

REGLAMENTO PARA CLIENTES DE SERVICIOS QUE PRESTA LA CNT EP

Resolución de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones 29
Registro Oficial Suplemento 469 de 14-jun-2011
Estado: Vigente

LA GERENCIA GENERAL DE LA CORPORACION NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES CNT EP

Considerando:

Que, la Ley Orgánica de Empresas Públicas, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 48 de 16 de octubre del 2009, dispone en el artículo 11, que: "El Gerente General, como responsable de la administración y gestión de la empresa pública, tendrá los siguientes deberes y atribuciones:", numeral "8. Aprobar y modificar los reglamentos internos que requiera la empresa...";

Que, el 14 de enero del 2010, mediante Decreto Ejecutivo No. 218, publicado en el Registro Oficial No. 122 de 3 de febrero del 2010, se creó la Empresa Pública CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, como persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión, con domicilio principal en Quito, Distrito Metropolitano, provincia de Pichincha;

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 443 del 29 de julio del 2010, publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 255 de 11 de agosto del 2010, se transformó la Compañía TELECOMUNICACIONES MOVILES DEL ECUADOR TELECSA S.A. en la empresa pública TELECOMUNICACIONES MOVILES DEL ECUADOR TELECSA EP, como persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión, con domicilio principal en la ciudad de Quito, subrogándose en los derechos y obligaciones de la extinta TELECSA S. A. Mediante las resoluciones de los directorios de TELECSA EP (No. DIR-TELECSA-001-2010-002) y de CNT EP (No. DIR-CNT-010-2010-027), ambas del 30 de julio del 2010, se resolvió y aprobó la fusión por absorción de TELECOMUNICACIONES MOVILES DEL ECUADOR TELECSA EP en CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP;

Que, mediante Edición Especial del Registro Oficial No. 59 de 30 de julio del 2010, se publicó el Reglamento para los Clientes de los Servicios que Presta la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP;

Que, como producto de la fusión por absorción antes referida, es necesario reformar el Reglamento para los Clientes de los Servicios que Presta la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP; y,

En ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 11, numeral 8, de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, resuelve expedir el siguiente.

REGLAMENTO PARA LOS CLIENTES DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA
CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP.

CAPITULO I GENERALIDADES

Art. 1.- El presente reglamento norma la prestación de servicios de telecomunicaciones y/o televisión, entre la CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP o, en

adelante, simplemente CNT EP y sus clientes.

Art. 2.- Las definiciones de los términos técnicos de telecomunicaciones y/o televisión a las que haga referencia este reglamento y el o los contratos suscritos por el Cliente, tendrán el significado que les da la Legislación de Telecomunicaciones y Televisión vigente en el país y la Unión Internacional de Telecomunicaciones. Los términos utilizados en este reglamento se registrarán por las disposiciones contenidas en el ANEXO 1.

CAPITULO II DE LA SOLICITUD DEL SERVICIO

Art. 3.- Toda persona natural o jurídica capaz de contraer derechos y obligaciones, puede solicitar el o los servicios de telecomunicaciones y/o televisión en cualquier Centro de Atención al Cliente de la CNT EP, o cualquier otro medio autorizado por ella, con los requisitos establecidos en el ANEXO 2 de este reglamento.

Art. 4.- La CNT EP, aprobará las solicitudes presentadas que sean factibles, en cuyo caso la CNT EP procederá a asignar al Cliente el(los) código(s) o número(s) correspondiente(s) que le habiliten el (los) servicio(s) a ser contratado(s).

Art. 5.- La CNT EP, no podrá atender las solicitudes de instalación y/o activación de los servicios de telecomunicaciones y/o televisión solicitados, cuando ocurra cualquiera de las siguientes causas:

- a) Si la dirección en la que se instalará el servicio, equipos u otros elementos que soportarán los servicios de telecomunicaciones y/o televisión solicitados, no ofrece las condiciones técnicas requeridas para la prestación de los mismos; así como, su buena conservación, o no ofrece las condiciones de seguridad de los bienes de propiedad de la CNT EP que sean instalados dentro de la dirección asignada y que son necesarios para la prestación del servicio solicitado;
- b) Si el propietario del inmueble desistiere de la instalación del servicio, o presentare dificultades para que se efectúen las instalaciones en su inmueble en las áreas técnicamente factibles, o simplemente se opusiera a la instalación del servicio, colocación de postes u otros elementos en su terreno, que sean necesarios para la realización de la instalación;
- c) Si no existiera la disponibilidad o condiciones técnicas, acometidas o redes privadas, requeridas para efectuar la instalación del o los servicios solicitados;
- d) Si al momento de presentar la solicitud y/o realizar la instalación de los servicios, se verificare que cualquiera de los datos señalados en la solicitud por parte del interesado, son incorrectos o, inexactos o, presentan indicios de falsificación. En este sentido, el solicitante deberá rectificar o aclarar estos datos en cualquiera de los Centros de Atención al Cliente, a fin de verificar la procedencia de la instalación; o,
- e) Si a la fecha de la solicitud, se verificare que el solicitante conste en la(s) base(s) de datos de cualquier buró de información crediticia, dentro de la categoría de incumplimiento de obligaciones crediticias.

Si se presentaren cualquiera de los casos anotados se dejará una constancia o razón escrita, en la solicitud de instalación correspondiente.

Art. 6.- Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos precedentes, la CNT EP, se reserva el derecho de negar la solicitud de servicio a un solicitante, cuando:

- a) Se determine que dicha persona es deudora morosa de CNT EP o, de cualquiera de sus empresas antecesoras; o,
- b) Si luego de analizar en las bases de datos correspondientes el desempeño del Cliente como deudor y su capacidad de pago, resultare que existe riesgo futuro en el cobro de los valores que se generen por la prestación del servicio solicitado.

Art. 7.- En caso de no aceptación de la solicitud, o si esta hubiere sido aceptada pero los servicios

no fueren instalados y/o habilitados, el contrato y el correspondiente anexo, no se perfeccionarán y no surgirá ningún derecho u obligación entre las partes.

Art. 8.- Aprobada la solicitud, firmado el contrato de servicio e instalado y habilitado el servicio, el solicitante será considerado Cliente de la CNT EP, y asumirá los derechos y obligaciones establecidos en el mencionado documento, en sus anexos (solicitudes por cada nuevo servicio), en este reglamento, y de manera especial el compromiso de pago de todos los servicios prestados u ocasionados por la instalación de estos. Igualmente, la CNT EP se compromete a la prestación de los servicios contratados y habilitados, en forma continua, regular y de acuerdo a las normas de calidad establecidas por la autoridad competente, salvo en los casos que constituyan eventos que puedan ser considerados como caso fortuito o de fuerza mayor o, por falta de pago oportuno de las facturas por servicios efectivamente prestados.

