

REGLAMENTO PARA EL SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL CELULAR

Resolución del CONATEL 421
Registro Oficial 10 de 24-ago-1998
Estado: Vigente

EL CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL

Considerando:

Que es necesario expedir un Reglamento para el Servicio de Telefonía Móvil Celular, acorde con la Ley Reformatoria a la Ley Especial de Telecomunicaciones, publicada en el Registro Oficial No. 770 de agosto 30 de 1995 ;

Que en el artículo 57 de la Ley Reformatoria a la Ley Especial de Telecomunicaciones, establece que la operación del servicio móvil automático se prestará mediante Operadores en las condiciones que el Contrato de Concesión, la Ley y los Reglamentos establezcan, con los servicios finales que permita su red;

Que el artículo 41 en sus literales b), c) y d) del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, le facultan al CONATEL establecer los Reglamentos y dictar las normas que regulen los servicios de telecomunicaciones; y,

En uso de las atribuciones que le confieren el artículo 10, artículo innumerado tercero, literal j) de la Ley Reformatoria a la Ley Especial de Telecomunicaciones.

Resuelve:

Expedir el "REGLAMENTO PARA EL SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL CELULAR"

CAPITULO I GENERALIDADES

Art. 1.- Objetivo.- El presente Reglamento tiene por objeto regular, normar supervisar y permitir la explotación del Servicio de Telefonía Móvil Celular. (STMC) a través de Redes Públicas de Telefonía Móvil (RPTM).

Art. 2.- Régimen Legal.- La prestación del servicio de telefonía móvil celular se regirá por la Ley Especial de Telecomunicaciones, por la Ley Reformatoria a la Ley Especial de Telecomunicaciones, por el Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, por este Reglamento, por el Reglamento de Tarifas por el Uso de Frecuencias, por el Reglamento de Interconexión y Conexión entre Redes y Sistemas de Telecomunicaciones por las Normas y Regulaciones Expedidas por el CONATEL. Lo no previsto en estos instrumentos se regirá por las disposiciones del derecho común.

Art. 3.- Términos y definiciones.- Los términos y definiciones para la aplicación de este reglamento son los que constan en el Reglamentos General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada y al presente Reglamento; lo no definido en dichos instrumentos se sujetará a la interpretación que consta en el Convenio de la UIT y sus regulaciones.

CAPITULO II DE LAS CONCESIONES

Art. 4.- La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones (SNT), luego de la autorización del Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) suscribirá contratos de concesión para la explotación de STMC con cualquier persona natural o jurídica, que cumpla con las condiciones señaladas por el CONATEL en las bases del concurso público que se convoque para otorgar dicha concesión.

Art. 5.- La concesión tiene por objeto que el operador seleccionado proporcione el servicio de telefonía móvil automática que permita la red de telefonía móvil celular autorizada en el contrato de concesión siempre que no se oponga a la Ley Especial de Telecomunicaciones vigente. La prestación de servicio de telefonía móvil internacional está sujeta al cumplimiento de los principios del "servicio universal" y al cumplimiento de los techos tarifarios aprobados por el CONATEL.

Art. 6.- Derecho de concesión.- Es la compensación por la concesión de STMC que el operador pagará al Estado a través de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, conforme a lo establecido en los respectivos contratos de concesión.

CAPITULO III DE LOS CONTRATOS DE CONCESION

Art. 7.- Duración de los contratos de concesión.- Los contratos de concesión para la explotación del servicio de telefonía móvil celular tendrán una duración de quince años, renovables de mutuo acuerdo.

Art. 8.- Renovación.- El CONATEL iniciará el proceso de renovación de la concesión 24 meses antes de la terminación del contrato, el operador tendrá un plazo de treinta días para hacer llegar al CONATEL sus comentarios. A partir de ese día el operador y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones tendrán sesenta días adicionales para acordar el contrato definitivo.

En el caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, el Operador podrá recurrir al CONATEL, cuyo dictamen será obligatorio.

Art. 9.- La Operadora y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones seguirán el procedimiento aprobado por el CONATEL y acordarán los términos y condiciones de la renovación del contrato de concesión; una vez acordado el contrato, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones lo someterá, individualmente, a la aprobación del CONATEL.

Art. 10.- Reversión.- Extinguido el contrato por cualquiera de las causas contempladas en la Ley y/o en el presente Reglamento, y en caso de que no se hubiera renovado el plazo señalado en este Reglamento, se seguirá el siguiente procedimiento:

- a) Terminado el contrato la Operadora no podrá continuar prestando servicios;
- b) Automáticamente se revierte al Estado únicamente el derecho de explotar el servicio de telefonía móvil celular y las frecuencias autorizadas; y,
- c) La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones convocará a un concurso público, para la selección de un nuevo operador, aprobado por el CONATEL, en el cual no podrá participar la Operadora, cuyo contrato ha sido revertido.

Art. 11.- Modificaciones de los contratos.- De surgir causas imprevistas, cambios en el marco regulatorio de las telecomunicaciones, las partes adecuarán los contratos a la nueva norma jurídica, en el plazo establecido por el CONATEL, previo el acuerdo entre las partes y siguiendo el procedimiento establecido en la Ley.

