

RESOLUCIÓN TEL-061-03-CONATEL-2012

CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 11 de la Constitución de la República del Ecuador, respecto del ejercicio de los derechos dispone que estos se regirán entre otros por los siguientes principios: "2. Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades.. . (..) El Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad".

Que, de acuerdo con el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador, las personas usuarias y consumidoras "... 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....".

Que, de acuerdo con el artículo 66 de la Carta Magna, se reconoce y garantiza a las personas los siguientes "4. Derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación; y, "25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características".

Que, los artículos 313 y 341 de la Norma Suprema prevé, que el Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos como lo es el servicio público de telecomunicaciones, respecto del cual éste debe garantizar que su provisión responda a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad; así mismo, el Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación.

Que, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones es el competente para dictar las políticas del Estado con relación a las Telecomunicaciones; así como realizar todo acto que sea necesario para el mejor cumplimiento de sus funciones y de los fines de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada y su Reglamento.

Que, el artículo 39 de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, dispone: "Art. 39.- Protección de los derechos de los usuarios.- Todo usuario tiene derecho a recibir el servicio en las condiciones contractuales estipuladas con el proveedor del servicio, y a que dichas condiciones no sean modificadas unilateralmente sin su consentimiento, salvo por fuerza mayor a ser indemnizados por el incumplimiento a dichos términos contractuales por parte del proveedor del servicio.:" "Las tarifas reflejarán los costos de eficiencia basados en los parámetros internacionales y se facturarán por tiempo efectivo de uso, establecido en horas, minutos y segundos, según corresponda. Los ajustes tarifarios se realizarán de manera gradual."

Que, el artículo 88 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, determina que corresponde al CONATEL: "b) Regular la prestación de los servicios de telecomunicaciones"; "e) Dictar las medidas necesarias para que los servicios de telecomunicaciones se presten con niveles apropiados de calidad y eficiencia.;" "d) Dictar normas para la protección de los derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y usuarios;"

Que, el artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, prevé que son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución los siguientes: "2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima

calidad, y a elegirlos con libertad"; "4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar"; "5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida; ..".

Que, el artículo 17 de la citada Ley, contempla como obligaciones de los proveedores, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.

Que, el artículo 18 de la misma Ley, señala que todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, tarifa, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento.

Que, el artículo 55 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, establece que constituyen prácticas abusivas de mercado, y están absolutamente prohibidas al proveedor, entre otras, las siguientes: "3. *Enviar al consumidor cualquier servicio o producto sin que éste lo haya solicitado*".

Que, de acuerdo con el artículo 21 del Reglamento para la prestación del Servicio Móvil Avanzado, constituyen obligaciones de los prestadores del SMA: Cumplir con las resoluciones del CONATEL, Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y Superintendencia de Telecomunicaciones; Prestar el servicio a las personas que lo soliciten, en condiciones equitativas, sin establecer discriminaciones; Prestar el servicio en los términos y condiciones establecidos en el contrato de prestación del SMA suscrito con los abonados.

Que, conforme el artículo 23 del referido reglamento, los usuarios tienen derecho a: Recibir tratamiento no discriminatorio y equitativo en cuanto a las condiciones de acceso y prestación del servicio; y, Conocer cualquier variación en las condiciones técnicas de la prestación del servicio.

Que, los contratos de Concesión para la Prestación de Servicio Móvil Avanzado, del Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional, los que podrán prestarse a través de Terminales de Telecomunicaciones de uso Público y Concesión de las bandas de frecuencias esenciales, celebrados entre la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y OTECEL S.A. el 20 de noviembre de 2008, y entre la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y CONECEL S.A. el 26 de agosto de 2008, estipulan lo siguiente: "*DOCE PUNTO DIECISIETE (12.17) Cumplir con las Regulaciones, resoluciones y disposiciones del CONATEL, de la SENATEL y de la SUPTEL, dentro de sus respectivas competencias, de conformidad con la Legislación Aplicable.*"; "*DOCE PUNTO VEINTIOCHO (12.28) Prestar los servicios a los Usuarios en los términos y condiciones establecidos en sus contratos;*" "*DOCE PUNTO VEINTINUEVE (12.29) Cobrar a los Usuarios las tarifas conforme a la Legislación Aplicable, y al presente Contrato;*".

Que, la Cláusula 25, de estos títulos habilitantes, señala que la Sociedad Concesionaria, por la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, tendrá derecho a liquidar, facturar y recaudar de sus Usuarios, de acuerdo con sus Planes Tarifarios, la Legislación Aplicable, el Contrato, el Anexo Cuatro, el Ordenamiento Jurídico Vigente y su estatuto social.

Que, la Cláusula 41, de estos contratos, se prevé que los usuarios tienen derecho a disponer de información veraz, clara, completa, oportuna y adecuada que les permita conocer las características esenciales de los bienes y servicios que ofrezca la Sociedad Concesionaria (naturaleza, calidad, cantidad y precios) y reivindicar todos los derechos de los Usuarios de conformidad con el Ordenamiento Jurídico Vigente.