La CNT EP, podrá implementar otras modalidades de contratación, entre ellas electrónicas, para la formalización del contrato de servicio.

En lo referente a los valores ocasionados por la instalación, inscripción, activación, equipamiento u otros, estos valores serán incorporados en la(s) factura(s) que la CNT EP emita al Cliente, de acuerdo a las políticas comerciales de la empresa.

Art. 9.- En caso de que el Cliente haya solicitado y contratado los servicios de telecomunicaciones y/o televisión proporcionados por la CNT EP, el Cliente será ubicado en conformidad con el "Catálogo de Productos y Servicios".

El Cliente podrá solicitar cambio de cualquier servicio de acuerdo a sus necesidades y conforme al "Catálogo de Productos y Servicios". La CNT EP se reserva el derecho de aceptar o no esta solicitud.

Cuando se compruebe que los datos suministrados por el Cliente son falsos, CNT EP se reserva el derecho de proceder con la terminación del contrato y se impondrá la penalidad prevista en el Capítulo X de los Incumplimientos y Penalidades, de este Reglamento; en caso de que los datos suministrados por el Cliente sean erróneos CNT EP se reserva el derecho de proceder conforme el "Catálogo de Productos y Servicios".

CAPITULO III DE LAS INSTALACIONES

Art. 10.- La persona natural o jurídica que requiera los servicios de la CNT EP, bajo su responsabilidad, indicará en forma clara en la solicitud, el lugar en que se recibirá el o los servicios y el sitio donde debe instalarse el equipo u otros complementos de la instalación (rack, toma eléctrica u otros). Para el caso de servicios de telecomunicaciones inalámbricos, se deberá indicar el lugar donde quedará ubicado el equipo Terminal. Si el local en donde ha de instalarse el servicio de telecomunicaciones y/o televisión solicitado, no dispone de un punto de conexión exterior, el requirente, bajo su propia responsabilidad, indicará el lugar en que deberá instalarse este.

Las indicaciones, recomendaciones o sugerencias, que CNT EP realice a su Cliente o delegado, y no sean acogidas por este, liberan a la empresa de cualquier responsabilidad en la prestación del servicio.

No se podrá desplazar la línea o los equipos que soporten los servicios de telecomunicaciones y/o televisión de una dirección asignada a otra, sin expresa autorización de la CNT EP; si se lo hiciere sin la autorización correspondiente, este hecho se considerará traslado clandestino y dará derecho a que la CNT EP, proceda a la terminación unilateral del contrato o, a la aplicación de multas y regularización del servicio.

La movilidad del equipo estará en función del servicio contratado por el Cliente.

Art. 11.- Los equipos terminales otorgados por la CNT EP, para que sean utilizados por el Cliente serán homologados y/o estandarizados por el ente competente. Si el equipo terminal es proporcionado directamente por el Cliente, deberá cumplir con las normas de homologación expedidas por la autoridad competente; el incumplimiento de lo señalado, imposibilita a realizar reclamo alguno generado por esta causa y exime a la empresa de toda responsabilidad, adicionalmente constituye al Cliente en infractor sujeto a sanción.

En los casos en que la instalación esté sujeta a presupuesto especial, se considerarán los equipos y materiales que aporte el Cliente, previa presentación y entrega de la factura. En determinados casos, el valor de los materiales y equipos utilizados en la instalación de los servicios contratados, serán cobrados al Cliente para lo cual se incorporarán en la factura del servicio, dependiendo de lo que efectivamente llegue a ser utilizado en cada caso en particular. Los precios de tales conceptos se darán a conocer al Cliente, con anterioridad a la utilización e instalación de los materiales o equipos.

Art. 12.- A fin de dejar constancia de la instalación realizada y de los materiales utilizados, el Cliente o su delegado deberán suscribir el respectivo documento presentado por los técnicos (Acta de Aceptación del Servicio u Orden de Trabajo). En caso que el servicio contratado sea recibido por un tercero, este deberá presentar la delegación escrita del titular y copias de las cédulas de identidad del titular y delegado. La delegación no exime al Cliente del cumplimiento de las obligaciones que se generen por los servicios contratados con la CNT EP.

Una vez instalado el servicio y si el Cliente o su delegado no firman el acta de aceptación del servicio u orden de trabajo, la CNT EP podrá desinstalarlo y el Cliente deberá reiniciar el trámite.

Art. 13.- Una vez suscrito el contrato, la CNT EP, podrá permitir la instalación de equipos adicionales, en conformidad con el servicio contratado, mediante constancia escrita.

Art. 14.- Las acometidas y las construcciones de redes deberán sujetarse a las normas técnicas correspondientes.

Art. 15.- En lo específico al servicio de telefonía fija, la instalación de este se sujetará a lo dispuesto en este artículo; así como, a los siguientes de este capítulo.

Para las instalaciones múltiples en un mismo local, la CNT EP, aplicará la Norma Técnica de Construcción de Planta Externa para Redes y el plan comercial vigente.

Art. 16.- En las instalaciones principales de servicio de telefonía fija, la conexión del equipo telefónico a la red secundaria será por cuenta de la CNT EP, en los casos que exista red de distribución interna (edificios y urbanizaciones), esta será revisada y aceptada por la prestadora del servicio, con la finalidad de que el Cliente conecte por su cuenta el equipo terminal. Para cada caso se aplicarán los precios señalados en el plan comercial establecido por la empresa.

Al igual que lo dispuesto en el artículo 11 de este reglamento, en los casos en los cuales la instalación esté sujeta a presupuesto especial, se considerarán los equipos y materiales que aporte el Cliente, restándolo del valor de las facturas. En determinados casos, el valor de los materiales y equipos utilizados en la instalación de los servicios contratados, serán cobrados al Cliente para lo cual se incorporarán en la factura del servicio, dependiendo de lo que efectivamente llegue a ser utilizado en cada caso en particular. Los precios de tales conceptos se darán a conocer al Cliente, con anterioridad a la utilización e instalación de los materiales o equipos.

Art. 17.- Los clientes que deseen instalar centrales telefónicas privadas automáticas, solicitarán a la CNT EP, el número de líneas que requieran en un mínimo de dos; cada línea será considerada de acuerdo a lo establecido en el "Catálogo de Productos y Servicios.

