RESOLUCIÓN TEL-477-16-CONATEL-2012

EL CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

CONATEL

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución de la República, dentro de los derechos del buen vivir, con relación a la comunicación e información, dispone: "Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: "2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.";

Que, la Norma Suprema, dentro de los derechos de libertad, en su artículo 66, reconoce y garantiza a las personas: "4. Derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación", "16. El derecho a la libertad de contratación", "19. El derecho a la protección de los datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley.", "21. El derecho a la inviolabilidad y al secreto de la correspondencia física y virtual; esta no podrá ser retenida, abierta ni examinada, excepto en los casos previstos en la ley, previa intervención judicial y con la obligación de guardar el secreto de los asuntos ajenos al hecho que motive su examen. Este derecho protege cualquier otro tipo o forma de comunicación", "23. El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo", "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", "29.d Que ninguna persona pueda ser obligada a hacer algo prohibido o a dejar de hacer algo no prohibido por la ley";

Que, la Constitución de la República, con relación a las personas usuarias y consumidoras, dispone: "Art. 52.- 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.".-"Art. 55.- Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas.- Para el ejercicio de este u otros derechos, nadie será obligado a asociarse.";

Que, la Constitución de la República, señala en los artículos 313, 314, 315 y 316 que las telecomunicaciones y el espectro radioeléctrico, se considerarán sectores estratégicos, respecto de los cuales el Estado se ha reservado las potestades de administración, regulación, control y gestión, siendo su responsabilidad, la provisión de servicios públicos de telecomunicaciones, en forma directa a través de empresas públicas y por excepción, mediante delegación;

Que, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones es el ente de administración y regulación de las telecomunicaciones en el país;

Que, de conformidad con el Capítulo VI, Título I, artículos innumerados, agregados por la Ley No. 94 reformatoria a la Ley Especial de Telecomunicaciones, publicada en el Registro Oficial 770 de 30 de agosto de 1995, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones tendrá la representación del Estado para ejercer, a su nombre, las funciones de administración y regulación de los servicios de telecomunicaciones;

Que, el artículo 11 de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, establece que es prohibido usar los medios de telecomunicación contra la seguridad del Estado, el orden público, la moral y las buenas costumbres, indicando además que la contravención a dicha disposición será sancionada de conformidad con el Código Penal y más leyes pertinentes;

Que, el artículo 14 de la misma Ley dispone que el Estado garantiza el derecho al secreto y a la privacidad de las telecomunicaciones, siendo prohibido a terceras personas interceptar, interferir,

publicar o divulgar sin consentimiento de las partes la información cursada mediante los servicios de telecomunicaciones;

Que, el artículo 19 de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada establece que "La prestación de cualquier servicio de telecomunicaciones por medio de empresas legalmente autorizadas, está sujeta al pago de tarifas que serán reguladas en los respectivos contratos de concesión, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 de esta Ley.";

Que, en el mismo cuerpo legal, el artículo 25 dispone que todas las personas naturales o jurídicas, 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, siendo las empresas legalmente autorizadas quienes establecerán los mecanismos necesarios para garantizar el ejercicio de los derechos de los usuarios;

Que, el artículo 39 de la Ley Especial de Telecomunicaciones y sus reformas, establece que 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, garantizando el Estado el derecho al secreto y a la privacidad del contenido de las telecomunicaciones y quedando prohibido interceptar, interferir, publicar o divulgar sin consentimiento previo de las partes la información cursada mediante los servicios de telecomunicaciones, bajo las sanciones previstas en la ley para la violación de correspondencia. Los operadores de redes y proveedores de servicios deberán adoptar las medidas necesarias, técnica y económicamente aceptables, para garantizar la inviolabilidad de las telecomunicaciones. El Estado determinará, a través del reglamento de la ley, los mecanismos para que los derechos de los usuarios sean garantizados y satisfechos, incluyendo las modalidades para la solución de los reclamos, mediante procedimientos arbitrales o de mediación, sin perjuicio de lo establecido en la Ley de Defensa del Consumidor y el Usuario. Además, 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, es competencia del Secretario Nacional de Telecomunicaciones, conforme el literal g) del artículo innumerado 33.5 de la Ley Especial de Telecomunicaciones reformada, el conocer los pliegos tarifarios de los servicios de telecomunicaciones abiertos a la correspondencia pública propuestos por los operadores y presentar el correspondiente informe al CONATEL;

Que, el artículo 83 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, dispone que los prestadores de servicios de telecomunicaciones comunicarán las tarifas a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y a la Superintendencia de Telecomunicaciones en el término de 24 horas anteriores a la entrada en vigencia, indicando además que las tarifas para los servicios de telecomunicaciones serán reguladas por el CONATEL cuando existan distorsiones a la libre competencia en un determinado mercado. Así mismo, el artículo 84 indica que las tarifas tenderán a estimular la expansión eficiente de los servicios de telecomunicaciones y proporcionar la base para el establecimiento de un entorno competitivo, cumpliendo además con los principios de equidad en el trato con cada clase de abonados de un determinado prestador de servicios de telecomunicaciones;

Que, el artículo 88 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, en las letras b, c y d señala que corresponde al CONATEL regular la prestación de los servicios de telecomunicaciones y dictar las medidas necesarias para que los servicios de telecomunicaciones se presten con niveles apropiados de calidad y eficiencia, así como el dictar normas para la protección de los derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y usuarios;

Que, en la normativa secundaria emitida por el CONATEL, así como en los términos y condiciones contenidos en los títulos habilitantes aprobados por el CONATEL y que se encuentran en vigencia, constan derechos y obligaciones de los abonados, por lo que se hace necesario contar con un cuerpo sistemático que regule de manera expresa y general, los derechos y obligaciones de los abonados y usuarios de los servicios de telecomunicaciones, incluidos los servicios de valor agregado de Internet;

Que, la masificación del uso de los servicios de telecomunicaciones, así como el creciente uso de los servicios de valor agregado hacen necesario emitir una norma especializada, que contenga los aspectos relacionados con su uso y provisión, en cuanto a los derechos de los abonados/clientes-usuarios; así como, de las responsabilidades de los prestadores de dichos servicios;

Que, mediante oficios 003549, 003553, 003554, fechados 14 de octubre de 2011, se pone en conocimiento de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información; y, Presidencia del Consejo Nacional de Telecomunicaciones, respectivamente, que se ha emitido el Pronunciamiento Defensorial No. 015-DNPrt-DDP-2011 de 14 de octubre de 2011, las 08h32, dictado dentro del trámite defensorial No. 50003, que en la parte resolutiva, señala: "REQUIERE al CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES como organismo regulador en materia de telecomunicaciones que como política pública para protección a las personas usuarias y consumidoras frente a la publicidad engañosa, emita la resolución por la cual establezca de manera definitiva que el tamaño de la letra a utilizarse no será inferior a 2.5 milímetros o no menor a un tamaño de fuente de diez puntos en los textos publicitarios que se refieran a las condiciones y características de los servicios o que entreguen información adicional sobre la materia, producto, servicio u oferta presentados; por tratarse de un servicio para el público que se sustenta en el dinero de la ciudadanía con el objetivo de que ésta política precautele los intereses económicos y el derecho a la información y publicidad transparente y verdadera que se debe cumplir a las personas consumidoras y usuarias de los servicios de telecomunicaciones, aplicando criterios técnicos, jurídicos y constitucionales amparados en los principios Pro Homine y de Progresividad, establecidos en los artículos 11 numerales cinco y ocho.";

Que, el artículo 37, número 4 de la Constitución de la República, dispone que el Estado garantizará a las personas adultas mayores: "Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos";

Que, el artículo 26 de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, dispone: "Prohibición de conceder exoneraciones.- Prohíbese conceder exoneraciones de pago de tasas y tarifas por el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones o por el otorgamiento de concesiones o autorizaciones.-En los presupuestos de cada uno de los organismos y entidades del sector público constarán obligatoriamente partidas destinadas al pago de los servicios de telecomunicaciones:";

Que, mediante Resolución Defensorial No. 023-DDP-2011, dentro del expediente Defensorial 50642 (500003)-2011, resuelve: "**DOS**.-Aplíquese la rebaja del 50% en el costo del servicio de internet a favor del peticionario, y a favor de todas las personas adultas mayores en los casos análogos, como un servicio diferenciado de telecomunicaciones...";

Que, la Intendencia Nacional de Control Técnico de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con oficio ITC-2011-2563, de 24 de agosto de 2011, señala que las promociones ofertadas por los operadores del Servicio Móvil Avanzado, no son publicadas en los sitios a los que acude el usuario para realizar sus recargas prepago (distribuidores, farmacias, tiendas) por lo que solicita al CONATEL, norme la publicidad de las promociones de prepago, considerando que estas deben ser difundidas específicamente en aquellos sitios a los que el usuario acude en forma masiva a realizar recargas electrónicas, a fin de que esté plenamente informado de las promociones ofertadas y sus condiciones;

