

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES /
Teléfono(s):2947800
Documento No.: ARCOTEL-DEDA-2022-007228-E
Fecha: 2022-05-12 12:37:04 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:0101901601

Quito, 12 de mayo de 2022

VPR-26942-2022

Señor
Andrés Jácome
Director Ejecutivo
ARCOTEL
Presente.–

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo de Movistar que opera en el Ecuador desde el año 2004, comprometida con el desarrollo del país y la satisfacción de las necesidades digitales de sus ciudadanos, creando empleo y con inversiones sostenidas en el tiempo, con una apuesta histórica por el país, además de una significativa inversión de impacto social a través de la Fundación Telefónica.

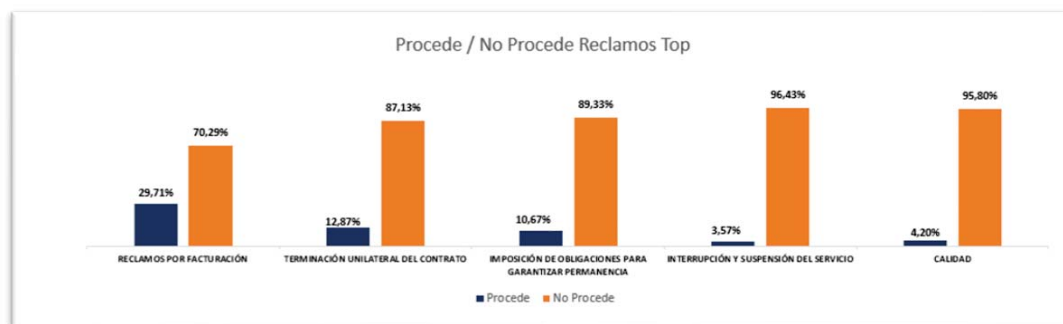
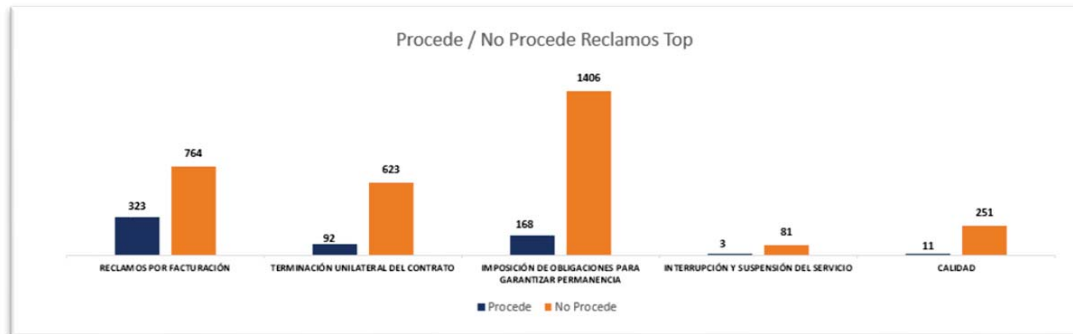
En relación con el Proyecto de “REFORMA A LA NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES”. (en adelante, “Proyecto de Reforma a la Norma de Contratación”), ponemos a su consideración las siguientes observaciones:

I. OBSERVACIONES GENERALES

La ARCOTEL justifica la emisión del Proyecto de Reforma a la Norma de Contratación con base al número de reclamos registrados entre los años 2019-2021 a la Unidad de Atención al Consumidor. De este análisis se sostiene que los reclamos con mayor incidencia son: i) facturación, ii) terminación unilateral de contratos, iii) obligación a permanecer, iv) interrupción y suspensión del servicio, y v) calidad. Sin embargo, dicha justificación adolece de las siguientes falencias:

- El porcentaje de reclamos y su categorización como los de mayor incidencia fue calculado con base al número total de reclamos presentados en la Unidad de Atención al Consumidor de ARCOTEL, obteniéndose porcentajes sobrevalorados en el orden del 10 al 40%. No obstante, dichas estimaciones debieron calcularse con base al número de clientes/abonados suscritos a cada uno de los servicios de telecomunicaciones, de esta manera se hubiesen obtenido estimaciones más precisas de la incidencia de reclamos en cada uno de los servicios de telecomunicaciones.
- Por otro lado, los reclamos presentados por la ARCOTEL no se diferencian entre aquellos “procedentes” y “no procedentes”. Esta discriminación es importante a fin de que la regulación no se proponga a partir de la percepción que pueda tener el abonado/cliente sobre su reclamo, sino sobre la determinación o no de incumplimiento por parte de los prestadores de servicios de la normativa vigente.