Art. 18.- Las líneas troncales que conectan la central privada a la central telefónica serán instaladas

por la CNT EP. El mantenimiento de las centrales privadas será de responsabilidad del propietario de estas. CNT EP, se reserva el derecho a revisar dichas centrales en cualquier momento de la prestación del servicio.

Art. 19.- Los clientes que deseen instalar centrales telefónicas privadas automáticas, deberán solicitar su conexión a una de las centrales telefónicas públicas de la CNT EP, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- a) Deberán instalar o solicitar la activación únicamente de equipos homologados y/o estandarizados por la entidad correspondiente; en caso de inobservancia, se aplicará lo dispuesto en el Art. 11 de este reglamento. La utilización de equipos no homologados impedirá la realización de reclamos y exime de toda responsabilidad a la CNT EP;
- b) La instalación, tanto de la central como de su red interna, será realizada conforme a los acuerdos comerciales que la CNT EP, realice con sus clientes; y,
- c) El mantenimiento de su red y/o equipamiento será por cuenta del Cliente. La CNT EP, se responsabiliza únicamente por el mantenimiento de sus servicios en el caso de que exista acuerdo comercial, en los demás casos se estará a la política de prestación de servicios que consta en el Catálogo de Productos y Servicios.

Art. 20.- La CNT EP, podrá prestar servicios de telecomunicaciones y/o televisión temporales. A tal efecto, se aplicarán los planes comerciales y precios establecidos por la empresa.

Art. 21.- Las instalaciones temporales y/o de prueba, serán de exclusiva propiedad de la CNT EP, y no podrán ser trasladadas durante la vigencia del contrato o a la finalización del mismo.

CAPITULO IV DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

Art. 22.- La CNT EP, otorgará los servicios de telecomunicaciones y/o televisión contratados, en las condiciones que se acuerden con el Cliente, salvo caso fortuito o fuerza mayor, suspensiones por no pago, trabajos de mantenimiento, cambios tecnológicos, condiciones climatológicas, daños causados por terceros y fallas no previsibles en los sistemas por sus características y tecnología.

Los servicios de telecomunicaciones y/o televisión que requieran una intermediación manual estarán sujetos a los horarios establecidos por la CNT EP, y por los de las operadoras de otros países, dentro de los horarios establecidos; se incluyen los casos de excepción mencionados en el inciso anterior.

Art. 23.- Los servicios prestados por la CNT EP, se sujetarán a las siguientes condiciones y estándares de calidad:

- a) Las determinadas en los títulos habilitantes correspondientes otorgados por la autoridad competente a favor de la CNT EP, o de sus antecesoras;
- b) Las condiciones y estándares dispuestos por los entes y órganos de regulación y control en materia de telecomunicaciones y televisión, así como las disposiciones que resulten aplicables de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente; y,
- c) El contrato de servicio (adhesión) aprobado por la autoridad competente y los acuerdos de Niveles de Servicios (SLA) definidos con el Cliente.

Art. 24.- Se consideran facilidades adicionales aquellas que pueden proveer una central telefónica, u otros servicios derivados, proporcionados a los clientes que lo soliciten, siempre y cuando existan las disponibilidades técnicas correspondientes, tales como servicios adicionales, suplementarios, de red inteligente, etc. Los precios se publicarán por diferentes medios de difusión nacional cuando se los modifique y constarán adicionalmente en la página web de CNT EP.

Art. 25.- La CNT EP, podrá reconocer la cesión o traspaso de derechos al uso de los servicios de

telecomunicaciones y/o televisión contratados, en los siguientes casos:

a) Cuando, por cualquier título, el Cliente cede su derecho a favor de una tercera persona; siempre que:

1. El documento de cesión esté suscrito por el cedente y el cesionario, cuyas firmas deberán ser reconocidas presencialmente por las partes, judicial o notarialmente.
2. La cesión sea notificada a la CNT EP, para que esta proceda a calificar la capacidad de pago del cesionario; de ser aceptada su calificación, a partir de la fecha de notificación, se considerará al cesionario como Cliente, en lugar del cedente.

El registro de la cesión o traspaso podrá ser solicitado por cualquiera de las partes, previa presentación del instrumento que los contenga o, en su defecto, podrá ser solicitado conjuntamente por las partes, mediante la suscripción del respectivo formulario elaborado por la CNT EP;

b) Cuando se realice la transferencia de dominio de un bien inmueble, por cualquier título, sea mediante compra-venta, liquidación de la sociedad conyugal, liquidación de sociedad en derecho, liquidación de compañías, donaciones, permutas, remates, o cualquier otro modo de transferir el dominio del inmueble. En estos casos, el registro del traspaso podrá ser solicitado por cualquiera de las partes, previa presentación del instrumento que contenga la transferencia de dominio del bien inmueble, debidamente registrado y, del respectivo certificado otorgado por el Registrador de la Propiedad. Luego de que se constate en los registros de la CNT EP, que en dicho inmueble se encuentra instalado el servicio materia del traspaso y el derecho de uso de este sea del vendedor, se entenderá al nuevo usuario como Cliente;

c) En caso de fallecimiento del Cliente que tenía el derecho de uso del servicio de telecomunicaciones y/o televisión, cualquiera de los sucesores podrá solicitar se transfiera el uso de esos derechos, para lo cual deberá exhibir, según el caso, copia de la partida de defunción y de matrimonio o la respectiva sentencia de posesión efectiva; así como, los demás documentos que confirmen la capacidad de pago del sucesor solicitante. En tal caso, al momento de solicitarse la transferencia de los derechos de uso de la línea, la CNT EP, procederá a calificar la capacidad de pago del solicitante, una vez verificada y aceptada la capacidad de pago del sucesor, se procederá con el traspaso de derechos, a favor del primer sucesor solicitante aceptado; y, .

d) Cuando por circunstancias especiales, el usuario del servicio de telecomunicaciones y/o televisión no sea el Cliente registrado en la CNT EP, este podrá solicitar a través de una declaración juramentada la transferencia del derecho de uso del servicio. Esta declaración liberará a CNT EP de cualquier reclamación por parte de terceros y obliga al declarante a asumir las responsabilidades y obligaciones de dicho acto.

Los documentos de que trata este artículo podrán ser presentados en originales o en copias certificadas; y, en cualquier caso, se dejarán en los archivos de la CNT EP.

