

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-2022-0335

**LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
ARCOTEL**

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 52, dispone: *“Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.- La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.”*, así también el artículo 314 de la norma ibídem establece que: *“El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley. El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación.”*.

Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones - LOT publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial Nro. 439 de 18 de febrero de 2015, tiene como objetivos, conforme el artículo 3, los siguientes: *“(...) 7. Establecer el marco legal para la provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones como responsabilidad del Estado Central, con sujeción a los principios constitucionalmente establecidos y a los señalados en la presente Ley y normativa aplicable, así como establecer los mecanismos de delegación de los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico. (...)9. Establecer las condiciones idóneas para garantizar a los ciudadanos el derecho a acceder a servicios públicos de telecomunicaciones de óptima calidad, con precios y tarifas equitativas y a elegirlos con libertad así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. 10. Establecer el ámbito de control de calidad y los procedimientos de defensa de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, las sanciones por la vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de los servicios y por la interrupción de los servicios públicos de telecomunicaciones que no sea ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.”*. Así también la Ley Ibídem determina: **"Art. 4.- Principios.-** La administración, regulación, control y gestión de los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico se realizará de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.- La provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones responderá a los principios constitucionales de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad así como a los principios de solidaridad, no discriminación, privacidad, acceso

universal, transparencia, objetividad, proporcionalidad, uso prioritario para impulsar y fomentar la sociedad de la información y el conocimiento, innovación, precios y tarifas equitativos orientados a costos, uso eficiente de la infraestructura y recursos escasos, neutralidad tecnológica, neutralidad de red y convergencia."

Que, la LOT en los artículos 22, 23, 24; y, 25 establece los derechos y obligaciones de los abonados, clientes y usuarios; así como las obligaciones y derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, respectivamente. Estas normas son desarrolladas en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en los artículos: 55, "De los derechos de los usuarios"; 56, "Consideraciones generales de los derechos de los usuarios"; 57, "Aspectos generales de las obligaciones de los usuarios"; 58, "Consideraciones generales de los derechos de los prestadores de servicios"; 59, "Consideraciones generales de las obligaciones de los prestadores de servicios".

Que, el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 676 de 25 de enero de 2016, reformado a través del Decreto Ejecutivo No. 126 publicado en el Registro Oficial No. 508-4S el 03 de agosto de 2021, establece:

“Art. 50.- Condiciones generales de los contratos de adhesión. - Las condiciones generales de los contratos de adhesión serán reguladas por la ARCOTEL, las que serán de cumplimiento obligatorio por parte de los prestadores de servicios.- Los modelos de contratos de adhesión que utilicen los prestadores de servicios deberán ser remitidos a la ARCOTEL para su inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones.- En caso de que, en el texto de un contrato de adhesión se haya limitado, condicionado o establecido alguna renuncia de los derechos de los abonados, se entenderá como no escrito, sin perjuicio de lo cual la ARCOTEL de oficio o a petición de parte, solicitará la inmediata modificación del contrato; en caso de persistir el incumplimiento la ARCOTEL iniciará el procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente.- La ARCOTEL podrá disponer cambios al modelo de contrato de adhesión en cualquier momento, en ejercicio de su facultad regulatoria.- El modelo de contrato de adhesión registrado deberá ser publicado en la página web del prestador del servicio.- Un contrato de adhesión podrá utilizarse para la contratación de varios servicios de telecomunicaciones, incluidos radiodifusión por suscripción, por parte del abonado. En el caso que el abonado desee contratar un nuevo servicio de telecomunicaciones, incluidos radiodifusión por suscripción, con el mismo prestador, se incorporará un anexo al contrato que mantiene con el prestador del servicio, en el que se describirán las condiciones particulares del nuevo servicio contratado, así como su vigencia.- En el caso de los servicios empaquetados habrá un solo contrato de adhesión; y, en los anexos correspondientes, se describirán las condiciones particulares de los servicios. El prestador del servicio informará a los abonados la tarifa aplicada a cada servicio que forma parte del paquete adquirido, así como las bonificaciones, descuentos e impuestos aplicables.”.

