



Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2022-0227-O

Quito, 12 de mayo de 2022

Asunto: Aportes al proyecto de: "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."

Señor Magíster
Andrés Rodrigo Jácome Cobo
Director Ejecutivo
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
En su Despacho

De mi consideración:

En relación al proceso de Consultas Públicas al proyecto: "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" y dentro del plazo establecido en la convocatoria publicada por ARCOTEL, a continuación sírvase encontrar las observaciones generales y en documento adjunto las observaciones específicas del citado proyecto, las cuales solicitamos sean acogidas por su autoridad.

Considerando que este proyecto normativo es una oportunidad para presentar observaciones y propuestas en pro a la mejora regulatoria, a continuación, se identifican las siguientes observaciones de carácter general:

El informe No. IT-CRDS-GR-2022-0025 se señala como objetivos para la implementación de una reforma a la norma de contratos los siguientes:

- 1.-Otorgar mayor claridad y especificación en su aplicación
- 2.-Disminuir el número de reclamos relacionados con la inobservancia de los prestadores a los derechos de los usuarios, relacionados con la facturación y tasación correcta, oportuna, clara y precisa, de acuerdo con las normas aplicables y a la terminación unilateral del contrato por parte de los usuarios; y, con la imposición de obligaciones a los usuarios para su permanencia con el prestador.
- 3.-Considerar los lineamientos comunitarios para la prestación del servicio de roaming internacional

Sin embargo, por otro lado, el mismo informe señala lo siguiente:

a) *"se observa que la mayor cantidad de reclamos se deben a que los usuarios nos e encontraban al tanto de lo establecido en su Contrato de Adhesión, principalmente por*

su extensión y por la habilidad de los asesores comerciales para persuadir”

b) *“el cliente observa que es co-responsable al no haber tomado conocimiento de sus obligaciones, generando finalmente la percepción de que **no** se encuentra respaldado por el Organismo de Regulación y Control”*

c) Las estadísticas de la ARCOTEL no realizan un análisis bajo la consideración de que el año 2020 y el año 2021, fueron atípicos por cuanto fueron los años de mayor afectación del COVID. Sin embargo de ello, en el año 2021 las estadísticas de reclamos en los términos porcentuales experimentan una mejora salvo en 3 categorías:

- Terminación unilateral de los contratos
- Homologación
- Protección de datos personales

En este sentido, estas categorías serían las únicas que ameritan una consideración en cuanto a la normativa y no todas las categorías como lo señala el informe al mencionar, que el no actualizar la norma de contratos de adhesión generaría el incremento de reclamos es contradictorio a dichas cifras.

La Norma actual de contratos de adhesión, establece que previo al envío de reclamos a la ARCOTEL deben ser anticipados a los operadores para su resolución y que los reclamos presentados al Regulador tienen un procesos de análisis y seguimiento de su atención, es preciso que en el informe de impacto regulatorio se identifique entre todos los reclamos, cuántos fueron procedentes (resueltos por los prestadores) y cuántos no, así como cuántos de estos reclamos no fueron notificados previamente a los operadores, resultados que permitirán identificar con mayor certeza si el inconveniente se debe a la normativa existente o es un desconocimiento del usuario del contenido de la misma a través de los contratos de adhesión.

d) El informe afirma que existe ya normativa relacionada a los diferentes reclamos y que dicha normativa incluye sanciones por incumplimiento por parte de los prestadores. Por lo que no se justifica la necesidad de emitir o modificar norma cuando ya existe, por lo que se concluye que la problemática no responde a una falta de normativa, por el contrario, se confirma que obedece a una percepción errónea del cliente.

En este sentido, no se identifica una coherencia entre los objetivos planteados y el análisis realizado y las modificaciones sugeridas en la norma

Por otro lado, el informe no establece un análisis costo beneficio de lo que implicaría la modificación regulatoria y la incorporación de nuevas obligaciones (notificaciones adicionales, respaldo de información adicional, entre otros), no existe una justificación para el incremento de obligaciones lo que además estaría en contra de la directriz



Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2022-0227-O

Quito, 12 de mayo de 2022

presidencial de una simplificación y optimización de trámites administrativos.

