



Quito, 12 de mayo de 2022

Oficio DR-0395-2022

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

Asunto: OBSERVACIONES AL ANALISIS DE IMPACTO REGULATORIO, INFORME TÉCNICO IT-CDRS-GR-2022-0025 Y PROYECTO DE REFORMA A LA NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES.

De mi consideración:

Por medio del presente, me dirijo a usted a fin de hacerle llegar mi cordial saludo, y a su vez, en atención a la publicación realizada en la página web de ARCOTEL, mediante la cual solicita al público en general las observaciones o comentarios, al Análisis de Impacto Regulatorio, Informe Técnico IT-CDRS-GR-2022-0025 y al proyecto de REFORMA A LA NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES, me permito exponer lo siguiente:

1.- Comentarios generales al análisis de impacto regulatorio y el Informe Técnico IT-CDRS-GR-2022-0025

Al respecto, es necesario mencionar que el Decreto Ejecutivo No. 1204 del año 2020 por el cual se declaró como “Política de Estado la Mejora Regulatoria con el fin de asegurar una adecuada Gestión Regulatoria Gubernamental”, en su artículo 4 ordena lo siguiente:

CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL

Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. PBX: 593 4 5004040

Quito: Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio ETECO. PBX: 593 2 5004040

Cuenca: Gran Colombia 797 y Luis Cordero. Torre de Negocios El Dorado. PBX: 593 4 2634193

Recepción de oficios: jycaastro@claro.com.ec



“Art. 4.- Las entidades de la Función Ejecutiva dentro del proceso de mejora regulatoria están obligadas a implementar procesos y herramientas de mejora regulatoria de conformidad a las directrices emitidas por la Secretaría General de la Presidencia de la República. En el ejercicio de sus funciones deberán ejercer las siguientes atribuciones:

(...)

b) Elaborar y presentar los análisis de impacto regulatorio, así como las propuestas regulatorias al ente encargado de la mejora regulatoria para su pronunciamiento de forma vinculante;”

Al respecto, el “Toolkit sobre Estudio de Impacto Regulatorio”, elaborado por la SENPLADES, lo define como “un proceso para aumentar la calidad de las regulaciones a fin de que éstas generen el máximo beneficio a la sociedad” por lo que el principio fundamental de todo EIR es el entendimiento de que cualquier acción gubernamental y en particular aquellas que requieren una regulación, implica el uso de los recursos presentes y futuros de la sociedad. El EIR es básicamente un método de decisión basado en la evidencia aplicada a las decisiones regulatorias.

El objetivo primordial de todo EIR es el evaluar –en base a evidencia concreta y de forma ex ante– un proyecto de regulación para maximizar el bienestar social de un país o jurisdicción, a través una investigación integral de los impactos negativos que pueden ser minimizados. Asimismo, como objetivo complementario el EIR busca discutir en forma transparente y responsable los posibles impactos y su distribución entre los miembros de la sociedad. En otras palabras, la política de instrumentación de un EIR consiste en mejorar los procesos para la formulación de regulaciones que implementan las agencias o instituciones regulatorias dentro del gobierno.

De la revisión al objetivo del Análisis de Impacto Regulatorio y del Informe Técnico que sirven de sustento para la presente reforma, podemos concluir que los mismos no tienen la naturaleza de un Estudio de Impacto Regulatorio según lo dispuesto en el Decreto 1204, pues si bien es cierto, contienen ciertas instrucciones ordenadas por SENPLADES, no realizan un análisis de los impactos positivos o negativos de la reforma, encontrando las siguientes inexactitudes:

- No se identifica con claridad los posibles conflictos o compensaciones entre los diferentes impactos, ni enfatiza los posibles impactos adversos sobre determinados grupos sociales específicos, sectores económicos, etc.
- No utiliza herramientas analíticas como: costo-beneficio, costo-efectividad, y la que utiliza (análisis multicriterio), denota un sesgo introducido por el evaluador.

