

TÍTULO: NORMA TÉCNICA REGULA CONTRATOS DE ADHESIÓN DEL CONTRATO NEGOCIADO

TIPO NORMA: Resolución de la ARCOTEL

NÚMERO DE NORMA: 716

FECHA DE PUBLICACIÓN: 2018-09-18

TIPO PUBLICACIÓN: Registro Oficial Edición Especial

NÚMERO DE PUBLICACIÓN: 545

ESTADO: Reformado

ÚLTIMA REFORMA: 2025-08-20

RESOLUCIÓN ARCOTEL-2018-0716

LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS
TELECOMUNICACIONES

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución de la República, publicada en el Registro Oficial No. 449 de 20 de octubre de 2008, dispone:

"Art. 11.-

El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios; (...) 3. Los derechos y garantías establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos serán de directa e inmediata aplicación por y ante cualquier servidora o servidor público, administrativo o judicial, de oficio o a petición de parte. Para el ejercicio de los derechos y las garantías constitucionales no se exigirán condiciones o requisitos que no estén establecidos en la Constitución o la ley. Los derechos serán plenamente justiciables. No podrá alegarse falta de norma jurídica para justificar su violación o desconocimiento, para desechar la acción por esos hechos ni para negar su reconocimiento. (...) 8. El contenido de los derechos se desarrollará de manera progresiva a través de las normas, la jurisprudencia y las políticas públicas. El Estado generará y garantizará las condiciones necesarias para su pleno reconocimiento y ejercicio. Será inconstitucional cualquier acción u omisión de carácter regresivo que disminuya, menoscabe o anule injustificadamente el ejercicio de los derechos. (...) El Estado, sus delegatarios, concesionarios y toda persona que actúe en ejercicio de una potestad pública, estarán obligados a reparar las violaciones a los derechos de los particulares por la falta o deficiencia en la prestación de los servicios públicos, o por las acciones u omisiones de sus funcionarias y funcionarios, y empleadas y empleados públicos en el desempeño de sus cargos.

Que, la carta magna establece: "

Art. 16

Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a (...) 2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación".-

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. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor".-

Art. 66

Se reconoce y garantizará 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 ese 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 el secreto a 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 respuesta 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. Que ninguna persona pueda ser obligada a hacer algo prohibido o a dejar de hacer algo no prohibido por la ley".

Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones -LOT, publicada en el Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015, dispone;

"Son objetivos de la presente Ley:

Art. 3

Objetivos (...) 9. Establecer las condiciones idóneas para garantizar a los ciudadanos el derecho a acceder a servicios públicos de telecomunicaciones de óptima calidad, con precios y tarifas equitativas y a elegirlos con libertad así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. (...) 14. Garantizar que los derechos de las personas, especialmente de aquellas que constituyen grupos de atención prioritaria, sean respetados y satisfechos en el ámbito de la presente Ley".-

Art. 4

Principios- "La administración, regulación, control y gestión de los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico se realizará de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.- La provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones responderá a los principios constitucionales de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad así como a los principios de solidaridad, no discriminación, privacidad, acceso universal, transparencia, objetividad, proporcionalidad, uso prioritario para impulsar y fomentar la sociedad de la información y el conocimiento, innovación, precios y tarifas equitativos orientados a costos, uso eficiente de la infraestructura y recursos escasos, neutralidad tecnológica, neutralidad de red y convergencia". (...)

Art. 20

Obligaciones y Limitaciones.- "La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, determinará las obligaciones específicas para garantizar la calidad y expansión de los servicios de telecomunicaciones así como su prestación en condiciones preferenciales para garantizar el acceso igualitario o establecer las limitaciones requeridas para la satisfacción del interés público, todo lo cual será de obligatorio cumplimiento.- Las empresas públicas que presten servicios de telecomunicaciones y las personas naturales o jurídicas delegatarias para prestar tales servicios, deberán cumplir las obligaciones establecidas en esta Ley su reglamento general y las normas emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para garantizar la calidad, continuidad, eficacia, precios y tarifas equitativas y eficiencia de los servicios públicos".- (...)

Art. 21

Definición y tipo de usuarios.- Usuario es toda persona natural o jurídica consumidora de servicios de telecomunicaciones. El usuario que haya suscrito un contrato de adhesión con el prestador de servicios de Telecomunicaciones, se denomina abonado o suscriptor y el usuario que haya negociado las cláusulas con el Prestador se denomina Cliente.- En la negociación de las cláusulas con los clientes no se afectará ninguno de los derechos de los usuarios en general, ni se podrán incluir términos en menoscabo de las condiciones económicas de los usuarios en general. (...)."

Que, la LOT en los artículos 22, 23, 24; y, 25 establece los derechos y obligaciones de los abonados, clientes y usuarios; así como las obligaciones y derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, respectivamente. Estas normas son desarrolladas en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en los artículos: 55, de los derechos de los usuarios; 56, de consideraciones generales de los derechos de los usuarios; 57, de aspectos generales de las obligaciones de los usuarios; 58, de consideraciones generales de los derechos de los prestadores de servicios; 59, de consideraciones generales de las obligaciones de los prestadores de servicios; y, en el artículo 20 del Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción.