Finalmente, se identifica que en la norma de contratos se pretende incluir aspectos sobre:

1. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor
2. Decisiones de la CAN sobre Roaming Internacional
3. Interrupciones y Calidad

Aspectos que, por su naturaleza, su tratamiento no corresponde ser incluidos en esta norma.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Carlos Alberto Viteri Chávez
GERENTE DE REGULACIÓN

Anexos:
- formato_matriz_arcotel.xls

cg/NM

ANEXO ANÁLISIS DE OBSERVACIONES ARCOTEL

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>El tiempo de la permanencia mínima no siempre es igual a la vigencia del contrato, un cliente puede tener suscrito un contrato sin permanencia mínima y posteriormente adquirir un beneficio por un tiempo determinado. De igual manera se está limitando el derechos del usuario de acceder a un beneficio en cualquier momento</p> <p>Se sugiere eliminar aspectos relacionados al roaming internacional toda vez que ya existe normativa para este tema, en caso de requerir precisiones este no es el instrumento</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 un tiempo determinado la vigencia del contrato de prestación de servicios. Dicha condición solo puede ser aplicada al inicio de la contratación de un determinado servicio o en cualquier momento y deberá estar establecida por el prestador y comunicada al abonado, cliente o suscriptor, indicando las condiciones del beneficio y el tiempo de permanencia mínima 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 salvo que el abonado cliente, usuario lo solicite expresamente.</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>
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>Dentro del reclamo señalado por la periodista Dennise Molina, una de las quejas fue que existe muchos documentos que tiene que revisar quienes contratan los servicios, que incluso se necesitaría un abogado. Por lo que la intención del Regulador debería ser simplificar el contenido del contrato a fin de que conste lo estrictamente necesario.</p> <p>El entregar un nuevo "texto" implicaría la generación de nuevos documentos (físicos o digitales) que, considerando el antecedente mencionado, no revisará el cliente.</p> <p>Adicionalmente, ya existe la obligación de entregar un contrato donde consta el detalle del servicio que contrata. No se justifica la entrega de un nuevo "texto".</p> <p>La norma no debería incluir mayor carga operativa y económica injustificada. No se explica las razones de incurrir en costos de almacenamiento de la información en los términos planteados</p> <p>Por otro lado, el derecho de "devolución o cambio del servicio" no procede en servicios de telecomunicaciones, lo que corresponde es la terminación del contrato conforme lo señala la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que señala que para servicios se aplica la cesación del servicio y no la devolución.</p>	<p>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, ya sea 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. El abonado, cliente/ usuario podrá consultar al prestador del servicio de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción en cualquier momento, por cualquiera de los medios que dispone el prestador, el detalle y condiciones del servicio contratado. 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 abonado, cliente/usuario podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento gozará del derecho de devolución o cambio del servicio contratado, el mismo que deberá ser ejercido notificando al prestador, con por lo menos quince (15) días calendario de anticipación, 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>
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>Si una contratación es telefónica, se debe coordinar la entrega, en caso de que el abonado así lo requiera.</p> <p>El término "inmediatamente" es ambiguo, cuando la contratación es presencial se entrega una copia física, cuando el contrato es electrónico, tiene un retraso, lo que demora el envío en los sistemas por lo que se sugiere eliminar el término "inmediatamente".</p> <p>La contratación de servicios por vía telefónica es dinámica, en la mayoría de casos al abonado, cliente/usuario no le interesa el tener el contrato, por lo que debería ser una opción que tiene el cliente el requerir del mismo.</p> <p>De igual manera, es necesario precisar que, en caso de que el cliente requiera el contrato, se coordinará el día, lugar y medio para entrega del mismo.</p> <p>Finalmente, la entrega de documentos firmados, fechados, etc., está contra las políticas de transformación digital dentro de las cuales un factor clave es limitar el uso del papel.</p>	<p>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, un documento en el que consten las condiciones del servicio contratado una copia con la constancia de ser fiel al original, por cualquier medio acordado con el abonado, cliente/usuario. El abonado, cliente/usuario podrá requerir en cualquier momento el contrato al prestador de servicio de telecomunicaciones y de audio y video por suscripción, para lo cual se coordinará el mecanismo de entrega con el operador, 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>
