

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES /
Teléfono(s):2947800
Documento No.: ARCOTEL-DEDA-2022-007262-E
Fecha: 2022-05-12 15:48:29 GMT -05
Recibido por: Roberto Carlos Villacrés Vanegas
Para verificar el estado de su documento ingrese a:
<https://www.gestiondocumental.gob.ec>
con el usuario:1721018321

Quito, 12 de mayo de 2022

DLR. - 1393

**Señor Magister
Andres Jácome Cobo
DIRECTOR EJECUTIVO
AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
Presente.-**

Referencia. – Observaciones al proyecto de modificación a la Norma Técnica de Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión, del Contrato negociado con clientes y del empadronamiento de abonados y clientes

De mi consideración.

Agradeciendo la apertura a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, en cuanto a la sociabilización del proyecto normativo “de modificación a la Norma Técnica de Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión, del Contrato negociado con clientes y del empadronamiento de abonados y clientes”, publicada en la página web el 29 de abril de 2022, al cual previo a los talleres me permito realizar las siguientes observaciones al proyecto:

Observaciones Generales:

Análisis impacto regulatorio:

- No existe un análisis (costo-beneficio) que permita determinar el impacto real de las acciones regulatorias que se están considerando, frente al beneficio del usuario y los costos en los que tenga que incurrir el prestador de servicios, únicamente se observan opiniones discrecionales sin sustento en el análisis. Se habla de una falta de transparencia de la información al usuario y como consecuencia de esta y se pretende una modificación regulatoria que no sustenta, ni justifica cómo la misma generará mayor transparencia, realizando una modificación a la normativa que establece los lineamientos de un documento que los mismos usuarios en su gran mayoría no consideran.

Proyecto Normativo

- Se pretende incluir aspectos de otras normativas generales como conceptos de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor a la regulación sobre la prestación de servicios de telecomunicaciones, sin considerar la naturaleza especial que tiene la prestación de dichos servicios. Estas inclusiones dificultan la calidad regulatoria y van en contra de la transformación digital.

- El proyecto normativo debe centrarse en mejorar la información entregada al usuario por lo cual no entendemos el incremento de cargas operativas como es el almacenamiento de todas las interacciones realizadas con el usuario, la misma que no genera valor; por el contrario, genera costos operativos adicionales a los prestadores de servicios.
- La reforma normativa no puede modificar o desconocer disposiciones contenidas en Leyes Orgánicas como el plazo otorgado para la solicitud de terminación de contratos de prestación de servicios por parte de los usuarios, que está estrechamente relacionada con el período de facturación en curso y no puede incluir cargas adicionales y nuevas barreras de entrada a un servicio, como por ejemplo eliminado la posibilidad de la renta de los equipos.

Finalmente, adjunto a esta comunicación los comentarios puntuales a cada uno de los artículos y espero que se puedan considerar por su autoridad

Anticipo mis sentimientos de alta consideración y estima.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
**OLIVIER ALEXIS
CONSTANT
MONJARET .**

Olivier Monjaret
GERENTE DE ASUNTOS EXTERNOS Y REGULATORIOS
DIRECTV ECUADOR C LTDA

RV: DIRECTV ECUADOR C LTDA - Observaciones al proyecto de modificación a la Norma Técnica de Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión, del Contrato negociado con clientes y del empadronamiento de abonados y clientes

GESTION DOCUMENTAL

jue 12/05/2022 15:16

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

 2 documentos adjuntos

DLR-1393 Observaciones reforma normativa Contrato de Adhesión-signed.pdf; Observaciones norma de contrato de adhesión.xlsx;

Roberto favor registrar

De: Olivier Monjaret <oamonjaret@directv.com.ec>

Enviado: jueves, 12 de mayo de 2022 15:01

Para: GESTION DOCUMENTAL

Asunto: DIRECTV ECUADOR C LTDA - Observaciones al proyecto de modificación a la Norma Técnica de Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión, del Contrato negociado con clientes y del empadronamiento de abonados y clientes

Estimados/as

Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

De mi consideración:

Por medio de la presente me permito solicitar el ingreso del siguiente documento:

Institución: DIRECTV ECUADOR C LTDA.

Quién suscribe: Olivier Monjaret

Cargo: Gerente de Asuntos Externos y Regulatorios

Número de Oficio: DLR.-1393

Destinatario: Andres Jacome Cobo

Cargo: Director Ejecutivo

Referencia: Observaciones al proyecto de modificación a la Norma Técnica de Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión, del Contrato negociado con clientes y del empadronamiento de abonados y clientes.

Adjunto: Observaciones norma de contrato de adhesión.xlsx

Anticipo mis agradecimientos, por el respectivo ingreso.