Que, el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones -RGLOT, publicado en el Registro Oficial No. 676 de 25 de enero de 2016, dispone:

"DE LOS CONTRATOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Art. 48

De la contratación de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción.- Los servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, podrán ser contratados por los usuarios, a través de las siguientes formas: 1. Contratos de adhesión con abonados o suscriptores. 2. Contratos negociados con clientes.-

Art. 49

De los contratos de adhesión.- Es el contrato cuyas cláusulas son redactadas por los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluyendo los servicios de radiodifusión por suscripción, sin que los abonados hayan discutido su contenido, pero aceptándolo expresamente a través de cualquier mecanismo físico o electrónico, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

Art. 50

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

Art. 51

De los contratos cuyas cláusulas han sido negociadas.- Es el contrato en el que el usuario, a quien se le denomina cliente, y el prestador del servicio negocian y acuerdan de consuno las cláusulas que establecen las condiciones para la prestación del servicio y las obligaciones de las partes.

Art. 52

Condiciones generales del contrato negociado con clientes.- Las condiciones generales de los contratos negociados con clientes serán reguladas por la ARCOTEL, las que serán de cumplimiento obligatorio por parte de los prestadores de servicios.- Los contratos negociados con clientes podrán considerar, en el mismo instrumento, la prestación de varios servicios de telecomunicaciones.- En el caso que el cliente desee contratar un nuevo servicio de telecomunicaciones con el mismo prestador, podrá hacerlo con la firma de un anexo al contrato que tiene celebrado con el prestador del servicio, donde se describirán las condiciones particulares del nuevo servicio contratado, así como, su vigencia.- Los contratos negociados con los clientes no necesitarán aprobación por parte de la ARCOTEL, sin embargo, en caso de que en el texto contractual se haya limitado, condicionado o establecido alguna renuncia de los derechos de los clientes, se entenderá como no escrito sin perjuicio de lo cual la ARCOTEL, de oficio o a petición, de parte solicitará la inmediata modificación del contrato; en caso de persistir el incumplimiento la ARCOTEL iniciará el procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente.- CAPITULO II CONDICIONES APLICABLES TANTO A LOS CONTRATOS DE ADHESION COMO AQUELLOS CUYAS CLAUSULAS HAYAN SIDO NEGOCIADAS

Art. 53

Vigencia de los contratos.- Los contratos deberán señalar la vigencia para la prestación de los servicios, sin perjuicio de lo cual, el usuario podrá darlo por terminado anticipada

y unilateralmente, en cualquier tiempo y por cualquier medio físico o electrónico, conforme lo dispuesto en la ley que norme la defensa del consumidor; y, sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza, salvo saldos pendientes por servicios efectivamente prestados o bienes solicitados y recibidos, hasta la terminación del contrato.- De igual forma, previo a la contratación, el usuario deberá ser informado expresamente y podrá escoger, si desea o no, acogerse a beneficios y condiciones por un período de permanencia mínima.- En caso afirmativo, los prestadores de los servicios contratados, dejarán constancia por escrito de dichos beneficios y condiciones. No obstante, el usuario podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, a pesar de la existencia del período de permanencia mínima; en tal caso, el usuario asumirá los valores pendientes de pago que correspondan a saldos pendientes por servicios efectivamente prestados o bienes solicitados y recibidos, hasta la terminación del contrato. Sin perjuicio de lo anteriormente establecido, para garantizar la continuidad de los servicios y evitar exceso de trámites a los usuarios, siempre que éstos lo hayan autorizado así en el contrato, la renovación podrá ser automática, por igual período y bajo las mismas o mejores condiciones para el usuario, salvo que alguna de las partes no desee renovar el contrato y lo comunique a la otra parte.

Art. 54

Forma de los contratos.- Los contratos de adhesión así como aquellos cuyas cláusulas han sido negociadas de consuno, podrán ser físicos o electrónicos y se regirán a lo establecido en la LOT, en las leyes que normen el comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos; la defensa del consumidor; sus reglamentos correspondientes; y, demás normativa vigente. Sin perjuicio de lo anterior, los servicios suplementarios o promociones que deseen contratar los abonados o clientes que tengan vigente un contrato con un determinado prestador del servicio, podrán hacerlo vía telefónica, para lo cual los prestadores del servicio deberán tener constancia de la solicitud del abonado o cliente, debiendo asegurar su plena identificación y la aceptación de las condiciones ofrecidas por el prestador de servicios, de conformidad con lo que establezca la ARCOTEL para el efecto. Los mecanismos descritos anteriormente serán aplicados para la terminación de los contratos y sus anexos". (Subrayado y énfasis agregados).

Que, en relación a la protección de datos personales, el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el artículo 121 dispone:

Art. 121

Uso comercial.- Los datos personales que los usuarios proporcionen a los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones no podrán ser usados para la promoción comercial de servicios o productos, inclusive de la propia operadora; salvo autorización y consentimiento expreso del usuario.- Para tal fin, los prestadores de servicios deberán solicitar a sus usuarios su consentimiento expreso, en un instrumento separado y distinto al contrato de prestación de servicios a través de medios físicos o electrónicos, para que la prestadora de servicios del régimen general de telecomunicaciones pueda utilizar comercialmente sus datos personales. En dicho instrumento se deberá dejar constancia expresa de los datos personales o información que están expresamente autorizados; el plazo de la autorización y el objetivo que esta utilización persigue. Sin perjuicio de lo anterior se considerarán públicos los datos contenidos en las guías telefónicas de telefonía fija, no obstante lo cual los abonados tendrán derecho a que se excluyan gratuitamente sus datos personales de dichas guías.- La ARCOTEL establecerá los mecanismos y emitirá las regulaciones correspondientes a fin de precautelar el

secreto de las comunicaciones y de la información que se trasmite a través de redes de telecomunicaciones, así como la seguridad de los datos personales y de las redes." (Énfasis agregado).