- En el caso de OTECEL, los reclamos presentados por los usuarios entre los años 2020-2022, para las categorías de mayor incidencia definidas por ARCOTEL, observamos que en promedio 87% de los reclamos son considerados como “no procedentes”; es decir, que el reclamo presentado no tiene fundamento normativo y no hubo incumplimiento por parte del prestador de servicios. A continuación presentamos en términos absolutos y relativos (%) los reclamos que han sido escalados a OTECEL por parte de la Unidad de Atención al Consumidor de ARCOTEL.



En conclusión, el informe de este Proyecto de Reforma, basado en estadísticas de reclamos (en el caso de OTECEL, el 87% no procedente), no se encuentra lo suficientemente motivado para justificar la emisión de la Reforma Propuesta, menos cuando varias de las consideraciones normativas de este Proyecto de Reforma que busca garantizar los derechos de los usuarios ya se encuentran tratadas y vigentes en la “Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indevido y Servicios no Solicitados”.¹

II. OBSERVACIONES AL ARTICULADO

Las observaciones específicas al articulado se detallan en el Formulario (Excel) definido por la ARCOTEL para el efecto. También las detallamos a continuación:

2.1 Artículo 3.- Definiciones.

¹ Publicada en el Suplemento No. 1 del Registro Oficial del 11 de febrero de 2022.

En cuanto a la definición de beneficio por permanencia mínima no se debe condicionar la vigencia de dicho beneficio a la vigencia del contrato de prestación de servicios. Dicho beneficio puede ser promocional y ser ofrecido por los prestadores de servicio por un tiempo menor al de la vigencia contractual, garantizando con ello beneficios para los usuarios, dinamismo y competencia en el mercado. Por otro lado, establecer que la condición de permanencia mínima sólo sea aplicada al inicio de la contratación suplanta el derecho del usuario de aceptar dicho beneficio en el momento en el que lo considere oportuno, sea al inicio o durante la vigencia de la relación contractual.

Solicitamos, por tanto, se realice la siguiente modificación en la definición de beneficio por permanencia mínima.

“Beneficio por permanencia mínima: Es una condición contractual que puede ser parte de los contratos, por la cual un abonado, suscriptor o cliente, recibe un beneficio por parte del prestador a cambio de conservar el servicio durante un tiempo de vigencia específico. Dicha condición deberá estar establecida por el prestador y comunicada al abonado, cliente o suscriptor para su respectiva aceptación.”

2.2 Numeral 9.- Formas de aceptación de la contratación.

En cuanto a los mecanismos para autenticación del abonado, los operadores de telecomunicaciones ya contamos con mecanismos de verificación y de autenticación del abonado/cliente. Estos mecanismos están previstos en el ordenamiento jurídico vigente relacionado con el empadronamiento para el servicio móvil avanzado, específicamente el artículo 21 de la NT de condiciones de contratación vigente señala que *"los datos suministrados por los abonados o clientes con fines de empadronamiento o actualización de información, deberán ser verificados por el prestador del servicio, con la base de cedulación a cargo del Registro Civil o la que corresponda (...)"*. Es decir, contamos actualmente con un enlace a la base de cedulación del registro civil como parte del proceso de empadronamiento que permite la verificación y autenticación del cliente/abonado.

Por tanto, sugerimos eliminar el párrafo dos de este artículo y mantenerlo conforme se muestra a continuación:

“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.”