Art. 26.- Para los literales a) y b) del artículo anterior, mientras no se efectúe la notificación a la CNT EP del instrumento que contenga la cesión de derechos o la transferencia del inmueble, el Cliente será responsable de todos los pagos y obligaciones que se generen por el servicio prestado por la CNT EP.

Art. 27.- Los traslados de los equipos, líneas y complementarios se efectuarán siempre que las condiciones técnicas lo permitan.

El Cliente que solicite el traslado de su servicio de telecomunicaciones y/o televisión, deberá cumplir con los requisitos previamente establecidos por la CNT EP, contenidos en el ANEXO 2.

La CNT EP, se reserva el derecho de negar el traslado del servicio por causas técnicas.

Art. 28.- Si por causas imputables al Cliente no se pudiera realizar el traslado solicitado y, la espera sobrepase los cinco (5) días hábiles, la CNT EP, comunicará de este hecho a través de los centros

de atención al cliente o donde el Cliente haya presentado la solicitud. Culminado dicho plazo sin que el Cliente permita la instalación, la CNT EP, no procederá con el traslado solicitado, mientras no sea reprocesado, por tanto el servicio continuará activo bajo responsabilidad del Cliente.

Art. 29.- En el caso de los servicios de telecomunicaciones y/o televisión, la CNT EP, procederá al cambio de los números o direcciones IP originales, cuando sea necesario por razones de orden técnico y/o regulatorio. Este hecho, será comunicado al Cliente.

CAPITULO V DE LAS OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

Art. 30.- Sin perjuicio de otros deberes y responsabilidades que la ley y/o el contrato de servicio imponen, son obligaciones del Cliente:

- a) Informarse de forma responsable y cabal de las condiciones de uso de los servicios contratados y de las condiciones establecidas en el contrato de servicio y este reglamento;
- b) Con anterioridad a la renovación expresa o tácita del contrato de servicio, deberá informarse responsable y cabalmente de los cambios, alteraciones y/o modificaciones que la CNT EP, haya incorporado al contrato de servicio y/o este reglamento;
- c) Evitar cualquier riesgo en el uso de los servicios contratados, que pueda afectar su salud, vida y/o patrimonio, o de las personas a quienes permita el uso del servicio contratado;
- d) Abstenerse de utilizar el servicio contratado para fines u objetivos contrarios a los contenidos en el contrato o que no estén expresamente autorizados, que violenten las normas nacionales e internacionales relativas al buen uso del servicio de telecomunicaciones y/o televisión, que constituyan un acto ilícito o tipificado como delito por las leyes ecuatorianas, por ejemplo; Cali Back y By-Pass y/o que sirva de medio o instrumento para la comisión de los actos antes descritos;
- e) Reconocer sus firmas y rúbricas constantes en el contrato de servicio, en el momento y en el caso de que la CNT EP, así lo requiera;
- f) Los equipos provistos por la CNT EP, así como las líneas, cables, herrajes, postes, etc. instalados en el interior de los domicilios de los clientes, son de propiedad de la CNT EP, pero quedan bajo la responsabilidad y custodia del Cliente respectivo, desde el momento de la instalación, debiendo devolverlos de acuerdo al tipo de servicio y lo determinado en el plan comercial de CNT EP;
- g) Los equipos terminales e infraestructura que por definición del producto y/o servicio sean financiados por la CNT EP, en caso de que el Cliente solicite su retiro antes del lapso de tiempo determinado en el contrato o financiamiento, el Cliente deberá cancelar los valores correspondientes a los meses no devengados o pendientes, los cuales se reflejarán en su factura;
- h) Cuando el Cliente se comprometiére a suministrar la energía eléctrica, deberá hacerlo en las condiciones técnicas previamente establecidas por la CNT EP, en este caso, no se responsabilizará a la operadora, por las interrupciones o deficiencias que se produjeran o por la deficiente prestación del servicio cuando sean causadas por fallas en el suministro de energía eléctrica;
- i) El Cliente será el único responsable por el uso del servicio de telecomunicaciones y/o televisión que se origine en su equipo terminal y/o línea telefónica, de cualquier tipo sean nacionales o internacionales; o, conexiones de internet y datos, ya sean automáticas, semiautomáticas o manuales, realizadas a teléfonos fijos, celulares o a cualquier tipo de equipo terminal. Asimismo, el Cliente se responsabiliza por las llamadas internacionales de cobro revertido (Collect) que hayan sido aceptadas por cualquier persona desde su equipo terminal, siendo igualmente responsable por llamadas realizadas a través de sistemas considerados como ilícitos como por ejemplo: Cali Back y By-Pass, y por el uso indebido que se dé a los demás servicios contratados;
- j) Es responsabilidad y obligación del Cliente el pago oportuno de las facturas emitidas por los servicios prestados;
- k) Es responsabilidad del Cliente la revisión periódica de las seguridades de sus equipos troncales, centrales o PBX de los servicios de telecomunicaciones y/o televisión, con el fin de evitar fraudes; la inobservancia a este artículo impedirá la realización de reclamos a la CNT EP; y,
- l) Solicitar a la CNT EP la suspensión del servicio en conformidad con el Catálogo de Productos Servicios de la CNT EP.

Art. 31.- Son responsabilidades y deberes de la CNT EP, con ocasión de los servicios prestados al Cliente, los siguientes:

- a) Prestar el servicio contratado por el Cliente de forma continua, permanente y sin interrupciones, durante todo el plazo de duración del contrato y en los términos acordados en ese instrumento, con total respeto a los derechos de los usuarios y clientes contemplados en la Constitución de la República, la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor y, demás normativa que resulte aplicable para la prestación del servicio de telecomunicaciones y/o televisión, salvo las situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, según lo establecido en el Art. 30 del Código Civil; o, las situaciones de suspensión o corte, que se determinan en este reglamento;
- b) Compensar en función de la interrupción debida a razones que no sean provenientes de caso fortuito o fuerza mayor ni de las que respondan a situaciones de suspensión o corte, que se determinan en este reglamento, por plazos mayores de diez (10) días calendarios en un (1) mes; dicha compensación será expresada en un crédito proporcional, basado en la facturación promedio de consumo del Cliente durante los seis (6) meses anteriores, la cual aparecerá en la primera factura siguiente a la interrupción, salvo acuerdo de las partes;
- c) Facturación de Consumo Excesivo: cuando el Cliente considere que existe facturación excesiva en la factura de un período, la f EP atenderá al Cliente de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 39 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor;
- d) Mantener el detalle de llamadas telefónicas de acuerdo a la tecnología y tipo de servicio contratado por el Cliente, hasta por seis (6) meses posteriores a su realización. Los valores de la facturación estarán a disposición hasta por seis (6) meses;
- e) Prestar los servicios contratados por el Cliente conforme a las condiciones y estándares de calidad fijados por el ente regulador correspondiente; y,
- f) Cumplir con las demás obligaciones establecidas en el ordenamiento jurídico vigente aplicable a la prestación del servicio de telecomunicaciones y/o televisión de ser el caso.