Art. 12.- El área geográfica de cobertura del servicio será todo el territorio nacional; la Operadora presentará a la SNT un plan de expansión para lograr dicha cobertura. Dicho plan de expansión será preparado de acuerdo a los lineamientos que para el efecto establezca el CONATEL. En el caso de que el Plan no sea aprobado, el CONATEL se reserva el derecho de conceder las áreas geográficas no concesionadas, a otras operadoras. A partir de la aprobación de dicho plan cualquier expansión

no tendrá nuevos derechos de concesión. La Operadora tiene la obligación de cumplir con el plan de expansión y de informar de los avances a la Superintendencia de Telecomunicaciones y a la SNT.

Art. 13.- Otros servicios.- Un prestador de servicios finales de telefonía móvil celular podrá proveer cualquier otro servicio de telecomunicaciones que no se encuentre dentro del régimen de exclusividad temporal regulada; una vez que haya obtenido de manera separada las correspondientes concesiones o permisos, en caso que se aprobare su solicitud, los otros servicios podrán ser ofrecidos directamente o a través de empresas subsidiarias, empresas vinculadas o en asociación con otros operadores, en todo caso deberá tener un sistema de contabilidad de costos independiente para cada servicio a fin de asegurar el desarrollo competitivo del mercado. El uso de la red de Telefonía Móvil Celular requerirá autorización de la SNT para prestación de otro servicio de telecomunicaciones.

De ninguna manera podrán utilizar el mecanismo de subsidios cruzados entre los servicios concesionados.

El alcance y cobertura geográfica de los servicios serán los que se acuerden en el contrato de concesión o en el permiso.

Art. 14.- El alcance de la concesión del servicio de telefonía móvil celular incluye los servicios suplementarios que se soporten sobre sus propias redes tales como marcación abreviada, conferencias multiparte, teléfono rojo, llamada en espera, etc. bastando para ello la notificación a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones con el detalle de los servicios que van a ofrecer e incluir en los informes que presente a la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Art. 15.- Los servicios de valor agregado que puedan ser prestados por el concesionario requerirán de un permiso en los términos señalados en el Reglamento de Servicio de Valor Agregado.

Art. 16.- Las operadoras celulares tienen derecho a publicar una guía telefónica de sus abonados sea en forma directa o a través de un concesionario que pueda explotar el sistema de páginas amarillas.

El CONATEL se reserva el derecho de contratar una administración de bases de datos independiente para favorecer la libre competencia de servicios de larga distancia.

Art. 17.- Transacción.- Las partes, de común acuerdo, podrán celebrar convenios transaccionales para precaver o solucionar litigios de carácter técnico o recurrir al arbitraje en los términos de la Ley de Arbitraje y Mediación.

Art. 18.- Planos de instalación.- La Operadora someterá, para su registro y aprobación, a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones los planos de instalación de las estaciones de telefonía celular, con por lo menos quince (15) días de anticipación al inicio de la obra; una copia de los mismos será enviada a la Superintendencia de Telecomunicaciones para el respectivo control.

Art. 19.- Terminación de los contratos.- Los contratos de concesión pueden legalmente terminar por las siguientes causas:

- a) Por terminación del plazo de concesión sin que se haya renovado el contrato;
- b) Por mutuo acuerdo de las partes, siempre que no se afecte a terceros;
- c) Por sentencia ejecutoriada que declare la nulidad del contrato;
- d) Por sentencia ejecutoriada que declare la resolución o terminación del contrato, a pedido del concesionario;
- e) Por laudo arbitral;
- f) Por disolución legal de la persona jurídica de la Operadora, exceptuando los casos de fusión autorizadas por el CONATEL;
- g) Por reincidencia grave o culposa en el incumplimiento de las disposiciones legales y contractuales

por parte de la Operadora, dictaminado por el CONATEL; y,

h) Caducidad por incumplimiento de las obligaciones en la prestación de los servicios, dictaminado por el CONATEL.

Art. 20.- Controversias.- En las controversias derivadas de los contratos de concesión celebrados con la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, las partes procurarán solucionarlas en la fase administrativa, en forma amigable y transaccional, de acuerdo a las normas de este Reglamento; y, en la fase jurisdiccional se someterán a los jueces competentes de la ciudad de Quito. Si las partes así lo acuerdan, podrán recurrir al arbitraje en los términos de la Ley de Arbitraje y Mediación; en este caso el fallo de los árbitros causará ejecutoria.

CAPITULO IV DE LAS AUTORIZACIONES DEL USO DE FRECUENCIAS

Art. 21.- Corresponde a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones la gestión y administración de todo el espectro radioeléctrico que demanden las RPTM para su operación. Todos los aspectos relativos al uso del espectro radioeléctrico por parte de cualquier concesionario se registrarán por el Reglamento de Radiocomunicaciones.

Art. 22.- Derechos de autorización.- Las tarifas por la autorización para el uso de frecuencias necesarias para la explotación de los servicios STMC serán pagadas a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, de acuerdo a la Reglamentación que dicte el CONATEL.