Saludos cordiales,

12/5/22, 15:45

RV: DIRECTV ECUADOR C LTDA - Observacion... - VILLACRES VANEGAS ROBERTO CARLOS

Olivier Monjaret

Gerente de Asuntos
Externos y Regulatorios

+593 992526630

Av. De la Coruña N28-14 y Manuel Iturrey - Edificio Santa Fe - Quito

directvla.com | sky.com.br | directvgo.com

Vrio.  |  | 

#LaDiversidadSuma

Este mensaje y sus adjuntos se dirigen exclusivamente a su destinatario, puede contener información privilegiada o confidencial y es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Si no es usted el destinatario indicado, queda notificado de que la lectura, utilización, divulgación y/o copia sin autorización puede estar prohibida en virtud de la legislación vigente. Si ha recibido este mensaje por error, le rogamos que nos lo comunique inmediatamente por esta misma vía y proceda a su destrucción.

The information contained in this transmission is privileged and confidential information intended only for the use of the individual or entity named above. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that any dissemination, distribution or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this transmission in error, do not read it. Please immediately reply to the sender that you have received this communication in error and then delete it.

N°	PROYECTO DE RESOLUCIÓN [Texto que se desea observar]	OBSERVACIONES, COMENTARIOS, SUGERENCIAS
Artículo 2	<p>1.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 Beneficio de Permanencia mínima, No debería ser solo al inicio de la contratación, también debería ser con cualquier tipo de servicio adicional que se contrate en cualquier momento; también debería ser susceptible de renovación si el usuario acepta expresamente por escrito. No debería incluirse tabla de prorrateo, si la cláusula es clara en cumplimiento de las obligaciones del usuario en la ley.</p>
Artículo 2	<p>2.En el artículo 4. - Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios. -, modifíquese de la siguiente manera:</p> <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>No se debería incluir el tema de suplantación de identidad por el hecho que existe otras instancias para resolver este tema</p>

<p>Artículo 3</p>	<p>Reemplazar el numeral 11) Entrega de copias de contrato, por el siguiente:</p> <p>“11) Entrega de contrato.- Es obligación del prestador del servicio entregar al abonado, suscriptor o cliente, inmediatamente después de haber contratado el servicio, copias debidamente fechadas y suscritas de los contratos y de todos sus anexos o de ser el caso, una copia con la constancia de ser fiel al original, cuando se trate de documentos físicos; cuando se trate de documentos electrónicos, se le entregará por dicho medio, copia del documento electrónico correspondiente; y, en caso de contratación por medio telefónico u otros medios, el prestador del servicio, deberá remitir o entregar el contrato para la firma manuscrita o digital del abonado, suscriptor o cliente, según corresponda, en la dirección física o electrónica señalada por este; en un término máximo de cinco (5) días contabilizados a partir de la fecha de contratación.”</p> <p>Agregar inmediatamente después del párrafo final del numeral 13) Vigencia. -, lo siguiente:</p> <p>“Cuando un contrato tenga renovación automática, será notificada con quince</p> <p>(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 entendemos cual es el objetivo de conservar durante más de 1 año la aceptación del cliente luego de terminar la relación con el mismo.</p> <p>Sobre la entrega de los contratos esta un poco confuso, se limita poder realizar la contratación por telefono y obliga el usuario a firmar de manera manuscrita el contrato o con firma digital, algo que en la realidad va a volver la gestión muy complicada.</p> <p>Cual es el objetivo de conservar 1 año la notificación realizada al abonado sobre la renovación automática?</p> <p>Es confuso y contradictorio que se diga inmediatamente. debería eliminarse "inmediatamente"</p>
<p>Artículo 4</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>Numeral 14) obliga a cancelar el servicio en el plazo maximo de 5 días pero se contradice con los 15 días que se solicita al cliente para cancelar el mismo.</p> <p>Nuevamente, porque conservar 1 año los mensajes remitidos a los abonados sobre la cancelación?</p> <p>Es contradictorio con leyes orgánicas, que establecen 15 días, que son necesario para dar por terminado y, ver valores correspondientes</p>

<p>Artículo 5</p>	<p>Remplazar 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>Numeral 15 misma observación sobre los 5 días para cancelar el servicio. Misma contradicción</p>
<p>Artículo 6</p>	<p>Remplazar 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>Numeral 16 igualmente, cual es el interés de conservar la información?</p>
<p>Artículo 7</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>Artículo 8</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 20 porque tener canales presenciales, telefonicos y electronicos. Existe</p>
<p>Artículo 9</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>Porque conservar 1 año las notificaciones cuando la ARCOTEL posee toda esta inf</p>
<p>Artículo 10</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>Igualmente, cual es la necesidad de conservar 1 año la información relacionada a</p>