Observamos con preocupación, que la data referida por ARCOTEL para sustentar el proyecto de reforma propuesto, se sustenta en todos los reclamos generados en todos los servicios de

CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL

Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. PBX: 593 4 5004040

Quito: Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio ETECO. PBX: 593 2 5004040

Cuenca: Gran Colombia 797 y Luis Cordero. Torre de Negocios El Dorado. PBX: 593 4 2634193

Recepción de oficios: jycaastro@claro.com.ec



telecomunicaciones en el periodo 2019 – 2021, en este sentido, podemos indicar que el mismo parte de una premisa errada, pues considera para su generación, la universalidad de reclamos de los clientes sin ningún tipo de discriminación, entre otras, respecto a si fueron o no procedentes.

Respecto a los problemas identificados por ARCOTEL, observamos que las conclusiones carecen de análisis ya que se limitan a valorar la existencia de normativa o de un régimen sancionatorio, sin que aborde, por ejemplo, la necesidad de educar a los usuarios, y peor aún, a *ponderarlos de manera correcta y no discrecional*, pues hasta la presente, es un enigma la forma en la cual fueron ponderados.

La herramienta propuesta en Python para evaluar impacto regulatorio no es una alternativa viable ni confiable toda vez que es muy sensible al criterio del evaluador, lo cual demostramos más adelante en el análisis. Adicionalmente si pretendemos incluir nuevas herramientas en el proceso de gestión regulatoria previo a una toma de decisiones, se podrían utilizar herramientas fiables basadas en aprendizaje supervisado o alguna otra alternativa de Machine Learning que, sobre la base de parámetros reales y su comportamiento en el tiempo, pueda orientar la toma efectiva de decisiones de carácter administrativo o regulatorio.

A simple inspección de la herramienta implementada en Python se puede colegir que la alternativa que el evaluador busca que sea la elegida, al calificar sesgadamente los parámetros de entrada, es lo que al final arrojan los valores de salida, es decir la ponderación que predomina a la entrada es la que predomina a la salida.

Partiendo de lo indicado, el momento en que ARCOTEL establece un porcentaje para cada problemática y el mismo es cargado en la herramienta, concluye de manera errada que, la única opción, para que disminuya en un 30% los reclamos presentados a la ARCOTEL, es realizar una modificación normativa a la NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES, conclusión conscientemente elaborada, pues al ingresar porcentajes inexactos y de manera discrecional y sesgada, dicha plataforma, iba a arrojar ese resultado.

No se realiza un análisis a fondo del impacto regulatorio que puede tener esta reforma, que considere el costo beneficio, pues claramente, no compensa la reducción de un 30% de reclamos considerando para el efecto únicamente los reclamos procedentes, versus la mejora que podría generarse hacia los usuarios y las múltiples erogaciones que los prestadores tendremos que realizar, como resultado de las modificaciones propuestas a la norma *ibídem*.

Revisada la cantidad de reclamos de CONECEL tenemos que entre el año 2019 al 2021, existió un total de 20210, de los cuales 6673 fueron PROCEDENTES y 13537 NO PROCEDENTES, es decir

CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL

Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. PBX: 593 4 5004040

Quito: Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio ETECO. PBX: 593 2 5004040

Cuenca: Gran Colombia 797 y Luis Cordero. Torre de Negocios El Dorado. PBX: 593 4 2634193

Recepción de oficios: jycaastro@claro.com.ec



tenemos que del 100% de reclamos, apenas el 33% fue procedente y el 67% no procedentes, en esos años.

Si tomamos como referencia los reclamos de SMA de CONECEL de año 2021 tenemos que del total de reclamos esto es 3148 según los tipos filtrados por ARCOTEL como de mayor incidencia, 816 fueron reclamos procedentes, aplicado la reducción del 30% que busca la presente reforma, tenemos que el número de reclamos disminuiría a 245, lo cual considerando la cantidad de usuarios de SMA representa apenas el 0,000422% de nuestros usuarios, reducción que no justifica bajo ningún concepto, el sinnúmero de cambios y erogaciones económicas que representa el ajuste normativo.