Art. 23.- Procedimiento para la autorización de uso de frecuencias.- La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, previa aprobación del CONATEL y de conformidad con el Reglamento de Radiocomunicaciones y el Reglamento de Tarifas por el Uso de Frecuencias otorgará la autorización de uso de las frecuencias integrada a la concesión para la prestación del servicio de telefonía móvil celular, para lo cual la Operadora deberá adjuntar la siguiente documentación:

- a) Ubicación de las centrales de conmutación del servicio de telefonía móvil celular y de las estaciones bases del sistema de telefonía móvil celular;
- b) Número de frecuencias requeridas para cada estación base del sistema de telefonía móvil celular, conforme al tráfico esperado;
- c) Plan de uso de frecuencias radioeléctricas;
- d) Cálculos de áreas de cobertura de las estaciones bases del sistema de telefonía móvil celular; los mapas serán el resultado de la predicción computarizada de coberturas, actualizados con mediciones de campo;
- e) Características técnicas de las centrales de conmutación del servicio de telefonía móvil celular en las que describa la capacidad del sistema para la conexión a la red pública de telefonía fija y el sistema de control utilizado para manejar las estaciones terminales;
- f) Características técnicas de las estaciones del sistema de telefonía móvil celular;
- g) Características de los enlaces físicos y radioeléctricos necesarios a la interconexión del sistema;
- y,
- h) Número de estaciones del sistema de telefonía móvil celular que integran la red.

Estos requisitos deberán ser observados tanto para la operación inicial del sistema como para cada expansión.

Para la utilización de las frecuencias de las celdas la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones está autorizada por el CONATEL para aprobar de oficio dichas solicitudes en el término de cuarenta y cinco (45) días de la presentación de toda la documentación requerida, las que serán incorporadas como parte del contrato. En caso de no haber respuesta en dicho plazo se dará por autorizada.

Art. 24.- Vigencia de las autorizaciones del uso de frecuencias.- Los contratos de autorizaciones de uso de frecuencias esenciales para el sistema de telefonía móvil celular, terminarán en la misma

fecha que el contrato de concesión para la prestación del STMC.

CAPITULO V DE LAS NORMAS TECNICAS Y OPERATIVAS

Art. 25.- Alcance de las Normas Técnicas.- Las normas técnicas y operativas y demás parámetros específicos del STMC constan en el Anexo No. 2 a este Reglamento, y todos los estándares y plataformas que apruebe el CONATEL a solicitud de una operadora.

Art. 26.- Planes de numeración del sistema celular.- Se usan los siguientes planes de numeración:

a) Número de abonado

Acceso al servicio 0
Area de servicio 9
Operador Banda A 4 - 5
Operador Banda B 7 - 8
Abonado XXXXX (5 Dig.)

b) Identificación del terminal de abonado (MIN)

Indicativo país 740
Indicativo Banda A 94 - 95
Indicativo Banda B 97 - 98
Estación en abonado XXXXX (5 Dig.)

c) Identificación al sistema (SID)

Según la norma EIA - 553, el SID para el Ecuador es cualquier número entre 31296 y 31327, la Operadora notificará a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones el número que usará.

Art. 27.- Carácter obligatorio de las Normas y de los Parámetros.- La aplicación y cumplimiento de las normas técnicas y operativas y de los parámetros específicos del STMC tienen el carácter de obligatorio, y su incumplimiento será sancionado conforme a las disposiciones reglamentarias.

Art. 28.- Parámetros mínimos de calidad del servicio.- La Operadora presentará a la Superintendencia de Telecomunicaciones informes trimestrales sobre los siguientes parámetros mínimos de calidad de servicio:

- a) Reutilización de frecuencias con un diseño de cobertura basado en una relación portadora a interferencia mayor o igual que 17dB, para sistemas digitales y mayor o igual a 24dB para sistemas analógicos;
- b) Grado de servicio del canal de acceso (menor o igual que uno por ciento);
- c) Grado de servicio del canal de voz (menor o igual que dos por ciento), según la Tabla de Erlang B, en la hora cargada de cada estación del sistema;
- d) Grado de servicio de las troncales hacia la red telefónica pública (menor o igual que uno por ciento);
- e) Bloqueo de llamadas transferidas (Hand - Off) (menor o igual que dos por ciento);
- f) Caída de llamadas: Si durante la hora cargada se establecen Q llamadas en una hora y n llamadas se caen, con lo cual $Q - n$ se mantienen, entonces el porcentaje de caída de llamadas es $n \times 100/Q$. Se establece un valor no mayor que 2% para estaciones con celda o celdas adyacentes en todo su perímetro, no mayor que 5% para estaciones con celda o celdas adyacentes, pero que éstas no cubran el perímetro total de la estación, y no mayor que 7% para estaciones sin celdas adyacentes;
- y,
- g) Llamadas completadas: La tasa de completación de las llamadas, será superior al 60% hacia abonados fijos y superior al 80% hacia abonados celulares.

Art. 29.- Información al cliente.- La Operadora del STMC debe proporcionar a sus clientes de manera impresa, documentos que contengan lo siguiente:

- Contrato de servicio.
- Uso adecuado del terminal de abonado.
- Mapas de cobertura.
- Formato de factura.
- Manejo de características especiales, como son las instrucciones para los servicios de información y servicios especiales.

