

## RESOLUCIÓN-TEL-654-21-CONATEL-2010

## CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

## CONATEL

## CONSIDERANDO:

Que, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, CONATEL, de conformidad con lo dispuesto en el artículo innumerado 1 del Art. 10 de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, es el ente de administración y regulación de las telecomunicaciones en el país.

Que, el artículo 21, numeral 16, del Reglamento para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado, establece que constituyen obligaciones de los prestadores del SMA: ... 16) *Presentar para aprobación del CONATEL, el contrato de prestación del SMA que suscribirá con el usuario;*"

Que, la cláusula 12, numeral 12.21, del 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 Telecomunicaciones de uso público y Concesión de las bandas de frecuencias esenciales, celebrado entre la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y CONECEL S.A. el 26 de agosto de 2008, estipula: "*Cláusula Doce.- Obligaciones generales.- Son obligaciones de la Sociedad Concesionaria, además de las que se deriven del texto del presente Contrato y las establecidas en la Legislación Aplicable, las siguientes: ... DOCE PUNTO VEINTE Y UNO (12.21) Presentar, en un plazo de sesenta (60) días para la aprobación del CONATEL los modelos de contrato para la prestación de servicios a ser suscritos con los Clientes, que deberán observar los requisitos que señale la Legislación Aplicable y el Ordenamiento Jurídico Vigente.*"

Que, mediante oficio DJYR-1330-2008 de 20 de noviembre de 2008, ingresado a la Dirección del Litoral de la SENATEL con trámite No. 1262, CONECEL S.A. presentó el modelo de contrato a ser suscrito con sus clientes en atención al punto 12.21 de la Cláusula Doce del 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 telecomunicaciones de uso público y concesión de las bandas de frecuencias esenciales, celebrado entre la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y CONECEL S.A. el 26 de agosto de 2008.

Que, con memorando DRL-2008-1180 de 21 de noviembre de 2008, la Dirección del Litoral de la SENATEL remitió a la Dirección General Jurídica el oficio indicado en el punto anterior.

Que, mediante memorando DGJ-2008-2044 de 03 de diciembre de 2008, la Dirección General Jurídica, solicitó a la Dirección General de Gestión de los Servicios de las Telecomunicaciones realice el informe técnico correspondiente respecto del modelo de contrato a ser suscrito entre CONECEL S.A. y sus clientes.

Que, con memorando DGGST-2008-0078 de 03 de febrero de 2009, se remitió a la Dirección General Jurídica el informe técnico del caso, indicando la necesidad de que se remitan el contrato de adhesión de la modalidad prepago y todos los anexos correspondientes.

Que, mediante oficio DGJ-2009-0098 de 09 de febrero de 2009, la Dirección General Jurídica puso en conocimiento de CONECEL S.A. las observaciones realizadas al modelo de contrato a ser suscrito con sus clientes.

Que, con memorando DGJ-2009-0597 de 11 de mayo de 2009, la Dirección General Jurídica remite al área técnica, el oficio DJYR-0445-2009, ingresado en esta Secretaría con hoja de trámite HT-2008-6395 de 4 de mayo de 2009, documento en el cual CONECEL S.A., remitió un nuevo modelo de contrato de adhesión.

Que, mediante oficio DGJ-2009-0436 de 30 de junio de 2009, la Dirección General Jurídica puso en conocimiento de CONECEL S.A. las observaciones realizadas al modelo de contrato a ser suscrito con sus clientes.



Que, con memorando DGJ-2009-1077 de 13 de agosto de 2009, la Dirección General Jurídica remite al área técnica el oficio DJYR-778-2009 de 15 de julio de 2009, mediante el cual CONECEL S.A. envía nuevamente el modelo de contrato de adhesión.

Que, mediante memorando DGGST-2009-0826 de 15 de septiembre de 2009, la Dirección General de Gestión de los Servicios de Telecomunicaciones, remite a la Dirección General Jurídica, el informe correspondiente sobre el modelo de Contrato de Adhesión para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado a ser suscrito entre CONECEL S.A. y sus clientes; y con memorando DGJ-2010-0279, de 24 de febrero de 2010, la Dirección General Jurídica, emitió el respectivo informe legal. Dichos informes fueron remitidos al CONATEL con oficio SNT-2010-0155, de 25 de febrero de 2010.