La CNT EP se reserva el derecho de revisar periódicamente su base de datos de los clientes y realizar las correcciones y actualizaciones que sean del caso: cambio de nombre, razón social, denominación o cambio de tipo de Cliente según el Catálogo de Productos y Servicios.

CAPITULO VI

ENTREGA DE GUIAS TELEFONICAS O SERVICIO EQUIVALENTE Y BASE DE DATOS DE CLIENTES

Art. 32.- Los clientes de la CNT EP, que hayan contratado los servicios de telefonía fija local, tendrán derecho a recibir anualmente y de forma gratuita, una guía telefónica o servicio equivalente, del área local correspondiente, que contenga la identificación de las personas naturales o jurídicas, direcciones y números telefónicos asignados. La guía telefónica podrá ser entregada a los abonados o clientes en medios físicos o, a solicitud del Cliente, en medios electrónicos. El Cliente podrá consultar información de la guía telefónica en la página web de la CNT EP.

La CNT EP, entregará a sus abonados o clientes un ejemplar físico o magnético por cada Cliente y, en los casos de centrales privadas, un ejemplar por cada línea troncal.

Si el Cliente tuviere necesidad de uno o más ejemplares adicionales de la información (guía telefónica o servicio equivalente), podrá adquirirlos previo el pago de los valores que para el efecto establezca la CNT EP.

Art. 33.- En la sección alfabética de la guía telefónica o servicio equivalente, cada Cliente figurará una sola vez por cada número telefónico que posea, con sus nombres y apellidos en el caso de personas naturales o con la razón social o denominación en el caso de personas jurídicas. En caso de PBX constará la línea principal del conmutador.

Art. 34.- El Cliente podrá hacer su inserción y registro en forma de publicidad en la sección comercial clasificada (páginas amarillas), previa la suscripción de un contrato con la empresa editora

debidamente autorizada.

Art. 35.- El Cliente podrá solicitar que no se publique su nombre y el número telefónico que le ha sido asignado en la guía telefónica, ni que estos sean proporcionados por los centros de información. Para tal efecto, el Cliente deberá pagar los derechos respectivos que consten en el plan comercial. La CNT EP, solo aceptará modificaciones en los nombres de los clientes, direcciones domiciliarias u otros particulares relacionados con inserciones o correcciones en la guía informativa o servicio equivalente hasta noventa (90) días antes de la publicación anual de la misma.

Art. 36.- El Cliente con número telefónico privado podrá solicitar, en cualquier momento, que se le excluya de tal calidad, para lo cual enviará una petición debidamente suscrita.

Art. 37.- La CNT EP, proporcionará los números telefónicos de cualquier Cliente a través de sus centros de información, excepto aquellos que hayan solicitado que no se suministre su número telefónico de conformidad con lo dispuesto en el presente reglamento.

CAPITULO VII REPARACIONES

Art. 38.- El Cliente deberá informar a la CNT EP, sobre los daños o averías que detecte en su instalación, equipos u otros bienes del servicio contratado. Asimismo, deberá atender las instrucciones que reciba del personal técnico para el buen uso del equipo terminal y de las demás instalaciones auxiliares, en caso de que estas existieren.

Art. 39.- Todo reclamo técnico relacionado con la prestación de los servicios deberá realizarse a través de los canales establecidos por la operadora, la misma que efectuará las reparaciones dentro del menor tiempo posible y en todo caso dentro de los plazos previstos por la CNT EP para alcanzar los índices de calidad, salvo situaciones de caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 40.- La CNT EP deberá realizar la reparación y mantenimiento de su red con el objeto de prestar un servicio de calidad al usuario. Las reparaciones y el mantenimiento de la red privada y de los equipos de telecomunicaciones del Cliente, serán de su exclusiva responsabilidad.

Art. 41.- En los casos en que la CNT EP, deba realizar una reparación total o parcial de las redes de telecomunicaciones del Cliente, incluidas las urbanizaciones, el costo que demanden las reparaciones, serán acordados comercialmente.

Art. 42.- La CNT EP, no cobrará ningún valor por las reparaciones de los daños producidos entre la central y la caja de dispersión inclusive. Si el daño se localiza entre la caja de dispersión y el aparato terminal, el valor de los repuestos y del cable será cargado a la factura, para lo cual el Cliente o la persona que se encuentre en ese momento en el domicilio, recibirán a satisfacción el trabajo y firmará el respectivo comprobante que le presente el reparador, salvo los casos acordados específicamente con el Cliente.

Los clientes no deberán, por ningún concepto, pagar valor alguno al personal de reparadores por los trabajos efectuados.

A fin de constatar la identidad de los trabajadores, los clientes pueden exigir la presentación de las credenciales correspondientes.

En caso de daños técnicos detectados en equipos terminales móviles el Cliente deberá realizar el ingreso del mismo al servicio técnico de CNT EP para su revisión y evaluación; los costos incurridos en esta revisión serán asumidos por el Cliente, previo comunicado al mismo, a excepción de los casos que por su naturaleza se encuentren dentro de los parámetros que aplica garantía.

CAPITULO VIII

DE LA FACTURACION Y FORMA DE PAGO

Art. 43.- La CNT EP, emitirá facturas físicas o electrónicas, en las que se incluirán todos los valores por los bienes provistos y/o servicios prestados al Cliente, a los cuales se aplicará los impuestos de ley correspondientes.

Art. 44.- La CNT EP, cobrará los precios correspondientes a: Los derechos y el consumo sobre los servicios de telecomunicaciones y/o televisión, servicios adicionales, suplementarios u otros, de conformidad con su(s) título(s) habilitante(s) y demás normativa. La CNT EP, de acuerdo a su plan comercial, cobrará los valores correspondientes, sin ser taxativos pero sí ejemplificativos, los siguientes:

- a) Entrega de factura a domicilio;
- b) Entrega de estados de cuenta;
- c) Entrega de duplicados de factura; y,
- d) Otros servicios que el cliente solicite, y que la CNT EP con innovación y tecnología le pueda brindar.