2.- Comentarios Generales al Proyecto de Reforma a la Norma Técnica que Regula las Condiciones Generales de los Contratos de adhesión, del Contrato negociado con clientes, y del empadronamiento de abonados y clientes.

- 2.1 Evidenciamos que el presente proyecto incluye una definición inexacta de la permanencia mínima, la cual no se ajusta a la dinámica comercial y que por el contrario podría generar mayor confusión en los clientes, generando mayor cantidad de reclamos.
- 2.2 El proyecto no debe incluir servicios, disposiciones, que ya se encuentran establecidos en otras normas, como es el caso del Roaming Internacional, específicamente el roaming en países de la CAN que son parte Decisión Andina 854.
- 2.3 No cabe incluir obligaciones relacionadas con la conservación de hasta un año después de terminada la relación contractual, de notificaciones realizadas a través de diferentes medios, mensajes de texto, llamadas, correos, etc., que no generan valor a los clientes, y por el contrario son contrarios a las políticas de transformación digital.
- 2.4 No corresponde incluir en la presente reforma, disposiciones respecto procesos de notificación de interrupciones contenidos en los propios Títulos Habilitantes, manuales, o procedimientos emitidos por la propia autoridad y mucho menos homologarlos al Servicio Móvil Avanzado, sin un sustento o motivación válida. Tanto los aspectos de calidad como interrupción de servicios deben ser analizados de manera independiente según cada servicio y ser modificados en los cuerpos normativos correspondientes.
- 2.5 No corresponde a la ARCOTEL a través de la presente reforma modificar las disposiciones relacionadas con la terminación unilateral del contrato y desnaturalizar lo previsto en la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor y Ley Orgánica de Telecomunicaciones, introduciendo términos no contemplados en las mismas. Por lo que se solicita la eliminación de todas las inclusiones que introducen tiempos no previstos en la normativa vigente.

CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL

Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. PBX: 593 4 5004040

Quito: Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio ETECO. PBX: 593 2 5004040

Cuenca: Gran Colombia 797 y Luis Cordero. Torre de Negocios El Dorado. PBX: 593 4 2634193

Recepción de oficios: jycaastro@claro.com.ec



3.- Comentarios Específicos

Se adjunta al presente un archivo Excel que contiene las observaciones específicas por artículo.

Sin otro particular y agradeciendo de antemano su gentil atención, reitero mis sentimientos de alta consideración y estima.

Atentamente,

Ab. María Belén Cárdenas
JEFE MARCO REGULATORIO
CONECEL S.A.

CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL

Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. PBX: 593 4 5004040

Quito: Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio ETECO. PBX: 593 2 5004040

Cuenca: Gran Colombia 797 y Luis Cordero. Torre de Negocios El Dorado. PBX: 593 4 2634193