Que, el Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, dispone:

Art. 8

Obligaciones de los poseedores de títulos habilitantes de concesión o autorización para la prestación de servicios de telecomunicaciones (habilitaciones generales).- Adicional a las obligaciones contempladas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en su Reglamento General, los prestadores de servicios de telecomunicaciones cuyos títulos habilitantes se hayan instrumentado a través de habilitaciones generales, deberán cumplir con lo siguiente: (...) 8. Emitir y aplicar el o los modelos de contrato de prestación del servicio (adhesión) de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente. (...) "APLICACIÓN DE DERECHOS DEL ABONADO, CLIENTE, SUSCRIPTOR.-

Art. 15

Relación con el abonado, cliente, suscriptor.- Las relaciones entre el prestador de servicios de telecomunicaciones y el abonado, y las relaciones entre el prestador de servicios de radiodifusión por suscripción y el suscriptor se regirán por los términos y condiciones de un contrato de adhesión, el cual se sujetará a lo previsto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Ley que norme la Defensa del Consumidor y demás normativa secundaria; así como a lo dispuesto en las Resoluciones de la ARCOTEL y el correspondiente título habilitante.- De conformidad con la LOT, el usuario que haya negociado las cláusulas con el prestador se denomina cliente; la relación con el prestador del servicio se regirá por los términos y condiciones del contrato negociado, el cual se sujetará a lo previsto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Ley que norme la Defensa del Consumidor y demás normativa secundaria; así como a lo dispuesto en las Resoluciones de la ARCOTEL y el correspondiente título habilitante.-

Art. 16

Los contratos de adhesión entre el prestador del servicio y sus abonados o suscriptores, se establecerán y aplicarán de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.- Los prestadores deben presentar para inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, el respectivo modelo de contrato de adhesión del servicio, acorde a las condiciones generales que establezca la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, cuyas cláusulas esenciales deben cumplir con la Ley que norme la Defensa del Consumidor y el ordenamiento jurídico vigente. En caso de que el texto del modelo presentado esté limitando, condicionando o estableciendo alguna renuncia de los derechos de los abonados, suscriptores, se entenderán nulas.-

Art. 17

Es obligación del prestador cumplir con el régimen de protección de los derechos de los abonados, clientes, suscriptores, con sujeción a lo dispuesto en sus títulos habilitantes y lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.-

Art. 18

El prestador deberá recibir y atender los reclamos de los abonados, clientes, suscriptores, conforme lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente y lo previsto en sus títulos habilitantes; la compensación a los abonados o clientes, de ser aplicable, se realizará de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.-

Art. 19

Los prestadores de los servicios de telecomunicaciones deberán cumplir con las disposiciones y normativa vigente relacionada a descuentos, exoneraciones, rebajas y tarifas preferenciales para abonados con discapacidad y tercera edad; de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente no aplica para los servicios de radiodifusión por suscripción. (...). DISPOSICIONES TRANSITORIAS: "Segunda.- Dentro del plazo de ciento veinte (120) días contados a partir de la entrada en vigencia del presente reglamento, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL emitirá las normas técnicas que sean necesarias para la prestación de los servicios definidos en este instrumento. (...) Cuarta.- La Dirección Ejecutiva dentro del término de ciento veinte (120) días contados a partir de la entrada en vigencia del presente reglamento, emitirá las condiciones generales de los contratos de adhesión referidos en el numeral 50 del Reglamento General a la LOT. Una vez emitidas las condiciones generales, los prestadores de servicios deberán inscribir en un término de treinta (30) días, los modelos de contratos de adhesión de conformidad con el artículo 16 del reglamento; hasta dicha inscripción, los modelos de contratos de adhesión que fueron registrados con anterioridad a la expedición del presente reglamento, continuarán vigentes en todo lo que no se contraponga a la LOT y su Reglamento General." (Subrayado y énfasis agregados).

Que, el REGLAMENTO PARA LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO, publicado en Registro Oficial No. 750 de 20 de julio de 2012, en el artículo 3, de definiciones, en lo relativo al Contrato de Prestación de Servicios (Contrato de Adhesión), determinó que: "...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"; señalando además en el artículo 4 *Ibidem*: "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"; y, en las Disposiciones Transitorias se ordena: 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 SUPERTTEL 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."

Que, mediante Resolución TEL-204-10-CONATEL-2013 de 4 de abril de 2013, publicada en el Registro Oficial No. 955 de 16 de mayo de 2013, se aprobaron las Condiciones Generales y Básicas para la contratación de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado. El anexo a la citada Resolución, con las Condiciones Generales y

Básicas, fue publicado en el Registro Oficial No. 15 de 14 de junio de 2013.

Que, la LOT, su Reglamento General de aplicación, así como el Reglamento para la Prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, han derogado tácitamente, en forma parcial el Reglamento para los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, señalando en forma expresa, entre otros aspectos, que las condiciones generales de los contratos de adhesión deben ser reguladas por la ARCOTEL y en igual forma respecto de las condiciones generales del contrato negociado con clientes, aspecto que difiere de lo prescrito en el Reglamento para los Abonados Reglamento para los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, que determinaba que deben expedirse condiciones generales y básicas y que dichas condiciones generales y básicas, se incorporarán a los modelos de contratos, Adicionalmente, la LOT y su normativa de desarrollo, incorporan gran parte de los contenidos del Reglamento para los Abonados Reglamento para los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, por lo que se vuelve innecesario mantener una duplicidad de contenidos normativos.