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción, en el término de tres (3) días contabilizados a partir de la fecha de suscripción del contrato, deberán remitir al abonado, suscriptor o cliente por cualquier medio físico o electrónico, un texto fidedigno que detalle las condiciones del servicio contratado.

El 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.”

2.3 Numeral 11.- Entrega de copias de contrato.

Respecto a la contratación por medio telefónico, la propuesta de este artículo contradice las disposiciones vigentes en cuanto a la aceptación de contratación telefónica. Específicamente, las siguientes:

- i) el Art. 226 del código de comercio, relativa al consentimiento contractual, establece que las propuestas verbales se perfeccionan con la aceptación inmediata de la persona a la que se dirigen.
- ii) el Art. 46 de la Ley de Comercio Electrónico, sobre el perfeccionamiento y aceptación de los contratos electrónicos, establece que el perfeccionamiento de dichos contratos se someterá a los requisitos y solemnidades previstos en las leyes. En tal sentido, la reforma al artículo 41 de la LODC, introducida en la Ley para defender los derechos a los clientes, establece que "*los proveedores que ofrezcan contratar cualquier tipo de servicio, entiéndase esto vía telefónica, mediante mensajes, llamadas o correo electrónico, **tienen la obligación de entregar** mediante correo electrónico o personalmente al consumidor o usuario el contrato para su firma dentro del término de 5 días siguientes a la comunicación comercial a distancia*". (el subrayado y negrillas me pertenecen)

Es decir, el perfeccionamiento de la contratación telefónica se da con la aceptación de la contratación por dicho medio y con la única obligación del prestador de entregar al usuario el contrato para su firma dentro del tiempo señalado. Por tanto, sugerimos mantener la redacción conforme consta ya en la reforma al artículo 41 de la LODC según la Ley para Defender los Derechos de los Clientes, esto es:

“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, tiene la obligación de entregar mediante correo electrónico o personalmente al consumidor o usuario el contrato para su firma dentro del término de cinco (5) días siguientes a la comunicación comercial a distancia. Se considerará como firma la aceptación del abonado otorgada mediante alguna de las formas de aceptación señaladas en el numeral 9 del artículo 4 de la presente norma técnica.”

2.4 Numeral 14.- Terminación del contrato.

La cancelación del servicio en el plazo máximo de cinco (5) días término contradice las disposiciones vigentes en el artículo 22 #20 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y Art. 44 de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor. Específicamente en la LOT se señala como derecho de los abonados: "*terminar unilateralmente el contrato de adhesión suscrito con el prestador del servicio en cualquier tiempo, previa notificación, **con por lo menos quince (15) días de anticipación**, conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza, salvo saldos pendientes por servicios o bienes solicitados y recibidos*". (el subrayado y negrillas me pertenece).

La terminación del servicio en un plazo máximo de 5 días desde la notificación del usuario implicaría una cancelación temprana por parte del prestador de servicios, contraria a la solicitud

del cliente de que dicha cancelación se realice mínimo 15 días posteriores a la notificación de terminación.

Se solicita mantener el tiempo a quince (15) días conforme las disposiciones normativas vigentes de mayor jerarquía jurídica.

Por otro lado, se solicita la eliminación del literal "c) por la ejecución de cobros indebidos por parte del prestador". Esto debido a que el abonado, suscriptor o cliente bajo ningún concepto puede determinar unilateralmente si un cobro es o no indebido, ya que corresponde al prestador de servicio y/o la ARCOTEL determinar si el cobro es o no indebido.

2.5 Numeral 16.- Modificación de condiciones.

Concordamos que se consideren como modificaciones unilaterales válidas únicamente aquellas que mejoren las condiciones contratadas y no generen costos o valores adicionales al abonado. Sin embargo, realizar notificaciones al abonado de dichas modificaciones válidas, con al menos quince (15) días de anticipación resulta impráctico si consideramos que: i) las modificaciones que mejoran los beneficios para el usuario no requieren aceptación por parte del mismo, y ii) conforme, el Art. 65 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, las tarifas, promociones y oferta comercial se notifica a la ARCOTEL con al menos 48 horas de anticipación, es decir, con un tiempo menor al que se pretende requerir para notificación a los usuarios.

