

RESOLUCIÓN TEL-XXX-XX-CONATEL-2014

CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

CONATEL

CONSIDERANDO:

Que la Constitución de la República del Ecuador, en sus 313, 314, 315 y 316, señala que las telecomunicaciones y el espectro radioeléctrico, son considerados sectores estratégicos, respecto de los cuales el Estado se ha reservado las potestades de administración, regulación, control y gestión, siendo su responsabilidad, la provisión de servicios públicos de telecomunicaciones, en forma directa a través de empresas públicas y por excepción, mediante delegación.

Que la Constitución de la República del Ecuador, establece, en el artículo 11, numeral 5: *“En materia de derechos y garantías constitucionales, las servidoras y servidores públicos, administrativos o judiciales, deberán aplicar la norma y la interpretación que más favorezca su efectiva vigencia.”*; en el artículo 52: *“Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad; así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características...”*; en el artículo 66: *“Se reconoce y garantiza a las personas: (...) 25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.”*; y, en artículo 85, numeral 1: *“Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad.”*

Que en la facultad de administración y regulación que se ha reservado el Estado ecuatoriano legalmente le corresponde al Consejo Nacional de Telecomunicaciones, de acuerdo con la Ley Especial de Telecomunicaciones reformada, cuyos artículos innumerados primero y segundo agregados a continuación del artículo 33, prevén que le compete la administración y la regulación de las telecomunicaciones en el Ecuador, con competencia para *“a) Dictar las políticas del Estado con relación a las Telecomunicaciones;”* y *“r) En general, realizar todo acto que sea necesario para el mejor cumplimiento de sus funciones y de los fines de esta Ley y su Reglamentación”*, lo cual es concordante con lo dispuesto en el artículo 88 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones reformada que señala que es su atribución: *“b) Regular la prestación de los servicios de telecomunicaciones y el uso del espectro radioeléctrico;”* y *“d) Dictar normas para la protección de los derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y usuarios;”*.

Que en la resolución 304-10-CONATEL-2008 de 30 de mayo de 2008, se definen los términos aplicables a la prestación del servicio de telefonía móvil (Servicio Móvil Avanzado), entre los cuales se señalan los correspondientes a Línea Activa de prepago y Línea Activa de pospago.

Que en la Resolución No. TEL-01-01-CONATEL-2012 de 12 de enero de 2012, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, interpretó que la vigencia de las recargas de saldos es ILIMITADA independientemente del valor de las mismas y pueden ser utilizadas por el abonado o cliente mientras la línea se encuentre activa; que la acumulación de saldos provenientes de recargas es un derecho de los abonados o clientes del Servicio Móvil Avanzado; y, por tanto debe aplicarse en todos los planes tarifarios (prepago y pospago) de los prestadores del Servicio Móvil Avanzado; y que para el caso de promociones, el uso del saldo promocional tendrá prelación al saldo de la recarga original, para que de esta manera se haga efectivo el beneficio de la promoción; por lo que deberá utilizarse primero el saldo promocional y luego el de la recarga original

Que mediante Resolución TEL-069-04-CONATEL-2012 de 17 de febrero de 2012, se establece que la Resolución TEL-01-01-CONATEL-2012 de 12 de enero de 2012, abarca a todo plan tarifario, plan comercial o paquete adquirido a través de recargas y se aplica para todos los servicios que pueden

prestarse a través de la concesión del SMA, conforme a su definición; adicionalmente, los operadores del SMA no podrán a través de recargas ofrecer planes tarifarios, planes comerciales o paquetes cuya vigencia y composición tenga limitación de tiempo.

Que en el Reglamento para los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, en el artículo 2, los Principios aplicables:

“1. Principios constitucionales para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y valor agregado.- La provisión de los servicios debe responder a los principios de obligatoriedad, generalidad uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad.”

2. Prevalencia de los Derechos de los abonados/clientes-usuarios.- La interpretación de las normas y de las cláusulas del contrato de prestación de servicios, se aplicará en el sentido que más favorezca al abonado/cliente-usuario, correspondiente.