Que, con oficio No. ITC-20-1208, de 11 de mayo de 2010, trámite No. 2010-26438, de 14 de mayo de 2010, la SUPERTEL señaló observaciones a las condiciones del servicio prepago y pospago de los contratos de Adhesión de CONECEL S.A.

Que, mediante memorando DGJ-2010-0910, de 31 de mayo de 2010, la Dirección General Jurídica y la Dirección General de Gestión de los Servicios de Telecomunicaciones, analizaron las observaciones formuladas por la SUPERTEL a fin de que la Operadora modifique el texto de los contratos de adhesión, lo cual fue notificado con oficio No. SNT-2010-0524, de 1 de junio de 2010.

Que, con oficio No. DJYR-907-2010, de 14 de junio de 2010, CONECEL S.A. contestó las observaciones y remitió nuevos contratos de adhesión del servicio móvil avanzado en la modalidad pospago y prepago.

Que, mediante memorando DGJ-2010-0623, 21 de junio de 2010, las antes citadas direcciones, emitieron un nuevo informe, el cual se notificó a la Operadora con Oficio SNT-2010-0617, de 23 de junio de 2010, para que se realicen modificaciones a los textos de los contratos de adhesión.

Que, con oficio SNT-2010-862, de 15 de agosto de 2010, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, reiteró la solicitud para que se remitan los contratos de adhesión del servicio móvil avanzado para la modalidad pospago y prepago incorporando las respectivas observaciones realizadas por las Direcciones Generales Jurídicas y de Gestión de los Servicios de Telecomunicaciones.

Que, mediante oficio No. DJYR-1303-2010, de 23 de agosto de 2010, HT 34991, CONECEL S.A. remite el último modelo de del "contrato de Prestación del Servicio Móvil Avanzado y Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional a celebrarse entre CONECEL S.A. y El Cliente"; y, las "Condiciones del Servicio de Prepago del SMA".

Que, el informe contenido en el memorando DGGST-2010-0976, de 24 de septiembre de 2010, señala que el "Contrato de Prestación del Servicio Móvil Avanzado y Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional a celebrarse entre CONECEL S.A. y El Cliente", y las "Condiciones del Servicio de Prepago del SMA", cumplen con los parámetros técnicos y jurídico aplicables a esta clase de instrumentos, siendo necesario únicamente que en la cláusula 18 de las "Condiciones del Servicio de Prepago del SMA", se especifique adecuadamente el texto de la misma a fin de que se asegure el cobro de los servicios efectivamente contratados por el abonado.

Que, mediante oficio SNT-2010-1152 de 04 de octubre de 2010, se remitió para conocimiento del CONATEL el informe Técnico-Jurídico relacionado al Contrato para la prestación del Servicio Móvil Avanzado de la operadora CONECEL S.A.

En ejercicio de sus atribuciones,

#### RESUELVE:

**ARTÍCULO UNO.** Acoger el informe presentado por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones con Oficio No. SNT-2010-1152 de 04 de octubre de 2010, y aprobar el modelo de "Contrato de Prestación del Servicio Móvil Avanzado y Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional a celebrarse entre CONECEL S.A. y El Cliente", y las "Condiciones del Servicio de Prepago del



SMA", presentados por CONECEL S.A., a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, con Oficio DJYR-1303-2010, el 23 de agosto de 2010, con las siguientes observaciones:

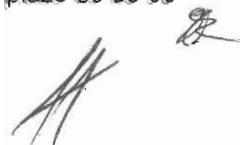
#### CONDICIONES DEL SERVICIO PREPAGO

- Que en las tarjetas Prepago se incluya un texto que indique que los usuarios que tengan reclamos, pueden comunicarse al número telefónico del Centro de Atención al Usuario de la SUPERTEL, conforme lo acogido de manera expresa por CONECEL S.A. en oficio No. DJYR-907-2010 de 14 de junio de 2010.
- El texto de la cláusula Doce dirá: "...caso contrario, el Cliente deberá comunicar a CONECEL, por cualquier medio, en cualquier momento y sin costo alguno, su intención de no recibir la información a la que se refiere el presente numeral."
- En la cláusula Dieciséis, deberá añadirse al final "...El teléfono deberá estar desbloqueado."
- En la cláusula Dieciocho, deberá añadirse luego de "CONECEL", "...y solicitados por el usuario."

#### CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO Y SERVICIOS TELEFÓNICO DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL ENTRE CONECEL Y EL CLIENTE.

- El numeral 2.1 de la cláusula Segunda, dirá: "CONECEL se obliga a proporcionar al CLIENTE los SERVICIOS durante las veinticuatro horas del día, de acuerdo a las condiciones del plan contratado, que han sido debidamente informadas al CLIENTE, quien declara conocerlas."
- En el numeral 2.2 de la cláusula Segunda, se deberá incluir específicamente el URL de la página Web de la operadora, así como el número o números telefónicos del Call Center.
- En el numeral 3.2 de la cláusula Tercera, cambiar "fecha de emisión de la factura" por "fecha de vencimiento de la factura", para conformidad con el artículo 39 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.
- En la cláusula Cuarta, numeral 4.1, incluir la palabra "solicitados", luego de "LOS SERVICIOS".
- En el numeral 4.8 de la cláusula Cuarta, dirá: "...caso contrario, el Cliente deberá comunicar a CONECEL, por cualquier medio, en cualquier momento y sin costo alguno, su intención de no recibir la información a la que se refiere el presente numeral."
- En la cláusula Novena, especificar en el numeral 9.1, literal 9.1.1, que el plazo es de 90 días en lugar de 30, para concordancia con el régimen de línea activa.
- En la cláusula Novena, incluir en el numeral 9.1, "9.1.7 El mal uso por parte del cliente en llamadas falsas o maliciosas a servicios de emergencia, al ser primera vez."
- En la cláusula Novena, incluir en el numeral 9.2, "9.2.5 El mal uso por parte del cliente en llamadas falsas o maliciosas a servicios de emergencia, cuando sea reincidencia."
- En la cláusula Décima, especificar en el numeral 10.1, literal 10.1.5, que el plazo es de 90 días en lugar de 30, para concordancia con el régimen de línea activa.

4




- En el numeral 10.1, literal 10.1.6 de la cláusula Décima, cambiar "8.1.2 de la cláusula octava" por "9.1.2 de la cláusula novena".
- En el numeral 11.3 de la cláusula Undécima, especificar al final "...el *CLIENTE* deberá cancelar el valor restante del equipo.", en lugar de "...el *CLIENTE* deberá cancelar el valor del equipo."
- En el numeral 12.9 de la cláusula Duodécima, añadir: "La operadora declara que entrega el equipo en buen estado."
- En el numeral 14.1 de la cláusula Décimo Cuarta, debe decir "El Cliente declara que ha solicitado a CONECEL S.A. para la prestación de los *SERVICIOS* materia de este contrato, y por lo tanto, deja expresa constancia de que conviene libremente con CONECEL S.A. en las cláusulas y estipulaciones detalladas en el presente contrato. CONECEL S.A. señala que ha entregado toda la información, la cual es adecuada, veraz, completa, clara y oportuna sobre el *PLAN TARIFARIO*, sobre las condiciones de los *SERVICIOS* y de los *EQUIPOS*, y de las demás condiciones del presente contrato.", conforme el texto propuesto por la SENATEL en memorando No. DGJ-2010-910 de 31 de mayo de 2010.
- Eliminar el numeral 14.2 de la cláusula Décimo Cuarta.
- Eliminar el numeral 14.4 de la cláusula Décimo Cuarta.

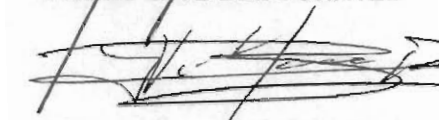
**ARTÍCULO DOS.-** Notificar con la presente resolución a la empresa CONECEL S.A., a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, y a la Superintendencia de Telecomunicaciones.

La presente resolución es de ejecución inmediata.

Dado en Quito, el 22 de octubre de 2010



ING. JAIME GUERRERO RUIZ  
PRESIDENTE DEL CONATEL



LCDO. VICENTE FREIRE RAMIREZ  
SECRETARIO DEL CONATEL