Que, mediante oficio No. SNT-2012-0093 de 20 de enero de 2012, se remitió para conocimiento del CONATEL el Proyecto de Reglamento para abonados y usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado de Internet;

Que, mediante Disposición 05-03-CONATEL-2012, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones ordenó que la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones en cumplimiento al procedimiento dispuesto en el artículo 89 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, convoque a audiencias públicas, con relación al Proyecto de Reglamento para abonados y usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado de Internet, para posterior resolución del Consejo Nacional de Telecomunicaciones;

Que, mediante publicación en la prensa de 16 de febrero de 2012, realizada en los diarios "El Comercio", "El Telégrafo" y "El Mercurio" de las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca, respectivamente, y convocatoria publicada en la página Web institucional del Consejo Nacional de Telecomunicaciones realizada en la misma fecha, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones

comunicó a las empresas y público interesado que con base en la Resolución No. 55-02-CONATEL-2001 del 31 de enero de 2001 y en aplicación de la Disposición emitida por el CONATEL, se efectuarían audiencias públicas los días 01, 02 y 05 de marzo de 2012 en las ciudades de Quito, Cuenca y Guayaquil respectivamente, para recibir observaciones y comentarios al Proyecto de Reglamento para abonados y usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado de Internet;

Que, de acuerdo con la convocatoria realizada, se llevaron a efecto las Audiencias Públicas del Proyecto de Reglamento para abonados y usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado de Internet, el día jueves 01 de marzo de 2012, en las instalaciones de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones en la ciudad de Quito y de modo afín, los días 02 y 05 de marzo de 2012 en las ciudades de Cuenca y Guayaquil, respectivamente;

Que, mediante oficio No. STL-2012-00230 de 14 de mayo de 2012, la Superintendencia de Telecomunicaciones envió al Consejo Nacional de Telecomunicaciones, el Informe Final de Auditoría de Precios a CONECEL S.A., mediante el cual señala: *"4. Solicitar al CONATEL que se emita una normativa en la que se determine la prohibición, a las operadoras del SMA, el cobro de los valores a los usuarios por acceso a promociones (tarifas con descuento) en los servicios de telecomunicaciones. Esto en concordancia con el Artículo 9, numeral 16 de la Ley Orgánica de Regulación y Control de Poder de Mercado, que tipifica como abuso de poder de mercado la aplicación de cualquier pago para acceder a descuentos."*

Que, en oficio No. ITC-2012-1842 de 03 de julio de 2012, la Superintendencia de Telecomunicaciones remite al Secretario Nacional de Telecomunicaciones informes técnicos de control relativos a la prestación del servicio SMS Premium, recomendando la inclusión de normativa específica respecto de dichos servicios en el proyecto de Reglamento de abonados;

Que, con Memorando Nro. DPE-DP-2012-0233-M de 6 de julio de 2012, el Defensor del Pueblo, en atención al desarrollo del Proyecto de Reglamento para abonados y usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado de Internet, solicita se considere que cuando una persona contrata un servicio o adquiere un bien, incluye el de la información que debe obtener del bien o servicio, así como señala se consideren obligaciones por parte de los prestadores del Servicio Móvil Avanzado a fin de garantizar la información oportuna y veraz a los consumidores y usuarios, las siguientes: provisión de información al abonado de los cobros realizados por uso del servicio; que el abonado o usuario tenga conocimiento de cambios en las tarifas que aplican a una línea o abonado; en planes de datos, envío de mensajes informativos respecto del costo asociado al servicio; acceso gratuito e ilimitado a consultas de saldos. Dicha petición se realiza en base a lo establecido en el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador, a los artículos 44 y 45 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor;

Que, mediante oficio No. SNT-2012-0838 de 09 de julio de 2012, se remitió para conocimiento y consideración del CONATEL el Informe de cumplimiento de la Disposición 05-03-CONATEL-2012, con el correspondiente Proyecto de Reglamento para abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, con base en el análisis de las distintas observaciones y comentarios recibidos en el proceso de Audiencias Públicas;

En uso de sus atribuciones:

RESUELVE:

Expedir el **REGLAMENTO PARA LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO**

SECCIÓN I

ALCANCE Y DEFINICIONES

Artículo 1.- **Alcance.-** El presente reglamento tiene como propósito establecer los mecanismos para que los derechos de los abonados/clientes-usuarios sean garantizados y satisfechos por los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, así como regular las relaciones entre estos.

Artículo 2.- **Principios aplicables.-**

1. **Principios constitucionales para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y valor agregado.-** La provisión de los servicios debe responder a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad.
2. **Prevalencia de los Derechos de los abonados/clientes-usuarios.-** La interpretación de las normas y de las cláusulas del contrato de prestación de servicios, se aplicará en el sentido que más favorezca al abonado/cliente-usuario, correspondiente.
3. **Calidad.-** Los prestadores deberán proveer los servicios con calidad, eficiencia, eficacia y buen trato, así como, poner a disposición del abonado/cliente-usuario la información adecuada y veraz sobre su contenido y características.
4. **Precio.-** Los prestadores de servicios deberán establecer tarifas o precios justos y equitativos, con sujeción a la regulación pertinente.
5. **Orientación.-** La prestación de los servicios se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos de los abonados/clientes-usuarios.

Artículo 3.- **Definiciones.-** Sin perjuicio de las definiciones establecidas en la Ley Especial de Telecomunicaciones reformada, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, reglamentos generales de aplicación de las mencionadas leyes y demás normativa secundaria sectorial en materia telecomunicaciones, así como las que resultaren pertinentes, de la Unión Internacional de Telecomunicaciones y Comunidad Andina de Naciones y finalmente de las estipuladas en los títulos habilitantes de los prestadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado de Internet, para la aplicación del presente reglamento, se utilizarán las siguientes definiciones:

Abonado/cliente.- Persona natural o jurídica, de derecho público o privado que ha celebrado un acuerdo con un prestador de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado determinado para la provisión de dichos servicios.

Aceptación.- Manifestación expresa o tácita de la voluntad de contratar la prestación de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado.

Contrato de prestación de servicios (contrato de adhesión).- Es aquel cuyas cláusulas o condiciones han sido establecidas unilateralmente por los prestadores de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado, sin que los abonados/clientes, para celebrarlos, hayan discutido su contenido. Independientemente de la modalidad de contratación (prepago o pospago), las condiciones generales y básicas a ser aplicadas por los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, serán previamente establecidas por el CONATEL.

Los modelos de contratos que utilicen los prestadores, serán aprobados por el CONATEL o la SENATEL de conformidad con lo establecido en la normativa o títulos habilitantes correspondientes, sin perjuicio de las obligaciones y prohibiciones contenidas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en lo relativo a la protección contractual, tanto para la modalidad pospago como la prepago.

En los modelos de contratos deberán constar incorporadas las condiciones generales y básicas, así como las particulares propuestas por los prestadores de los mencionados servicios.

Modalidad pospago.- Modalidad de contratación para la prestación de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado, por medio de la cual, el abonado/cliente, luego de haber recibido el servicio contratado y la correspondiente factura mensual remitida por el prestador en relación con el consumo efectuado de los servicios contratados, realiza el pago de los mismos.

Modalidad prepago.- Modalidad de contratación para la prestación de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado, por medio de la cual, el abonado/cliente, al pagar por adelantado una cierta cantidad de dinero al prestador, adquiere el derecho a recibir el o los servicios contratados por un consumo equivalente al pago realizado, o de conformidad con las condiciones aplicables a dicha contratación.

Prestador de servicios.- Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado, habilitada legalmente para la prestación y operación de los servicios de telecomunicaciones o de valor agregado.

Usuario.- Persona natural o jurídica consumidora de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado.

Equipo terminal.- Equipo conectado a una red de telecomunicaciones para proporcionar acceso a uno o más servicios específicos.

Zona de Servicio.- Zona geográfica en la que se puede acceder y hacer uso de manera efectiva de los servicios contratados con el prestador, con los niveles de calidad obligatorios de acuerdo a normas de calidad, los contratos de concesión, autorizaciones o permisos correspondientes y normativa aplicable.

SECCIÓN II

DE LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO DE INTERNET

Artículo 4.-**Condiciones generales y básicas de los contratos de prestación de servicios.-** Las condiciones generales y básicas de contratación de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, serán establecidos por el CONATEL, conforme a la definición de Contrato de prestación de servicios (Contrato de adhesión) contenida en el Artículo 3 del presente reglamento.

Artículo 5.- **Modelo de Contrato.-** Los prestadores, utilizarán exclusivamente el o los modelos de contrato aprobados por el CONATEL o la SENATEL de conformidad con lo establecido en la normativa o títulos habilitantes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado.