Recepción de oficios: jycaastro@claro.com.ec

ANEXO ANÁLISIS DE OBSERVACIONES CONECEL

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>Beneficio por permanencia mínima:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No siempre esta atado a una nueva contratación, ya que, bajo aceptación del usuario, puede otorgarse un beneficio con permanencia mínima en cualquier momento. - No necesariamente tiene una coincidencia del tiempo fijado por permanencia mínima con la vigencia del contrato. - El valor no es siempre prorrateable o proporcional al tiempo de permanencia, todo dependerá de las condiciones que se establezcan. - No aplica una tabla de prorrateo - Se sugiere una redacción general 	<p>Considerar la siguiente definición general:</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 mínima, sin que pueda ser extendida por la renovación automática del Contrato.</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>El mecanismo implementado para la verificación de datos del usuario, y al cual tiene acceso CONECEL así como el resto de prestadores es el EMPADRONAMIENTO, basado en una consulta al registro civil, que valida y confirma la identidad del usuario.</p> <p>El informe técnico que contiene el análisis, conclusiones y recomendaciones de la reforma a la Norma, no justifica la implementación de un nuevo mecanismo de verificación y autenticación y que ya se viene ejecutando a través del empadronamiento. Por el contrario señala que para reducir los casos de suplantación de identidad en líneas prepago activadas a través de los IVR de las operadoras se debe disminuir la cantidad de líneas prepago a empadronar de 10 a 3 líneas y que es parte de la reforma.</p> <p>El derecho de devolución esta contenido en la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, por lo que cualquier referencia a este punto debe ir enmarcado a lo previsto en la misma, es decir el usuario gozará del derecho de devolución del bien o servicio siempre y cuando lo permita su naturaleza y el estado del bien sea el mismo en que se recibió. En el caso de servicios el derecho se ejercerá con la cesación inmediata del contrato de provisión del servicio. En este punto se deberá considerar los gastos en los que ha incurrido el operador por ejemplo la instalación, o beneficios con permanencia ya ofrecidos y usados por el usuario</p>	<p>Eliminar texto en rojo e incluir el texto en verde:</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 a la recepción del servicio, a través del cese inmediato 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>Tomando en cuenta de que la llamada grabada es considerada como un medio de contratación válido, es contradictorio que se requiera una firma del contrato de adhesión, dado que invalidaría la llamada grabada (contrato de adhesión) en donde el cliente manifiesta su aceptación expresa ante la contratación del servicio. Cabe señalar que en la llamada, el prestador menciona la información mínima requerida en la norma en el artículo 9 de la norma, para que sea considerada como válida.</p> <p>No aplica en ningún caso que el cliente deba remitir de vuelta al operador el contrato firmado, por lo tanto no cabe ninguna disposición relacionada con el tipo de firma (manuscrita o digital). Se debe aclarar la redacción a efectos de control</p>	<p>Eliminar texto en rojo e incluir el texto en verde</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. Eliminar el texto en rojo.</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>No encontramos sustento alguno a la obligación de almacenar la notificación de renovación automática. Este tipo de almacenamiento resulta inviable debido a la cantidad de notificaciones que se harían a los usuarios de forma diaria, y cuyo tiempo de respaldo variaría en todos los casos. Este almacenamiento genera costos innecesarios y no generan ningún aporte al usuario.</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</p>