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>Texto de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, no se justifica su inclusión más aún cuando el usuario ya tiene el derecho de terminar en cualquier momento el contrato, es innecesario gastar recursos administrativos para comunicar la renovación automática del servicio, por lo que se sugiere eliminar este inciso.</p> <p>Adicionalmente, se sugiere incluir un inciso referente a la devolución de los equipos al prestador, o en su defecto, el pago por los equipos entregados.</p> <p>En relación a los respaldos, dentro del informe no se justifica dicho requerimiento, tampoco se incluye un análisis del impacto que representa para los operadores el cumplir con dicha obligación.</p>	<p>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. En el caso de entrega de equipos, el abonado, cliente/usuario deberá entregarlos en el lugar que el prestador de servicios le indique al momento de solicitar la terminación del servicio, o el abonado, cliente/usuario podrá cancelar los valores correspondientes por la adquisición y/o entrega de los bienes necesarios para la prestación del servicio en caso de no ser entregados al prestador de servicios de telecomunicaciones. 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>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:</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.</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, ni para ejercer el derecho a la portabilidad numérica; sin que ello implique la renuncia al cobro de dichos valores.</p>	<p>Los plazos establecidos son contrarios a lo establecido en la LOT artículo 22 numeral 20 por lo que se sugiere no modificar el texto y mantener el original.</p> <p>No existen cobros indebidos por parte del operador, lo que podría existir son errores en facturación, ante lo cual existe el derecho del cliente de reclamar, y la normativa regulatoria establece un tiempo para resolver los reclamos por parte de los operadores.</p> <p>De igual manera se sugiere considerar la posibilidad que tiene el cliente de cancelar valores en el caso de que no quiera entregar los bienes adquiridos o entregados por los prestadores para la prestación de los servicios de telecomunicaciones.</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:</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.</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 falta cancelación de saldos pendientes no podrá ser impedimento para la terminación del contrato, ni para ejercer el derecho a la portabilidad numérica; sin que ello implique la renuncia al cobro de dichos valores</p>
<p>Artículo 4</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>La portación del número es una forma de terminación unilateral del contrato.</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 portabilidad o la terminación unilateral del contrato, sin que ello implique la renuncia al cobro de los mismos.</p>	<p>Los plazos establecidos son contrarios a lo establecido en la LOT artículo 22 numeral 20 por lo que se sugiere eliminar los tiempos adicionales establecidos.</p> <p>Se sugiere aclarar que el cliente podrá solicitar la terminación anticipada</p> <p>De igual manera se sugiere considerar la posibilidad que tiene el cliente de cancelar valores en el caso de que no quiera entregar los bienes adquiridos o entregados por los prestadores para la prestación de los servicios de telecomunicaciones.</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 solicitar su terminación 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 asociados al acto de cancelación del servicio.</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, 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>La portación del número es una forma de terminación unilateral del contrato.</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 portabilidad o la terminación unilateral del contrato, sin que ello implique la renuncia al cobro de los mismos por parte de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción.</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>El Art. 65 de la LOT establece un tiempo para que las operadoras notifiquen a la ARCTEL las tarifas, no existe concordancia con el tiempo establecido dentro del proyecto. El tiempo de "por lo menos 15 días" afecta el dinamismo de las ofertas y promociones que puede tener la operadora.</p> <p>Por lo que se sugiere aclarar que el prestador podrá notificar dentro de un tiempo máximo de 15 días</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 dentro de un plazo máximo de hasta con una anticipación no menor a quince (15) días calendario previa a la aplicación de las modificaciones.