Los mecanismos o procedimientos para la contratación de servicios adicionales a los contratados originalmente por el abonado/cliente, ya sea para la modalidad prepago como la pospago, deberán constar en los modelos de contratos de prestación de servicios (contratos de adhesión); dichos mecanismos o procedimientos deberán asegurar la plena identificación del abonado/cliente para la aceptación de las condiciones ofrecidas por el prestador de servicios.

Para fines de la contratación de servicios en modalidad pospago, podrán ser válidos todos los medios que aseguren la identificación plena y la aceptación de los términos y condiciones para las partes contratantes. En caso de utilizar medios electrónicos, los mismos deberán sujetarse a las disposiciones de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos.

La contratación del acceso, descarga, recepción o cualquier modalidad de provisión de contenido dirigido al público adulto provisto por medio del Servicio Móvil Avanzado, deberá ser expresa, a pedido de los abonados/clientes.

Artículo 6.- **Información contractual.-** Para el caso de la modalidad pospago los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado deberán mantener, en archivo físico o digital, el contrato suscrito y los anexos y documentos correspondientes, debidamente rubricados, que prueben el acuerdo de las partes respecto de los términos, condiciones y servicios objeto de la contratación realizada. Toda modificación de las condiciones contractuales, deberá ser aceptada por las partes y dejar constancia escrita de la misma, por los medios que permita el ordenamiento jurídico vigente.

Artículo 7.- **Prestación de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado contratados.-** Podrán prestarse únicamente los servicios específicos y legalmente contratados, aceptados y seleccionados expresamente por los abonados/clientes, independientemente de la modalidad de contratación.

No generarán obligaciones al abonado/cliente la prestación de servicios de telecomunicaciones, incluyendo los suplementarios, adicionales, de valor agregado o facilidades similares pre-establecidos o activados previamente por el prestador, y la contratación de aplicaciones, facilidades y servicios soportados en servicios finales, tales como: acceso a contenidos, descargas, y servicios adicionales suministrados por proveedores de contenido, independientemente de su tarifa o precio al abonado/cliente, si no cuentan con el consentimiento y aceptación previa por parte del abonado/ cliente. El consentimiento, en caso de ser expresado telefónicamente, deberá ser grabado por el prestador del servicio, siendo necesario que la grabación sea audible y entendible y que se le haya informado cabalmente al abonado/cliente sobre las condiciones del servicio, su tarifa o precio y características.

Artículo 8.- **Cesión del Contrato de Adhesión.-** El abonado/cliente podrá ceder, previa aceptación y cumpliendo los requisitos que señale el prestador o proveedor del servicio de telecomunicaciones o valor agregado, en los casos en los cuales la normativa no lo prohíba expresamente y sea técnica, legal y financieramente posible, los derechos derivados del contrato de prestación de servicios.

Artículo 9.- **Suspensión del Servicio Contratado.**- Son causales para la suspensión a los abonados/clientes de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, las siguientes:

1) Por mandato judicial.

2) Por condiciones establecidas en los contratos de adhesión aprobados por el CONATEL o la SENATEL, de conformidad con la ordenamiento jurídico vigente.

3) Por uso indebido del servicio, de conformidad con la normativa que emita el CONATEL para tal fin.

4) Por otras causas previstas en la ordenamiento jurídico vigente.

Artículo 10.- **Facturación durante la suspensión de los servicios contratados**.- Durante la suspensión de los servicios, los prestadores de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado, cobrarán al abonado/cliente, únicamente por los servicios efectivamente prestados y aquellos que se justifique y que no atenten en contra de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, sin perjuicio del derecho de los prestadores del servicio de cobrar las deudas pendientes a dicho abonado/cliente.

Artículo 11.- **Reactivación del servicio contratado.-** El servicio será reactivado, sin que medie petición expresa del abonado/cliente, en los siguientes casos:

1. Si la suspensión se debe a falta de pago, deberá reactivar el servicio cuando se haya efectuado el pago total de la suma adeudada, salvo que el prestador del servicio, reactive el mismo con el pago parcial o se haya suscrito un convenio de pago.

   El prestador deberá reactivar los servicios como máximo, dentro de las 24 horas, contadas a partir del pago realizado o de suscrito el convenio.

2. En caso de que la suspensión sea del tipo parcial o temporal, el prestador deberá reactivar inmediatamente los servicios que correspondan, al finalizar el periodo o las condiciones de suspensión.

3. En caso de robo o hurto, la reactivación del servicio se hará dentro de las 24 horas contadas a partir de la petición del titular del equipo o línea.

4. Por otras causas previstas en el ordenamiento jurídico vigente.

Los valores fijados por concepto de reactivación deberán ser aprobados por el CONATEL, cuando fuere aplicable.

Artículo 12.- **Terminación de la relación contractual**.- Son causales para la terminación de las relaciones de prestación de servicios entre el abonado/cliente y los prestadores de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, las siguientes:

1. Por decisión unilateral del abonado/cliente comunicada en la forma y plazos establecidos en la ordenamiento jurídico vigente.

2. Por condiciones establecidas en los contratos de adhesión aprobados por el CONATEL o la SENATEL, conforme corresponda.

3. Por otras causas previstas en el ordenamiento jurídico vigente.

SECCIÓN III

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS ABONADOS Y USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO

Artículo 13.- **Aplicación de normativa jerárquica superior**.- Sin perjuicio de los derechos y obligaciones establecidos en la Constitución de la República, Ley Especial de Telecomunicaciones reformada, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, reglamentos generales de aplicación de las mencionadas leyes, normativa secundaria sectorial en materia de telecomunicaciones, demás normativa aplicable, así como de lo estipulado en los títulos habilitantes aprobados por el CONATEL, los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, tendrán los derechos y obligaciones contenidos en el presente reglamento.

DE LOS DERECHOS DE LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS

Artículo 14.- **De Libertad.**-

14.1 Escoger con libertad al prestador del servicio y acceder al mismo sin discrimen, conforme el ordenamiento jurídico aplicable.

14.2 Escoger libremente el plan de servicio al cual estarán vinculados, así como a la modalidad de contratación, de entre los ofrecidos por el prestador del servicio.

14.3 Contratar y activar un servicio o servicios, sin que estos estén condicionados a mecanismos de renovación automática.

14.4 Escoger libremente el equipo terminal en el que recibirá los servicios contratados, siempre y cuando los equipos elegidos cumplan con las normas de homologación establecidas para el efecto.

14.5 Adquirir cualquier clase, marca y modelo de equipos de los ofertados por el prestador de servicios, independientemente de la modalidad de contratación o plan tarifario al que aplique o se suscriba el abonado/cliente.

14.6 Recibir los servicios sin que el prestador de servicios condicione la compra o arrendamiento de determinado equipo o servicio ni de planes tarifarios específicos, y sin que se incluya el cargo o precio de determinado equipo o servicio como parte de las tarifas, costos o gastos de los servicios contratados. El prestador de servicios no impondrá medidas o condiciones que limiten al abonado/cliente respecto de su decisión de terminación de la relación contractual.

14.7 Solicitar el bloqueo o la implementación de mecanismos de acceso para la utilización de determinados servicios contratados, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

14.8 Mantener el número de abonado/cliente conforme la normativa de portabilidad numérica aplicable, para los abonados/clientes de servicios finales de telecomunicaciones.

14.9 Ser informado expresamente y poder escoger, si se desea o no, la contratación de los servicios con cláusula de permanencia mínima. En caso afirmativo, los proveedores de los servicios

contratados informarán al abonado/cliente, los beneficios y condiciones de la permanencia mínima y dejarán constancia por escrito de dichos beneficios y condiciones. No obstante, el abonado/cliente podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, a pesar de la existencia de la cláusula de permanencia mínima; en tal caso, el abonado/cliente asumirá los valores que correspondan y que han sido establecidos documentadamente para el caso de terminación unilateral del contrato con cláusula de permanencia mínima. Por encontrarse prohibida la venta condicionada o la venta atada, injustificadas, o los descuentos condicionados, la terminación de la relación contractual, no modificará las condiciones económicas bajo las cuales el abonado / cliente adquirió el equipo.

Artículo 15.- **Acceso a la Información, contenidos y aplicaciones.-.-**

15.1 Acceder a información veraz, clara, completa, actualizada, transparente, oportuna, eficaz y adecuada sobre las condiciones técnicas, jurídicas, económicas y comerciales, que le permitan conocer las características esenciales de los servicios que ofrezca el prestador (naturaleza, calidad, cantidad y tarifas), y a que dicha información esté reflejada en el contrato de prestación de servicios. El acceso a esta información será gratuito.

15.2 Acceder a guías telefónicas y servicios de información y consulta telefónica sobre numeración, para los casos de servicios de telecomunicaciones que aplique.

15.3 Acceder a información completa y veraz de las tarifas vigentes y aplicables para la prestación del servicio a través de terminales de telecomunicaciones de uso público, previo su utilización.