Art. 52.- Condiciones generales del contrato negociado con clientes.- Las condiciones generales de los contratos negociados con clientes serán reguladas por la ARCOTEL, las que serán de cumplimiento obligatorio por parte de los prestadores de servicios. Los contratos negociados con clientes podrán considerar, en el mismo instrumento, la prestación de

varios servicios de telecomunicaciones. En el caso que el cliente desee contratar un nuevo servicio de telecomunicaciones con el mismo prestador, podrá hacerlo con la firma de un anexo al contrato que tiene celebrado con el prestador del servicio, donde se describirán las condiciones particulares del nuevo servicio contratado, así como, su vigencia. Los contratos negociados con los clientes no necesitarán aprobación por parte de la ARCOTEL, sin embargo, en caso de que en el texto contractual se haya limitado, condicionado o establecido alguna renuncia de los derechos de los clientes, se entenderá como no escrito sin perjuicio de lo cual la ARCOTEL, de oficio o a petición, de parte solicitará la inmediata modificación del contrato; en caso de persistir el incumplimiento la ARCOTEL iniciará el procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente.”.

Que, el Reglamento para la prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, determina: “**Artículo 15.- Relación con el abonado, cliente, suscriptor.-** Las relaciones entre el prestador de servicios de telecomunicaciones y el abonado, y las relaciones entre el prestador de servicios de radiodifusión por suscripción y el suscriptor se regirán por los términos y condiciones de un contrato de adhesión, el cual se sujetará a lo previsto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Ley que norme la Defensa del Consumidor y demás normativa secundaria; así como lo dispuesto en las Resoluciones de la ARCOTEL y el correspondiente título habilitante. De conformidad con la LOT, el usuario que haya negociado las cláusulas con el prestador se denomina cliente; la relación con el prestador del servicio se regirá por los términos y condiciones del contrato negociado, el cual se sujetará a lo previsto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Ley que norme la Defensa del Consumidor y demás normativa secundaria; así como lo dispuesto en las Resoluciones de la ARCOTEL y el correspondiente título habilitante”; en el artículo 16, se dispone: “Los contratos de adhesión entre el prestador del servicio y sus abonados o suscriptores, se establecerán y aplicarán de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente. Los prestadores deben presentar para inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, el respectivo modelo de contrato de adhesión del servicio, acorde a las condiciones generales que establezca la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, cuyas cláusulas esenciales deben cumplir con la Ley que norme la Defensa del Consumidor y el ordenamiento jurídico vigente. En caso de que el texto del modelo presentado esté limitando, condicionando o estableciendo alguna renuncia de los derechos de los abonados, suscriptores, se entenderán nulas”.

Así también el Reglamento *ibídem* establece:

“**Artículo 20.-** Sin perjuicio de otros derechos y obligaciones reconocidos por la LOT, los títulos habilitantes y el ordenamiento jurídico vigente, se reconocen especialmente los siguientes derechos y obligaciones del abonado, cliente o suscriptor:

- a. El abonado, cliente, suscriptor tiene derecho a recibir el servicio de acuerdo a los términos estipulados en el contrato que suscriba con el prestador de servicio.
- b. Los abonados o suscriptores, deberán suscribir el respectivo contrato de adhesión con los prestadores debidamente autorizados por la Dirección Ejecutiva

de la ARCOTEL en el caso de la modalidad postpago, de conformidad con el artículo 54 del Reglamento a la LOT.

c. Para la modalidad prepago, se entenderán como aceptación por parte de los abonados o suscriptores la compra del servicio bajo cualquier modalidad, para lo cual, las condiciones que se aplicarán deberán ser entregadas o informadas al abonado o suscriptor previo a la compra o adquisición del servicio. El mecanismo de contratación es independiente de la obligación de identificación del abonado o suscriptor previo al inicio de la prestación del servicio.

d. El abonado o suscriptor tiene la obligación de pagar los valores facturados por el servicio, con sujeción a lo pactado en el contrato de adhesión.

e. El abonado o suscriptor tiene derecho a presentar ante la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, reclamos o quejas, por la calidad del servicio, por la facturación de servicios no contratados o pagos indebidos y por cualquier irregularidad en relación con la prestación del servicio contratado al prestador”.

Que, la Norma Técnica que regula las condiciones generales de los contratos de adhesión, del contrato negociado con clientes, y del empadronamiento de abonados y clientes, reglamenta las condiciones generales que se aplicarán para los contratos de adhesión y para los contratos negociados con clientes, de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de los servicios de radiodifusión por suscripción, expedida con Resolución No. ARCOTEL-2018-0716 de 16 de agosto de 2018.