Solicitamos, por tanto, la eliminación de esta propuesta de reforma por no generar ningún impacto positivo a los derechos y beneficios de los abonados/usuarios, ni contribuir a la mejora de la calidad regulatoria.

2.6 Numeral 25.- Tarifas y facturación.

Solicitamos se mantenga la redacción de este texto de la misma forma en la que fue dispuesto en la reforma al numeral 22 artículo 22 de la LOT, introducida en la Ley para defender los derechos de los clientes. Esto es:

“Los prestadores del servicio podrán establecer planes de pospago y prepago o una combinación de éstos y están obligados a incorporar como parte de su oferta comercial, planes 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. Las condiciones de aplicación del presente numeral serán notificadas por los operadores de telecomunicaciones a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, conforme la normativa aplicable.” (el subrayado y negrillas me pertenecen).

Con estos comentarios, solicitamos revisar integralmente las observaciones aquí expuestas a fin de contar con un Proyecto de Norma de Contratación en concordancia con las disposiciones normativas vigentes de mayor jerarquía jurídica, y que contribuya al mejoramiento de la calidad regulatoria así como a los beneficios y derechos de los abonados y usuarios.

Ratificamos el compromiso de Telefónica para conectar vidas y emociones y, así, empoderar a las personas con una experiencia digital extraordinaria, con integridad, transparencia y enfoque de impacto social.

Atentamente,

HERNAN
GUSTAVO
ORDONEZ
CASTRO

Firmado
digitalmente por
HERNAN GUSTAVO
ORDONEZ CASTRO
Fecha: 2022.05.11
17:58:21 -05'00'

Hernan Ordoñez
VICEPRESIDENTE REGULATORIO

RV: VPR-26942-2022

GESTION DOCUMENTAL

jue 12/05/2022 11:26

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

 2 documentos adjuntos

FORMULARIO-OBSERVACIONES-REFORMA-NORMA-CONDICIONES.xls; 2022.05.11 VPR-26942-2022 Observaciones OTECEL
Proyecto de Reforma NT condiciones de contratación V1.pdf;

Roberto favor registrar

De: Castillo Jaramillo Silvana de las Mercedes <silvana.castillojaramillo@telefonica.com>

Enviado: jueves, 12 de mayo de 2022 9:24

Para: GESTION DOCUMENTAL

Asunto: VPR-26942-2022

Señores ARCOTEL,

Adjunto la comunicación VPR-26942-2022.

Saludos,



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 confidential and privileged 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.

Esta mensagem e seus anexos se dirigem exclusivamente ao seu destinatário, pode conter informação privilegiada ou confidencial e é para uso exclusivo da pessoa ou entidade de destino. Se não é vossa senhoria o destinatário indicado, fica notificado de que a leitura, utilização, divulgação e/ou cópia sem autorização pode estar proibida em virtude da legislação vigente. Se recebeu esta mensagem por erro, rogamos-lhe que nos o comunique imediatamente por esta mesma via e proceda a sua destruição