</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 laborales, 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. ARCTEL-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 sugiere aclarar que la obligación recae sobre las llamadas que realizan los operadores pero frente a otro tipo de llamadas realizadas por otras personas (naturales o jurídicas) los operadores no son responsables del cumplimiento de lo establecido en la norma</p>	<p>Agregar al final del numeral 17) Mensajes o llamadas. -, los siguientes incisos: "Las llamadas telefónicas ejecutadas con fines de venta directa, o comercial publicitaria o proselitista realizada por los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de audio y video por suscripción, no podrán ejecutarse fuera de los días laborales, esto es de lunes a viernes en horario de 8h00 a 20h00, salvo pedido expreso del cliente.</p> <p>Toda llamada telefónica realizada por los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de audio y video por suscripción deberá proceder de un número identificado y enmascarado, según aplique, conforme lo dispuesto en la Resolución No. ARCTEL-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>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 ARCTEL, 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 ARCTEL 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>Se sugiere dentro de la atención de reclamos, es necesario abrir la posibilidad de atender reclamos de manera virtual, impulsando la transformación digital y garantizando los derechos de los usuarios de manera más personalizada, y precisar el texto información para el abonado, cliente usuario.</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 y/o 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 ARCTEL, 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 ARCTEL 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 expos expuestos previamente a su prestador de servicios y NO resueltos por el mismo, ingrese su reclamo en el formulario registrado en el siguiente enlace: www.gob.ec."</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>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>La obligación de notificar interrupciones varía según el servicio, no se puede generalizar los tiempos de notificación cuando existe normativa que señala distintos tiempos para cada servicio, de igual manera las obligaciones para cada caso según la gravedad y duración de la interrupción.</p> <p>Observación que también está contemplada en el Informe de ARCOTEL. Dentro del Informe No. IT-CRDS-GR-2022-0025 que señala: "el procedimiento de interrupciones programadas y no programadas, citado en el Reglamento de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, es un procedimiento particular para cada servicio de Telecomunicaciones" Ver página 21</p> <p>Por lo que se sugiere mantener el texto establecido en la norma actual.</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 suscriptor/es, 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>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 períodos 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 eliminar, porque con este cambio se incrementa una obligación a los operadores, para lo cual se pone un plazo limitado que implica destinación de recursos y por tanto incremento de costos de carga regulatoria, en base a una falta de responsabilidad de obligaciones atribuidas al usuario, y que además la información indicada actualmente el usuario si tiene acceso por medio de otros mecanismos que los operadores ya tienen desarrollados. Por lo que no se encuentra justificación para el incremento de dicha obligación de conformidad a los plazos y condiciones descritos.</p> <p>De igual manera, dentro del Informe No. IT-CRDS-GR-2022-0025 no se incluye un análisis del costo que implica para los prestadores el cumplimiento de esta obligación</p>	<p>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 períodos 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."</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>Dentro del Informe No. IT-CRDS-GR-2022-0025 ni tampoco en el proyecto se justifica el motivo para que los usuarios no puedan ser beneficiarios del arrendamiento de equipos por parte del prestador. Eliminar la figura del arrendamiento implicaría que los equipos obligatoriamente sean vendidos a los usuarios, pudiendo ocasionar un incremento en la facturación del servicio. Limitando de esta manera la posibilidad de que más usuarios puedan acceder a este servicio de audio y video.</p> <p>Se sugiere eliminar la propuesta, y mantener el articulado como actualmente está e incluir al final del texto actual lo siguiente: "En el caso que se termine el contrato por falta de pago, la prestadora podrá tomar las medidas necesarias para recuperar o reportar en listas negras el equipo adeudado de ser aplicable."