Que, en la Gaceta oficial del Acuerdo de Cartagena número 3902 del año XXXVII de 19 de febrero de 2020, se emitió la DECISIÓN Nro. 854, que señala: “(...) establece los lineamientos comunitarios para la prestación del servicio de roaming internacional a usuarios en la modalidad postpago, que regirá en los Países Miembros, con el fin de garantizar un tratamiento armónico en la Subregión.”.

Que, con la Resolución No. ARCOTEL-2020-074 de 20 de febrero de 2020 la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones estableció el procedimiento que permite la implementación de la política para la identificación de llamadas de venta directa, informativas, comerciales, publicitarias o proselitistas que se realicen en las plataformas de las operadoras del Servicio Móvil Avanzado en el país.

Que, a través de la Resolución No. ARCOTEL 2020-0133 de 22 de marzo de 2020, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, resolvió que los prestadores del servicio móvil avanzado, telefonía fija y acceso a Internet, deberán establecer mecanismos de atención al cliente virtuales que permitan cubrir los requerimientos de sus clientes y abonados; así como, establecer mecanismos que faciliten el pago del servicio provisto.

Que, la Ley Orgánica para defender los derechos de los clientes del sistema financiero nacional y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados, publicada en el Registro Oficial 1-S de 11 de febrero de 2022, reformó la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en los aspectos relacionados principalmente con la contratación de servicios; así como, con la emisión, renovación y terminación de los contratos de adhesión.

- Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2022-0238-M de 29 de abril de 2022, la Coordinación Técnica de Regulación puso a consideración y aprobación de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL el Informe de Nro. IT-CRDS-GR-2022-0025 de 28 de abril de 2022, referente a la *“REFORMA A LA NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES”*, así como también, el proyecto de resolución correspondiente; para que disponga el inicio del proceso de consultas públicas.
- Que, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, mediante sumilla inserta en el memorando No. ARCOTEL-CREG-2022-0238 de 29 de abril de 2022, autorizó y dispuso a la Coordinación Técnica de Regulación, ejecutar el procedimiento de consultas públicas, para la emisión de la resolución de *REFORMA A LA NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES*, con sujeción a la Disposición General Primera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que regula el procedimiento de consultas públicas y en concordancia con lo dispuesto en el Reglamento de Consultas Públicas aprobado con Resolución Nro. 003-03- ARCOTEL-2015 de 28 de mayo de 2015.
- Que, el proceso de consultas públicas se efectuó de conformidad con la Disposición anteriormente citada, de acuerdo con el siguiente detalle:
- El 29 de abril de 2022, se publicó la convocatoria a Consultas Públicas en el sitio web institucional de la ARCOTEL; y,
 - Las Audiencias Públicas se realizaron el 17 de mayo de 2022 a las 10h00, en la ciudad de Quito.
- Que, mediante oficio No. PR-DAR-2022-0143-O de 30 de agosto de 2022 la Dirección de Asuntos Regulatorios de la Presidencia de la República emitió su pronunciamiento favorable al informe de análisis de impacto regulatorio.
- Que, la Coordinación Técnica de Regulación mediante memorando No. ARCOTEL-CREG-2022-0600-M de 07 de octubre de 2022, remitió a consideración de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL el informe de realización del procedimiento de consultas públicas No. IT-CRDS-2022-0032 de 27 de mayo de 2022, y el proyecto de resolución denominado: *“REFORMA A LA NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES”*, al que se adjunta el informe emitido por la Dirección de Asesoría Jurídica No. ARCOTEL-CJDA-2022-0039 de 16 de septiembre de 2022 aprobado por la Coordinación General Jurídica con memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2022-0548-M de 19 de septiembre de 2022 el cual se desprende que el proyecto de regulación guarda conformidad con el ordenamiento jurídico vigente. Y mediante sumilla en el memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2022-0628-M de 18 de octubre de 2022, el Director Ejecutivo aprueba las correcciones realizadas en el proyecto de resolución sobre la base de sus disposiciones emitidas, previo a la suscripción respectiva.