ANEXO ANÁLISIS DE OBSERVACIONES ARCTEL

ARTICULO	Numeral	Modificación de la NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES	OBSERVACIONES, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS	PROPUESTA DE MODIFICACIÓN
Artículo 3		<p>En el artículo 3. – Definiciones. -, agréguese lo siguiente:</p> <p>Beneficio por permanencia mínima: Es una condición contractual que puede ser parte de los contratos, por la cual un abonado, suscriptor o cliente, recibe un beneficio por parte del prestador a cambio de conservar el servicio durante la vigencia del contrato de prestación de servicios. Dicha condición solo puede ser aplicada al inicio de la contratación y deberá estar establecida por el prestador y comunicada al abonado, cliente o suscriptor con la respectiva tabla de prorrateo mensual hasta la fecha de vigencia del valor económico asociado a dicho beneficio, sin que pueda ser aplicada posterior a una renovación automática del Contrato.</p> <p>Red visitada en roaming internacional: Es la Red del prestador de los servicios de telecomunicaciones cuyos abonados están itinerando como parte de la prestación del servicio de Roaming internacional. Se entenderá como la red que se utilice en dicho ámbito geográfico de los países pertenecientes a la Comunidad Andina de Naciones – CAN, para uso de Roaming internacional.</p> <p>Roaming inadvertido. Es el consumo de servicios de roaming internacional que efectúa un usuario dentro del país de origen por la captación de señal de un proveedor de servicios móviles de un país vecino sin desearlo ni requerirlo.</p> <p>Servicio de roaming internacional. Servicio que permite a los usuarios de los servicios móviles continuar utilizando los servicios de voz, SMS y datos con el mismo número de línea o usuario asignado en su país de origen, en un País Miembro visitado."</p>	<p>En cuanto a la definición de beneficio por permanencia mínima no se debe condicionar la vigencia de dicho beneficio a la vigencia del contrato de prestación de servicios. Dicho beneficio puede ser promocional y ser ofrecido por los prestadores de servicio por un tiempo menor al de la vigencia contractual, garantizando con ello beneficios para los usuarios, dinamismo y competencia en el mercado. Por otro lado, establecer que la condición de permanencia mínima sólo sea aplicada al inicio de la contratación suplantó el derecho del usuario de aceptar dicho beneficio en el momento en el que lo considere oportuno, sea al inicio o durante la vigencia de la relación contractual.</p> <p>Solicitamos, por tanto, se realice la siguiente modificación en la definición de beneficio por permanencia mínima.</p>	<p>"Beneficio por permanencia mínima: Es una condición contractual que puede ser parte de los contratos, por la cual un abonado, suscriptor o cliente, recibe un beneficio por parte del prestador a cambio de conservar el servicio durante un tiempo de vigencia específico. Dicha condición deberá estar establecida por el prestador y comunicada al abonado, cliente o suscriptor para su respectiva aceptación.</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>En cuanto a los mecanismos para autenticación del abonado, los operadores de telecomunicaciones ya contamos con mecanismos de verificación y de autenticación del abonado/cliente. Estos mecanismos están previstos en el ordenamiento jurídico vigente relacionado con el empadronamiento para el servicio móvil avanzado, específicamente el artículo 21 de la NT de condiciones de contratación vigente señala que "los datos suministrados por los abonados o clientes con fines de empadronamiento o actualización de información, deberán ser verificados por el prestador del servicio, con la base de cedulación a cargo del Registro Civil o la que corresponda (...)". Es decir, contamos actualmente con un enlace a la base de cedulación del registro civil como parte del proceso de empadronamiento que permite la verificación y autenticación del cliente/abonado.</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>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>
	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>Respecto a la contratación por medio telefónico, la propuesta de este artículo contradice las disposiciones vigentes en cuanto a la aceptación de contratación telefónica. Específicamente, las siguientes:</p> <p>El Art. 226 del código de comercio, relativa al consentimiento contractual, establece que las propuestas verbales se perfeccionan con la aceptación inmediata de la persona a la que se dirigen.</p> <p>El Art. 46 de la Ley de Comercio Electrónico, sobre el perfeccionamiento y aceptación de los contratos electrónicos, establece que se someterá a los requisitos y solemnidades previstos en las leyes. En tal sentido, la reforma al artículo 41 de la LODC introducida en la Ley para defender los derechos a los clientes, establece que "los proveedores que ofrezcan contratar cualquier tipo de servicio, entiéndase esto vía telefónica, mediante mensajes, llamadas o correos electrónico, tienen la obligación de entregar mediante correo electrónico o personalmente al consumidor o usuario el contrato para su firma dentro del término de 5 días siguientes a la comunicación comercial a distancia".</p> <p>Es decir, el perfeccionamiento de la contratación telefónica se da con la aceptación de la contratación por dicho medio y con la única obligación del prestador de entregar al usuario el contrato para su firma dentro del tiempo señalado. Por tanto, sugerimos mantener la redacción conforme consta ya en la reforma al artículo 41 de la LODC introducida en la Ley para Defender los Derechos de los Clientes, esto es:</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, tiene la obligación de entregar mediante correo electrónico o personalmente al consumidor o usuario el contrato para su firma dentro del término de cinco (5) días siguientes a la comunicación comercial a distancia. Se considerará como firma la aceptación del abonado otorgada mediante alguna de las formas de aceptación señaladas en el numeral 9 del artículo 4 de la presente norma técnica."</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 hay observaciones.