Art. 30.- Activación de terminales.- La Operadora debe asegurarse que los terminales de abonado cumplan con las siguientes características, como requisitos mínimos:

- a) Cualquier intento de cambiar fraudulentamente el Número Serial Electrónico (ESN) del terminal de abonado, deberá provocar la inhabilitación de dicho terminal. Es obligación de la Operadora del STMC activar en su sistema sólo los terminales que cumplan con este requerimiento;
- b) La Operadora del STMC deberá estar programada conforme a la norma EIA 553;
- c) Deberá activarse el servicio como máximo dentro de las 12 horas hábiles de haber contratado el servicio; y,
- d) Todos los equipos terminales deberán estar debidamente homologados en forma previa a su activación.

Art. 31.- Reclamos y soluciones de problemas.- La Operadora llevará un registro numerado, el número será entregado al reclamante, de los reclamos escritos o verbales de sus abonados el que contendrá los siguientes datos:

- Nombre del abonado.
- Dirección y número telefónico.
- Lugar en que se encontraba el abonado.
- Fecha y hora del reclamo.
- Motivo del reclamo.
- Número de veces que el abonado ha reclamado en el último año.

La Operadora llevará una estadística de los siguientes reclamos:

- Demora para obtener el servicio.
- Demora para reparación del servicio una vez obtenido.
- Problemas que requieren de mejoras en cobertura.
- Demora para obtener respuesta de la red después de presionar SEND.
- Llamadas caídas.
- Tono de congestión.
- Conversación en un sentido.
- Diafonía e interferencia.
- Inteligibilidad.
- Facturación errónea.

El índice de reclamos por cada cien (100) abonados deberá ser menor o igual que uno (1) al mes. El número de problemas derivados de las quejas, solucionados en la semana siguiente deberá ser mayor o igual que el 80% de los reclamos.

Los informes respectivos se presentarán trimestralmente a la Superintendencia.

Art. 32.- Encuesta de calidad del servicio.- La Operadora contratará una empresa encuestadora la que será seleccionada entre firmas encuestadoras profesionales inscritas en la Superintendencia de Telecomunicaciones. La encuestadora evaluará semestralmente la opinión del usuario con relación

a:

- Calidad del servicio, incluyendo calidad de voz.
- Atención al cliente.
- Sistema de facturación.
- Sistema de venta.
- Número de reclamos y reparación.
- Relación Operadora - usuario.
- Otros parámetros que requiera la Operadora.

El formulario de preguntas será aprobado por la Superintendencia de Telecomunicaciones cada semestre, previo a la realización de la encuesta.

La encuestadora remitirá los resultados directamente a la Operadora y a la Superintendencia de Telecomunicaciones quien informará al CONATEL.

Art. 33.- Servicios especiales.- Las operadoras pueden prestar a los usuarios que lo soliciten algunos servicios especiales como por ejemplo:

- Transferencia de llamadas.
- Llamada en espera.
- Conferencia tripartita.
- Mensaje de voz electrónico.
- Facturación detallada.
- Servicios del sistema digital como identificación del número que llama, envío de mensajes cortos, etc.

La facturación de estos servicios deberá llevarse a cabo de acuerdo a las tarifas aprobadas por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

Art. 34.- Llamada completada.- Para efecto de la facturación se considera llamada completada únicamente las que contesta el número llamado. No se facturará LLAMADAS COMPLETADAS las que terminen en dispositivos interceptores propios de la red celular o fija. Los dispositivos interceptores podrán dar origen a servicios suplementarios.

CAPITULO VI DE LA OPERACION

Art. 35.- Responsabilidad de la Operadora.- Frente a sus abonados la Operadora será la única responsable por la prestación del servicio. La Superintendencia de Telecomunicaciones velará por el cumplimiento de los términos y condiciones establecidos en el contrato de servicios que la Operadora suscriba con sus abonados; inclusive procederá a sancionar conforme lo establece el presente Reglamento. La Operadora no podrá obligar al abonado a suscribir otros contratos o adendas al contrato tipo aprobado. A menos que tales contratos o adendas hayan sido aprobados por el CONATEL.

Art. 36.- Interconexión de redes.- La Operadora podrá suscribir con otras operadoras de servicios públicos, de servicios al público y de servicios de valor agregado, convenios de interconexión de acuerdo al Reglamento de Interconexión y Conexión de Redes y dentro de los límites establecidos por la Ley y los reglamentos.

Art. 37.- Interferencias.- La Operadora será la única responsable por las interferencias radioeléctricas que las estaciones de su sistema puedan causar a otros sistemas de radiocomunicaciones, previamente autorizados, o por daños que puedan causar sus instalaciones a terceros, y estará obligada a solucionar a su costo y a reconocer daños y perjuicios.

En caso de que las frecuencias asignadas a la Operadora de STMC sufrieren interferencias por terceros, la Superintendencia de Telecomunicaciones procederá, en el término de diez (10) días, a determinar la interferencia. El causante de la interferencia se someterá a lo establecido en el Reglamento de Radiocomunicaciones.