Que, la LOT, dentro de las obligaciones de los abonados, clientes y usuarios, en el artículo 23, numeral 4, determina; "Cumplir con las obligaciones de empadronamiento o registro de identidad, tales como proporcionar sus datos personales de identificación asociados a la línea o número telefónico, de conformidad con las regulaciones que se dicten al respecto", señalándose en el artículo 57 del Reglamento General a la LOT, que la obligación de empadronamiento prevista en el 23 numeral 4 *Ibidem*, deberá ser cumplida por los usuarios del Servicio Móvil Avanzado y que para el resto de servicios, dicha obligación se podrá incorporar progresivamente de conformidad con las regulaciones que para el efecto dicte la ARCOTEL.

Que, mediante Resolución No. 191-07- CONATEL-2009 de 25 de mayo del 2009 y publicada en el Registro Oficial 613 de 16 de junio del 2009, misma que fue modificada mediante Resolución No. TEL-214-05-CONATEL-2011 de 24 de marzo de 2011 publicada en el Registro Oficial No. 421 de 6 de abril de 2011, así como mediante las resoluciones No. TEL-535-18-CONATEL-2012 de fecha 9 de agosto de 2012, No. TEL-752-25-CONATEL-2012 de 01 de noviembre de 2012, y No. TEL-878-30-CONATEL-2012 de 18 de diciembre de 2012, el extinto Consejo Nacional de Telecomunicaciones emitió la "NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) Y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS".

Que, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, a fin de obtener insumos que permitan contar con mayores elementos de análisis para la elaboración del proyecto de "NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN Y DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES", invitó a los prestadores de servicios de régimen general de telecomunicaciones, a talleres de trabajo, los mismos que se realizaron de la siguiente forma: El 15 de marzo de 2018, de 14H00 A 16H00, en la sala de reuniones del piso 12 del Edificio de la Av. Diego de Almagro, con los prestadores de servicios de telefonía fija y móvil avanzado; el lunes 19 de marzo de 2018, de 10H00 a 12H00, en el Auditorio de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, con los prestadores del servicio portador y otros; el martes 20 de marzo de 2018 de 10H00 a 12H00, en el Auditorio de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, con prestadores del servicio de audio y video por suscripción; el miércoles 21 de marzo de

2018, de 10H00 A 12H00, en el piso 12 del Edificio de la Av. Diego de Almagro, con prestadores del servicio de acceso a Internet; el jueves 22 de marzo de 2018, de 10H00 A 12H00, desde la sala de reuniones de la Coordinación Técnica de Control, video conferencia con la Coordinación Zonal de Cuenca; y, el viernes 23 de marzo de 2018, de 10H00 a 12H00, video conferencia con la Coordinación Zonal del Litoral. En las reuniones de trabajo participaron también delegados de AEPROVI y ASETEL; habiéndose recibido sus observaciones y recomendaciones, en forma verbal y por escrito.

Que, para la elaboración del proyecto de "NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN Y DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES", se ha realizado también una reunión de trabajo, el 9 de abril del 2018, con el funcionario responsable de la Unidad de Atención al Cliente de la ARCOTEL; analizándose diferentes casos relevantes y recurrentes de quejas de los usuarios, así como estadísticas y criterios jurídicos emitidos sobre casos puntuales; encontrando que el mayor número de quejas corresponden a los denominados contratos telefónicos y planes, que desde el 2016 hasta el primer trimestre del 2018, reportan 1250 quejas.

Que, en atención a nuevos aportes de los prestadores de servicios, derivados de talleres de trabajo previos con la Coordinación Técnica de Regulación, mediante correo electrónico de 4 de junio de 2018, se presentan nuevos aportes al proyecto; en función de los cuales se decide modificar el nombre a: "NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES".

Que, de conformidad con la Disposición Transitoria Quinta de la LOT, corresponde a la ARCOTEL, adecuar formal y materialmente la normativa secundaria que haya sido emitida por el extinto CONATEL y expedir la demás regulación prevista en la Ley.

Que, la LOT, en su artículo 142, crea a la ARCOTEL como entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de otros aspectos en el ámbito de dicha Ley; disponiéndose además, dentro de las competencias de la ARCOTEL, en el artículo 144: "1. Emitir las regulaciones, normas técnicas, planes técnicos y demás actos que sean necesarios en el ejercicio de sus competencias, para que la provisión de los servicios de telecomunicaciones cumplan con lo dispuesto en la Constitución de la República y los objetivos y principios previstos en esta Ley, de conformidad con las políticas que dicte el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información."; "7. Normar, sustanciar y resolver los procedimientos de otorgamiento, administración y extinción de los títulos habilitantes previstos en esta Ley."; en el artículo 147 que la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, con excepción de las competencias expresamente reservadas al Directorio, tiene plena competencia para expedir todos los actos necesarios para el logro de los objetivos de la LOT; y, en el artículo 148 No. 4: "Aprobar la normativa para la prestación de cada uno de los servicios de telecomunicaciones, en los que se incluirán los aspectos técnicos, económicos, de acceso y legales, así como los requisitos, contenido, términos, condiciones y plazos de los títulos habilitantes y cualquier otro aspecto necesario para el cumplimiento de los objetivos de esta Ley.". En complemento, el número 3 del artículo 9 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dispone como competencia de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL "Expedir la normativa técnica para la prestación de los servicios y para el

establecimiento, instalación y explotación de redes, que comprende el régimen general de telecomunicaciones y el espectro radioeléctrico."

Que, en cumplimiento de lo señalado en las normas indicadas en los considerandos precedentes, así como de lo señalado en el artículo 16 y Disposición Transitoria Cuarta del Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, corresponde a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, regular y emitir las condiciones generales de los contratos de adhesión, así como regular las condiciones generales del contrato negociado con clientes.

Que, la Coordinación Técnica de Regulación, mediante memorando No. ARCOTEL-CREG-2018- 0288-M de 13 de junio de 2018, remitió a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, el informe de presentación del proyecto de regulación relativo a la "NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES".