En ejercicio de sus atribuciones legales y reglamentarias,

RESUELVE:

Artículo 1. - Avocar conocimiento y acoger el informe técnico No. IT-CRDS--2022-0032 de 27 de mayo de 2022, remitido con memorando No. ARCOTEL-CREG-2022-0600-M de 07 de octubre de 2022, sobre el proyecto regulatorio denominado: "REFORMA A LA NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES" aprobado por la Coordinación Técnica de Regulación; así como, el informe jurídico Nro. ARCOTEL- ARCOTEL-CJDA-2022-0039, aprobado y remitido por la Coordinación General Jurídica con memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2022-0548-M de 19 de septiembre de 2022.

Artículo 2. - Aprobar la modificación de la NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES, conforme el siguiente detalle:

1. En el Art. 3.- Definiciones.-, agréguese lo siguiente:

"Permanencia mínima: Es el tiempo determinado y aceptado por el usuario, abonado, suscriptor o cliente por mantener el servicio contratado, a cambio de recibir un beneficio otorgado por el prestador. La aceptación podrá realizarse por cualquier medio de contratación válido.

Los beneficios y condiciones serán establecidos por el prestador y comunicados al abonado, cliente o suscriptor; y, podrán ser consultados durante el tiempo de permanencia mínima y hasta doce (12) meses posteriores a su finalización, a través de cualquier canal de atención habilitado por el prestador para el efecto.

Red visitada en roaming internacional: Es la red del prestador de los servicios de telecomunicaciones en las que los usuarios pueden itinerar como parte de la prestación del servicio de Roaming internacional.

Servicio de roaming internacional: Servicio que permite a los usuarios de los servicios móviles continuar utilizando los servicios de voz, SMS y datos con el mismo número de línea o usuario asignado en su país de origen, en el país visitado.

Tratamiento de datos personales: Se estará a la definición establecida en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

2. En el Art. 4.- Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios.-, modifíquese de la siguiente manera:

- Modificar el primer párrafo, del numeral 3, por el siguiente:

“3) Privacidad y protección de datos personales.- Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deben garantizar la privacidad y protección de los datos personales entregados o recogidos, recopilados u obtenidos por cualquier medio de los abonados, suscriptores o clientes, para lo cual implementarán mecanismos necesarios para precautelar la seguridad de dicha información, incluyendo el secreto e inviolabilidad del contenido de sus comunicaciones, con las excepciones previstas en la Ley”.

En el segundo párrafo sustituir la frase “el uso de su información” por el siguiente “el tratamiento de datos personales”.

En el tercer párrafo agregar antes de las palabras “base de datos” las palabras “información y la”.

Luego del tercer párrafo agregar lo siguiente: “El prestador será responsable de la eliminación o anonimización de los datos personales de los abonados, suscriptores y clientes que hayan sido suministrados a terceros para el desarrollo de actividades inherentes, accesorias o complementarias al servicio. La eliminación y la anonimización se la realizará de conformidad al ordenamiento jurídico vigente.”.

- En el párrafo segundo del numeral 6 agregar luego de la frase “retribución de ninguna clase” lo siguiente “o de permanencia mínima”.
- El numeral 8, Medios de pago, reemplazar por el siguiente:

“Las tarifas o precios por la prestación del servicio, serán canceladas por los abonados, suscriptores o clientes a través de los canales de pago que implementen, directa o indirectamente, los prestadores de servicios para la recaudación, sea esta en dinero en efectivo, cheque, giro bancario, depósitos, transferencias, débito bancario, tarjeta de crédito o débito u otros mecanismos de pago legalmente reconocidos.

Cuando las actividades de recaudación se realicen directamente con el personal, infraestructura, aplicativos y desarrollos tecnológicos propios de la prestadora, ésta no podrá cobrar valor alguno al abonado, suscriptor o cliente por comisión de servicios y no aplica en caso de coactiva.”.

- En el párrafo final del numeral 9. Formas de aceptación de la contratación, después de la palabra “físico” agregar lo siguiente “, telefónico”.

Agregar después del párrafo final del numeral 9. Formas de aceptación de la contratación, lo siguiente:

“Los prestadores de los servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción, en el término de tres (3) días contabilizados a partir de la fecha de contratación o activación del servicio, deberán remitir al abonado, suscriptor o cliente

por cualquier medio físico o electrónico, un texto fidedigno que detalle las condiciones de los servicios contratados o el contrato de adhesión.