Art. 45.- La factura por consumo del servicio de telefonía se emitirá por tiempo real de uso, en minutos y segundos; en lo que corresponde al consumo de los servicios de televisión, datos e internet, será de acuerdo al plan contratado y período establecido para cada servicio.

Art. 46.- Los precios por la prestación de los servicios de telecomunicaciones y/o televisión podrán ser ajustados por la CNT EP, en los siguientes casos y montos:

- a) Los precios que aún sean determinados por los organismos de regulación del Estado, los reajustes se realizarán en el momento y en el monto en que sean autorizados por dichos organismos. En caso de estimarlo conveniente a los intereses de los clientes y de los suyos propios, la CNT EP, podrá determinar un cronograma de ajuste gradual; y,
- b) Los precios que no son determinados por los organismos de regulación del Estado, pueden ser fijados y modificados, en los montos en que sean necesarios para que el sistema de precios sean competitivos, considerando los costos de prestación eficiente, operabilidad razonable y rentabilidad del capital invertido.

Art. 47.- El Cliente deberá pagar las correspondientes facturas dentro de los períodos determinados en la misma por la CNT EP.

El Cliente deberá efectuar el pago dentro de los treinta días (30) días siguientes a la emisión de la factura, sin que incurra en mora, caso contrario se aplicará lo establecido en el Capítulo IX de este reglamento.

Para los servicios pre-pago, móviles y telefonía pública, se aplicarán las políticas de prestación de servicios del Catálogo de Productos y Servicios.

Los pagos podrán hacerse en cualquiera de las oficinas de recaudación o centros de atención al cliente que constaren en la página Web de la CNT EP, en agencias sean propias, o de instituciones debidamente autorizadas o, por otros medios de recaudación que la CNT EP, pusiere a disposición de los clientes.

Art. 48.- El Cliente podrá acceder al pago de sus servicios a través de las diversas modalidades, incluyendo las autorizadas por las instituciones con las cuales se hayan suscrito convenios de recaudación. También podrá acordarse, los pagos a plazos o pagos parciales.

Art. 49.- La falta de pago del Cliente de las facturas emitidas dentro del plazo determinado en el artículo 47 de este reglamento, lo constituirá en mora, y dará derecho a la CNT EP a: suspender el servicio conforme dispone el Capítulo IX del presente reglamento y a cobrar el valor principal, más el

interés de mora generado a la fecha efectiva de pago, y otros cargos, según corresponda.

El Cliente tiene la obligación de informarse del valor a pagar utilizando el servicio telefónico o; la página web de CNT EP; o directamente acudiendo a las oficinas de CNT EP; o, cualquier otro medio que el Cliente elija, sin que su desconocimiento pueda alegarse como justificación para el no pago.

En caso de mora, la CNT EP está facultada para publicar en cualquier medio que esta considere pertinente, incluyendo la página web corporativa, los números correspondientes a los servicios adeudados.

Art. 50.- En caso de que el Cliente haya suscrito la autorización de débito automático bancario constante en la solicitud de servicio de telecomunicaciones y/o televisión o lo haya solicitado así con posterioridad; la CNT EP, procederá a realizar los cobros respectivos a través de tal sistema.

Si por cualquier causa no imputable a la CNT EP, tal débito no fuere realizado en la fecha solicitada por la CNT EP, el Cliente se constituirá en mora y dará derecho a cobrar el valor principal, más el interés de mora generado a la fecha efectiva de pago, y otros cargos, según corresponda.

La CNT EP, se reserva el derecho de suspender temporal o definitivamente el uso de este mecanismo de cobro, en caso de que los débitos sufrieren retrasos por dos o más veces o, en caso de que la respectiva institución financiera imponga costos y/o condiciones onerosas y/o inconvenientes para la CNT EP.

Art. 51.- Cuando un Cliente del servicio de telecomunicaciones y/o televisión se encuentre en mora en el pago de las facturas emitidas o en caso de que el Cliente, por diversas causas, necesite facilidades de pago; la CNT EP podrá atender este requerimiento mediante la suscripción de un convenio de pago, de acuerdo a su normativa interna.

Art. 52.- Cuando el servicio se encuentre impago por más de setenta y cinco (75) días consecutivos desde la emisión de la primera factura, o si cumplido el plazo para el pago de la primera cuota del convenio de pago, el Cliente no ha efectuado dicho pago, la CNT EP podrá dar por terminado el contrato de servicio, y procederá con las acciones legales a que tiene derecho la CNT EP de conformidad con lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente, para cuyo efecto se estará a lo dispuesto en el Reglamento para el Ejercicio de la Jurisdicción Coactiva de la CNT EP.

CAPITULO IX SUSPENSION Y RECONEXION DEL SERVICIO

Art. 53.- Si al final de los plazos que correspondan de conformidad con lo establecido en el presente reglamento, el contrato de servicio y la factura respectiva, el Cliente no paga, se procederá de la siguiente forma:

a) Para los servicios de telefonía fija y móvil a los treinta (30) días de emitida la factura, la CNT EP está facultada a suspender las llamadas salientes.

A los sesenta (60) días de emitida la primera factura impaga, la CNT EP está facultada al corte total del servicio: llamadas entrantes y salientes.

A los setenta y cinco (75) días de emisión de la primera factura impaga en el servicio de telefonía fija y móvil, la CNT EP está facultada a:

1. Retirar en forma definitiva el o los servicios y considerarlo vacante; y,
2. A iniciar las acciones legales correspondientes, en conformidad con lo establecido en el Reglamento para el Ejercicio de la Jurisdicción Coactiva de la CNT EP;

b) Para los otros servicios, diferentes a telefonía fija y móvil, cuya factura no haya sido pagada hasta

los treinta (30) días de su emisión, la CNT EP está facultada a proceder con el corte total del servicio y a iniciar las acciones legales correspondientes, en conformidad con lo establecido en el Reglamento para el Ejercicio de la Jurisdicción Coactiva de la CNT EP.

Adicionalmente, la CNT EP podrá reportar en el (los) buró(s) de información crediticia que contratare, en forma directa o por intermedio de la Superintendencia de Bancos y Seguros, el incumplimiento de las obligaciones crediticias del Cliente.

Art. 54.- La reconexión del o los servicios se hará únicamente después de que el Cliente haya cancelado a la CNT EP, todos los valores adeudados y vencidos, intereses y costo operativo por concepto de reconexión; o, cuando haya suscrito y cancelado la cuota inicial del convenio de pago.