15.4 Conocer las condiciones de contratación previo a la aceptación del abonado/cliente del servicio.

15.5 Recibir información suficiente, transparente y actualizada, sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones, incluido del Servicio de Valor Agregado.

15.6 Hacer uso de cualquier aplicación o servicio legal disponible en la red de Internet, con lo cual el servicio que ofrezcan los prestadores de los servicios no deberán distinguir ni priorizar de modo arbitrario contenido, servicios, aplicaciones u otros, basándose en criterios de propiedad, marca, fuente de origen o preferencia. Los prestadores de los servicios pueden implementar las acciones técnicas que consideren necesarias para la adecuada administración de la red de servicios, lo cual incluye también la gestión de tráfico en el exclusivo ámbito de las actividades que le fueron concesionadas o autorizadas para efectos de garantizar el servicio.

Artículo 16.- **Condiciones Contractuales.-**

16.1 Recibir el servicio del prestador conforme los términos o condiciones acordados entre las partes y a que dichas condiciones no sean modificadas unilateralmente sin su consentimiento, para lo cual los contratos de prestación de servicios deberán incluir adicionalmente las condiciones técnicas específicas mínimas de prestación de los servicios contratados por el abonado/cliente. Si la contratación considera un periodo o periodos de aplicación de condiciones especiales, el contrato deberá especificar adecuadamente las estipulaciones respecto de dichos términos, incluyendo su duración o condiciones bajo las cuales dejará de aplicarse.

16.2 A que se incluya en cada factura, el detalle de los servicios contratados con su respectiva fecha de contratación y activación.

16.3 Conocer, en caso de que se adquieran equipos por medio de paquetes promocionales que ofrezcan de manera conjunta el equipo y el servicio en condiciones especiales, que conste expresamente el rubro facturado asociado al precio del equipo, y a que las condiciones de tal adquisición sean estipuladas detalladamente y consten como documento anexo a la contratación de prestación de servicios.

16.4 Conocer, en caso de que por la naturaleza del servicio sea necesario el arrendamiento de equipos, el precio facturado por dicho servicio, y a que las condiciones de tal prestación sean estipuladas detalladamente y consten como documento anexo a la contratación de prestación de servicios.

16.5 A que se mantengan las condiciones de prestación de servicios, conforme los establecidos en los contratos; los cambios unilaterales en los contratos de prestación de servicios, se considerarán como nulos y no tendrán ningún valor.

16.6 Terminar unilateralmente el contrato de adhesión suscrito con el prestador del servicio en cualquier tiempo, previa notificación por escrito, con por lo menos quince días de anticipación, conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza; no obstante, se deberán cancelar los saldos pendientes únicamente por servicios expresamente solicitados por el abonado/cliente y efectivamente prestados hasta la fecha de terminación del contrato de prestación de servicio, en caso de darse tal acto; independientemente de otras obligaciones legalmente contraídas con el prestador de servicio.

16.7 Recibir los servicios contratados conforme las obligaciones relativas a calidad que deben ser cumplidas por el prestador del servicio.

Artículo 17.- **Recargas.-**

17.1 Mantener, para los abonados/clientes-usuarios del Servicio Móvil Avanzado, la vigencia de las recargas de saldos (mediante la utilización de tarjetas, pines, transferencias de saldos, electrónicas, automáticas, online y otras equivalentes) de manera ILIMITADA, independientemente del valor de las mismas, pudiendo ser utilizadas mientras la línea se encuentre activa, abarcando todo plan tarifario, plan comercial o paquete adquirido a través de recargas y se aplicará para todos los servicios que puedan prestarse conforme la definición del SMA.

17.2 Disponer de la acumulación de saldos provenientes de recargas en la prestación del Servicio Móvil Avanzado, independientemente de las modalidades de contratación (prepago y pospago), planes tarifarios o recargas vinculadas con la línea o líneas del abonado/cliente.

17.3 Disponer de los saldos acreditados mediante recargas (realizados por medio de utilización de tarjetas, pines, transferencias de saldos, electrónicas, automáticas, online y otras equivalentes), para cualquiera de los servicios contratados por los abonados/clientes.

17.4 Utilizar, en caso de promociones en la prestación del Servicio Móvil Avanzado que acrediten minutos, capacidad o cantidad de mensajes, el saldo promocional con prelación al saldo de la recarga original, a fin de hacer efectivo el beneficio de la promoción; ésto es, acceder primero al saldo promocional y luego al de la recarga original.

17.5 Recibir la devolución del saldo remanente de las recargas, una vez terminada la relación de prestación del servicio entre el abonado/cliente y la empresa prestadora del Servicio Móvil Avanzado, o a partir de que la línea asociada al abonado/cliente no se encuentre catalogada como activa, de conformidad con la normativa establecida por el CONATEL para el efecto.

Artículo 18.- **Atención y reclamos.-**

18.1 Presentar quejas o reclamos a los prestadores de servicios por fallas en la prestación de los servicios contratados, que pueden ser relacionados con la calidad del servicio, atención en el servicio y trato al abonado/cliente-usuario, facturación, suspensión y reactivación del servicio, reparaciones, averías y demás aspectos relacionados con la prestación del servicio.

18.2 Los prestadores de los servicios, aplicarán las normas de atención, oportuna, ágil, con calidad y con respeto, cuando lo solicite el abonado/cliente-usuario, a través de las oficinas físicas y virtuales destinadas para el efecto.

18.3 Recibir en el plazo máximo de quince (15) días, contados a partir de la fecha de presentación de la queja o reclamo, la solución definitiva por parte de los prestadores, esto es, una vez superado el motivo que originó la queja o reclamo presentado, conforme el ordenamiento jurídico vigente, contrato de prestación de servicios (contrato de adhesión) y títulos habilitantes según corresponda, aplicables al servicio contratado; dicho plazo no será considerado cuando existan motivos debidamente comprobados imputables al abonado/cliente. Otros plazos mayores a quince (15) días,

deberán constar expresamente detallados en los contratos de prestación de los servicios aprobados por el CONATEL o la SENATEL, conforme la correspondencia con el título habilitante del prestador del servicio y el ordenamiento jurídico vigente.

18.4 Presentar sus quejas, recursos y reclamos ante los organismos competentes, por incumplimientos y la prestación deficiente de los servicios.

18.5 Consultar gratuitamente, al prestador de servicios, el estado de la tramitación de las peticiones o quejas. Para este fin el prestador de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado, deberá implementar como mínimo los siguientes mecanismos de consulta: a través de su página web, por medio de consultas telefónicas, presencialmente en centros de atención al usuario; adicionalmente el prestador podrá implementar otros mecanismos que considere necesarios.

Artículo 19.- **Tasación y facturación.-**

19.1 Recibir en su factura, un detalle explícito del consumo efectivo, de las tarifas aplicadas y valores asociados a dicho consumo, y demás elementos que correspondan, conforme la normativa aplicable.

19.2 Recibir facturación detallada respecto de los servicios contratados en modalidad pospago, previa solicitud expresa al prestador de servicios. Para los abonados/clientes en modalidad prepago, tendrán derecho a recibir el detalle de sus consumos, previa solicitud expresa al prestador de servicios.

19.3 A pagar las tarifas o precios por el uso de los servicios contratados y efectivamente prestados, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

19.4 Elegir el medio de pago, de entre los propuestos por el prestador de servicios.

Artículo 20.- **Privacidad.-**

20.1 Solicitar, para los abonados/clientes-usuarios de los servicios finales de telecomunicaciones, la asignación por parte del prestador de servicios, del recurso necesario que permite proveer de números privados, cuando así lo requieran, previo el cumplimiento de los requisitos que se establezcan para el efecto. Este derecho es independiente de la obligación de abonado/cliente de empadronarse o consignar sus datos de identificación (empadronamiento) asociados a la línea o número telefónico asignado por el operador.

20.2 Secreto e inviolabilidad del contenido en sus comunicaciones.

20.3 Privacidad en la utilización de los datos personales, por parte del prestador con el que contrate servicios, conforme la normativa aplicable.

20.4 Solicitar por cualquier medio, sin costo alguno, la suspensión para la recepción de mensajes masivos, a excepción de los mensajes de emergencia o dispuestos por autoridad competente, conforme el régimen legal aplicable.

20.5 Negarse a recibir llamadas relacionadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previamente aceptadas.

Artículo 21.- **Servicios Sociales y de Emergencia.-**

21.1 Acceder gratuitamente las veinticuatro (24) horas del día y todos los días del año, sin excepción alguna, a un número telefónico de acceso a los servicios de asistencia a la niñez que preste el Consejo Nacional de la Niñez y Adolescencia o quien haga sus veces, conforme el Plan Técnico Fundamental de Numeración y demás normativa aplicable.

21.2 Realizar sin restricción alguna y de forma gratuita, llamadas a servicios de emergencia, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

Artículo 22.- **Utilización de servicio por medio de terminales de telecomunicaciones de uso público.-**

Los usuarios tienen derecho a:

22.1 Usar los servicios disponibles, a través de terminales de telecomunicaciones de uso público, con sujeción al ordenamiento jurídico vigente.