<p>Numeral 14</p>	<p>Reemplazar el texto señalado en el numeral 14) Terminación del contrato, después del literal e), por el siguiente:</p> <p>“Por el Abonado, suscriptor o cliente: a) El abonado, suscriptor o cliente, podrá darlo por terminado, en forma anticipada, en cualquier tiempo, para lo cual solo requiere notificarlo al prestador, con por lo menos quince (15) días calendario de anticipación a la finalización del periodo de facturación en curso, por cualquier medio físico, telefónico o electrónico.</p> <p>El Prestador deberá cancelar el servicio en el plazo máximo de cinco (5) días término contabilizados a partir de la fecha de solicitud de terminación del contrato, con el fin de evitar que se le facturen valores adicionales al abonado, suscriptor o cliente y deberá efectivizar dicha acción con el envío de una notificación a través de correo electrónico o cualquier sistema de mensajería instantánea. Dicha interacción usuario – prestador deberá ser almacenada por éste último para constancia de dicha voluntad, al menos hasta un año posterior a la terminación de la relación de prestación de servicios.</p> <p>b) Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación.</p> <p>c) Por la ejecución de cobros indebidos por parte del prestador.</p> <p>d) Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.</p> <p>La cancelación de saldos pendientes no podrá ser impedimento para la terminación del contrato ; sin que ello implique la renuncia al cobro de dichos valores.</p>	<p>La obligación del cliente conforme a la Ley es solicitar la cancelación con 15 días de anticipación a su fecha de corte, no obstante, no existe obligación alguna para que el prestador proceda con la misma en un plazo máximo de 5 días contados desde la presentación y tampoco se cuenta con justificación alguna que sustene dicha modificación. Se debe considerar que la normativa vigente relaciona la terminación unilateral con el periodo de facturación en curso, por lo que una vez receptada la solicitud de cancelación, la misma finaliza al terminar ese periodo de facturación que se encuentra decurriendo.</p> <p>No encontramos sustento alguno a la obligación de almacenar esta notificación. Este tipo de almacenamiento implica costos innecesarios y no generan ningún aporte al usuario.</p> <p>La ejecución de cobros indebidos no corresponde determinar al cliente. El cliente tiene la facultad de dar por terminado el contrato en cualquier momento, por cualquier motivo, por lo tanto no cabe una causal de este tipo.</p>	<p>Eliminar texto en rojo e incluir texto en verde</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>La cancelación del servicio deberá ejecutarse al finalizar el periodo de facturación en curso, sin que para ello se generen valores adicionales, salvo los correspondientes a servicios efectivamente prestados o consumos realizados por el 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>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>Los saldos pendientes relacionados con la prestación del servicio o equipo terminal, bonos de fidelización o permanencia mínima, no podrán ser impedimento para el ejercicio del derecho a la terminación unilateral del contrato, sin que ello implique la renuncia al cobro de los mismos.</p>	<p>La obligación del cliente conforme a la Ley es solicitar la cancelación con 15 días de anticipación a su fecha de corte, no obstante, no existe obligación alguna para que el prestador proceda con la misma en un plazo máximo de 5 días contados desde la presentación. Considerar el comentario anterior</p>	<p>Eliminar texto en rojo e incluir texto en verde</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. La cancelación del servicio deberá ejecutarse al finalizar el periodo de facturación en curso sin perjuicio de lo cual, el usuario mantendrá la obligación de cancelar los saldos pendientes únicamente por servicios efectivamente prestados hasta la fecha de terminación del mismo, así como los valores adeudados por la adquisición de los bienes necesarios para la prestación del servicio, de ser el caso.</p> <p>Los saldos pendientes relacionados con la prestación del servicio o equipo terminal, bonos de fidelización o permanencia mínima, no podrán ser impedimento para el ejercicio del derecho a la terminación unilateral del contrato, sin que ello</p>