3. Calidad.- Los prestadores deberán proveer los servicios con calidad, eficiencia, eficacia y buen trato, así como, poner a disposición del abonado/cliente-usuario la información adecuada y veraz sobre su contenido y características....

5. Orientación.- La prestación de los servicios se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos de los abonados/clientes-usuarios.”

Que, en el artículo 14 del Reglamento para los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, se prevé que los usuarios tienen derecho a: *“14.1 Escoger con libertad al prestador del servicio y acceder al mismo sin discrimen, conforme el ordenamiento jurídico aplicable”; y, “14.2 Escoger libremente el plan de servicio al cual estarán vinculados, así como a la modalidad de contratación, de entre los ofrecidos por el prestador del servicio.”.*

Que, en el artículo 17 del Reglamento para los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, sobre recargas constan los siguientes derechos *“17.1 Mantener, para los abonados/clientes-usuarios del Servicio Móvil Avanzado, la vigencia de las recargas de saldos (mediante la utilización de tarjetas, pines, transferencias de saldos, electrónicas, automáticas, online y otras equivalentes) de manera ILIMITADA, independientemente del valor de las mismas, pudiendo ser utilizadas mientras la línea se encuentre activa, abarcando todo plan tarifario, plan comercial o paquete adquirido a través de recargas y se aplicará para todos los servicios que puedan prestarse conforme la definición del SMA.”; “17.2 Disponer de la acumulación de saldos provenientes de recargas en la prestación del Servicio Móvil Avanzado, independientemente de las modalidades de contratación (prepago y pospago), planes tarifarios o recargas vinculadas con la línea o líneas del abonado/cliente.”; “17.3 Disponer de los saldos acreditados mediante recargas (realizados por medio de utilización de tarjetas, pines, transferencias de saldos, electrónicas, automáticas, online y otras equivalentes), para cualquiera de los servicios contratados por los abonados/clientes.”; “17.4 Utilizar, en caso de promociones en la prestación del Servicio Móvil Avanzado que acrediten minutos, capacidad o cantidad de mensajes, el saldo promocional con prelación al saldo de la recarga original, a fin de hacer efectivo el beneficio de la promoción; esto es, acceder primero al saldo promocional y luego al de la recarga original.”; “17.5 Recibir la devolución del saldo remanente de las recargas, una vez terminada la relación de prestación del servicio entre el abonado/cliente y la empresa prestadora del Servicio Móvil Avanzado, ó a partir de que la línea asociada al abonado/cliente no se encuentre catalogada como activa, de conformidad con la normativa establecida por el CONATEL para el efecto.”.*

Que en el artículo 33, de este mismo Reglamento, se prevé: *“33.1 Mantener la vigencia de las recargas de saldos (mediante la utilización de tarjetas, pines, transferencias de saldos, electrónicas, automáticas, online y otras equivalentes) de manera ILIMITADA a los abonados/clientes del Servicio*

Móvil Avanzado, independientemente del valor de las mismas, pudiendo dichos saldos ser utilizados por el abonado/cliente mientras la línea se encuentre activa, abarca todo plan tarifario, plan comercial o paquete adquirido a través de recargas y se aplicará para todos los servicios que puedan prestarse conforme a la definición del SMA.;33.2 Acumular, en la prestación del Servicio Móvil Avanzado, en beneficio de los abonados/ clientes, los saldos no utilizados provenientes de las recargas, independientemente de la modalidad de contratación de planes tarifarios o recargas vinculadas con la línea o líneas del abonado/cliente-usuario.;33.3 Proporcionar cualquiera de los servicios contratados por los abonados/clientes por medio del consumo de los saldos acreditados mediante recargas (realizados por medio de utilización de tarjetas, pines, transferencias de saldos, electrónicas, automáticas, online y otras equivalentes).;33.4 Prestar el Servicio Móvil Avanzado, para el caso de promociones que acrediten minutos, capacidad o cantidad de mensajes a sus abonados/clientes, imputando primero el saldo promocional y luego el de la recarga original.;33.5 Devolver el saldo remanente de las recargas (prepago y pospago), una vez terminada la relación de prestación del servicio entre el abonado/cliente y el prestador del Servicio Móvil Avanzado o a partir de que la línea no se encuentre catalogada como activa. La devolución, de conformidad con la normativa tributaria y disposiciones del Servicio de Rentas Internas, no puede incluir los valores generados por el impuesto al valor agregado (IVA), pagado en las transacciones correspondientes y que han dado lugar al hecho generador.”.