Artículo 11	<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>Cual es la razón para cancelar la renta de equipos. Haciendo este tipo de practica se incluye una barrera de entrada al servicio que tiene mucha carga regulatoria y tributaria ya que los suscriptores tendrían que asumir el costo del equipo. Adicionalmente, se tiene que mantener las opciones para el suscriptores ya que el elige si quiere acceder o no al servicio con estan condiciones. Sin perjuicio de lo anterior, por principio de no irrectroactivada, que pasará con los que tienen contratos previamente aceptados donde se mantiene la renta del equipo?</p>
Artículo 12	<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>	
Artículo 13	<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."</p>	
Artículo 14	<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>	
Artículo 15	<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>Artículo 16</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</p>	
<p>Artículo 17</p>	<p>3. Agregar en el artículo 5.- Condiciones generales que deben cumplir los abonados, suscriptores y clientes. -, después del numeral 10), el siguiente numeral:</p> <p>“11) En la utilización de servicio de Roaming internacional en los países de la Comunidad Andina de Naciones, el usuario debe cumplir con las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Disponer una línea contratada en modalidad postpago. 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.”. 	

Artículo 18	<p>4.En el artículo 8.- Contenido mínimo de los contratos de adhesión. -, modifíquese de la siguiente manera:</p> <p>En el numeral 8.4. reemplazar el texto “de la tercera edad”, por: “adulto mayor”. Modificar el texto del numeral 8.14, conforme lo señalado a continuación: “8.14. Anexo adicional en el caso de compra de equipos; el cual contendrá los temas relacionados a las condiciones de los equipos adquiridos. Entre otras características se deberá incluir: cantidad, precio, marca, estado, y las condiciones de tal adquisición, particularmente el tiempo en el que se pagará la compra del equipo, el valor mensual a cancelar o las condiciones de pago.”</p> <p>Agregar a continuación del numeral 8.15, el siguiente texto:</p> <p>“Los modelos de contrato de adhesión que elaboren los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones deberán reunir todas las condiciones mínimas especificadas en la presente Norma Técnica y no deberán contener cláusulas ni textos contrarios al ordenamiento jurídico vigente, caso contrario no serán registrados por la ARCOTEL.”.</p>	Mantener el arrendamiento de equipos
Artículo 19	<p>5.Remplazar 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>	
Artículo 20	<p>“Cuarta. - Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual, en un término de treinta (30) días contados a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, remitirán a la ARCOTEL, los esquemas para garantizar los siguientes derechos de los abonados en la prestación del servicio de Roaming internacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> -activación gratuita y en línea; -desactivación del buzón de voz mientras este en Roaming internacional; -cobro asociado al uso del buzón de voz siempre que el usuario opte por escuchar dichas comunicaciones (aplicando las tarifas minoristas establecidas y conforme los periodos de aplicación, determinados en la mencionada Decisión); -información oportuna y detallada sobre la activación del servicio y controles de consumo. <p>La ARCOTEL, en un término de quince (15) días, emitirá sus observaciones o recomendaciones respecto de la propuesta del prestador del servicio, las cuales serán de cumplimiento obligatorio, debiendo implementarse y aplicarse en un término no mayor a veinte (20) días contados a partir de la notificación que realice ARCOTEL para el efecto.</p> <p>Quinta. - Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual, en un término de sesenta (60) días contados a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, deberán establecer sus indicadores objetivos de uso razonable, respecto de la provisión de roaming internacional, para autorización de la ARCOTEL, de conformidad a las condiciones de uso razonable establecidas en la Decisión Nro. 854 de la Comunidad Andina de Naciones.</p> <p>Sexta. - Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual, en un término de sesenta (60) días contados a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, deberán implementar mecanismos para el control de uso abusivo o anómalo en la prestación de Roaming internacional, lo cual deberá ser notificado a la ARCOTEL para la verificación correspondiente, previa su aplicación por los prestadores.</p> <p>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</p>	

<p>Artículo 21</p>	<p>7.En los "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.</p> <p>El abonado, cliente o usuario declara que conoce íntegramente el contenido del presente contrato y que lo acepta en todas sus partes por convenir a sus intereses."</p>	<p>Adicional a las condiciones de permanencia mínima, debe incluirse los servicios efectivamente recibidos</p>
<p>8.En el 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>incluir, adicional a las condiciones de permanencia mínima</p>
<p>8.En el ANEXO 2 del MODELO REFERENCIAL DE CONTRATO DE ADHESIÓN:</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>Mantener el arrendamiento de equipos</p>
<p>8.En el ANEXO 2 del MODELO REFERENCIAL DE CONTRATO DE ADHESIÓN:</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>	