El usuario podrá ejercer el derecho de devolución o cambio del servicio, conforme lo previsto en el ordenamiento jurídico vigente, dentro del término de quince (15) días posteriores a la activación del servicio, sin solicitar requisito adicional alguno. La devolución del servicio se la realizará a través de la cesación inmediata del contrato de provisión del servicio, y el cambio a través de la modificación total o parcial de las condiciones de prestación pactadas.

El prestador no podrá cobrar ningún valor a los usuarios por concepto de instalación cuando la solicitud de devolución sea por problemas técnicos o por el incumplimiento por parte del prestador de una o varias de las condiciones estipuladas en el contrato suscrito con el abonado, suscriptor o cliente, comprobados por el prestador en el término de hasta cinco (5) días después de presentada la petición. Para estos casos los abonados, suscriptores o clientes deberán indicar los incumplimientos o problemas técnicos aducidos de manera expresa por medio físico, electrónico o telefónico.”.

- Reemplazar el primer inciso del numeral 11) Entrega de copias de contrato, por el siguiente:

“11) Entrega de contrato. - Es obligación del prestador del servicio entregar al abonado, suscriptor o cliente, al momento de la contratación presencial o activación del servicio, copias debidamente fechadas y suscritas de los contratos y de todos sus anexos o de ser el caso, una copia física o digital con la constancia de ser fiel al original. En caso de contratación por otros medios, el prestador tiene la obligación de entregar mediante correo electrónico a quienes lo tengan o personalmente al abonado, suscriptor o cliente el contrato y sus anexos para su firma dentro del término de cinco (5) días posteriores a la contratación o activación del servicio.”.

- Agregar después del párrafo final del numeral 13) Vigencia, lo siguiente:

“Cuando un contrato contemple renovación automática como una de sus condiciones, ésta será notificada por el prestador con quince (15) días de anticipación a su renovación a los medios de contacto registrados por el usuario. Para la renovación no se podrán exigir requisitos adicionales a los previamente solicitados al momento de la contratación inicial.

En caso de no requerir la renovación, el abonado, suscriptor o cliente podrá dar por terminado un contrato de manera presencial, o por un canal, proveedor, intermediario, u otra modalidad.”.

- En el numeral 14) Terminación del contrato, en las causas establecidas para el Prestador del servicio, al final del literal a), agregar: “o la consignación de datos erróneos o falsos”.

Reemplazar el texto señalado en el numeral 14) Terminación del contrato, después de

la frase “Por el Abonado, suscriptor o cliente”, por el siguiente:

- a) Por decisión unilateral del abonado, suscriptor o cliente de dar por terminado el contrato.*
- b) Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación pactada.*
- c) Por incumplimiento de las condiciones contractuales pactadas.*
- d) Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.*

El no cancelar los saldos que estuvieren pendientes al momento de la presentación de la solicitud de terminación no podrá ser considerado como un impedimento para procesar y cancelar el contrato. Esto no significa que el prestador haya renunciado al cobro de dichos valores ya que los podrá cobrar en la forma y plazos establecidos en el ordenamiento jurídico a través de los medios legales correspondientes.”.

- Reemplazar el texto señalado en el numeral 15) Terminación unilateral del contrato, por el abonado, suscriptor o cliente, por el siguiente:

“15) Terminación unilateral del contrato, por decisión unilateral del abonado, suscriptor o cliente.- Sin perjuicio del plazo de vigencia del contrato, los abonados, suscriptores o clientes, podrán darlo por terminado anticipada y unilateralmente, en cualquier tiempo y por cualquier medio físico, telefónico o electrónico, para lo cual deberán notificar al prestador su decisión a través de los medios antes señalados, en cualquier tiempo con al menos quince (15) días calendario de anticipación a la finalización del periodo de facturación en curso. El contrato terminará quince (15) días calendario posteriores a la fecha de presentación de la solicitud. La terminación unilateral no generará multas, penalidades, recargos de valores o costos adicionales de ninguna naturaleza.

Los abonados, suscriptores o clientes deberán cancelar al prestador los valores pendientes por servicios efectivamente prestados o bienes solicitados y recibidos, hasta la terminación efectiva del contrato.

Los saldos pendientes de pago relacionados con cualquiera de los conceptos como, prestación del servicio, equipo terminal, condición de permanencia mínima, no podrán ser impedimento para el libre ejercicio del derecho a la terminación unilateral del contrato, por parte del abonado, suscriptor o cliente, manteniendo únicamente la obligación de pago por los servicios efectivamente utilizados hasta la terminación del contrato, los cuales podrán ser recaudados por el prestador a través de los mecanismos y procedimiento legales correspondientes.