<p>Numeral 16</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>Las mejoras que se realizan deben ser notificadas al usuario al momento de su ejecución, todo esto por lo dinámico de la oferta, y 15 días de anticipación es una limitante, más aún considerando que en todos los casos será en pro del cliente.</p> <p>Así mismo, el almacenamiento de esta notificación es inviable debido a la cantidad de notificaciones que se harían a los usuarios de forma diaria, y cuyo tiempo de respaldo variaría en todos los casos. Este almacenamiento implica una inversión desmedida e injustificada de recursos.</p> <p>Se sugiere mantener la redacción original</p>	<p>Eliminar</p>
<p>Numeral 17</p>	<p>Agregar al final del numeral 17) Mensajes o llamadas. -, los siguientes incisos:</p> <p>“Las llamadas telefónicas ejecutadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista no podrán ejecutarse fuera de los días laborables, esto es de lunes a viernes en horario de 8h00 a 20h00, salvo pedido expreso del cliente. Toda llamada telefónica deberá proceder de un número identificado y enmascarado, según aplique, conforme lo dispuesto en la Resolución No. ARCOTEL-2020-074 expedida con fecha 20 de febrero de 2020, o la normativa que la sustituya.</p> <p>La autorización para recibir mensajes masivos o individuales o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista podrá ser revocada expresamente por el abonado, suscriptor o cliente, sin justificación en cualquier momento y por cualquier medio físico, electrónico o telefónico, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.”</p>	<p>Se debe precisar que la responsabilidad de obtener la autorización de los usuarios para este tipo de gestión aplica respecto de los clientes del servicio móvil avanzado al que aplica la resolución idcada en el texto, no corresponde a los prestadores del SMA obtener las autorizaciones de los clientes de otros sectores como financiero, ventas, turismo, etc.</p>	
<p>Artículo 4</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, telefónicos y electrónicos de información y asistencia para la atención de reclamos, de acuerdo con la normativa vigente, los cuales deberán ser informados oportunamente a los abonados, suscriptores o clientes y a la ARCOTEL, para su conocimiento y aplicación.</p> <p>En el caso de incumplimientos o violaciones de los derechos de los abonados/clientes, reclamos o quejas que no han sido atendidos por el prestador del servicio, en relación a la calidad de servicio, facturación de servicios no contratados, pagos indebidos o en general por cualquier irregularidad en relación con el servicio contratado, los abonados-suscriptores/clientes podrán presentar sus reclamos, quejas o denuncias ante la ARCOTEL a través de la plataforma GOB.EC o los canales adicionales que el ordenamiento jurídico vigente establezca.</p> <p>En las facturas emitidas a los abonados-suscriptores/clientes, deberá incluirse el número telefónico del call center de reclamos del prestador y demás medios de contacto como correos electrónicos o números de contacto y acceso a sistemas de mensajería instantánea destinados a la atención de reclamos, e incluir el siguiente texto:</p> <p>“Para la atención de reclamos NO resueltos por el prestador, ingrese su reclamo en el formulario registrado en el siguiente enlace: www.gob.ec.”</p>		