Que, la cláusula 41, numeral 41.5, señala que es *derecho de los usuarios que las condiciones de prestación de los servicios concesionados se establezcan en los modelos de contratos de adhesión*

que deben ser aprobados por el CONATEL; y el numeral 41.7, establece que los usuarios, en cualquier modalidad de prestación de los servicios, tienen derecho a conocer la composición y condiciones del Plan Tarifario que la Sociedad Concesionaria fije por la prestación de sus servicios, y a que las mismas no excedan los techos tarifarios y estén de acuerdo con los criterios de fijación establecidos en el contrato; así como que la Sociedad Concesionaria deberá informar por cualquier medio efectivo al usuario la composición y condiciones de los Planes Tarifarios, previa la contratación de los servicios.

Que, la cláusula 44, numeral 44.8, dispone que la Sociedad Concesionaria no podrá prestar un servicio con pago que el usuario no haya solicitado expresamente.

Que, la cláusula 46, numeral 46.3, establece que la facturación y tasación de los servicios de voz del SMA y Larga Distancia Internacional se efectuará por el Tiempo Efectivo de Uso expresado en minutos y segundos; y el numeral 46.4, que la facturación y tasación de llamadas completadas a servicios de mensajes de voz se iniciará una vez que el casillero de voz del Usuario B emita el tono de tasación. No se facturarán el tiempo de duración del mensaje de la operadora que indique que la llamada será transferida al casillero de voz ni los intentos de llamada no completados.

Que, el Contrato de Concesión del Servicio Móvil Avanzado celebrado entre la SENATEL y la CNT EP. (extinta TELECSA S.A.), de fecha 3 de abril de 2003, e inscrito en la misma fecha en el Registro Público de Telecomunicaciones, estipula en la cláusula 7, lo siguiente: "*Son obligaciones de la Sociedad Concesionaria, además de las que se deriven del texto del presente Contrato, las establecidas en las Leyes Aplicables, en especial la Ley Especial de Telecomunicaciones, el Reglamento General, el Reglamento del Servicio Móvil Avanzado, Reglamento de Tarifas por el Uso de Frecuencias, las Resoluciones de la Superintendencia, las Resoluciones y disposiciones que dicte el CONATEL o la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones en materias de su competencia y que estén vigentes durante el plazo de la Concesión.*".

Que, con fecha 1 de junio de 2011, la SENATEL suscribió las "*Condiciones Generales para la prestación de los servicios de telecomunicaciones*" con CNT EP, documento que contempla la incorporación de un anexo para la prestación del Servicio Móvil Avanzado, el que no ha sido agregado hasta la presente fecha, razón por la cual, respecto del SMA, la CNT E.P. debe continuar prestando dicho servicio en los términos, plazos y condiciones estipulados en el Contrato de Concesión del Servicio Móvil Avanzado suscrito entre la SENATEL y la extinta TELECSA S.A., el 3 de abril de 2003.

Que, mediante oficio STL-2011-0362 de 2 de mayo de 2011, dirigido al señor Presidente del Consejo Nacional de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones solicitó que se ponga en conocimiento del Consejo Nacional de Telecomunicaciones, el contenido del Informe Técnico IT-DPS-2011-0120 referente al "ANÁLISIS DEL TROMBONING EN EL SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL EN LAS LLAMADAS ENTRANTES DESVIADAS AL SISTEMAS DE BUZÓN DE MENSAJES", con la finalidad de que en beneficio de los usuarios del Servicio Móvil Avanzado, se prohíba a las operadoras del SMA el cobro a sus usuarios "roamers" por la recepción de mensajes de voz, cuando se utiliza el servicio de ROAMING INTERNACIONAL; sin embargo de que lo que sí deben cobrar las empresas operadores móviles, es cuando los usuarios "roamers" deciden escuchar el mensaje de voz. El Órgano de Control señala además que uno de los efectos del tromboning es la "*Frustración en los usuarios "billing shock" al momento de pagar sus facturas de roaming por un servicio del cual no tienen control*", quizá debido a la falta de información clara y oportuna por parte de los operadores respecto de los costos asociados al servicio, así como por la inexistencia de regulación.

Que, el "tromboning", consiste en que un usuario del SMA perteneciente a la Red Local llama a un roamer (usuario de Roaming) y este último no contesta la llamada, debido a que está ocupado o no desea contestar en el país de visita, entonces la red visitante enruta la llamada al sistema de buzón de mensajes (VMS) que se encuentra en la red local, es decir la llamada es devuelta (*call forwarding*) hacia el país de origen, donde está situado el sistema de buzón de voz, ocasionado



que se encarezca la llamada al recorrer dos tramos de larga distancia internacional y que los usuarios roamers paguen las tarifas internacionales por el depósito de mensaje de voz, sujetándose a las tarifas que el operador local cobre conforme sus condiciones de prestación de roaming internacional.