Se entenderá para todos los efectos legales que la portación de un número es una forma de terminación unilateral del contrato, sin embargo, para este caso en particular, el plazo de notificación anticipada previsto para la terminación de los contratos de 15 días no le será aplicable. Para ejercer el derecho a la portabilidad no se exigirá ningún pago adicional hasta en 2 portabilidades por año, únicamente será exigible la cancelación de valores pendientes que correspondan a bienes o servicios solicitados y recibidos.”

- Agregar al final del numeral 17) Mensajes o llamadas.-, el siguiente inciso:

“Las llamadas telefónicas ejecutadas por los prestadores con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista no podrán ejecutarse fuera de los días laborables, esto es de lunes a viernes en horario de 08:00 a 20:00, salvo pedido expreso y previo del abonado, suscriptor o cliente. Toda llamada telefónica realizada por el prestador para estos fines deberá proceder de un número identificado y enmascarado, conforme la normativa vigente.”.

- Reemplazar desde el cuarto inciso del numeral 20) Calidad de servicios.-, por los siguientes:

“Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción conforme a lo establecido en sus títulos habilitantes deberán disponer de canales atención al usuario. En el caso, de que en el título habilitante no contemple la obligación antes citada, deberán al menos implementar uno o varios de los canales de atención detallados a continuación:

- a) Canales presenciales,*
- b) Canales virtuales o digitales,*
- c) Canales telefónicos,*
- d) Entre otras aplicaciones y desarrollos tecnológicos.*

Estos canales estarán destinados para suministrar información, brindar asistencia y atención de reclamos, quejas o denuncias, así como para ofertar y comercializar los bienes y servicios que estime el prestador y que estén de acuerdo con la normativa vigente, los cuales deberán ser puestos en conocimiento y disposición de los abonados, suscriptores o clientes, así como de la ARCOTEL.

Todos los canales de atención deberán estar disponibles de manera continua, permanente y al servicio de los abonados, suscriptores o clientes a excepción de los canales que requieren intervención humana, que será conforme los horarios establecidos por el prestador.

Toda queja, reclamo o denuncia que sea presentado por el abonado, cliente o suscriptor, deberá contar con un número de caso o ticket de atención y obtener una respuesta por parte del prestador en los tiempos establecidos en ordenamiento jurídico vigente. Los prestadores deberán informar a pedido de los abonados, suscriptores o clientes sobre el avance y estado de su queja, reclamo o denuncia, y lo podrán hacer a través de cualquiera de los canales de atención disponibles por el prestador.

En el caso de incumplimientos o violaciones de los derechos de los abonados, clientes o suscriptores, los reclamos o quejas que no han sido resueltos por el prestador del servicio, en relación a la calidad del servicio, a errores de facturación de los servicios, facturación de servicios no contratados, pagos indebidos, o en general por cualquier irregularidad que se hubiere producido en relación con el servicio contratado, los

abonados, clientes o suscriptores podrán presentar sus reclamos, quejas o denuncias ante la ARCOTEL a través de los siguientes canales de atención:

- a) Plataforma GOB.EC*
- b) Atención Presencial (Oficinas de la ARCOTEL).*
- c) PBX-Directo Matriz, Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas.*
- d) Call Center (llamadas gratuitas al número 1800-567567 o número que designe la ARCOTEL).*
- e) Correo Tradicional (oficios), o;*
- f) Cualquier otro medio tecnológico o aplicativo que la ARCOTEL ponga a disposición.*

En las facturas emitidas a los abonados, clientes o suscriptores, deberá incluirse el número telefónico del call center de reclamos del prestador u otros números de contacto o acceso a sistemas de mensajería instantánea destinados a la atención de reclamos, e incluir el siguiente texto:

"Si su reclamo NO ha sido resuelto por el prestador, ingrese su queja a través del formulario respectivo en www.gob.ec."

- En el numeral 21), luego de las palabras "deberán informar" agregar las palabras "a la ARCOTEL y a los abonados, clientes o suscriptores".

Agregar al final del numeral 21) Interrupciones o suspensiones del servicio.-, el siguiente inciso:

"Con el fin de prevenir la suspensión del servicio por falta de pago, los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción deberán notificar al abonado, suscriptor o cliente, los saldos que estén pendientes de pago, a través de cualquier medio físico, electrónico, telefónico u otros, con por lo menos veinte y cuatro (24) horas de anticipación a la fecha de suspensión del servicio."