22.2 Pagar por la utilización de terminales de telecomunicaciones de uso público, únicamente por el uso efectivo de dichos servicios.

22.3 Acceder gratuitamente las veinticuatro (24) horas del día y todos los días del año, sin excepción alguna, a un número telefónico de acceso a los servicios de asistencia a la niñez que preste el Consejo Nacional de la Niñez y Adolescencia o quien haga sus veces, así como a números de emergencia, establecidos conforme el Plan Técnico Fundamental de Numeración y demás normativa aplicable.

Artículo 23.- Los derechos de los abonados/clientes-usuarios señalados en el presente reglamento no excluyen a aquellos que consten en la Constitución de la República y en General en el ordenamiento jurídico vigente.

Artículo 24.-**Obligaciones de los abonados/clientes-usuarios.-**

24.1 Cumplir con los términos del contrato de prestación de servicios celebrado con el prestador independientemente de su modalidad.

24.2 Informarse adecuadamente y de manera oportuna, así como, utilizar la información proporcionada por los prestadores de servicios para la correcta ejecución del contrato de prestación de servicios celebrado con el prestador, independientemente de su modalidad.

24.3 Notificar al prestador de servicios, cuando ocurra, la interrupción o daño en las instalaciones o infraestructura de las comunicaciones sobre las cuales tuviera conocimiento.

24.4 Adoptar las medidas sugeridas por el prestador de servicios al fin de salvaguardar la integridad de la red y las comunicaciones.

24.5 Dar cumplimiento a la regulación aplicable, relativa al manejo de basura electrónica que incluye, baterías, equipos terminales, y demás dispositivos para la prestación de los servicios contratados con el fin de preservar y proteger el medio ambiente.

24.6 Pagar los servicios conforme el contrato de prestación de servicios y a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.

24.7 Cumplir con las disposiciones o resoluciones emitidas por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones y con el ordenamiento jurídico vigente.

24.8 Cumplir con las obligaciones de empadronamiento, consistente en proporcionar sus datos de identificación asociados a la línea o número telefónico asignado por el prestador del Servicio Móvil Avanzado.

24.9 Abstenerse de usar los medios de telecomunicaciones contra la seguridad del Estado, el orden público, la moral y las buenas costumbres. Así mismo no podrá utilizar los servicios contratados para fines dolosos, criminales o de afectación a personas naturales o jurídicas, incluyendo la malintencionada, falsa o dolosa utilización de servicios finales de telecomunicaciones para llamadas a servicios de atención de emergencias. El incumplimiento de esta obligación por parte del abonado/cliente-usuario, dará lugar a la adopción de las medidas correspondientes conforme la normativa que emitida por el CONATEL para tal fin sin perjuicio de otras acciones administrativas, civiles o penales que establezcan otros organismos o autoridades competentes.

24.10 Utilizar equipos debidamente homologados; no se podrá usar ningún tipo de equipo terminal que pueda impedir o interrumpir el servicio, degradar su calidad, causar daño a otros

abonado/clientes-usuarios o a otras redes públicas o privadas, poner en riesgo la seguridad de la red o la eficiente prestación del servicio.

24.11 Reportar al prestador de servicios los equipos terminales de telefonía móvil robados, hurtados o perdidos, sin perjuicio de la denuncia ante las autoridades competentes.

24.12 Pagar los saldos pendientes únicamente por servicios expresamente solicitados por el abonado/cliente y efectivamente prestados hasta la fecha de terminación del contrato de prestación de servicio, en caso de darse tal acto; independientemente de otras deudas legalmente contraídas con el prestador de servicio.

24.13 Pagar el valor correspondiente por los servicios utilizados, en el caso de acceso por medio de terminales de telecomunicaciones de uso público.

24.14 En la utilización de servicios finales de telecomunicaciones, abstenerse de la realización de llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previamente aceptadas por el destinatario de la llamada.

Artículo 25.- Las obligaciones de los abonados/clientes-usuarios señalados en el presente reglamento no excluyen a aquellos que consten en la Constitución de la República y en General en el ordenamiento jurídico vigente.

SECCIÓN IV

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO DE INTERNET

Artículo 26- **Aplicación de normativa jerárquica superior.-** Sin perjuicio de los derechos y obligaciones establecidos en la Constitución de la República, Ley Especial de Telecomunicaciones reformada, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, reglamentos generales de aplicación de las mencionadas leyes, normativa secundaria sectorial en materia de telecomunicaciones, demás normativa aplicable, así como de lo estipulado en los títulos habilitantes aprobados por el CONATEL, los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado de Internet, tendrán los derechos y obligaciones contenidos en el presente reglamento.

Artículo 27.- **Derechos de los prestadores**.-

27.1 Recibir el pago oportuno de parte de los abonados/clientes-usuarios, por la prestación de los servicios contratados y prestados, conforme las modalidades de pago convenidas por las partes.

27.2 Suspender el servicio al abonado/cliente que no cancele las facturas por la prestación del servicio, siempre que éstas no se encuentren en proceso de reclamo por parte del abonado/cliente, conforme lo establecido en su título habilitante, así como en los contratos para la prestación del servicio.

27.3 Suspender el servicio por las causales contempladas en el ordenamiento jurídico vigente y las constantes en los contratos de prestación de servicio celebrados con sus abonados/clientes.

Los derechos de los prestadores señalados en el presente reglamento no excluyen a aquellos que consten en la Constitución de la República y en General en el ordenamiento jurídico vigente.

Artículo 28. Obligaciones de los prestadores.-

Son obligaciones de los prestadores, los siguientes:

Artículo 29.- **Informar**.-

29.1 Utilizar en los textos publicitarios que se refieran a las condiciones y características de los servicios en general, las promociones así como en la publicidad de acceso a contenidos independientemente de si la provisión de contenido se realiza directamente por parte de los

prestadores de servicios finales o con base en proveedores de contenido, un tamaño de letra no inferior a dos punto cinco (2,5) milímetros o no menor a un tamaño de fuente de diez (10) puntos.

29.2 Promocionar y publicitar los servicios que ofrece al público, caracterizando los mismos sobre la base de términos técnicos y de tecnología que correspondan debidamente con el servicio a prestarse, y de ser necesario, entregar información adicional sobre la materia, producto, servicio u oferta, prestados.

29.3 Mantener en los sitios, locales o establecimientos en donde se realizan recargas prepago, en un lugar visible al público, en forma clara y legible los detalles de las tarifas vigentes aplicables al servicio.

29.4 Incluir en su sitio web el detalle de las características técnicas, económicas, comerciales, tarifarias, legales, respecto de todos los servicios que pueden ser provistos por el concesionario o permisionario, incluyendo la información relativa a la contratación de aplicaciones, facilidades y servicios soportados en servicios finales, tales como acceso a contenidos, descargas, y servicios adicionales suministrados por proveedores de contenido, detallando adicionalmente las condiciones y mecanismos de suscripción y terminación de la suscripción a dicho tipo de servicios.

29.5 Tener disponible en formato descargable, en la página principal de su sitio web, el texto del presente reglamento.

29.6 El prestador informará sobre todos los modelos de contratos que se aplican a los diferentes servicios y planes ofrecidos.

29.7 Informar de manera clara y precisa, en toda comunicación comercial o publicidad que un prestador de servicios provea, inclusive la que figure en empaques, etiquetas, folletos y material de punto de venta respecto de los servicios ofrecidos así como de la referencia específica a las condiciones de contratación o adquisición del servicio.

29.8 Los prestadores de servicios finales deberán mantener permanentemente a disposición de los abonados / clientes - usuarios, información relativa a:

a) Régimen de protección de los derechos de los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
b) La dirección domiciliaria y números telefónicos de los centros de atención al usuario.
c) Número de línea gratuita de atención al abonados/clientes-usuarios.
d) Página Web y redes sociales en las que participa el prestador.
e) Procedimiento y trámite de peticiones, quejas y recursos.
f) Modalidades de suscripción de los contratos.
g) Las tarifas vigentes, así como, el detalle de todos los planes vigentes constantes en sus plataformas y que son comercializados, sin excepciones.
h) Condiciones y restricciones de todas las promociones y ofertas vigentes.
i) Los parámetros de calidad que se consideran en la prestación de los servicios.
j) Información y formularios referentes a la portabilidad numérica
k) Las zonas de servicio, indicadas en los sitios web del prestador de servicios.
l) Procedimiento de activación y desactivación de los servicios de roaming internacional y tarifas para la prestación de los mismos, si el proveedor ofrece este servicio.
m) Servicios suplementarios y adicionales que ofrece el prestador de servicios, con las tarifas correspondientes

29.9 Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado deberán remitir a solicitud de la Superintendencia de Telecomunicaciones, información relativa a direcciones IP asignadas a sus abonados/clientes-usuarios, en los plazos, términos y condiciones establecida por dicha entidad para el efecto.