</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:</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 período 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 cancelación del servicio en el plazo máximo de cinco (5) días término contradice las disposiciones vigentes en el artículo 22 #20 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y Art. 44 de la Ley de Defensa al Consumidor. Específicamente en la LOT se señala como derecho de los abonados: "terminar unilateralmente el contrato de adhesión suscrito con el prestador del servicio en cualquier tiempo, previa notificación, con por lo menos quince (15) días de anticipación, conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza, salvo saldos pendientes por servicios o bienes solicitados y recibidos".</p> <p>La terminación del servicio en un plazo máximo de 5 días desde la notificación del usuario implicaría una cancelación temprana por parte del prestador de servicios, contraria a la solicitud del cliente de que dicha cancelación se realice mínimo 15 días posteriores a la notificación de terminación.</p> <p>Por otro lado, se solicita la eliminación del literal "c) por la ejecución de cobros indebidos por parte del prestador". Esto debido a que el abonado, suscriptor o cliente bajo ningún concepto puede determinar unilateralmente si un cobro es o no indebido, ya que corresponde al prestador de servicio y/o la ARCOTEL determinar si el cobro es no indebido.</p>	<p>Se solicita por tanto ajustar el tiempo a quince (15) días conforme las disposiciones normativas vigentes de mayor jerarquía jurídica.</p>
<p>Numeral 15</p>	<p>Reemplazar en 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>Ratificamos el comentario del artículo anterior respecto a la terminación en el plazo máximo de 5 días término. Por tanto, se solicita adecuar este plazo a quince (15) días conforme lo establecido en los artículos 22 #20 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y Art. 44 de la Ley de Defensa al Consumidor.</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>Concordamos que se consideren como modificaciones unilaterales válidas únicamente aquellas que mejoren las condiciones contratadas y no generen costos o valores adicionales al abonado. Sin embargo, realizar notificaciones al abonado de dichas modificaciones válidas, con al menos quince (15) días de anticipación resulta impráctico si consideramos que: i) las modificaciones que mejoran los beneficios para el usuario no requieren aceptación por parte del mismo, y ii) conforme, el Art. 65 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, las tarifas, promociones y oferta comercial se notifica a la ARCOTEL con al menos 48 horas de anticipación, es decir, con un tiempo menor al que se pretende requerir para notificación a los usuarios.</p> <p>Solicitamos, por tanto, la eliminación de esta propuesta de reforma por no generar ningún impacto positivo a los derechos y beneficios de los abonados/usuarios.</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>Sin observaciones.</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>Sin observaciones.</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>Sin observaciones.</p>	
<p>Numeral 22</p>	<p>Agregar al final del numeral 22) Suspensión de servicios. -, el siguiente inciso:</p> <p>"En caso de suspensión del servicio por falta de pago, los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción deberán notificar el detalle de los saldos pendientes de pago, especificando períodos de consumo y servicios a los cuales corresponde en caso de servicios empaquetados, a través de cualquier medio físico, electrónico o telefónico (grabación debidamente respaldada por el prestador), en un plazo máximo de hasta veinte y cuatro (24) horas contabilizadas a partir de la suspensión del servicio.</p> <p>Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán mantener, al menos hasta un año posterior a la terminación de la relación de prestación de servicios, en archivo físico o digital, los respaldos de dichas notificaciones, independientemente de los mecanismos de notificación utilizados."</p>	<p>Sin observaciones.</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>Sin observaciones.</p>	
<p>Numeral 23</p>	<p>Reemplazar el texto señalado desde el cuarto párrafo del numeral 23) Equipos arrendados o vendidos al abonado/cliente. -, por el siguiente:</p> <p>Independientemente de la modalidad de contratación o plan tarifario que se aplique, el prestador no podrá condicionar la prestación del servicio de telecomunicaciones y/o servicio de radiodifusión por suscripción a la compra o uso de equipos terminales del prestador que provicione el servicio o la contratación obligatoria de otros servicios ofrecidos por el mismo u otro prestador. El prestador no podrá exigir el uso de un determinado equipo para la prestación de servicios, siempre y cuando éstos sean técnicamente compatibles con las redes del prestador y de ser el caso, hayan cumplido con la homologación de conformidad a la normativa aplicable.</p> <p>Las condiciones relativas a la instalación de equipos de propiedad del prestador del servicio deberán estar especificadas en el contrato de adhesión o en el contrato negociado."</p>	<p>Sin observaciones.</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>Solicitamos se mantenga la redacción de este texto de la misma forma en la que fue dispuesto en la reforma al numeral 22 artículo 22 de la LOT, introducida en la Ley para defender los derechos de los clientes.</p>	<p>Los prestadores del servicio podrán establecer planes de pospago y prepago o una combinación de éstos y están obligados a incorporar como parte de su oferta comercial, planes 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. Las condiciones de aplicación del presente numeral serán notificadas por los operadores de telecomunicaciones a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, conforme la normativa aplicable."</p>
<p>Numeral 25</p>	<p>Agregar al final del numeral 25), el siguiente literal:</p> <p>"j) 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>Sin observaciones.</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>Sin observaciones.</p>	