- Incluir al final del numeral 23) Equipos arrendados o vendidos al abonado/cliente.-, el siguiente párrafo:

"El prestador del servicio no podrá cobrar por el arrendamiento de equipos cuando estos sean parte fundamental e indispensable en la prestación del servicio. Únicamente lo podrá hacer cuando estos sean considerados equipos adicionales solicitados por el abonado, suscriptor o cliente."

En los casos de renovación del contrato, el prestador propenderá al cambio del equipo, cuando este haya alcanzado la obsolescencia tecnológica que impida garantizar la calidad y las condiciones en la prestación del servicio contratado, sin costo adicional para el caso de los equipos que sean parte fundamental e indispensable en la prestación del servicio."

Agregar a continuación del párrafo inicial del literal a) del numeral 25) Tarifas y Facturación.- el siguiente texto:

“Los prestadores de servicios de telecomunicaciones están obligados a incorporar como parte de su oferta comercial, en los servicios que aplique, planes que permitan que los minutos de llamadas, los mensajes de texto y megas de datos, no utilizados en el período de facturación en curso e incluidos en dicho plan, se acumulen para el siguiente período de facturación, en dichos casos el prestador deberá señalar dicha condición en los respectivos Contratos.

Para el o los planes que incluyan acumulación, se imputará primero los minutos de llamadas, los mensajes de texto y megas de datos acumulados, y luego los que correspondan al periodo de facturación en curso.

En caso de terminación de los contratos de los planes que incluyan acumulación, los prestadores deberán a pedido del abonado, suscriptor o cliente mantener el servicio activo por un plazo adicional de hasta un (1) mes, plazo en el cual el abonado, suscriptor o cliente podrá usar los minutos de llamadas, mensajes de texto, megas de datos acumulados, ya cancelados”.

Agregar en el literal i) del numeral 25, el siguiente inciso:

“Todo aquello que no es considerado como contenido mínimo podrá ser o no incorporado por el prestador en los contratos de adhesión”.

Agregar al final del numeral 25), el siguiente literal:

“l) La solicitud de cambio en el tipo de plan contratado o modalidad de contratación, no generará ningún tipo de obligación económica adicional hacia el abonado, cliente o suscriptor, sin embargo, el prestador podrá exigir la cancelación de los valores pendientes de pago que correspondan a bienes o servicios solicitados y recibidos.”.

Agregar a continuación del numeral 27), el siguiente numeral:

“28) Prestación del servicio de Roaming internacional en países de la Comunidad Andina.- La prestación del servicio de Roaming internacional, proporcionada por los proveedores del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual, debe darse, en los términos y condiciones establecidos en la Decisión Nro. 854 de la Comunidad Andina, o aquella que la sustituya o modifique en el futuro, así como en lo contemplado en el ordenamiento jurídico vigente.

Los abonados o usuarios del servicio de Roaming internacional en los países de la Comunidad Andina serán tratados en condiciones similares a los demás usuarios de la red visitada, por lo tanto, no podrán ser objeto de tratamiento discriminatorio o sujetos a prácticas anticompetitivas por parte de los proveedores que administran y gestionan la red visitada.

El servicio de Roaming internacional solo será activado si los abonados/clientes-usuarios

lo solicitan de manera previa y expresa a través de cualquiera de los mecanismos de atención disponibles.

Así mismo, los prestadores deberán garantizar que los abonados/clientes-usuarios en el momento de la activación del servicio de Roaming internacional puedan elegir: (i) que el servicio le sea activado de manera permanente, es decir que pueden hacer uso de este de manera automática cada vez que salgan del país, o por cada vez que lo requieran, o (ii) que sea activado por un límite de tiempo preestablecido, durante el cual el servicio permanecerá activo. Al vencimiento del límite de tiempo elegido por los abonados/clientes-usuarios, sin que medie solicitud alguna de estos, el prestador deberá desactivar el servicio de roaming internacional”.

3. Agregar en el Art. 5.- Condiciones generales que deben cumplir los abonados, suscriptores y clientes.-, después del numeral 10), el siguiente numeral:

“11) En la utilización de servicio de Roaming internacional en los países de la Comunidad Andina de Naciones, el abonado/cliente deberá cumplir con las condiciones establecidas en la Decisión Nro. 854 de la Comunidad Andina o aquella que la sustituya o modifique en el futuro.”.