Que, mediante Disposición inserta el 13 de junio de 2018 en el memorando No. ARCOTEL-CREG-2018-0288-M, el Director Ejecutivo de la ARCOTEL, con sujeción a la Disposición General Primera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que regula el procedimiento de consultas públicas, en concordancia con lo dispuesto en el Reglamento de Consultas Públicas aprobado con Resolución 003-03-ARCOTEL-2015 de 28 de mayo de 2015, autorizó la ejecución del procedimiento de consultas públicas.

Que, con memorando No. ARCOTEL-CREG-2018-0339-M de 17 de julio de 2018, la Coordinación Técnica de Regulación remitió al Director Ejecutivo de la ARCOTEL, el informe de realización del procedimiento de consultas públicas y la propuesta del proyecto de Norma Técnica.

Que, mediante oficio No. 29463-DNA4-2018 de 25 de julio de 2018, el Director Nacional de Auditoría de Telecomunicaciones, Conectividad y Sectores Productivos, de la Contraloría General del Estado, remite a la ARCOTEL el Informe No. DNA4-0033-2018, referente al Examen especial a la determinación y recaudación de saldos remanentes de las operadoras de telefonía móvil en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, por el período comprendido entre el 1 de enero de 2012 y el 31 de julio de 2017", en el que se formula la siguiente recomendación vinculante a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL: "1. Emitirá disposiciones y normativa pertinente mediante la cual los usuarios conozcan de forma permanente sobre los saldos remanentes que mantienen en las operadoras concesionarias del SMA, lo que les permita ejercer su derecho preferente previo a la determinación a favor de la ARCOTEL".

Que, con memorando No. ARCOTEL-CREG-2018-0387-M de 14 de agosto de 2018, la Coordinación Técnica de Regulación remitió al Director Ejecutivo de la ARCOTEL, el informe de alcance al de realización del procedimiento de consultas públicas y la propuesta final del proyecto de: "NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES", en el cual se ha incluido la recomendación de la Contraloría General del Estado sobre saldos remanentes; así como los aspectos relacionados con transparencia hacia el abonado o cliente, que venían aplicándose en función de lo dispuesto en el REGLAMENTO PARA LOS

Que, mediante memorando No. ARCOTEL-CJUR-2013-0528-M de 3 de agosto de 2013, la Coordinación General Jurídica, aprueba el criterio jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2018-0117 de 3 de agosto de 2018, emitido por la Dirección de Asesoría Jurídica, en el que se concluye: " (...) De los antecedentes, competencia y análisis expuestos, es criterio de esta Dirección de Asesoría Jurídica, que legalmente procede la expedición de la Norma Técnica que Regula las Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión, del Contrato Negociado con Clientes, y del Empadronamiento de Abonados y Clientes; la mencionada norma técnica debe ser conocida y aprobada por el Director Ejecutivo de la Agencia da Regulación y Control de las Telecomunicaciones, conforme lo determina el numeral 4 del artículo 148 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en concordancia con el numeral 3 del artículo 9 del Reglamento General de la LOT, toda vez que se ha realizado el procedimiento dispuesto en el Reglamento de Consultas Públicas (...)".

En ejercicio de sus facultades.

RESUELVE:

Expedir la NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES.

TÍTULO I

CAPÍTULO I
ASPECTOS GENERALES

Art. 1

Objeto.- Esta Norma Técnica regula las condiciones generales que se aplicarán para los contratos de adhesión y para los contratos negociados con clientes, de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de los servicios de radiodifusión por suscripción, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 22 No. 12 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; 50 y 52 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; y, 16 del Reglamento Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, con sujeción a los derechos, obligaciones y demás disposiciones previstas en la Constitución de la República, Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; y, Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; incluyendo las normas relativas a empadronamiento de abonados o clientes, con base en la relación de prestación de servicios.

Art. 2

Ámbito de aplicación.- Esta Norma Técnica es aplicable a las personas naturales o jurídicas de derecho público o privado, poseedoras de títulos habilitantes para la prestación de servicios de telecomunicaciones y los servicios de radiodifusión por suscripción.

Esta Norma Técnica también es aplicable a los abonados, suscriptores, clientes, usuarios de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción.

Art. 3

Definiciones.- Los términos técnicos empleados en esta Norma y no definidos, tendrán el significado establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en las resoluciones o recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), en los convenios y tratados internacionales ratificados por el Ecuador; y, en las regulaciones respectivas emitidas por la ARCOTEL.

Aceptación: Manifestación expresa de la voluntad del usuario a contratar la prestación de servicios de telecomunicaciones o de los servicios de radiodifusión por suscripción. Esta voluntad puede ser expresada válidamente por medios físicos, electrónicos o telefónicos. La contratación de los servicios se perfecciona con la manifestación de esta aceptación con sujeción al ordenamiento jurídico vigente. Posteriormente y como requisito para la debida constancia y ejercicio del derecho del usuario, el prestador de servicios deberá formalizar el contrato mediante su suscripción (ya sea por medios físicos o electrónicos) y la entrega de una copia al usuario. Esta formalización documental no afecta la validez del consentimiento previamente otorgado.

La aceptación de servicios que se realice a través de un tercero, será a través de la presentación de un poder especial que lo habilite específicamente para la aceptación y contratación de dicho servicio. La presentación de este poder especial y los documentos de respaldos requeridos para este tipo de procesos, podrá realizarse de manera presencial o mediante los canales electrónicos habilitados por el prestador del servicio, siempre que estos permitan la verificación de la autenticidad del poder, de la identidad del apoderado y de los demás documentos en

sujeción a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos y demás normativa aplicable.