CAPITULO VII DE LAS OBLIGACIONES DE LA OPERADORA

Art. 38.- Obligaciones.- La Operadora del servicio de telefonía móvil celular está obligada a:

- a) Establecer, instalar, operar, comercializar y mantener el servicio de telefonía móvil celular, conforme a lo establecido en el contrato de concesión y en las normas técnicas y operativas respectivas;
- b) Operar el sistema de telefonía móvil celular en las frecuencias que la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones le autorice para tal efecto;
- c) Prestar el servicio en toda la zona de cobertura autorizada;
- d) Instalar y mantener en operación terminales públicos de telefonía móvil celular en el área de servicio autorizada, en un porcentaje no inferior al 0.5% del número total de terminales de abonados instalados, de conformidad con el plan acordado con la SNT el que incluirá un 70% en áreas rurales y marginales;
- e) Solucionar los problemas de interferencias radioeléctricas o daños a terceros que cause su sistema, de acuerdo a lo estipulado en este Reglamento;
- f) En situaciones de emergencia, vinculadas a la seguridad y defensa del Estado, los operadores deberán otorgar prioridad a la transmisión de voz, vídeo y datos de los medios de comunicaciones de los sistemas de defensa nacional. La operadora mantendrá un programa de acción para atender tales emergencias, el cual será coordinado y actualizado periódicamente con los organismos superiores de Seguridad Nacional. Así mismo, el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, en situación de emergencia, declarada por el Presidente de la República, podrá tomar el control o supervisar directamente la operación de cualquier red pública de telefonía celular de la manera más conveniente a los intereses nacionales;
- g) Establecer los mecanismos para que sus abonados puedan comunicarse con abonados de otros sistemas de telefonía móvil de otras operadoras legalmente autorizadas y con la red fija de ANDINATEL, PACIFICTEL y ETAPA, a través de la interconexión de sus redes;
- h) Esta obligación incluye la reventa de servicios de su red únicamente a las operadoras legalmente autorizadas para prestar tales servicios;
- i) Establecer y mantener un sistema de medición y control de la calidad del servicio, cuyos registros deberán ser confiables y de fácil verificación. Estos sistemas y registros estarán a disposición de la Superintendencia de Telecomunicaciones para el control correspondiente;
- j) Mantener en buen estado de funcionamiento los aparatos de medición para permitir la supervisión del sistema, por parte de la Superintendencia de Telecomunicaciones;
- k) Prestar todas las facilidades a la Superintendencia de Telecomunicaciones para que inspeccione y realice las pruebas necesarias para evaluar la precisión y confiabilidad del sistema;
- l) Las operadoras celulares están obligadas a proporcionar a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y a la Superintendencia de Telecomunicaciones, toda la información que se encuentra especificada en el presente Reglamento y en el contrato de concesión;
- m) Prestar el servicio a todas las personas que lo soliciten, con la excepción que determina la Ley, dentro del área de servicio autorizada, en condiciones equitativas, sin establecer discriminaciones;
- n) Las solicitudes de servicio deberán satisfacerse en orden cronológico de presentación, excepto en situaciones de emergencia. A los usuarios potenciales se les informará del área en la cual puedan esperar un servicio confiable. La Operadora del STMC mantendrá registros de los nombres de las personas cuyas solicitudes de servicio que no han sido satisfechas debido a la falta de capacidad del STMC;
- o) Establecer los mecanismos necesarios para suministrar el servicio a los abonados visitantes sobre la base de los convenios que para el efecto celebren las operadoras, previa notificación a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, los cuales deberán ser enviados en forma trimestral a la Superintendencia de Telecomunicaciones para el control respectivo;

- p) Ofrecer el servicio de telefonía móvil celular a sus abonados durante las veinticuatro horas del día, sin interrupciones, aún en los casos de mantenimiento del sistema. Se excluyen los casos en que, previa la autorización de la Superintendencia de Telecomunicaciones, sea indispensable la interrupción del servicio. En caso de que la interrupción sea imprevista, la Operadora deberá notificar en un plazo no mayor a 48 horas a la Superintendencia de Telecomunicaciones para que una vez evaluadas las causas de la interrupción del servicio se puedan tomar los correctivos que sean necesarios. En todo caso los abonados tienen derecho a recibir aviso, con antelación, cuando el operador deba suspender temporalmente el servicio por razones técnicas. La Operadora mantendrá un registro de las fallas ocurridas, el cual deberá ser remitido a la Superintendencia de Telecomunicaciones;
- q) Celebrar un contrato de prestación del servicio con cada uno de sus abonados, en el que se establezca los términos y condiciones de prestación del servicio. Dicho contrato no podrá ser contrario a las disposiciones de la Ley, el presente Reglamento, de la concesión, y su contenido básico será aprobado por el CONATEL. El contrato aprobado será considerado contrato tipo;
- r) Presentar y mantener las garantías que se establezcan en los contratos de concesión;
- s) Activar o habilitar únicamente equipos terminales para usuarios legalmente homologados;
- t) Establecer un sistema eficiente de recepción de reclamos y reparación de daños en su sistema, incluyendo los equipos terminales. Todos los reclamos relacionados con el objeto del contrato de concesión deberán ser registrados y solucionados. Dichos registros deberán estar a disposición de la Superintendencia de Telecomunicaciones;
- u) Cumplir las demás obligaciones contempladas en la Ley Especial de Telecomunicaciones y Ley Reformatoria a la Ley Especial de Telecomunicaciones; y,
- v) Facturar los servicios en forma simple y comprensible; la factura debe contener como mínimo las tarifas de los servicios básicos y especiales y el detalle de las llamadas realizadas.