4. En el numeral 8.4 del Art. 8.- Contenido mínimo de los contratos de adhesión, reemplazar el texto “de la tercera edad”, por: “adulto mayor”.
5. En el artículo 11 literal c) agregar al final lo siguiente: “y habilitará al prestador a cancelar inmediatamente el contrato”.
6. Agregar luego del Art. 18 el siguiente:

“Art. 18.1.- Procedimiento para la reposición de sim card o chip.- Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado, o Servicio Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual, para atender las solicitudes de reposición de sim card’s o chip deberán observar de manera general lo siguiente:

- Atención de las solicitudes de reposición.
- Validación de identidad del usuario.
- Preguntas de seguridad
- Envío de mensaje de confirmación, en los casos que aplique.
- Reposición de sim card

La Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL notificará a los prestadores con el carácter de reservado, el procedimiento detallado para la reposición de la sim card para cumplimiento de los prestadores, el cual podrá ser revisado y actualizado por lo menos cada dos años por la ARCOTEL o cuando se justifique técnicamente el cambio en el mismo.

Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado, o Servicio Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual, podrán implementar procesos o medidas de seguridad adicionales

para la reposición de los sim card, que serán notificados a la ARCOTEL.

7. Reemplazar el texto señalado en el Art. 19.- Límite de líneas a ser empadronadas en modalidad prepago.-, por el siguiente:

“Art. 19. - Límite de líneas a ser empadronadas en modalidad prepago.- Los abonados en modalidad prepago, no podrán empadronar más de cuatro (4) líneas o códigos a su nombre a través de mecanismos electrónicos. En caso de que un abonado requiera empadronar a su nombre más de cuatro (4) líneas, deberá realizar dicho proceso de manera presencial en los Centros de Atención al Usuario o Puntos de Empadronamiento del prestador justificando documentalmente su necesidad y certificando que no destinará el servicio de ninguna de las líneas o códigos objeto del empadronamiento a la reventa o comercialización.

En caso de que el prestador identifique que las líneas empadronadas han sido destinadas a la reventa o comercialización procederá a cancelarlas, sin necesidad de notificación alguna al abonado.”.

8. Agréguese las siguientes disposiciones transitorias:

“Cuarta. - Una vez que la presente reforma entre en vigencia con su publicación en el Registro Oficial, los prestadores de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción tienen el plazo máximo de cuatro (4) meses, para realizar la adecuación de sus sistemas.”.

“Sexta. - Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de servicios de radiodifusión por suscripción una vez publicada la presente Norma Técnica en el Registro Oficial, deberán presentar a la ARCOTEL, en un término de treinta (30) días, los modelos de contratos de adhesión actualizados en caso de existir modificaciones, para su inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones. La ARCOTEL inscribirá y registrará los mismos en el término de sesenta (60) días; en caso de no existir pronunciamiento por parte del Regulador se entenderán inscritos y registrados, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 50 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones”.

9. En el ANEXO 2 del MODELO REFERENCIAL DE CONTRATO DE ADHESIÓN:

Reemplazar el texto señalado en el párrafo final de la cláusula 4), por el siguiente:

“La permanencia mínima se acuerda, sin perjuicio de que el abonado/suscriptor conforme lo determina la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, pueda dar por terminado el contrato en forma unilateral y anticipada, y en cualquier tiempo, previa notificación por medios físicos, telefónicos o electrónicos al prestador, con por lo menos quince (15) días calendario de anticipación. El contrato terminará quince (15) días calendario posteriores a la fecha de presentación de la solicitud.”.

Reemplazar el texto señalado en el párrafo final de la cláusula 8), por el siguiente:

“Si su reclamo NO ha sido resuelto por el prestador, ingrese su queja a través del formulario respectivo en www.gob.ec.”.

La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, el 21 de octubre de 2022

Mgs. Juan Carlos Soria Cabrera
DIRECTOR EJECUTIVO (E)
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Ing. Víctor Salazar	Mgs. Verónica Villalba Directora Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones	Mgs. Marcelo Mora Coordinador Técnico de Regulación
Ing. Paulina Zhunio Aspectos técnicos		
Abg. Alex Becerra Aspectos jurídicos		