Para la modalidad prepago, se entenderá como aceptación por parte de los abonados o suscriptores la activación del servicio. Para lo cual los prestadores de servicios, deberán tomar las medidas necesarias que permitan verificar la identidad del abonado o suscriptor previo su activación. La adquisición del servicio se la podrá realizar bajo cualquier modalidad comercial.

Activación de servicio: Se define como el acto por el cual un prestador de servicios de telecomunicaciones o de radiodifusión por suscripción que habilita la funcionalidad del servicio contratado por parte del abonado, cliente, usuario o suscriptor.

Autenticación Multifactor (MFA): es un método de seguridad que requiere que un usuario proporcione dos o más factores de verificación de categorías diferentes para verificar su identidad y obtener acceso a un sistema, aplicación o cuenta. Los factores se clasifican comúnmente en "algo que sabes" (conocimiento, ej. contraseña), "algo que tienes" (posesión, ej. teléfono o token) y "algo que eres" (inherencia, ej. biometría).

Cancelación del servicio: Manifestación expresa de la voluntad de cancelar la prestación de servicios de telecomunicaciones o de los servicios de radiodifusión por suscripción y que puede ser expresada por medios físicos, electrónicos o telefónicos, con sujeción al ordenamiento jurídico vigente.

La cancelación de servicios que se realice a través de un tercero, será a través de la presentación de un poder especial que lo habilite la cancelación del servicio. La presentación de este poder especial y los documentos de respaldos requeridos para este tipo de procesos, podrá realizarse de manera presencial o mediante los canales electrónicos habilitados por el prestador del servicio, siempre que estos permitan la verificación de la autenticidad del poder, de la identidad del apoderado y de los demás documentos en sujeción a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos y demás normativa aplicable.

Contrato de adhesión: Es el contrato cuyas cláusulas son redactadas por los prestadores de servicios de telecomunicaciones y los servicios de radiodifusión por suscripción, sin

que los abonados hayan discutido su contenido, pero aceptándolo expresamente a través de cualquier mecanismo físico o electrónico, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

Contrato negociado: Es el contrato en el que el usuario, a quien se le denomina cliente, y el prestador del servicio de telecomunicaciones o de radiodifusión por suscripción, negocian y acuerdan de consuno las cláusulas que establecen las condiciones para la prestación del servicio, los derechos y las obligaciones de las partes, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente

Equipo terminal: Dispositivo que permite el acceso a una red pública de telecomunicaciones, para el uso de uno o varios servicios de telecomunicaciones.

Modalidad pospago: Modalidad de contratación para la prestación de servicios de telecomunicaciones o servicios de radiodifusión por suscripción, por medio de la cual, el abonado o cliente, a partir de la suscripción de un contrato, realiza el pago de los servicios contratados, sobre la base a una periodicidad previamente establecida. En esta modalidad, las partes de así convenirlo, pueden pactar el pago anticipado por el servicio contratado.

Mecanismo Electrónico: Refiere a las plataformas o sistemas digitales implementados por los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción con el propósito de gestionar o facilitar la contratación de los servicios que ofrecen. No se considera como mecanismo electrónico a las llamadas telefónicas y atención presencial.

Modalidad prepago: Modalidad de contratación para la prestación de servicios de telecomunicaciones o radiodifusión por suscripción, por medio de la cual, el abonado o 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.

En la modalidad prepago, no obstante la no suscripción o firma de un contrato de adhesión, la contratación se sujeta al ordenamiento jurídico y legislación aplicable, a la presente Norma Técnica y en lo pertinente al modelo de

contrato que el prestador solicite su inscripción en la ARCÓTEL para esta modalidad.

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

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

Prestador del servicio del régimen general de telecomunicaciones: Es la persona natural o jurídica que posee el título habilitante para la prestación del servicio de telecomunicaciones o de los servicios de radiodifusión de señal abierta o por suscripción.

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

Selfie to ID (Selfie a Identificación): Esto se refiere a la comparación automatizada de una imagen facial en vivo del usuario con la fotografía de su documento oficial de identidad. Su propósito es confirmar que la persona que realiza el proceso es la misma que figura en el documento presentado.

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

Tarifa Básica Mensual Pospago: Es un valor fijo mensual que el prestador de servicios puede establecer en el Plan Tarifario, y que le da derecho al abonado/cliente a un determinado consumo de un servicio o de un conjunto de servicios, cumpliendo con los techos tarifarios establecidos por el ente regulador, independientemente de que el abonado/cliente haga uso de tal consumo.

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

Usuario: Es toda persona natural o jurídica consumidora de servicios de telecomunicaciones. El usuario que haya suscrito un contrato de adhesión con el prestador de servicios de Telecomunicaciones, se denomina abonado o suscriptor, y el usuario que haya negociado las cláusulas con el prestador se denomina cliente.

Nota:

Artículo reformado por artículo 2, numeral 1 de Resolución de la ARCOTEL No. 335, publicada en Registro Oficial Suplemento 189 de 15 de Noviembre del 2022.

Nota:

Artículo reformado por artículo 1, numeral 1 de Resolución de la ARCOTEL No. 126, publicada en Registro Oficial Suplemento 106 de 20 de Agosto del 2025.