CAPITULO VIII

DE LAS OBLIGACIONES DEL ESTADO FRENTE A LA OPERADORA

Art. 39.- El CONATEL, la SNT y la Superintendencia de Telecomunicaciones, velarán por respetar las normas de este Reglamento y por los derechos de las operadoras en lo atinente a las Reglas de Interconexión, a la disponibilidad de frecuencias asignadas, a la vigilancia de competencias desleales y a las normas de tratamiento igualitario con otro operador.

Art. 40.- El Estado a través de la Superintendencia de Telecomunicaciones y las instituciones que precautelan el orden público cooperarán para evitar y sancionar a quienes incurran en acciones fraudulentas como suplantación de personas y fraude electrónico.

CAPITULO IX

INFRACCIONES Y SANCIONES

Art. 41.- Son infracciones a la prestación del STMC cualquier acción u omisión que conduzca a un deterioro de la calidad del servicio prestado; o que no permita la interconexión con otras redes de telecomunicaciones legalmente autorizadas; o no acatar las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, o las que sobre la materia dicte el CONATEL.

Art. 42.- Infracciones.- De conformidad a lo estipulado en el artículo 28 de la Ley Especial de Telecomunicaciones, constituyen infracciones a la Ley en la prestación del STMC las siguientes:

1.- Infracciones de primera clase:

- No proporcionar información requerida al cliente en los términos establecidos en el Reglamento.
- No llevar los registros y estadísticas del control de calidad.
- Suspender el servicio en una o más celdas del sistema sin causa justificada por un período mayor a dos días.
- No prestar los servicios en los términos y condiciones, establecidos en el contrato de servicio con

los abonados.

- No implementar un sistema eficiente de recepción y reparación de daños.

2.- Infracciones de segunda clase:

- No proveer a los usuarios, que lo soliciten, cualquiera de los servicios autorizados.
- No cumplir con las especificaciones técnicas establecidas en el contrato de concesión o en el presente Reglamento.
- No acatar las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, o las que dicte el CONATEL.
- Cobrar tarifas sobre las máximas permitidas, o tarifas no autorizadas.
- Conectar equipos terminales no homologados.
- Violación al derecho al secreto de las telecomunicaciones.
- No otorgar facilidades para que la Superintendencia de Telecomunicaciones revise e inspeccione las instalaciones de la operadora.
- La conducta culposa o negligente que ocasione daños, interferencias o perturbaciones en cualquier red de telecomunicaciones debidamente autorizada.
- Incumplir reiteradamente con requerimientos y con la presentación de información que debe proporcionar a la SNT o a la Superintendencia de Telecomunicaciones en los términos especificados en el presente Reglamento y en el contrato de concesión.

3.- Infracciones de tercera clase:

- Utilizar frecuencias radioeléctricas no autorizadas.
- Utilizar la concesión en una forma distinta a la permitida.
- La conexión de otras redes de telecomunicaciones al servicio de telefonía móvil celular sin previa autorización del CONATEL.
- La producción deliberada de interferencias definidas como perjudiciales en el Convenio Internacional de Telecomunicaciones.
- Prestar el servicio de telefonía móvil celular en áreas no autorizadas a su concesión.

Art. 43.- Sanciones.- La operadora de STMC que incurra en cualquiera de las infracciones señaladas en el artículo anterior, sin perjuicio de la reparación de los daños ocasionados, será juzgada y sancionada por la Superintendencia de Telecomunicaciones con una de las siguientes sanciones:

- a) Amonestación escrita y otorgamiento de un plazo razonable para reparación o corrección de la causa de la infracción;
- b) Sanción pecuniaria de uno hasta cincuenta salarios mínimos vitales generales, y otorgamiento de un plazo razonable para corregir la causa de la infracción;
- c) Suspensión temporal de los servicios, y la sanción económica, que le imponga la Superintendencia de Telecomunicaciones;
- d) Suspensión definitiva de la concesión para operar el STMC; y,
- e) Cancelación de la concesión o autorización y negativa al otorgamiento de nuevas.

La cancelación definitiva sólo se aplicará si la causa de la suspensión temporal no es corregida dentro de un plazo razonable concedido. La Superintendencia de Telecomunicaciones no podrá aplicar por sí sola esta sanción, su aplicación corresponde únicamente al CONATEL, mediante Resolución, y en concordancia con los términos del contrato de concesión, previo informe de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Art. 44.- Para las infracciones de primera clase se aplicará la sanción dispuesta en el Art. 43 literal a). Si la operadora incumple con lo dispuesto en la sanción en períodos del año, se aplicará la sanción dispuesta en el Art. 43 literal b) hasta por tres veces, luego de lo cual se aplicará la sanción señalada en el Art. 43 literal c).

Art. 45.- Para las infracciones de segunda clase se aplicará la sanción dispuesta en el Art. 43 literal c). Si la operadora, luego de cancelar la multa impuesta y transcurrido el plazo razonable concedido

no repara la causa de la infracción, se aplicará esta sanción hasta por tres veces luego de lo cual se aplicará lo señalado en el Art. 43 literal d).

Art. 46.- Para las infracciones de tercera clase se aplicará la sanción dispuesta en el Art. 43 literal d). Si la operadora incumple con lo dispuesto en la sanción, se aplicará la sanción dispuesta en el Art. 43 literal e), en los términos que allí se indican.