<p>Numeral 21</p>	<p>Agregar al final del numeral 21) Interrupciones o suspensiones del servicio. -, el siguiente inciso:</p> <p>"Los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán notificar a los abonados/clientes afectados, por cualquier medio físico, electrónico o telefónico (grabación debidamente respaldada por el prestador), sobre la ocurrencia de interrupciones, suspensión o averías en los servicios prestados ocasionados por trabajos programados por un lapso mayor de una (1) hora, con una anticipación no menor a tres (3) días calendario previa al inicio del evento.</p> <p>Para el servicio de radiodifusión por suscripción, el prestador deberá llevar a cabo la notificación a sus suscriptores, con por lo menos cuarenta y ocho (48) horas de anticipación cualquier interrupción planificada que afecte la prestación del servicio por más de dos (2) horas.</p> <p>Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán mantener, al menos hasta un año posterior a la ocurrencia del evento, en archivo físico o digital, los respaldos de dichas notificaciones, independientemente de los mecanismos de notificación utilizados."</p>	<p>No aplica agregar en este proyecto de reforma, las disposiciones correspondiente a interrupciones. Cada servicio tiene sus consideraciones particulares, las cuales se encuentran normadas en los procedimientos específicos por servicio.</p> <p>Cualquier modificación u obligación adicional sobre notificación a los usuarios debe ser incluido dentro de los cuerpos normativos correspondientes</p>	<p>Eliminar todo el texto agregado en este numeral</p>
<p>Numeral 22</p>	<p>Agregar al final del numeral 22) Suspensión de servicios. -, el siguiente inciso:</p> <p>"En caso de suspensión del servicio por falta de pago, los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción deberán notificar el detalle de los saldos pendientes de pago, especificando periodos de consumo y servicios a los cuales corresponde en caso de servicios empaquetados, a través de cualquier medio físico, electrónico o telefónico (grabación debidamente respaldada por el prestador), en un plazo máximo de hasta veinte y cuatro (24) horas contabilizadas a partir de la suspensión del servicio.</p> <p>Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán mantener, al menos hasta un año posterior a la terminación de la relación de prestación de servicios, en archivo físico o digital, los respaldos de dichas notificaciones, independientemente de los mecanismos de notificación utilizados."</p>	<p>La información detallada de los valores a pagar constan en la factura y estado de cuenta, además de las notificaciones que proactivamente realizan los prestadores. El mensaje debe informar los valores adeudados y dirigir al usuario a que consulte más información en los canales disponibles.</p> <p>El almacenamiento de estas notificaciones es inviable debido a la cantidad de notificaciones que se hacen actualmente a los usuarios de forma diaria, y cuyo tiempo de respaldo variaría en todos los casos. Este almacenamiento implica una inversión desmedida e injustificada de recursos.</p>	<p>Eliminar el texto rojo:</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 los 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</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>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 provisione el servicio o la contratación obligatoria de otros servicios ofrecidos por el mismo u otro prestador. El prestador no podrá exigir el uso de un determinado equipo para la prestación de servicios, siempre y cuando éstos sean técnicamente compatibles con las redes del prestador y de ser el caso, hayan cumplido con la homologación de conformidad a la normativa aplicable.</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 período de facturación en curso e incluidos en dicho plan, se acumulen para el siguiente período de facturación, en dichos casos el prestador deberá señalar dicha condición en los respectivos Contratos"</p>		
<p>Numeral 25</p>	<p>Agregar al final del numeral 25), el siguiente literal:</p> <p>"l) La solicitud de cambio en el tipo de plan contratado no generará ningún tipo de obligación económica adicional; será exigible la cancelación de valores pendientes que correspondan a bienes o servicios solicitados y/o recibidos."</p>		
<p>Numeral 27</p>	<p>Agregar al final del numeral 27) Transparencia hacia el abonado, suscriptor o cliente, el siguiente número:</p> <p>"4. Previo a la contratación del servicio, los prestadores del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual deberán otorgar al potencial abonado-suscriptor/cliente, información completa precisa y oportuna relacionada con la tecnología y los niveles de cobertura alcanzados en los lugares en los que usa el servicio de manera habitual."</p>	<p>Partiendo de que los niveles de señal que pueda recibir un cliente dependería de varios factores, entre otros, tipo de construcción del inmueble que habita, equipo celular que usa, lugares varios que puede visitar, etc., dicho cambio no entregaría al cliente ningún beneficio, al contrario, podría prestarse a confusiones o malas interpretaciones, trayendo consigo, indudablemente un alto número de reclamos tanto al operador como al regulador.</p> <p>Se solicita eliminación</p>	<p>Eliminar texto rojo:</p> <p>"4. Previo a la contratación del servicio, los prestadores del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual deberán otorgar al potencial abonado-suscriptor/cliente, información completa precisa y oportuna relacionada con la tecnología y los niveles de cobertura alcanzados en los lugares en los que usa el servicio de manera habitual."</p>