</p>	<p>23) Equipos arrendados o vendidos al abonado/cliente.— En el caso de arrendamiento o adquisición de equipos, por parte del abonado-suscriptor/cliente, toda la información pertinente será detallada, por el prestador del servicio en un Anexo extra el cual deberá adjuntarse al contrato de prestación de servicios; en dicho documento se especificará tanto el precio facturado, las cuotas mensuales si se acordó un pago prorrateado, así como las condiciones de dicha venta o arrendamiento, indicando que, para equipos en arriendo, al momento de la entrega del equipo o terminación del contrato se considerará el deterioro normal y depreciación del mismo. En caso de terminación del contrato, cuando se trate de adquisición del equipo, el abonado-suscriptor/cliente deberá cancelar únicamente las cuotas pendientes.</p> <p>En el Anexo antes referido, deberá constar la aceptación expresa por parte del abonado/cliente.</p> <p>Si como parte de las condiciones de permanencia mínima se incluyó la exoneración del pago de instalación, si el abonado cliente da por terminado anticipadamente el contrato, el prestador únicamente podrá exigir el pago proporcional del valor de la instalación de acuerdo al tiempo de permanencia del abonado-suscriptor/cliente.</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, arrendamiento 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 y retiro de equipos de propiedad del prestador del servicio deberán estar especificadas en el contrato de adhesión o en el contrato negociado. Una vez que se ha efectivizado la terminación del contrato, de así haberlo establecido en el contrato correspondiente, será obligación del prestador del servicio retirar los equipos de su propiedad que estén en poder de los abonados suscriptores o clientes; el retiro de equipos no tendrá costo adicional para el abonado, suscriptor o cliente. En caso de que en el contrato se haya hecho constar que el abonado, suscriptor o cliente, deberá realizar la entrega de los equipos en las oficinas</p>
<p>Numeral 25</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>Dentro del Informe No. IT-CRDS-GR-2022-0025 no se justifica el motivo para que los usuarios no puedan ser beneficiarios del arrendamiento de equipos por parte del prestador. Eliminar la figura del arrendamiento implicaría que los equipos obligatoriamente sean vendidos a los usuarios, pudiendo ocasionar un incremento en la facturación del servicio. Limitando de esta manera la posibilidad de que más usuarios puedan acceder a este servicio de audio y video.</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>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 periodo de facturación en curso e incluidos en dicho plan, se acumulen para el siguiente periodo de facturación, en dichos casos el prestador deberá señalar dicha condición en los respectivos Contratos."</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>Se sugiere aclarar que esta obligación es para los prestadores de servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual de igual manera debe estar acorde a lo establecido en la LOT.</p> <p>Se sugiere aclarar el texto que la gestión de cambio es la que no genera obligaciones económicas adicionalmente se sugiere incluir el pago de terminales adquiridos por el cliente así como las promociones.</p>	<p>Agregar a continuación del párrafo inicial del inciso a) del numeral 25) Tarifas y Facturación. -, el siguiente texto:</p> <p>"Los prestadores del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual de telecomunicaciones están obligados a podrán establecer planes de pospago y prepago o una combinación de éstos, y a incorporar como parte de su oferta planes que permitan que los minutos de llamadas, mensajes de texto y megas de datos no utilizados en el periodo de facturación en curso e incluidos en dicho plan, se acumulen para el siguiente periodo de facturación en dichos casos el prestador deberá señalar dicha condición, en los respectivos Contratos."</p> <p>Agregar al final del numeral 25), el siguiente literal:</p> <p>1) La gestión correspondiente a una solicitud de cambio en el tipo de plan contratado no deberá generar ningún tipo de obligación económica adicional; será exigible la cancelación de valores pendientes que correspondan a bienes terminales o servicios o promociones solicitados y/o recibidos en caso que aplique "</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. Previa 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>Se sugiere aclarar que se deberá informar los niveles de cobertura del operador.</p>	<p>Agregar al final del numeral 27) Transparencia hacia el abonado, suscriptor o cliente, el siguiente número:</p> <p>"4. Previa 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 del operador y deberá proporcionar la información en los canales donde se encuentra la cobertura del operador alcanzados en los lugares en los que usa el servicio de manera habitual</p>

