemplazar el texto “de la tercera edad”, por: “adulto mayor”.</p>			
	8.14.	<p>Modificar el texto del numeral 8.14, conforme lo señalado a continuación:</p> <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>			

Artículo 8	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>		
Proposición 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. - — 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. 	Mismo comentario Decisión CAN	Eliminar
Proposición 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>	Mismo comentario Decisión CAN	Eliminar

<p>posición Transitoria Sexta</p>	<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>Mismo comentario Decisión CAN</p>	<p>Eliminar</p>
<p>posición 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>Mismo comentario Decisión CAN</p>	<p>Eliminar</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>No en todos los casos aplica el pago de un valor proporcional por beneficios de permanencia mínima.</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.</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>LOS SERVICIOS DE TELE</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>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 precedente 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>Favor mantener el texto vigente de la noramtiva. No se debe cambiar</p>	
<p>REFERENCIAL DE CON</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>		