Art. 47.- El proceso para la imposición de las sanciones se efectuará en base a lo estipulado en los artículos 30 al 33 de la Ley Especial de Telecomunicaciones.

Art. 48.- Las multas que cause la aplicación de este Reglamento se pagarán en la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Art. 49.- La Superintendencia de Telecomunicaciones cobrará las multas, de ser el caso, por la vía coactiva.

CAPITULO X RECURSOS Y RECLAMACIONES

Art. 50.- Contra los actos, hechos u omisiones de los organismos encargados de la regulación, gestión y control de las telecomunicaciones, los administrados podrán interponer recursos y reclamaciones de conformidad con las disposiciones establecidas en las leyes y reglamentos pertinentes.

CAPITULO XI DE LAS TASAS Y TARIFAS

Art. 51.- Tasas y tarifas del servicio para los abonados.- Las Tarifas se aprueban de conformidad con lo establecido en el artículo 136 del Reglamento General a Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada.

Art. 52.- Fijación de tarifas.- Las tarifas que fije la Operadora a sus usuarios no podrán exceder los límites máximos establecidos por el CONATEL, siguiendo los procedimientos establecidos en el Reglamento General a la Ley Reformada.

Art. 53.- Los topes máximos tarifarios de los servicios suplementarios, especiales, de mensajería y de grabado serán aprobados por el CONATEL.

Art. 54.- La Operadora estará obligada a presentar los estados financieros legalmente auditados tanto a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones como a la Superintendencia de Telecomunicaciones.

CAPITULO XII DISPOSICIONES GENERALES

Art. 55.- Supervisión e información del STMC.- La Superintendencia de Telecomunicaciones inspeccionará periódicamente las estaciones e instalaciones del sistema de telefonía móvil celular y de los servicios proporcionados por la Operadora, la que está obligada a dar a la Superintendencia de Telecomunicaciones todas las facilidades requeridas.

Art. 56.- Pago de impuestos.- La Operadora deberá cancelar al Estado todos los impuestos a que hubiera lugar por la actividad que realice en el país, conforme lo establecido en las leyes pertinentes. Los montos que de acuerdo a la Ley se pague por impuestos no podrán imputarse a los pagos que realice a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

Art. 57.- Cobros por la vía coactiva.- Los valores adeudados a la Secretaría Nacional de

Telecomunicaciones que no fueren cancelados dentro de los plazos establecidos, podrán ser cobrados por la vía coactiva a través de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Art. 58.- La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones es la única entidad con facultad recaudadora de los montos por derecho de concesión, tarifas por uso de frecuencias, de homologación y otros valores que se expresen en el contrato de acuerdo con el Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada.

Art. 59.- Derogatorias.- Se derogan todas las disposiciones de igual o inferior categoría que se opongan al presente Reglamento, especialmente el Reglamento para el Servicio de Telefonía Móvil Celular expedido por el CONATEL, mediante Resolución 107-23-CONATEL-96, publicada en el Registro Oficial No. 44 de octubre 11 de 1996 .

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones procederá a actualizar los contratos de concesión al tenor de la Ley Reformatoria de la Ley Especial de Telecomunicaciones, a su Reglamento, al presente Reglamento y al Reglamento de Interconexión y Conexión de Redes y Sistemas de Telecomunicaciones.

Las operadoras dentro del plazo de sesenta (60) días contados a partir de la aprobación de este Reglamento, presentarán a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, para su trámite la actualización de:

- Estudio técnico - económico y solicitud de tarifas máximas.
- Modelo de contrato tipo para sus abonados.

SEGUNDA.- Para los efectos de la aplicación del artículo 12, las operadoras cuyos contratos se encuentren vigentes deben presentar su plan de expansión en el plazo de 180 días, a partir de la vigencia de este Reglamento y de que el CONATEL haya elaborado las políticas a las que hace referencia dicho artículo.

El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

GLOSARIO DE TERMINOS

AREA DE COBERTURA: Se refiere a las áreas geográficamente autorizadas para la explotación del sistema.

ATENCION AL CLIENTE: Es toda relación entre el operador y el usuario, que determina que el usuario conozca y pueda utilizar el servicio en forma adecuada.

BANDA DE FRECUENCIAS A: Es el grupo de frecuencia comprendido entre los siguientes rangos: 824 a 835 MHz, 845 a 846.5 MHz, 869 a 880 MHz, 890 a 891.5 Mhz.

BANDA DE FRECUENCIAS B: Es el grupo de frecuencias comprendido en los siguientes rangos: 835 a 845 MHz, 846.5 a 849 MHz, 880 a 890 MHz y 891.5 a 894 Mhz.

CADUCIDAD: Es la situación jurídica que provoca la terminación definitiva del contrato de concesión, por incumplimiento reiterado, grave y culposo, atribuible al Operador, que afecte a las cláusulas esenciales del contrato y obste la prestación del servicio. La caducidad debe ser declarada judicialmente, y surtirá efectos desde que la sentencia judicial o el laudo arbitral cause ejecutoria.

CALIDAD DEL STMC: Es el resultado del cumplimiento o no de los requisitos de calidad de canal de voz, calidad del servicio, características especiales y de otra índole, que determina el grado de satisfacción por parte de los usuarios con respecto al STMC.

CAIDA DE LLAMADAS: Es la pérdida o corte de una comunicación en curso, ocurre después de que la misma ha sido establecida y antes de que el usuario la dé por terminada.