Artículo 30.- **Condiciones Contractuales.-**

30.1 Proveer el servicio de acuerdo a los términos y condiciones establecidas en el contrato de prestación del servicio aprobado por el CONATEL o la SENATEL de conformidad con el

ordenamiento jurídico vigente cumpliendo con los principios de equidad en el trato con cada clase de abonado / cliente.

30.2 Proporcionar al abonado/cliente, la copia de los contratos y sus anexos en formato escrito o por cualquier otro medio electrónico o medio magnético, así como, las modificaciones o ampliaciones que se originaren durante la ejecución de dicho instrumento jurídico.

30.3 En el contrato y sus anexos, ampliaciones o modificaciones, deben exponerse en forma clara y concreta, las condiciones económicas, técnicas jurídicas y comerciales que rigen el suministro y uso del servicio o servicios contratados.

30.4 El prestador deberá indicar al abonado/cliente, al momento de la contratación de los servicios y durante la ejecución del contrato, los lineamientos generales que debe observar, a fin de preservar la seguridad de la red y de las comunicaciones.

30.5 En el contrato de prestación del servicio se hará constar una cláusula que establezca la autorización previa por parte del abonado/cliente, sobre el tratamiento, uso, conservación y destino de los datos personales. El proveedor deberá indicar al abonado/cliente el destino de los datos y el compromiso de manejarlos confidencialmente. Esta autorización no será necesaria cuando se trate de solicitudes de autoridad competente.

30.6 Abstenerse de incluir en los contratos de prestación, cláusulas o condiciones que permitan la prestación de servicios previamente activados, que no hayan sido aceptados por el abonado/cliente, independientemente de su tarifa o precio.

30.7 En caso de que el abonado/cliente adquiera equipos por medio de paquetes promocionales que ofrezcan de manera conjunta el equipo y el servicio en condiciones especiales, incluir expresamente el rubro facturado asociado al precio del equipo, y estipular las condiciones de tal adquisición detalladamente en documento anexo a la contratación de prestación de servicios.

30.8 En caso de que por la naturaleza del servicio sea necesario el arrendamiento de equipos, incluir en sus facturas el valor asociado a dicho servicio, e integrar detalladamente las condiciones de tal prestación en documento anexo a la contratación de prestación de servicios.

30.9 Brindar al abonado/cliente solamente los servicios previamente contratados; los mismos que deben constar en forma clara en el contrato de prestación de servicios. En caso de que el abonado/cliente requiera acceder a uno o más servicios adicionales podrá contratarlos a través de mecanismos válidos que sean establecidos por el prestador del servicio y remitir la constancia correspondiente.

30.10 Aplicar precios o tarifas exclusivamente a los servicios que hayan sido aceptados, de forma previa, por los abonados/clientes.

30.11 Prestar el servicio, de conformidad a las condiciones notificadas a la SENATEL y la SUPERTEL, así como las publicitadas, para aplicación de tarifas y promociones relacionadas con la prestación de un determinado servicio de telecomunicaciones.

30.12 Abstenerse de cobrar multas o recargos de valores de cualquier naturaleza, con relación a la terminación unilateral del abonado/cliente, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

30.13 En caso de mejoras tecnológicas debido a cambios de patrones de tecnología, abstenerse de establecer costos adicionales para el abonado/cliente-usuario por la prestación del servicio.

30.14 Suspender parcial o definitivamente los servicios contratados, de conformidad con la normativa aplicable y lo establecido en su título habilitante.

Artículo 31.- **Atención y reclamos.**-

31.1 Recibir y atender los reclamos de los abonados/clientes-usuarios, los que podrán hacerse mediante atención presencial en los denominados centros de atención al usuario en días y horas

hábiles, así como en otros horarios en los que haya atención al público con fines comerciales; y en cualquier horario en páginas electrónicas o en centros de llamadas (Call center) conforme el régimen contractual y reglamentario aplicable.

31.2 Incluir en las facturas emitidas a los abonados/clientes, un texto que indique que los abonados/clientes que tengan reclamos o quejas pueden comunicarse al centro de información y reclamos de la SUPERTEL.

31.3 Proporcionar a sus abonados/clientes-usuarios, los servicios de información y de recepción de quejas, conforme el régimen contractual y reglamentario aplicable.

31.4 Incluir en el contrato de prestación del servicio un texto que indique que los abonados/clientes que tengan reclamos también pueden comunicarse al número telefónico del centro de información y reclamos de la SUPERTEL.

Artículo 32.- **Tasación y facturación.-**

32.1 Proporcionar a los abonados/clientes en forma mensual y oportuna la factura del consumo en modalidad pospago del servicio o servicios correspondientes a los prestados en dicho periodo, la cual deberá contener un detalle explícito del consumo efectivo, tarifas o precios asociados a dicho consumo, y demás elementos que correspondan, conforme la normativa aplicable; y a petición expresa del abonado/cliente la factura detallada. Para los abonados/clientes en modalidad prepago, tendrán derecho a recibir el detalle de sus consumos, previa solicitud expresa al prestador de servicios; y a petición expresa del abonado/cliente la factura detallada.

32.2 Realizar los cobros a los abonados/clientes-usuarios por la prestación del servicio contratado, de conformidad con la normativa aplicable. Los prestadores del servicio deberán abstenerse de realizar cobros por encima de techos tarifarios debidamente aprobados, por servicios no prestados o por servicios no solicitados; y de realizar reliquidaciones de consumos no facturados por tiempos mayores a tres (3) meses.

32.3 Incluir en las facturas las tarifas aplicables, de conformidad con lo pactado al momento de contratar los servicios.

32.4 En caso de prestación de dos o más servicios, en la facturación que se remita al abonado/ cliente, deberá presentarse en forma adecuada, clara y precisa, las condiciones, tarifas, y demás información pertinente respecto de cada servicio contratado.

Artículo 33.- **Recargas.-**

33.1 Mantener la vigencia de las recargas de saldos (mediante la utilización de tarjetas, pines, transferencias de saldos, electrónicas, automáticas, online y otras equivalentes) de manera ILIMITADA a los abonados/clientes del Servicio Móvil Avanzado, independientemente del valor de las mismas, pudiendo dichos saldos ser utilizados por el abonado/cliente mientras la línea se encuentre activa, abarca todo plan tarifario, plan comercial o paquete adquirido a través de recargas y se aplicará para todos los servicios que puedan prestarse conforme a la definición del SMA.

33.2 Acumular, en la prestación del Servicio Móvil Avanzado, en beneficio de los abonados/ clientes, los saldos no utilizados provenientes de las recargas, independientemente de la modalidad de contratación, planes tarifarios o recargas vinculadas con la línea o líneas del abonado/cliente-usuario.

33.3 Proporcionar cualquiera de los servicios contratados por los abonados/clientes por medio del consumo de los saldos acreditados mediante recargas (realizados por medio de utilización de tarjetas, pines, transferencias de saldos, electrónicas, automáticas, online y otras equivalentes).

33.4 Prestar el Servicio Móvil Avanzado, para el caso de promociones que acrediten minutos, capacidad o cantidad de mensajes a sus abonados/clientes, imputando primero el saldo promocional y luego el de la recarga original.

33.5 Devolver el saldo remanente de las recargas (prepago y pospago), una vez terminada la relación de prestación del servicio entre el abonado/cliente y el prestador del Servicio Móvil Avanzado o a partir de que la línea no se encuentre catalogada como activa. La devolución, de conformidad con la normativa tributaria y disposiciones del Servicio de Rentas Internas, no puede incluir los valores generados por el impuesto al valor agregado (IVA), pagado en las transacciones correspondientes y que han dado lugar al hecho generador.

Artículo 34.- **Libertad de contratación.-**

34.1 Abstenerse de exigir el uso exclusivo de determinado equipo para la prestación de servicios contratados por el abonado / cliente; el prestador se obliga a prestar el servicio, siempre y cuando los equipos y aparatos terminales de propiedad de los abonados / clientes, sean técnicamente compatibles con las redes del prestador y hayan cumplido con la homologación, de conformidad con la normativa aplicable.

34.2 Prestar los servicios sin condicionarlos a la compra o arrendamiento de determinado equipo o servicio ni de un plan tarifario específico, tampoco se podrá incluir el precio de determinado equipo o servicio como parte de las tarifas.

34.3 Permitir la adquisición por parte de sus abonados/clientes, de cualquier clase, marca y modelo de equipos disponibles en el prestador, independientemente de la modalidad de contratación o plan tarifario al que aplique o se suscriba el abonado/cliente.

34.4 Abstenerse de implementar mecanismos o formas de bloqueo que impidan que los equipos terminales activados en su red puedan ser activados en las redes de otros prestadores debidamente autorizados.