Que en el artículo 44, del mismo reglamento, se señala que todos los prestadores del Servicio Móvil Avanzado, cuando apliquen promociones, deberán observar los siguientes principios:“a) Toda promoción u oferta especial deberá señalar, además del tiempo de duración de la misma, el precio anterior del bien o servicio y el nuevo precio o, en su defecto, el beneficio que obtendría el abonado/cliente-usuario, en caso de aceptarla. La promoción debe proporcionar un real beneficio al abonado/cliente-usuario a través de estímulos y acciones limitadas en el tiempo, es decir sin permanencia o temporalidad continua; este numeral es mandatorio para todo tipo de promoción.;b) El uso del saldo promocional tendrá prelación al saldo de la recarga original, para que de esta manera se haga efectivo el beneficio de la promoción; por lo que deberá utilizarse primero el saldo promocional y luego el de la recarga original. Dicho saldo promocional será otorgado por los prestadores del SMA sin costo para los abonados/clientes-usuarios, mismo que podrá tener un período de uso limitado en el tiempo y su acumulación no será obligatoria. Para el caso del saldo de la recarga original, se respetará lo establecido en las Resoluciones TEL-01 -01 -CONATEL-2012 y TEL-069-04-CONATEL-2012 emitidas por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones;c) Cualquier tipo de promoción que no se enmarque en las condiciones de la letra b) del presente artículo, respetará lo establecido en las Resoluciones TEL-01-01-CONATEL-2012 y TEL-069-04-CONATEL-2012;d) Está prohibido el cobro de valores, tarifas o precios por acceso a las promociones o acceso a descuentos.;e) Las promociones, por su naturaleza tarifaria, se comunicarán a la SENATEL y SUPERTEL, en el término de 24 (veinte y cuatro) horas anteriores a la entrada en vigencia de las mismas.”.

Que en la Cláusula 41, numeral 41.4 de los Contratos de Concesión para la prestación del Servicio Móvil Avanzado suscritos entre la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y OTECEL S.A. y CONECEL S.A. en el año 2008, se estipula que “A más de los Planes Tarifarios que se establezcan conforme al numeral cuarenta y cuatro punto dos (44.2), los Usuarios tienen derecho a disponer de Planes Tarifarios que consideren la acumulación de saldos no utilizados, por lo cual la Sociedad Concesionaria está obligada a crearlos en el Plazo de setenta (70) días contados a partir de la Fecha de Entrada en Vigencia. La acumulación de saldo es obligatoria en prepago y, tanto en pospago como en prepago, se aplicará mientras la línea se encuentre catalogada como activa”.

Que igual obligación se establece en el artículo 3, numeral 3.11, del Anexo D, del Servicio Móvil Avanzado, parte integrante de la autorización otorgada por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones para la CNT E.P. que señala: “A más de los Planes Tarifarios que actualmente tiene la Empresa Pública, los abonados tienen derecho a disponer de al menos un Plan Tarifario que

consideren la acumulación de saldos no utilizados, por lo cual la Empresa Pública está obligada a crearlos en el plazo de setenta (70) días contados a partir de la fecha de registro del presente Anexo. La acumulación de saldo es obligatoria en prepago; y, tanto en postpago como en prepago, se aplicará mientras la línea se encuentre catalogada como activa.”.