TITULO II

CAPÍTULO I

CONDICIONES GENERALES COMUNES TANTO PARA CONTRATOS DE ADHESIÓN COMO PARA CONTRATOS NEGOCIADOS

Art. 4

Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios.- Sin perjuicio de las obligaciones que se encuentran detalladas para los prestadores de servicio del régimen general de telecomunicaciones y sus abonados o clientes en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Reglamento para la Prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, y demás normativa vinculada, así como de lo establecido en sus respectivos títulos habilitantes para la prestación del servicio o servicios, estos se obligan a observar, respetar y aplicar, las siguientes condiciones generales:

1) Principios.- Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción brindarán los servicios contratados de forma continua, regular, eficiente, accesible, con calidad y eficacia, garantizando el acceso igualitario y no discriminatorio a quien requiera de los mismos.

2) Interpretación La interpretación de las normas y de las cláusulas del contrato de adhesión o del contrato negociado de prestación de servicios, se realizará con sujeción a las reglas de interpretación previstas en el Código Civil; sin embargo, en caso de duda, debidamente justificada, se adoptará la

interpretación que más favorezca al abonado, suscriptor o cliente.

3) Protección de datos personales

El uso, tratamiento y protección de los datos personales debe regirse estrictamente por lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su Reglamento General y las directrices emitidas por la Autoridad de Protección de Datos.

Toda la información personal que se recopile, procese o almacene debe manejarse con total transparencia, seguridad y respeto a los derechos de los titulares de los datos. Se debe garantizar que los datos serán utilizados únicamente para los fines contractuales para la prestación del servicio y adicionalmente para los que el usuario ha dado su consentimiento explícito, informado, y siempre en cumplimiento con el marco legal vigente.

Los datos contenidos en las guías telefónicas de telefonía fija se considerarán datos de fuentes accesibles al público. No obstante, los abonados tendrán derecho a que sus datos personales sean excluidos gratuitamente de dichas guías, a partir de su solicitud explícita y por cualquier mecanismo de atención disponible por el prestador.

Nota:

Numeral 3 reformado por artículo 2, numeral 2 de Resolución de la ARCOTEL No. 335, publicada en Registro Oficial Suplemento 189 de 15 de Noviembre del 2022.

Nota:

Numeral 3 sustituido por artículo 1, numeral 2 de Resolución de la ARCOTEL No. 126, publicada en Registro Oficial Suplemento 106 de 20 de Agosto del 2025.

4) Información Toda la información que los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción pongan a disposición de los abonados, suscriptores o clientes, sobre las características de los servicios ofertados, como promociones de planes, tarifas, precios, saldos y otros servicios informativos debe ser la misma que están autorizados a ofrecer a través de sus respectivos títulos habilitantes otorgados por la ARCOTEL; esta información deberá ser precisa, gratuita y no engañosa, de conformidad con el ordenamiento jurídico.

5) Formas de contratación de servicios La contratación de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción podrán ser a través de las siguientes formas:

- a. Contratos de adhesión con abonados o suscriptores.
- b. Contratos negociados con clientes.

6) Contratación y aceptación de servicios adicionales, suplementarios y promociones La prestación de servicios adicionales, suplementarios y promociones solo podrá realizarse previa aceptación del abonado, suscriptor o cliente.

Todas las promociones, servicios adicionales y suplementarios que ofrezca el prestador con carácter gratuito, no requerirán autorización y aceptación; la prestación de dichos servicios no debe generar al abonado, suscriptor o cliente, obligaciones de retribución de ninguna clase o de permanencia mínima. El abonado, suscriptor o cliente podrá solicitar al prestador el cese de dichos servicios, lo cual deberá ser realizado por el prestador en un plazo máximo de cinco (5) días a partir del pedido del abonado, suscriptor o cliente, sin que bajo ninguna condición, se exijan o establezcan requisitos de ninguna índole, ni valores o pagos asociados a dicho cese.

Para el caso de servicios suplementarios o promociones que no sean de carácter gratuito que deseen contratar los abonados, clientes o suscriptores con posterioridad a la celebración del contrato de adhesión o negociado, según corresponda, podrán hacerlo por mecanismos físicos, electrónicos o vía telefónica; siendo obligación de los prestadores de servicios tener constancia de la aceptación del abonado, cliente, usuario o suscriptor.

En aquellas transacciones posteriores a la contratación inicial del servicio que presenten riesgo de suplantación de identidad o cuando se trate de la contratación de servicios adicionales que no guarden relación directa con los servicios previamente adquiridos, se deberá aplicar el proceso detallado en el literal ii del numeral 9) del artículo 4.

Nota:

Numeral 6 reformado por artículo 2, numeral 2 de Resolución de la ARCOTEL No. 335, publicada en Registro Oficial Suplemento 189 de 15 de Noviembre del 2022.

Nota:

Numeral 6 sustituido por artículo 1, numeral 2 de Resolución de la ARCOTEL No. 126, publicada en Registro Oficial Suplemento 106 de 20 de Agosto del 2025.

7) Modalidades de pago En todos los casos aplican únicamente dos modalidades de pago a elección del abonado, suscriptor o cliente, y de acuerdo a la oferta de prestación del servicio. Estas modalidades son:

- a. Modalidad prepago.
- b. Modalidad pospago.

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

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

Nota:

Numeral 8 sustituido por artículo 2, numeral 2 de Resolución de la ARCOTEL No. 335, publicada en Registro Oficial Suplemento 189 de 15 de Noviembre del 2022.

X) Verificación y validación de la identidad Los prestadores de servicios de telecomunicaciones o servicios de radiodifusión por suscripción, previo a la firma o aceptación del contrato, o cuando adquieren equipos a través de los diferentes canales habilitados para el efecto, deberán verificar la identidad del abonado, cliente, usuario o suscriptor.