Art. 55.- Si el Cliente no hubiere cancelado los valores adeudados a la CNT EP, a los setenta y cinco (75) días de emisión de la primera factura impaga, para el servicio de telefonía fija y móvil; o, a los treinta (30) días de emisión de la primera factura impaga, para otros servicios de telecomunicaciones y/o televisión, la CNT EP procederá al retiro definitivo del servicio y de otros equipos de su propiedad, que se encuentren en poder del Cliente, luego de la liquidación final para la terminación unilateral del o los correspondientes contratos. En caso que la instalación o equipos de propiedad de la CNT EP, hubieren sufrido daños, pérdidas parciales o totales, el Cliente será responsable y pagará el costo de los mismos, más los valores adeudados por los servicios.

Art. 56.- En el caso de los servicios de telefonía fija, cuando una línea (número telefónico) ha sido considerada vacante, el ex Cliente del servicio telefónico podrá solicitar su reinstalación dentro de los quince (15) días siguientes, previo el pago de los valores adeudados, más el interés devengado. En este caso y siempre que la CNT EP no haya dispuesto de la línea, cobrará el cincuenta por ciento (50%) del derecho de inscripción correspondiente, en cuyo caso se entiende rehabilitado el contrato de servicio. Transcurrido el plazo de quince (15) días antes señalado, sin que el Cliente haya efectuado el pago de los valores adeudados, este deberá iniciar un nuevo trámite de solicitud de servicio telefónico ante la CNT EP.

Para los otros servicios, cuando se quiera contratar nuevamente dicho servicio, pagará el valor total de la inscripción del plan contratado.

CAPITULO X DE LOS INCUMPLIMIENTOS Y PENALIDADES

Art. 57.- Sin perjuicio de lo señalado en otras disposiciones de este reglamento y en el contrato de servicio, el Cliente será penalizado con la suspensión temporal del servicio cuando la CNT EP verifique que:

- a) Haga uso de accesorios y aditamentos no autorizados por la CNT EP;
- b) Efectúe modificaciones parciales o totales en las instalaciones de los servicios de telecomunicaciones y/o televisión contratados, sin autorización de la CNT EP; y,
- c) No cumpla o violente las estipulaciones del contrato de servicio suscrito con la CNT EP.

El servicio será reconectado dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la comprobación de que la causa de suspensión ha sido solucionada.

Art. 58.- El Cliente será penalizado con una multa de hasta el veinticinco (25%) por ciento de la cuota de inscripción vigente establecido en el Catálogo de Productos y Servicios cuando:

- a) Conecte aparatos o efectúe arreglos ajenos a la instalación, que deteriore la misma;
- b) No preste la colaboración solicitada en casos de emergencia local, regional o nacional; y,
- c) Haga uso de equipos no homologados.

Art. 59.- Sin perjuicio de los efectos contemplados en este reglamento, el Cliente que haga uso del

servicio de telecomunicaciones y/o televisión, de manera que no corresponda a los servicios por él contratados, y que implique perjuicio para la operadora, será sancionado con una multa equivalente a la cuota de inscripción vigente según lo señalado en el Catálogo de Productos y Servicios; adicionalmente, la CNT EP procederá a ubicarlo de acuerdo al uso del servicio prestado conforme a lo señalado en el referido catálogo.

Art. 60.- Sin perjuicio de lo señalado en otras disposiciones de este reglamento y del contrato de servicio, podrá ser sancionado con la suspensión definitiva del servicio, el Cliente que:

- a) Se encuentre en mora en el pago, conforme al artículo 53 de este reglamento;
- b) Si se comprueba reincidencia en las infracciones a las que se refieren los artículos anteriores;
- c) Conecte o permita conectar las líneas telefónicas, equipos terminales u otros elementos, a equipos que permitan cursar tráfico internacional no autorizado;
- d) Conecte o permita conectar las líneas telefónicas, equipos terminales u otros elementos a equipos que posibiliten la prestación de servicios de telecomunicaciones y/o televisión que no estén autorizados por el ente regulador;
- e) No permita que la CNT EP inspeccione las instalaciones de red interna desde el armario de la red de cables hasta los bloques de conexión con el aparato terminal. Se incluye la inspección de toda la red interna de interconexión de PBX, extensiones, y de cualquier equipo de comunicación;
- f) Utilice o permita utilizar las líneas telefónicas para dar soporte administrativo que contribuya a la prestación de llamadas telefónicas internacionales ilícitas o de servicios de telecomunicaciones y/o televisión, no autorizados; y,
- g) Haga uso del servicio de telecomunicaciones y/o televisión contratado en forma contraria al contrato de servicio, a este reglamento y/o a lo estipulado en la normativa aplicable de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

Art. 61.- El Cliente que, sin la aprobación de la CNT EP, traslade servicios de telecomunicaciones fijos o de televisión a un lugar distinto del originalmente dispuesto por la CNT EP, podrá ser penalizado de la siguiente manera:

- a) Si el traslado no fuera en condiciones técnicamente factibles, se procederá a la suspensión definitiva del servicio; y,
- b) Si el traslado se diera en condiciones técnicamente factibles, la CNT EP, una vez realizado el análisis respectivo, resolverá si aplica la sanción de suspensión definitiva del servicio o, en su defecto, la aplicación de una multa equivalente al cincuenta por ciento (50%) del valor de la inscripción del servicio, conforme lo señalado en el Catálogo de Productos y Servicios.

Art. 62.- La CNT EP se reserva el derecho de celebrar o no contratos de instalaciones de servicios nuevas, con personas naturales o jurídicas a las cuales se les haya suspendido servicios de telecomunicaciones y/o televisión, por incumplir las obligaciones contenidas en el presente reglamento.

CAPITULO XI

TERMINACION DEL CONTRATO

Art. 63.- El contrato de servicio se terminará en los siguientes casos:

- a) De manera unilateral por parte del Cliente, en cualquier tiempo, previa notificación por escrito a la CNT EP, conforme lo determina la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor y su Reglamento General y, pago de todos los valores adeudados;
- b) Por muerte del Cliente o extinción de la persona jurídica contratante, en caso de no haberse producido el traspaso de su derecho de conformidad con lo dispuesto en el presente reglamento; y,
- c) Por las causales establecidas en el contrato de servicio.