Artículo 35.- **Privacidad.-**

35.1 En la prestación del Servicio Móvil Avanzado, bloquear los mensajes masivos cuya suspensión haya sido solicitada por el abonado/cliente, con excepción de los mensajes masivos ordenados o dispuestos por autoridad competente. Se observará en lo que resulte aplicable lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley de comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos.

35.2 En la prestación del servicio de voz, tanto fijo como móvil abstenerse de la utilización de sistemas de llamadas automáticas sin intervención humana (aparatos de llamada automática), con fines de venta directa; sólo se podrán utilizar respecto de aquellos abonados/clientes que hayan dado su previa aceptación. En igual forma aplica para otras comunicaciones comerciales realizadas por medio de los servicios finales de telecomunicaciones, no aceptadas por el abonado/cliente.

35.3 Abstenerse de realizar llamadas relacionadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previamente aceptadas por los abonados/clientes-usuarios.

Artículo 36.- **Servicios Sociales y Responsabilidad Social.-**

36.1 Aplicar las rebajas en las tarifas de los servicios, de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente, así como disponer de mecanismos de atención y reclamos para abonados/clientes-usuarios con discapacidades.

36.2 Suministrar a los abonados/clientes–usuarios en forma permanente y gratuita el acceso a números de emergencia, excepto en los casos previstos en el ordenamiento jurídico vigente.

36.3 Informar a los abonados/clientes, sobre prácticas relacionadas con el manejo de basura electrónica que incluye, baterías, equipos terminales, y demás dispositivos para la prestación de los servicios contratados con el fin de preservar y proteger el medio ambiente.

36.4 Bloquear los equipos terminales del Servicio Móvil Avanzado reportados como robados, hurtados o perdidos por el abonado/cliente. Estos no podrán ser activados excepto en los casos en que se encuentren liberados por los respectivos abonados/clientes.

Artículo 37.- **Base de Datos.-** Mantener actualizado el catastro de información de identificación de todos sus abonados/clientes de la modalidad pospago, el cual deberá contener como mínimo la siguiente información:

i. Para personas naturales, copia de la cédula de ciudadanía, o del pasaporte, en caso de extranjeros.
ii. Para personas jurídicas, copia del nombramiento del representante legal, debidamente inscrito ante la autoridad correspondiente.
iii. Para personas jurídicas, copia del Registro Único de Contribuyente (RUC) actualizado.
iv. Para personas jurídicas, copia de la cédula de ciudadanía o pasaporte del representante legal de compañía, que realice la contratación.

En caso de contratación de servicios en modalidad prepago, previo a la activación del servicio, el prestador deberá tomar las medidas necesarias que aseguren la plena identificación del abonado/cliente, siendo la información mínima a ser provista por el abonado/cliente: nombre y apellido, número de cédula de ciudadanía o pasaporte (para extranjeros), según corresponda y para la validación pertinente, la información solicitada conforme la normativa aplicable.

El prestador de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, no podrá difundir, distribuir o intercambiar la base de datos de sus abonados/clientes, sin el consentimiento escrito, previo, claro y expresado por el abonado/cliente, con excepción de los casos contemplados en el ordenamiento jurídico vigente. En cualquier momento, el abonado/cliente, podrá revocar su consentimiento, notificándolo por cualquier medio al prestador, el que efectuará los cambios operativos correspondientes, sin costo alguno. El prestador tendrá que informar, a pedido del abonado/cliente, sobre el tratamiento de sus datos, entendiéndose por tratamiento de datos, a la recolección, archivo, manejo y actualización de los mismos.

Las obligaciones de los prestadores señalados en el presente reglamento no excluyen a aquellas que consten en la Constitución de la República y en general en el ordenamiento jurídico vigente

SECCIÓN V

ACCESO, SEGURIDAD, CONTENIDOS Y APLICACIONES DESTINADOS A PÚBLICO ADULTO, NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

Artículo 38.- **Público adulto.-** La prestación de acceso, descarga, recepción o cualquier modalidad de prestación de contenido dirigido a público adulto, será responsabilidad exclusiva de quien preste dichos servicios, y deberá incorporar mecanismos de control para verificar que estos servicios sean prestados exclusivamente a personas adultas, previa solicitud expresa, así como proveer dichas facilidades o servicios en horarios específicos de acceso a contenido de adultos; independientemente del mecanismo de acceso empleado

Los mecanismos de control de acceso a dichos contenidos deberán utilizar como medio de validación el número de cédula identidad (pasaporte, para el caso de extranjeros) y clave (password), quedando bajo la responsabilidad del abonado/cliente, la protección y control de estas configuraciones de acceso, respecto del acceso de menores de edad a este tipo de contenidos; dichos mecanismos podrán ser implementados por los propios prestadores de servicios finales o por los proveedores de contenido, bajo coordinación y responsabilidad de los prestadores de servicios finales, pudiendo implementarse procedimientos o mecanismos de acceso adicionales que se consideren pertinentes para aplicación de este ámbito de protección.

Los mecanismos o procedimientos de contratación para la prestación de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado de acceso a Internet en la modalidad pospago, para acceder a aplicaciones y facilidades de contenidos, deberán estar detallados en el respectivo contrato de adhesión físico o electrónico, este último debidamente implementado conforme las disposiciones de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, previo a la suscripción por parte del abonado/cliente.

Artículo 39.- **Protección a niñas, niños y adolescentes.-** Los acuerdos que se suscriban entre los

prestadores de servicios finales y los proveedores de contenido, deberán contener cláusulas específicas donde se establezcan las políticas y condiciones relativas a control de acceso a la información y respecto de la información, en cuanto a contenidos que puedan afectar a niñas, niños y adolescentes, grupos sociales o que su utilización implique afectación de estos grupos, tales como no utilizar lenguaje soez u ofensivo que atente contra la moral y las buenas costumbres; no inducir a la violencia o al desorden público, así como a la discriminación de grupos, costumbres, culturas, género o al descrédito de personas naturales o jurídicas o grupos y personas en general, nacionales o extranjeras; no ser de carácter erótico, obsceno, impúdico, indecente, pornográfico o sexual, ya sea explícito o implícito, incluyendo los servicios denominados de educación sexual; no vaya en contra de las disposiciones constitucionales y legales que existen sobre la materia; y, no contengan información que induzcan al error o confusión de los abonados/clientes-usuarios. Este tipo de políticas será aplicado también por parte del prestador del SMA cuando éste provea el contenido de manera directa.

Todas las condiciones de contratación y demás información que permita al abonado/cliente conocer de forma detallada el contenido a recibir, las tarifas o precios; y mecanismos de contratación y de cancelación asociados, deberán estar disponibles en el sitio web del prestador de servicios finales, independientemente de que el contenido sea provisto por el propio prestador o por medio de proveedores de contenido.

Del resultado de las investigaciones de autoridad competente relacionadas con delitos de pornografía infantil, la Superintendencia de Telecomunicaciones en coordinación con dicha autoridad, podrá disponer al prestador de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado, la aplicación de medidas encaminadas a impedir el cometimiento del ilícito, o su continuación.

Artículo 40.- **Acuerdos con proveedores de contenidos y difusión.**- Los acuerdos que se suscriban entre los prestadores de servicios finales y los proveedores de contenido, deberán contener cláusulas específicas donde se establezca que la publicidad relativa a la provisión de contenidos deberá incluir en forma clara el precio o tarifas de provisión de dichos servicios, los mecanismos de contratación y de suscripción o cancelación de la contratación realizada, conforme lo dispuesto en el presente reglamento y en la normativa aplicable.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de servicios de valor agregado de Internet, en sus sitios web, deberán disponer de información de difusión (documentos guía) para padres y usuarios en general, respecto del uso responsable y medidas de control respecto de acceso a contenidos, en particular respecto de contenidos que puedan afectar a grupos de interés como niñas, niños y adolescentes y o su utilización pueda implicar afectar a tales grupos.

Artículo 41.- **Acceso y Seguridad.**- Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de servicios de valor agregado de Internet no podrán bloquear, priorizar, restringir o discriminar de modo arbitrario y unilateral aplicaciones, contenidos o servicios, sin consentimiento del abonado/cliente-usuario o por orden expresa de la autoridad competente. Del mismo modo podrán ofrecer a abonados/clientes-usuarios que lo soliciten, servicio de control y bloqueo de contenidos que atenten contra la ley, la moral o las buenas costumbres, informando claramente al usuario cual es el alcance, tarifa o precio y modo de funcionamiento de estos.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de servicios de valor agregado de Internet deberán implementar los mecanismos necesarios que permitan precautelar la seguridad en sus redes.

SECCIÓN VI

ASOCIACIONES

Artículo 42.- **Asociación de abonados/clientes-usuarios y prestadores.**- Tanto los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones, así como los prestadores de servicios de telecomunicaciones, podrán asociarse, con fines de defensa de intereses comunes, promover iniciativas o procurar la protección y la defensa de los derechos e intereses de los consumidores; así como, promover la información, educación, representación y el respeto de los mismos ante el CONATEL y la sociedad en general en observancia de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Su accionar no tendrá efecto vinculante respecto del

ejercicio de las competencias y atribuciones del CONATEL, SENATEL, la SUPERTEL o el Ministerio de Telecomunicaciones, no obstante, las observaciones y recomendaciones que puedan llegar a formularse, dentro de los procedimientos reglados, serán analizados con la pertinencia y oportunidad que disponga el ordenamiento jurídico vigente.