Que mediante oficio No. STL-2014-00035, de fecha 04 de febrero de 2014, ingresado a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones mediante trámite No. SENATEL-2014-001590 de 06 de febrero de 2014, dirigido al Presidente del Consejo Nacional de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones informa que con base en el Reglamento para los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, así como en la Resolución TEL-01-01-CONATEL-2012, solicitó a las empresas CONECEL S.A., OTECEL S.A. y CNT E.P., información sobre el orden de consumo de saldos, tanto en líneas prepago como postpago, respecto de la cual procedió a realizar el Informe Técnico de Control Tarifario No. ICT-DTS-2014-005 de fecha 17 de enero de 2014, en el cual, entre otros aspectos, concluyó que para el caso de líneas postpago, no existe un único orden definido para el consumo de saldos, cuando dichas líneas poseen saldo del plan contratado, saldo de recargas y saldo promocional, por lo que remite dicho informe y recomienda que el tema de “Orden de consumo de saldos en planes postpago” sea analizado en el seno del Consejo Nacional de Telecomunicaciones.

Que en virtud de la solicitud realizada por el Organismo Técnico de Control, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones mediante oficio No. SENATEL-DGGST-2014-0301-OF de 27 de febrero de 2014 remitió copia del documento de la SUPERTEL con sus respectivos anexos a los tres operadores del SMA, a fin de que remitan sus consideraciones u observaciones.

Que mediante oficios N° GR-0466-2014 y GR-0503-2014 del 11 y 14 de marzo de 2014, GNRI-GREG-06-0498-2014 del 13 de marzo de 2014 y VPR-6200-2014 del 14 de marzo del 2014 las empresas CONECEL S.A., CNT E.P. y OTECEL S.A., respectivamente, remitieron sus observaciones al informe de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Que en el oficio VPR-6200-2014, OTECEL S.A. solicitó una reunión con la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones para “explicar detalladamente los argumentos presentados”; dicha reunión fue llevada a cabo el día 23 de abril del 2014, con la presencia de funcionarios de dicha empresa en las instalaciones de la Dirección General de Planificación de las Telecomunicaciones de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

Que la Superintendencia de Telecomunicaciones, en el Informe Técnico de Control Tarifario No. ICT-DTS-2014-005 de fecha 17 de enero de 2014, se denota que *“Las empresas CONECEL S.A., OTECEL S.A. y CNT EP, para el caso de promociones, tienen implementado en sus plataformas la prelación del saldo promocional con respecto al de la recarga original. Es decir que primero se consume el saldo promocional y luego el de la recarga, cumpliendo de esta manera lo dispuesto en el Reglamento para los Abonados/Clientes-Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y de Valor Agregado”*, faltando regular el orden del saldo del plan postpago controlado debido a que está sujeto al diferente criterio de aplicación de las empresas que ofrecen este servicio en el Ecuador, pues se observa que existen tres tipos de saldos para las modalidades de contratación prepago y postpago controlado: a) Saldo de plan postpago controlado; b) Saldo de recarga, y c) Saldo promocional asociado a una recarga.

Que la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones con base en los antecedentes y la base legal, normativa y situación de los títulos habilitantes ha remitido mediante oficio N° XXX un informe que contiene el análisis sobre la propuesta de establecimiento de un único orden de consumo de saldos en las líneas postpago de las operadoras. En este informe se concluye que los distintos canales de comunicación entre los operadores y su usuarios proveen información diferente e incompleta respecto del orden en el cual se consume el saldo promocional y el saldo de las recargas de los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones, cuando han existido recargas

(con o sin saldo promocional) acreditadas a líneas correspondientes a planes pospago controlados, y además se concluye que para proteger los derechos de los abonados/clientes-usuarios, en aplicación de los principios del Reglamento de abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, es necesario definir un orden específico y claro de consumo de saldos en los casos de las recargas en planes pospago controlado; adicionalmente, en el Análisis Técnico – Jurídico se plantean dos mecanismos idóneos de orden de consumos de saldos cada uno con su posible orden secuencial de utilización, considerando que solo se encuentra regulada la prelación del saldo promocional frente al saldo de una recarga.