		<p>Agregar a continuación del numeral 27), el siguiente numeral:</p> <p>28) Prestación del servicio de Roaming internacional en países de la Comunidad Andina de Naciones. - La prestación del servicio de Roaming internacional, proporcionada por los proveedores del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual, debe darse, adicionalmente en los términos de la Decisión Nro. 854 de la Comunidad Andina de Naciones, y el ordenamiento jurídico vigente, cuando se utilice en dicho ámbito geográfico, y en condiciones similares a los demás usuarios de la red visitada, por lo tanto, no podrán ser objeto de tratamiento discriminatorio o sujetos a prácticas anticompetitivas por parte de los proveedores que administran y gestionan la red visitada.</p> <p>Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual, en la prestación del servicio de Roaming internacional en países de la Comunidad Andina de Naciones, deberán proveer mecanismos que permitan a los abonados o clientes la activación del servicio, considerando las siguientes modalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para hacer uso de este servicio de manera automática cada vez que salga del país (activación permanente); - Para hacer uso de este servicio cada vez que lo requiera; - Para hacer uso de este servicio en un límite de tiempo durante el cual el servicio permanece activo. <p>Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual deberán proveer mecanismos para que los abonados o clientes puedan activar, desactivar, modificar o ampliar el tiempo de la activación del servicio de Roaming internacional en países de la Comunidad Andina de Naciones, aun encontrándose en la red visitada haciendo uso de cualquiera de los medios de atención ofrecidos por el prestador, sin necesidad de presentar documentación como cédula de identidad, cartas a terceros o cualquier otro documento que imposibilite a la activación, desactivación, modificación o ampliación del servicio de Roaming internacional, o en todo caso, a través de su propio equipo terminal móvil marcando un código USSD u otra herramienta que el prestador provea para tal fin. Este código debe ser informado por el prestador del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual, por lo menos en su página web, como parte de las condiciones de prestación de dicho servicio.</p> <p>Cuando el abonado o cliente se registre en la red visitada, los prestadores del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual, deberán remitir mensajes informativos a los abonados o clientes, con el fin de indicar su activación; así como la desactivación correspondiente del servicio, en este último caso, si se ha dado dicho evento por pedido del abonado o cliente. En caso de que el abonado o cliente abandone la condición de utilización de Roaming internacional, una vez por defecto, podrá visitada, registre en la red de origen u otras acciones, los prestadores del</p>	<p>Todas las disposiciones de este numeral ya constan en la Decisión Andina 854, por lo tanto no contribuye, ni genera ningún valor transcribir las mismas a la norma técnica a reformar, peor aun si incluye obligaciones adicionales no contempladas en la Decisión.</p> <p>Se solicita eliminar todas las disposiciones relacionadas con Roaming en países de la CAN</p>	<p>Eliminar todo el texto agregado en este numeral</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>"1) En la utilización de servicio de Roaming internacional en los países de la Comunidad Andina de Naciones, el usuario debe cumplir con las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Disponer una línea contratada en modalidad prepago. b) El usuario de la línea debe tener domicilio permanente y/o residencia en el país de origen. c) El uso temporal de la línea en el país de destino no será mayor de tres (3) meses. d) El usuario no podrá realizar reventa de líneas o planes a otros usuarios." 	<p>Todas las disposiciones de este numeral ya constan en la Decisión Andina 854, por lo tanto no contribuye, ni genera ningún valor transcribir las mismas a la norma técnica a reformar, peor aun incluir obligaciones adicionales no contempladas en la Decisión.</p> <p>Se solicita eliminar todas las disposiciones relacionadas con Roaming en países de la CAN</p>	<p>Eliminar</p>
	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 ARCOCEL."</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 ARCOCEL, 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 períodos de aplicación, determinados en la mencionada Decisión); - información oportuna y detallada sobre la activación del servicio y controles de consumo. <p>La ARCOCEL, 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 ARCOCEL para el efecto.</p>	<p>Todas las disposiciones de este numeral ya constan en la Decisión Andina 854, por lo tanto no contribuye, ni genera ningún valor transcribir las mismas a la norma técnica a reformar, peor aun incluir obligaciones adicionales no contempladas en la Decisión.</p> <p>Se solicita eliminar todas las disposiciones relacionadas con Roaming en países de la CAN</p>	<p>Eliminar</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 ARCOCEL, de conformidad a las condiciones de uso razonable establecidas en la Decisión Nro. 854 de la Comunidad Andina de Naciones.</p>	<p>Todas las disposiciones de este numeral ya constan en la Decisión Andina 854, por lo tanto no contribuye, ni genera ningún valor transcribir las mismas a la norma técnica a reformar, peor aun incluir obligaciones adicionales no contempladas en la Decisión.</p> <p>Se solicita eliminar todas las disposiciones relacionadas con Roaming en países de la CAN</p>	<p>Eliminar</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 ARCOCEL para la verificación correspondiente, previa su aplicación por los prestadores.</p>	<p>Todas las disposiciones de este numeral ya constan en la Decisión Andina 854, por lo tanto no contribuye, ni genera ningún valor transcribir las mismas a la norma técnica a reformar, peor aun incluir obligaciones adicionales no contempladas en la Decisión.</p> <p>Se solicita eliminar todas las disposiciones relacionadas con Roaming en países de la CAN</p>	<p>Eliminar</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 de 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>Todas las disposiciones de este numeral ya constan en la Decisión Andina 854, por lo tanto no contribuye, ni genera ningún valor transcribir las mismas a la norma técnica a reformar, peor aun incluir obligaciones adicionales no contempladas en la Decisión. Se solicita eliminar todas las disposiciones relacionadas con Roaming en países de la CAN</p>	<p>Eliminar</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>El valor de permanencia mínima no siempre es prorrateable o proporcional en función al tiempo de permanencia, todo dependerá de las condiciones que se fije.</p>	<p>Eliminar texto rojo:</p> <p>Si el abonado, suscriptor o cliente da por terminado anticipadamente el contrato, deberá cancelar los valores correspondientes a la condición de permanencia mínima, mismos que corresponderán al cálculo proporcional en función del tiempo de permanencia.</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>		