		Agregar a continuación del numeral 27); el siguiente numeral:	Sin observaciones.	
	Numeral 28	<p>28) Prestación del servicio de Roaming internacional en países de la Comunidad Andina de Naciones. - La prestación del servicio de Roaming internacional, proporcionada por los proveedores del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual, debe darse, adicionalmente en los términos de la Decisión Nro. 854 de la Comunidad Andina de Naciones, y el ordenamiento jurídico vigente, cuando se utilice en dicho ámbito geográfico, y en condiciones similares a los demás usuarios de la red visitada, por lo tanto, no podrán ser objeto de tratamiento discriminatorio o sujetos a prácticas anticompetitivas por parte de los proveedores que administran y gestionan la red visitada.</p> <p>Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual, en la prestación del servicio de Roaming internacional en países de la Comunidad Andina de Naciones, deberán proveer mecanismos que permitan a los abonados o clientes la activación del servicio, considerando las siguientes modalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para hacer uso de este servicio de manera automática cada vez que salga del país (activación permanente); - Para hacer uso de este servicio cada vez que lo requiera; - Para hacer uso de este servicio en un límite de tiempo durante el cual el servicio permanece activo. <p>Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual deberán proveer mecanismos para que los abonados o clientes puedan activar, desactivar, modificar o ampliar el tiempo de la activación del servicio de Roaming internacional en países de la Comunidad Andina de Naciones, aun encontrándose en la red visitada haciendo uso de cualquiera de los medios de atención ofrecidos por el prestador, sin necesidad de presentar documentación como cédula de identidad, cartas a terceros o cualquier otro documento que imposibilite a la activación, desactivación, modificación o ampliación del servicio de Roaming internacional, o en todo caso, a través de su propio equipo terminal móvil marcando un código USSD u otra herramienta que el prestador prevea para tal fin. Este código debe ser informado por el prestador del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual, por lo menos en su página web, como parte de las condiciones de prestación de dicho servicio.</p> <p>Cuando el abonado o cliente se registre en la red visitada, los prestadores del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual, deberán remitir mensajes informativos a los abonados o clientes, con el fin de indicar su activación; así como la desactivación correspondiente del servicio, en este último caso, si se ha dado dicho evento por pedido del abonado o cliente. En caso de que el abonado o cliente abandone la condición de utilización de Roaming internacional, ya sea por dejar la red visitada, registro en la red de origen u otros eventos, los prestadores del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual, deberá remitir un mensaje informando dicho particular.</p>	Sin observaciones.	
Artículo 5	Numeral 11	<p>3. Agregar en el artículo 5.- Condiciones generales que deben cumplir los abonados, suscriptores y clientes. -, después del numeral 10), el siguiente numeral:</p> <p>"11) En la utilización de servicio de Roaming internacional en los países de la Comunidad Andina de Naciones, el usuario debe cumplir con las siguientes condiciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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." 	Sin observaciones.	
	8.4.	En el numeral 8.4. reemplazar el texto "de la tercera edad", por: "adulto mayor".	Sin observaciones.	
	8.14.	Modificar el texto del numeral 8.14., conforme lo señalado a continuación:	Sin observaciones.	
Artículo 8		"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."		
	8.15.	<p>Agregar a continuación del numeral 8.15, el siguiente texto:</p> <p>"Los modelos de contrato de adhesión que elaboren los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones deberán reunir todas las condiciones mínimas especificadas en la presente Norma Técnica y no deberán contener cláusulas ni textos contrarios al ordenamiento jurídico vigente, caso contrario no serán registrados por la ARCOTEL."</p>	Sin observaciones.	
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>	Sin observaciones.	
Disposición Transitoria Cuarta		<p>Cuarta. - Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual, en un término de treinta (30) días contados a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, remitirán a la ARCOTEL, los esquemas para garantizar los siguientes derechos de los abonados en la prestación del servicio de Roaming internacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> - activación gratuita y en línea; - desactivación del buzón de voz mientras este en Roaming internacional; - cobro asociado al uso del buzón de voz siempre que el usuario opte por escuchar dichas comunicaciones (aplicando las tarifas minoristas establecidas y conforme los periodos de aplicación, determinados en la mencionada Decisión); - información oportuna y detallada sobre la activación del servicio y controles de consumo. <p>La ARCOTEL, en un término de quince (15) días, emitirá sus observaciones o recomendaciones respecto de la propuesta del prestador del servicio, las cuales serán de cumplimiento obligatorio, debiendo implementarse y aplicarse en un término no mayor a veinte (20) días contados a partir de la notificación que realice ARCOTEL para el efecto.</p>	Sin observaciones.	
Disposición Transitoria Quinta		<p>Quinta. - Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual, en un término de sesenta (60) días contados a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, deberán establecer sus indicadores objetivos de uso razonable, respecto de la provisión de roaming internacional, para autorización de la ARCOTEL, de conformidad a las condiciones de uso razonable establecidas en la Decisión Nro. 854 de la Comunidad Andina de Naciones.</p>	Sin observaciones.	