Que, la SUPERTEL informa que las empresas prestadoras del SMA no dan un mismo tratamiento a las llamadas para recepción de mensajes de voz cuando el usuario B (roamer) no contesta o tiene apagado su equipo, ya que existe cobro a los usuarios de OTECEL S.A. y CNT E.P. por dejar el mensaje de voz, el cual se lo realiza por tromboning; mientras que CONECEL S.A. deshabilita el call forwarding para evitar el tromboning, pero a la vez imposibilita dejar un mensaje de voz.

Que, por principio constitucional los usuarios tienen derecho a ser atendidos en condiciones similares y a gozar de los mismos beneficios y facilidades, en este caso, respecto del servicio roaming internacional y desde la perspectiva del consumidor, el "tromboning" en el servicio roaming internacional y su aplicación en el Ecuador, evidencia que los usuarios de un mismo servicio no gozan de iguales beneficios, condiciones y facilidades dado que cada operadora establece distintos procedimientos, bien sea para su cobro o para la deshabilitación del casillero de voz, por lo que corresponde al CONATEL dictar normas para la protección de los derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de los usuarios, en este caso de los abonados del Servicio Móvil Avanzado, respecto del servicio de roaming internacional.

Que, el informe remitido por la SUPERTEL indica entre otros aspectos, que la normativa vigente de la Unión Europea prohíbe el cobro por parte de los operadores móviles a los Usuarios ROAMERS por la recepción de mensajes de voz (Llamadas Entrantes desviadas al sistema de buzón de mensajes) cuando se utiliza el servicio de ROAMING INTERNACIONAL; existiendo en el mercado actual varias empresas que ofrecen soluciones y eliminan la problemática del tromboning internacional, cuya operación contempla básicamente que, cuando el roamer no contesta la llamada, la red visitada envía hacia la red origen de regreso la llamada internacional para el acceso hacia la plataforma del voicemail, en ese instante se liberan los recursos de esta llamada internacional, y se completa la llamada hacia el voicemail de forma local; de esta manera el cobro de la llamada se efectúa de manera local y no como llamada internacional.

Que, regular el tromboning en el servicio roaming internacional en llamadas entrantes desviadas al sistema de buzón de mensajes del Servicio Móvil Avanzado, se fundamenta en el artículo 314 de la Constitución de la República del Ecuador que precisa que el Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación; así como, en el literal d) del artículo 88 Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones que señala: "d) *Dictar normas para la protección de los derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y usuarios;*".

Que, mediante oficio SNT-2011-1910 de 30 de diciembre de 2011, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones remitió a consideración del Consejo Nacional de Telecomunicaciones, el informe técnico - jurídico relativo a la petición realizada por la Superintendencia de Telecomunicaciones, concluyendo que dicha petición es viable con el uso de las soluciones tecnológicas mencionadas en el informe del Órgano de Control, debiendo establecerse regulatoriamente la disponibilidad de esta facilidad (buzón de mensajes de voz) cuando el abonado se encuentra haciendo uso de roaming internacional, así como la prohibición de cobro a los usuarios roamers por la recepción de mensajes de voz.

En uso de sus facultades,

RESUELVE:

ARTÍCULO UNO.- Avocar conocimiento del informe presentado por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones mediante oficio SNT-2011-1910.

ARTÍCULO DOS.- Las prestadoras del Servicio Móvil Avanzado mantendrán la facilidad de la prestación del servicio para la recepción de mensajes de voz, cuando el abonado se encuentra en uso de roaming internacional.

ARTÍCULO TRES.- En aplicación de lo dispuesto en el artículo dos, los prestadores del SMA incluso cuando los usuarios o abonados se encuentran en roaming internacional, no podrán cobrar por la recepción de mensajes de voz. Aplicará el cobro conforme las condiciones de roaming internacional establecidas por el prestador del SMA, cuando el abonado en roaming internacional desee escuchar sus mensajes de voz.

ARTÍCULO CUATRO.- Las prestadoras del SMA, deben informar a sus usuarios mediante cualquier mecanismo, las condiciones de activación del servicio de roaming internacional, así como las tarifas a aplicarse cuando el abonado en roaming internacional desee escuchar sus mensajes de voz.

ARTÍCULO CINCO.- Encárguese a la Secretaría del CONATEL, la notificación de la presente resolución a la SUPERTEL, SENATEL, y a las prestadoras del Servicio Móvil Avanzado.

La presente resolución es de ejecución inmediata.

Dado en Manta, el 07 de febrero de 2012.



ING. JAVIER VÉLIZ MADINYÁ
PRESIDENTE DE CONATEL



LIC. VICENTE FREIRE RAMÍREZ
SECRETARIO DEL CONATEL