

**RESOLUCION TEL-511-12-CONATEL-2011****CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES****CONATEL****CONSIDERANDO:**

Que, la Constitución de República del Ecuador establece en el artículo 52, que 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, indicando que 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.

Que, el numeral 25 del artículo 66 de la misma Carta Magna, establece que se reconoce y garantizará a las personas 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, en el Registro Oficial N° 770 del 30 de agosto de 1995, se publicó la Ley Reformatoria a la Ley Especial de Telecomunicaciones, mediante la cual se crea el Consejo Nacional de Telecomunicaciones CONATEL.

Que, de conformidad con el Art. 33.1 de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada el Consejo Nacional de Telecomunicaciones es el ente de administración y regulación de las telecomunicaciones en el país.

Que, el Artículo 5 de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada establece que todas las personas naturales o jurídicas, ecuatorianas o extranjeras, tienen el derecho a utilizar los servicios públicos de telecomunicaciones, condicionado a las normas establecidas en los reglamentos y al pago de las tasas y tarifas respectivas; indicando además que las empresas legalmente autorizadas establecerán los mecanismos necesarios para garantizar el ejercicio de los derechos de los usuarios.

Que, el Reglamento para la prestación del Servicio Móvil Avanzado, establece en el artículo 21, que constituyen obligaciones de los prestadores del SMA, el cumplir con las resoluciones del CONATEL, Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y Superintendencia de Telecomunicaciones; el presentar para aprobación del CONATEL, el contrato de prestación del SMA que suscribirá con el usuario; el prestar el servicio a las personas que lo soliciten, en condiciones equitativas, sin establecer discriminaciones; el prestar el servicio en los términos y condiciones establecidos en el contrato de prestación del SMA suscrito con los abonados; entre otras.

Que, el artículo 23 del mismo reglamento establece, entre otras cosas, que los usuarios tendrán derecho a recibir tratamiento no discriminatorio y equitativo en cuanto a las condiciones de acceso y prestación del servicio; y a escoger libremente el plan de servicio al cual estará vinculado, de entre los ofrecidos por el prestador del SMA.

Que, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones a nombre del Estado Ecuatoriano y debidamente autorizado por el CONATEL, con fecha el 20 de noviembre de 2008, suscribió el Contrato 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





## RESOLUCION TEL-511-12-CONATEL-2011

Telecomunicaciones de uso público y Concesión de las bandas de frecuencias esenciales, con la operadora OTECEL S.A.

Que, el mencionado contrato establece en la cláusula Cuarenta y uno, numeral 41.1 *"En la prestación de los servicios, la Sociedad Concesionaria respetará los derechos de los Usuarios que fueren previstos en el contrato de adhesión, en este contrato y en el Ordenamiento Jurídico Vigente, será responsable por las acciones que se deriven de las trasgresión a dichos derechos en la prestación de tales servicios, así como por las condiciones deficientes de los productos y servicios que se ofrezcan. "*

Que, adicionalmente, en dicho título habilitante, se establece lo siguiente: en la cláusula Cuarenta y uno, numeral 41.2 *"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."*; en la cláusula Cuarenta y uno, numeral 41.5 *"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. Los Usuarios tienen derecho a que los términos de los contratos de adhesión no sean modificados unilateralmente por la Sociedad Concesionaria, para la modificación se requerirá de la autorización expresa del usuario por cualquier medio... "*; en la cláusula Cuarenta y uno, numeral 41.7 *"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 presente Contrato. 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, en la cláusula cuarenta y tres, numeral 43.1 del contrato de concesión del operador OTECEL SA, se estipula que *"La Sociedad Concesionaria proporcionará los servicios al Usuario sin condicionarle la compra o arrendamiento de determinado equipo o servicio y sin que se incluya el cargo o costo de determinado equipo o servicio como parte de las tarifas, costos o gastos para los Servicios Concesionados."*

Que, mediante Resolución No. 436-15-CONATEL-2009 de 08 de diciembre de 2009, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones resolvió, aprobar el modelo de "Contrato de Adhesión (CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIO MÓVIL AVANZADO) de la empresa OTECEL S.A".

Que, la Superintendencia de Telecomunicaciones con oficio No. STL-2011-0222 de 24 de marzo de 2011, en relación con el Contrato de Prestación de Servicio Móvil Avanzado de OTECEL S.A, aprobado mediante resolución No. 436-15-CONATEL-2009, solicita que con la finalidad de que los usuarios del Servicio Móvil Avanzado conozcan las condiciones y tarifas, se modifique el contrato de adhesión aprobado mediante resolución No. 436-15-CONATEL-2009 de 08 de diciembre de 2009.

Que, mediante oficio No. SNT-2011-0744 de 06 de mayo de 2011, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones remite a consideración del CONATEL el informe elaborado con relación a la petición realizada por la Superintendencia de Telecomunicaciones.

En ejercicio de sus atribuciones,

**RESUELVE:**



**RESOLUCION TEL-511-12-CONATEL-2011**

**ARTICULO UNO.-** Acoger en todas sus partes el informe Técnico - Legal emitido por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, y remitido al CONATEL con oficio No. SNT-2011- 0744 de 06 de mayo de 2011.

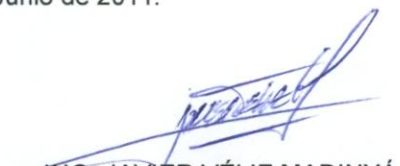
**ARTICULO DOS.-** Reformar el contrato de adhesión aprobado a OTECEL S.A. mediante resolución No. 436-15-CONATEL-2009 de 08 de diciembre de 2009, y eliminar del texto del SCRIPT DE VENTAS DE CLIENTES POSPAGO la frase "*Todas las líneas GSM comercializadas en Movistar vienen con el servicio de Roaming activado y LDI activado*"

**ARTICULO TRES.-** Se dispone al operador OTECEL S.A. que habilite la prestación de los servicios de Roaming Internacional y de Larga Distancia Internacional únicamente a los clientes que, una vez implementada la modificación del SCRIPT DE VENTAS DE CLIENTES POSPAGO, acepten la activación de dichos servicios, independientemente de la tecnología asociada con el equipo o la línea asignada.

**ARTICULO CUATRO.-** Notificar con la presente resolución a través de la Secretaria del CONATEL a la operadora OTECEL S.A., a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y a la Superintendencia de Telecomunicaciones.

La presente resolución es de ejecución inmediata.

Dado en Quito D.M., el 14 de Junio de 2011.



ING. JAVIER VÉLIZ MADINYÁ  
PRESIDENTE DEL CONATEL



LIC. VICENTE FREIRE RAMÍREZ  
SECRETARIO DEL CONATEL