Disposición Transitoria Sexta	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.	Sin observaciones.	
Disposición Transitoria Séptima	Séptima. - Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual, en un término de sesenta (60) días contados a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, deberán implementar mecanismos informativos permanentes dirigidos a los usuarios en zonas de frontera, a fin de evitar el uso involuntario o inadvertido del servicio de Roaming internacional. Así como, podrán implementar las medidas técnicas necesarias que les permita garantizar la eliminación del Roaming inadvertido en zonas fronterizas estrechas, lo que deberá ser notificado a la ARCOTEL para la verificación correspondiente."	Sin observaciones.	
ANEXOS DE REFERENCIALES PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN	Agregar inmediatamente después de la leyenda " Beneficios por permanencia mínima ", el siguiente texto: "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.	Sin observaciones.	
	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: "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."	Sin observaciones.	
	Agréguese inmediatamente antes de la firma de suscripción, el siguiente texto: "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."	Sin observaciones.	
ANEXO 2 del MODELO REFERENCIAL DE CONTRATO DE ADHESIÓN	Reemplazar el texto señalado en el párrafo final de la cláusula 4), por el siguiente: "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."	Sin observaciones.	
	Reemplazar el texto señalado en la cláusula 6), por el siguiente: "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).	Sin observaciones.	
	Reemplazar el texto señalado en el párrafo final de la cláusula 8), por el siguiente: "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.	Sin observaciones.	