Que, la propuesta normativa para establecer un orden de consumo de saldos en el Servicio Móvil Avanzado en el Ecuador debe cumplir con la disposición contenida en el artículo 89 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones reformada, que prevé que la aprobación de normas generales deben hacerse de conocimiento público mediante audiencias públicas con la finalidad de oír opiniones y aceptarlas o rechazarlas.

Que dadas las competencias del CONATEL y que el Estado se ha reservado el derecho de administrar y regular el sector de telecomunicaciones, siendo su competencia específica “*Dictar normas para la protección de los derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y usuarios;*”, se considera pertinente uniformizar el orden de consumo de los saldos detectados en el mercado del Servicio Móvil Avanzado.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- Añádase en el artículo 17 del Reglamento para los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, el siguiente derecho de los abonados/clientes:

“17.6 Orden de Consumo de Saldos. Utilizar los saldos en líneas pospago (planes controlados) del Servicio Móvil Avanzado, en caso de que en dichas líneas se hayan acreditado recargas, de conformidad con los siguientes esquemas:

a) Para una línea Pospago que posee saldo del plan contratado y saldo de recargas, sin existencia de saldo promocional de recargas, el orden de consumo de saldos, es:

- 1. Saldo del plan pospago*
- 2. Saldo de la recarga.*

b) Para una línea pospago que posee saldo del plan contratado, saldo de recargas y saldo promocional de recargas, el orden de consumo de saldos, es:

- 1. Saldo promocional*
- 2. Saldo del plan pospago*
- 3. Saldo de la recarga.”*

ARTÍCULO 2.- Añádase en el artículo 33 del Reglamento para los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, la siguiente obligación para los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado:

“33.5 Orden de Consumo de Saldos. Aplicar el orden de consumo de saldos en líneas pospago (planes controlados) del Servicio Móvil Avanzado, en caso de que en dichas líneas se hayan acreditado recargas, de conformidad con los siguientes esquemas:

a) Para una línea Pospago que posee saldo del plan contratado y saldo de recargas, sin existencia de saldo promocional de recargas:

1. Saldo del plan pospago
2. Saldo de la recarga.

b) Para una línea pospago que posee saldo del plan contratado, saldo de recargas y saldo promocional de recargas:

1. Saldo promocional
2. Saldo del plan pospago
3. Saldo de la recarga.”

ARTÍCULO 3.- Modifíquese la letra b) del artículo 44 del Reglamento para los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, de la siguiente manera:

“b) En caso de líneas prepago, el uso del saldo promocional tendrá prelación al saldo de la recarga original, para que de esta manera se haga efectivo el beneficio de la promoción; por lo que deberá utilizarse primero el saldo promocional y luego el de la recarga original. Dicho saldo promocional será otorgado por los prestadores del SMA sin costo para los abonados/clientes-usuarios, mismo que podrá tener un período de uso limitado en el tiempo y su acumulación no será obligatoria. Para el caso del saldo de la recarga original, se respetará lo establecido en las Resoluciones TEL-01 -01 -CONATEL-2012 y TEL-069-04-CONATEL-2012 emitidas por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones.

En caso de líneas pospago, el uso de saldo promocional, de recarga y del plan, deberán cumplir con lo establecido en el numeral 33.5 del artículo 33 del presente Reglamento.”

DISPOSICION GENERAL:

El contenido de la presente Resolución deberá estar disponible en los sitios Web de los operadores del Servicio Móvil Avanzado, la SENATEL y SUPERTEL, en un plazo de diez (10) días, contados a partir de su publicación en el Registro Oficial.

La presente resolución rige a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en Quito, xx de xx de 2014.

**ING. JAIME GUERRERO RUIZ
PRESIDENTE DEL CONATEL**

**LIC. VICENTE FREIRE RAMÍREZ
SECRETARIO DEL CONATEL**