CANAL RADIOELECTRICO: Es el par de frecuencias asignadas para la transmisión y recepción de un canal de voz o de señales de acceso y control de las estaciones del sistema.

CELDA: Zona geográfica determinada para ser cubierta por emisiones radioeléctricas de una estación base.

CELDA ADYACENTE: Es aquella estación con la cual existe la posibilidad de continuar una comunicación en curso, sin que se caiga la llamada.

CENTRAL DE CONMUTACION STMC: Es la unidad que realiza la conmutación automática del tráfico generado o recibido por los abonados al servicio móvil celular y de abonados del servicio de telefonía fija.

COBERTURA: Es la capacidad de proporcionar al STMC a los usuarios dentro del área geográfica autorizada para el efecto.

CONMUTACION AUTOMATICA: Proceso mediante el cual se interconectan circuitos de telecomunicaciones por el tiempo necesario para conducir señales, en forma automática.

CONCESION DE EXPLOTACION: Es la concesión que otorga el CONATEL a través de la SNT, para la explotación del servicio al público de telefonía móvil celular.

CONVENIO DE INTERCONEXION: Se refiere al Convenio de Interconexión entre las Operadoras, de acuerdo al Reglamento de Interconexión y Conexión entre Redes y Sistemas de Telecomunicaciones.

DERECHO DE CONCESION: Es la compensación por la concesión de STMC que los Operadores pagarán al Estado a través de la SNT, conforme a lo establecido en los respectivos contratos de concesión.

ESTACION BASE: Estación radioeléctrica fija del servicio de telefonía móvil celular, que permite el acceso de las estaciones de abonado a la red de telefonía móvil celular, mediante la interconexión con la estación central de conmutación y la comunicación con las estaciones de abonado.

ESTACION DE ABONADO: Estación radioeléctrica del Servicio de Telefonía Móvil Celular destinada a ser utilizada en movimiento, la estación de abonado es una estación terminal del sistema.

ESTACION DE TELEFONIA MOVIL CELULAR: Una o más transmisores o receptores, o una combinación de transmisores y receptores, incluyendo las instalaciones accesorias, necesarias para asegurar la prestación del servicio de telefonía móvil celular.

ESTACION PUBLICA: Es una estación terminal del servicio de Telefonía Móvil Celular destinada a ser utilizada en movimiento u ocasionalmente en puntos fijos por el público en general bajo sistema de prepago.

FRECUENCIA ESENCIAL: Es la frecuencia correspondiente a los canales de voz y control de las bandas A y B del STMC conforme a la norma AMPS.

GRADO DE SERVICIO: Es la probabilidad de bloqueo para llamadas iniciadas en la hora cargada de cada estación del sistema, de acuerdo a la tabla de Erlang B.

HAND - OFF: Es la acción de cambio de canal para continuar con una comunicación en curso, ya

sea dentro de una celda o hacia una celda adyacente.

HORA CARGADA: Para una estación del STMC, es el período de tiempo de sesenta minutos durante un día, cuando el tráfico de llamadas originadas es el más alto de la semana.

LLAMADA COMPLETADA: Llamada que alcanza el número deseado y permite la conversación.

LLAMADA ESTABLECIDA: Es una llamada que ha sido iniciada completamente por el canal de acceso, o sea que está en curso.

NUMEROS SERIAL ELECTRONICO ESN: Es el número de fábrica que identifica a un terminal de abonado.

NUMERO DE IDENTIFICACION DEL TERMINAL DE ABONADO MIN: Es el número de identificación del terminal de abonado dentro de los planes de numeración nacional e internacional, según las normas establecidas.

NUMERO DE IDENTIFICACION DEL SISTEMA SID: Es el número que identifica al sistema celular de manera inequívoca, definido por normas internacionales.

RED PUBLICA DE TELEFONIA FIJA: Red pública de telecomunicaciones para la prestación del servicio público de telefonía básica entre puntos fijos determinados.

REDES PUBLICAS: Son las destinadas a prestar servicios públicos y al público, de acuerdo al capítulo 6 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada.

SANCION A LOS PRESTADORES STMC: Llamada de atención por escrito, multa o imposición pecuniaria, intervención y/o cancelación definitiva, en forma parcial o total para operar el STMC, dependiendo de la gravedad de la infracción, que se aplique al operador del STMC.

SNT: Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

STMC: Sistema de Telefonía Móvil Celular.

TARIFA DE SERVICIO MOVIL CELULAR: Es el valor que el abonado debe cancelar a la Operadora, por la utilización del STMC.

TARIFA POR USO DE FRECUENCIAS: Es el valor que paga la Operadora a la SNT por el uso de las frecuencias que requiera para el STMC, de acuerdo al Reglamento de Tarifas por el Uso de Frecuencias.

TERMINAL DE ABONADO: Estación radioeléctrica que contiene el equipo terminal radioeléctrico del servicio de telefonía móvil celular.

TERMINAL PUBLICO: Es un equipo terminal público con servicio de acceso al sistema de red celular.

UIT: Unión Internacional de Telecomunicaciones.

USUARIO DE FRECUENCIAS: Es la Operadora que ha suscrito con la SNT el contrato de autorización para el uso de frecuencias.