SECCIÓN VII

DE LAS PROMOCIONES

Artículo 43.- En la prestación de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, cuando se apliquen promociones, los prestadores tendrán la obligación de brindar información veraz, clara, completa, actualizada, transparente, oportuna, eficaz y adecuada respecto de las características técnicas, operativas, comerciales y de tarifas o precios que permitan al abonado/cliente-usuario el conocer las ventajas reales que recibiría con el uso de la promoción, previo a su contratación. En caso de duda en los beneficios que reportarían al abonado/cliente-usuario las promociones ofertadas, o se generen confusiones en la aplicación de las mismas, éstas serán interpretadas en el sentido más favorable para el abonado/cliente-usuario.

En todos los casos en los cuales se oferten beneficios adicionales a los abonados/clientes-usuarios, se entenderá que son promociones, independientemente de la denominación que se les de a las mismas.

Artículo 44.- Todos los prestadores del Servicio Móvil Avanzado, cuando apliquen promociones, deberán observar los siguientes principios:

a) Toda promoción u oferta especial deberá señalar, además del tiempo de duración de la misma, el precio anterior del bien o servicio y el nuevo precio o, en su defecto, el beneficio que obtendría el abonado/cliente-usuario, en caso de aceptarla. La promoción debe proporcionar un real beneficio al abonado/cliente-usuario a través de estímulos y acciones limitadas en el tiempo, es decir sin permanencia o temporalidad continua; este numeral es mandatorio para todo tipo de promoción.
b) El uso del saldo promocional tendrá prelación al saldo de la recarga original, para que de esta manera se haga efectivo el beneficio de la promoción; por lo que deberá utilizarse primero el saldo promocional y luego el de la recarga original. Dicho saldo promocional será otorgado por los prestadores del SMA sin costo para los abonados/clientes-usuarios, mismo que podrá tener un período de uso limitado en el tiempo y su acumulación no será obligatoria. Para el caso del saldo de la recarga original, se respetará lo establecido en las Resoluciones TEL-01-01-CONATEL-2012 y TEL-069-04-CONATEL-2012 emitidas por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones.
c) Cualquier tipo de promoción que no se enmarque en las condiciones de la letra b) del presente artículo, respetará lo establecido en las Resoluciones TEL-01-01-CONATEL-2012 y TEL-069-04-CONATEL-2012
d) Está prohibido el cobro de valores, tarifas o precios por acceso a las promociones o acceso a descuentos.
e) Las promociones, por su naturaleza tarifaria, se comunicarán a la SENATEL y SUPERTEL, en el término de 24 (veinte y cuatro) horas anteriores a la entrada en vigencia de las mismas.

SECCIÓN VIII

TRANSPARENCIA HACIA EL ABONADO/CLIENTE-USUARIO

Artículo 45.- Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado, deberán cumplir con las siguientes obligaciones generales, a fin de brindar información oportuna y veraz a sus abonados/clientes-usuarios, respecto de los servicios que se prestan, manteniendo el principio de acceso gratuito e ilimitado (Otros mecanismos podrán ser implementados por los prestadores manteniendo el mismo principio).

45.1 Poner a disposición de los abonados/clientes-usuarios, una aplicación (menú) en el equipo

terminal, que le permita informarse respecto de los siguientes aspectos:

a) Información del prestador, respecto de los valores a ser cobrados o facturados por la última comunicación o llamada realizada (detalle por minuto o fracción y especificar si aplicaron tarifas distintas).
b) Consultar el valor a facturarse o cobrarse por minuto, por una comunicación o llamada a realizarse a un número de destino; para el efecto, el abonado/cliente-usuario únicamente deberá ingresar el número telefónico de destino del cual se requiere la consulta.
c) Disponer de acceso gratuito e ilimitado a consulta de saldos.
d) Poner a disposición de los abonados/clientes-usuarios la consulta de las diferentes promociones a las que podrían acceder, particular que debe ser actualizado constantemente por las operadoras del SMA.
e) Otros aspectos informativos autorizados por la SENATEL.

Toda la información a proveerse para el cumplimiento de las letras a, b y d, deberá reflejar el valor final a facturarse o cobrarse al abonado/cliente-usuario, indicando si se incluyen impuestos de ley, cargos de interconexión u otros rubros legalmente autorizados.

Con respecto al literal a), adicionalmente se deberá proveer a solicitud del abonado/cliente-usuario a través de un SMS gratuito, información de la última comunicación o llamada realizada de acuerdo al siguiente detalle: número al que se realizó la última llamada, tarifa o precio de la misma, tiempo de duración de la llamada y saldo restante.

45.2 En caso de que durante una comunicación de voz o llamada, se empiece a aplicar una tarifa o precio por prestación del servicio diferente a la tarifa o precio iniciales aplicados a dicha comunicación, el abonado/cliente–usuario deberá recibir una señal audible (tono) que permita identificar tal cambio; la emisión de dicha señal no implicará interrupción, suspensión o terminación de la llamada. En el caso de la prestación del servicio de datos, se deberá notificar la aplicación de tarifas distintas, mediante SMS o correo electrónico.

45.3 A la provisión de información de las tarifas que aplican al servicio o servicios prestados al abonado/cliente (detalle por minuto, SMS, MMS, Kbyte, etcétera, según corresponda). En la prestación del Servicio Móvil Avanzado, las tarifas a aplicar se informarán de la siguiente forma: por medio de SMS gratuitos en la modalidad prepago, con cada recarga que se realice; en la modalidad pospago, por medio de SMS gratuitos, al inicio de cada periodo de facturación; en caso de provisión exclusiva de planes de datos, se deberá enviar la información mediante correo electrónico sin costo al abonado/cliente, bajo las mismas consideraciones establecidas para prepago y pospago.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- Se otorga un plazo de noventa (90) días contados a partir de la entrada en vigencia del presente Reglamento para que los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, dispongan de un catastro actualizado de información de identificación de todos sus abonados/clientes, independientemente de su modalidad de contratación, con la información concerniente al cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 37 del presente reglamento; dicho plazo y artículo no aplican a los prestadores del Servicio Móvil Avanzado, los cuales se sujetarán a lo dispuesto en la NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) Y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS.

Segunda.- Se otorga un plazo de noventa (90) días contados a partir de la entrada en vigencia del presente Reglamento, para que la SENATEL y SUPERTEL remitan para aprobación del Consejo Nacional de Telecomunicaciones, las condiciones generales y básicas de contratación de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado. Para el cumplimiento de esta disposición, se podrá solicitar la cooperación o aporte de las entidades que se estime pertinentes.

Tercera.- Una vez que el CONATEL apruebe las condiciones generales y básicas de contratación de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, y éstas sean publicadas en el Registro Oficial, se concede el plazo de sesenta (60) días contados a partir de dicha publicación,

para que los prestadores de servicios finales de telecomunicaciones y de servicios de valor agregado, presenten para aprobación del CONATEL o la SENATEL, de conformidad con la normativa aplicable y los títulos habilitantes correspondientes, el modelo de contrato de adhesión a aplicar a sus abonados/clientes.

Cuarta.- Se concede el plazo de noventa (90) días, contados a partir de la entrada en vigencia del presente Reglamento, para que la SENATEL, conjuntamente con la SUPERTEL, remitan para aprobación del CONATEL, las condiciones de aplicación, contratación, pago y uso de los Servicios de Valor Agregado de Audiotexto que se presten por medio de SMS (SMS Premium).

Quinta.- Se concede el plazo de noventa (90) días contados a partir de la entrada en vigencia del presente Reglamento, para que los prestadores del Servicio Móvil Avanzado den cumplimiento a lo establecido en el artículo 45 del presente Reglamento, previo aprobación por parte de la SENATEL y SUPERTEL de los esquemas de implementación que se requieran para tal fin.

Sexta.- Se concede el plazo de treinta (30) días contados a partir de la entrada en vigencia del presente Reglamento, para que los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado den cumplimento al presente Reglamento en términos generales, en los aspectos que no guarden relación a los plazos establecidos en las disposiciones transitorias anteriores o a la aplicación de resoluciones o disposiciones expresas emitidas por el CONATEL.

DISPOSICIÓN GENERAL

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, deberán realizar una constante difusión del REGLAMENTO PARA LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO.

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

Dado en Machala, el 11 de julio de 2012.

ING. JAIME GUERRERO RUIZ
PRESIDENTE DEL CONATEL

LIC. VICENTE FREIRE RAMÍREZ
SECRETARIO DEL CONATEL