Art. 64.- La CNT EP, podrá dar por terminado el contrato de servicio en los siguientes casos:

- a) Cuando el servicio se encuentre impago por más de setenta y cinco días (75), consecutivos desde la emisión de la primera factura, sin perjuicio del cobro de los valores adeudados, inclusive por la vía coactiva. En este caso y cuando el Cliente tenga dos o más servicios de telecomunicaciones, la CNT EP se reserva el derecho de sumar y transferir la obligación y el monto adeudado a otro servicio activo que tenga a su nombre este Cliente en la CNT EP;
- b) Cuando el Cliente, sus dependientes o terceros hagan uso indebido de su teléfono y/o de los servicios de telecomunicaciones y/o televisión contratados en el caso que generen o propaguen noticias tendenciosas que alteren la paz y tranquilidad ciudadana o violen la seguridad nacional;
- c) En caso de haberse presentado las causales determinadas en el artículo 60 del presente reglamento, que generan la suspensión definitiva del servicio;
- d) Cuando el cliente realice traslado(s) de los servicios de telecomunicaciones y/o televisión contratados sin el conocimiento y autorización de la CNT EP;
- e) Por causas técnicas que afecten al buen servicio, provocadas por el Cliente;
- f) Cuando el Cliente ha sido penalizado en más de dos (2) ocasiones en el lapso de seis (6) meses, según los casos previstos en este reglamento; y,
- g) Por comprobación de falsedad en los datos proporcionados por el Cliente en la solicitud del servicio o con ocasión de la suscripción del contrato de servicio.

Art. 65.- Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente reglamento, el Cliente será responsable por los actos que se originen en su línea, equipo y/u otros elementos complementarios instalados para la prestación del servicio de telecomunicaciones y/o televisión que recibe de la CNT EP y que transgredan la ley.

CAPITULO XII DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Todo lo no establecido en el contrato de servicio o, en el presente reglamento, se regirá por la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su reglamento; la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada y su reglamento; la Ley Orgánica de Empresas Públicas y su reglamento; y, la demás normativa que resulte aplicable para el sector de telecomunicaciones y/o televisión de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

SEGUNDA.- La CNT EP, negará una solicitud de instalación nueva, de traslado, cambio de número, cambio de plan, etc., cuando no disponga de los elementos técnicos necesarios o cuando encontrare que el Cliente mantiene obligaciones pendientes para con ella.

TERCERA.- De la ejecución y control del presente reglamento y el contrato de servicio de la CNT EP, se encargará la Unidad Administrativa que determine el representante legal de la CNT EP.

Dicha unidad deberá velar por su correcta aplicación y cumplimiento por parte de las áreas de la CNT EP y, deberá actualizar la información cuando sea necesario.

CUARTA.- Las reformas al presente reglamento serán aprobadas mediante resolución del representante legal de la CNT EP; dichas reformas serán publicadas en la página web de la CNT EP y en el Registro Oficial.

QUINTA.- La CNT EP, por razones de orden técnico y previa notificación, podrá cambiar los números telefónicos asignados a su Cliente.

SEXTA.- La CNT EP, procederá a dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución No. 795-26-CONATEL-2010 de 13 de diciembre del 2010, en la cual se establece el índice de Bajo Consumo.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.- Una vez publicado en el Registro Oficial, se dispone a la Secretaría General de la CNT

EP, la inmediata publicación y distribución interna a nivel nacional, del presente Reglamento para los Clientes de los Servicios que Presta la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.

SEGUNDA.- El presente reglamento sustituye al Reglamento para los Clientes de los Servicios que Presta la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, publicado en la Edición Especial del Registro Oficial No. 59 de 30 de julio del 2010 , a partir del 1 de julio del 2011, sin perjuicio de la fecha de su publicación en el Registro Oficial.

Comuníquese.

Dado en Quito, Distrito Metropolitano, a los 20 días del mes de mayo del 2011.

f.) César Regalado Iglesias, Gerente General, Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.

ANEXO 1 DEFINICIONES

ABONADO: Es el cliente, usuario o consumidor del servicio de telecomunicaciones y/o televisión, persona natural o jurídica, de derecho público o privado, que ha suscrito uno o varios contratos de servicios de telecomunicaciones y/o televisión con la CNT EP, para la provisión de los servicios autorizados por el Estado Ecuatoriano.

ACOMETIDA: Cable multipar que enlaza edificios o urbanizaciones con la red de la CNT EP.

CAJA DE DISPERSION: Caja donde se efectúa la conexión de la red secundaria (cables multipares) con la red de dispersión (línea de Cliente).

CENTRAL TELEFONICA: Conjunto de dispositivos de transporte de tráfico, de etapas de conmutación, de medios de control y señalización, y de otras unidades funcionales de un nodo de la red, que permite la interconexión de líneas de clientes, circuitos de telecomunicaciones u otras unidades funcionales, según lo requieran los clientes.

DERECHOS DE INSCRIPCION: Son los valores, que debe pagar por una sola vez, por cada servicio, el interesado, para alcanzar la calidad de Cliente del servicio.

EQUIPO TERMINAL: Son los teléfonos, modems, routers, antenas u otros con los que los clientes establecen la comunicación.

LLAMADAS: Son aquellas realizadas por el Cliente generando intercomunicación de personas entre distintos destinos a través de la red de telecomunicaciones.

NUMEROS PRIVADOS: Son aquellos que no aparecen en la guía telefónica ni en los registros de información.

PENSION BASICA MENSUAL: Es el valor fijo que debe cancelar mensualmente el Cliente del servicio.

RED DE DISPERSION: Conjunto de líneas individuales que van desde la caja de dispersión hasta las tomas telefónicas ubicadas en los domicilios de los clientes.

RED PRIMARIA: Cables principales primarios que van desde la central telefónica hasta el armario de distribución.

RED SECUNDARIA: Cables secundarios que van desde el armario de distribución hasta las cajas de dispersión.

SERVICIOS TEMPORALES: Son aquellos que la CNT E.P., presta a los usuarios por períodos que no sobrepasen de treinta (30) días, prorrogables a criterio de CNT EP.

SOLICITANTE O REQUIRENTE: Persona natural o jurídica que solicita la prestación de servicios de telecomunicaciones por parte de la CNT EP.

ANEXO 2

REQUISITOS GENERALES PARA OBTENCION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Sin perjuicio de otros requisitos que la CNT EP requiera para la prestación de otros servicios específicos, son requisitos generales los siguientes:

a) PARA PERSONAS NATURALES:

Copia de cédula de ciudadanía y certificado de votación.

b) PARA PERSONAS JURIDICAS:

1. Copia de cédula de ciudadanía y certificado de votación del representante legal.
2. Copia del nombramiento actualizado del representante legal.
3. Copia del Registro Unico de Contribuyentes (RUC).