		<p>regresar a continuación con numeral 27 y 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 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.</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, 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.</p>	<p>Se sugiere eliminar aspectos relacionados al roaming internacional toda vez que ya existe normativa para este tema, en caso de requerir precisiones este no es el instrumento</p>	<p>regresar a continuación con numeral 27 y 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. Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual 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 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</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> <ol style="list-style-type: none"> Disponer una línea contratada en modalidad prepago. El usuario de la línea debe tener domicilio permanente y/o residencia en el país de origen. El uso temporal de la línea en el país de destino no será mayor de tres (3) meses. El usuario no podrá realizar reventa de líneas o planes a otros usuarios.- 	<p>Se sugiere eliminar toda vez que existe normativa supranacional que regula este tema</p>	<p>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> <ol style="list-style-type: none"> Disponer una línea contratada en modalidad prepago.- El usuario de la línea debe tener domicilio permanente y/o residencia en el país de origen.- El uso temporal de la línea en el país de destino no será mayor de tres (3) meses.- El usuario no podrá realizar reventa de líneas o planes a otros usuarios.-
Artículo 8	8.4.	<p>En el numeral 8.4. reemplazar el texto "de la tercera edad", por: "adulto mayor".</p>		<p>Modificar el texto del numeral 8.14, conforme lo señalado a continuación:-</p>
	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>	<p>Se sugiere mantener el texto establecido actualmente en la norma</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>
	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 AROCTEL."</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>		
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 AROCTEL, 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 AROCTEL, 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 AROCTEL para el efecto.</p>	<p>Se sugiere eliminar aspectos relacionados al roaming internacional toda vez que ya existe normativa para este tema, en caso de requerir precisiones este no es el instrumento</p>	<p>Agreguese las siguiente disposiciones transitorias:-</p> <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 AROCTEL, 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 AROCTEL, 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 AROCTEL 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 AROCTEL, de conformidad a las condiciones de uso razonable establecidas en la Decisión Nro. 854 de la Comunidad Andina de Naciones.</p>	<p>Se sugiere eliminar aspectos relacionados al roaming internacional toda vez que ya existe normativa para este tema, en caso de requerir precisiones este no es el instrumento</p>	<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 AROCTEL, 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 AROCTEL para la verificación correspondiente, previa su aplicación por los prestadores.</p>	<p>Se sugiere eliminar aspectos relacionados al roaming internacional toda vez que ya existe normativa para este tema, en caso de requerir precisiones este no es el instrumento</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 AROCTEL 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>Se sugiere eliminar aspectos relacionados al roaming internacional toda vez que ya existe normativa para este tema, en caso de requerir precisiones este no es el instrumento</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>Existen diferentes condiciones que se aplican a la permanencia mínima que son definidos por el operador por lo que se sugiere adaptar dicho particular.</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 o al valor comercial definido por el operador.</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>Se sugiere mantener la cláusula como está actualmente pues le permite al abonado el arrendamiento así como la compra de equipos.</p> <p>E incluir al final el siguiente texto: En el caso que se termine el contrato por falta de pago, la prestadora podrá tomar las medidas necesarias para recuperar o reportar en listas negras el equipo adeudado de ser aplicable.</p> <p>Se sugiere mejorar la redacción y aclarar que se refiere a aquellos casos que fueron expuestos al operador y no resueltos por el mismo.</p>	<p>CLÁUSULA SEXTA.- Compra, Arrendamiento de Equipos: (Cuando sea procedente el arrendamiento o 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/arrendados, entre otras características se deberá incluir: cantidad, precio, marca, estado, y las condiciones de tal adquisición o arrendamiento, particularmente el tiempo en el que se pagará el arrendamiento o la compra del equipo, el valor mensual a cancelar o las condiciones de pago).</p> <p>En el caso que se termine el contrato por falta de pago, la prestadora podrá tomar las medidas necesarias para recuperar o reportar en listas negras el equipo adquirido de ser aplicable.</p> <p>"Para la atención de reclamos expuestos previamente a su prestador de servicios y NO resueltos por el mismo, ingrese su reclamo en el formulario registrado en el siguiente enlace: www.gob.ec."</p> <p>Se sugiere incluir una disposición que señale el tiempo para que los operadores puedan implementar los cambios en las facturas y los contratos con los nuevos cambios.</p>