Para la verificación de la identidad de los abonados, clientes, usuarios, o suscriptores los prestadores de servicios de telecomunicaciones o servicios de radiodifusión por suscripción, deberán realizar la validación del documento de identidad vigente; y, adicionalmente, deberán implementar cualquiera de los siguientes mecanismos:

- Biométrica (Huella dactilar, Reconocimiento facial, "Selfie to ID" + prueba de vida, respaldada por software conforme a la norma ISO/IEC 30107-3), la cual no será la única opción de autenticación; el titular de los datos deberá tener la opción de elegir entre esta u otro mecanismo de validación.

- Autenticación Multifactor (MFA).

- Cualquier otro mecanismo adicional para la validación rigurosa de la identidad del abonado, cliente, usuario o suscriptor.

El prestador deberá informar al usuario, de manera previa y clara, sobre los distintos mecanismos de verificación de identidad disponibles, garantizando su derecho a elegir libremente entre ellos. En ningún caso se podrá imponer el uso obligatorio de mecanismos biométricos como única opción.

Los prestadores que recopilen información biométrica, con el fin de validar la identificación del contratante, deberán:

- Establecer y mantener su propia base de datos biométricos, que deberá ser completamente individual e independiente de las bases de datos de otros prestadores y de las que el Estado pudiere administrar. Esta base de datos deberá contar con medidas de seguridad técnicas, físicas, legales, administrativas y organizativas, que garanticen la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, y que prevengan el acceso no autorizado, así como su alteración, pérdida o destrucción.

- Los datos biométricos recogidos para la verificación de identidad no podrán ser utilizados para ninguna otra finalidad, salvo que se obtenga un nuevo consentimiento explícito del titular para esa finalidad específica.

- Los datos biométricos deberán ser conservados durante toda la relación contractual. Finalizada la misma, se conservarán por doce (12) meses adicionales; y, posteriormente, deberán ser eliminados o anonimizados de forma segura.

La validación de la identidad del abonado, cliente, usuario o suscriptor, deberá ser realizada mediante consultas con la información de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, a través de la Dirección Nacional de Registros Públicos - DINARP, en las condiciones establecidas por la entidad antes mencionada para el efecto, y de conformidad al ordenamiento jurídico vigente.

La validación de la identidad se sujetará a lo previsto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos y sus respectivos reglamentos.

Todo tipo de mecanismo de validación de identidad a implementar por los prestadores de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción deberán orientarse a incorporar medidas que prevengan

la vulnerabilidad frente a suplantaciones, tales como: autenticación multifactor, registros de validación, trazabilidad de accesos, validaciones cruzadas, entre otras, conforme al avance tecnológico.

Nota:

Numeral X agregado por artículo 1, numeral 2 de Resolución de la ARCOTEL No. 126, publicada en Registro Oficial Suplemento 106 de 20 de Agosto del 2025.

9) Formas de aceptación de la contratación Posterior a la verificación de la identidad del usuario según lo dispuesto en esta norma, la aceptación de la contratación del servicio deberá ser explícita en todos los casos y podrá manifestarse a través de los siguientes mecanismos a elección del abonado, cliente, usuario o suscriptor:

i. Aceptación mediante mecanismo presencial:

La persona contratante deberá firmar con el prestador del servicio un documento físico o digital en el que exprese su consentimiento para la contratación del servicio, incluyendo la aceptación de todas las condiciones aplicables al mismo (tarifa, precio y permanencia mínima, entre otras).

Cuando los contratos entre un usuario y un proveedor de servicios se firmen electrónicamente, la firma electrónica deberá cumplir con los requisitos de validez del Artículo 15 de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, o de la normativa legal que la suceda.

ii. Aceptación mediante mecanismo electrónico:

Cuando se otorgue la aceptación del servicio de manera electrónica, posterior a la verificación de la identidad del usuario, la persona contratante deberá entregar una grabación de video en la que manifieste su consentimiento para la contratación inicial respectiva, mandatorio para los prestadores del servicio móvil avanzado y opcional para los demás prestadores del servicio de telecomunicaciones y servicio de radiodifusión por suscripción. De contar los prestadores de servicios con mecanismos de validación de biométrica a través de un video, podrán integrar la aceptación del usuario al servicio contratado, de tal manera que, se cumpla la verificación de identidad y aceptación del servicio inicialmente contratado. De no ser posible la entrega de dicha grabación, la persona contratante deberá acercarse personalmente a la matriz, sucursales o puntos de atención al cliente de

los prestadores del servicio para ratificar su voluntad, aplicando el mecanismo de aceptación presencial.

Para los casos en los cuales el usuario firma el contrato con el prestador de servicios, mediante un certificado de firma electrónica acreditada, no será necesario la grabación de un video de la aceptación del servicio contratado.

iii. Aceptación mediante mecanismo telefónico:

Esta deberá ser grabada por los prestadores de servicios; siendo obligación de éstos, tener constancia de la aceptación del abonado, cliente, usuario o suscriptores, asegurando la aceptación de las condiciones ofrecidas por el prestador de servicios. La grabación debe ser audible y entendible, íntegra en su contenido, así como completa de toda la duración de la llamada efectuada.

La aceptación por medio telefónico para los abonados, clientes, usuarios o suscriptores, para que sea válida, requiere que la grabación contenga al menos la siguiente información:

a. Ratificación del consentimiento explícito por parte del usuario para la grabación.

b. Nombre del prestador del servicio,- dirección domiciliaria o electrónica; y, teléfono de contacto.

c. Nombres y apellidos del vendedor que oferta el servicio telefónicamente.

d. Nombres y apellidos del abonado o cliente, número de cédula de ciudadanía, identidad o pasaporte según corresponda; dirección del domicilio o residencia; dirección de correo electrónico si lo tiene; y, número telefónico.

e. Información adicional que le sea requerida por el vendedor al abonado o cliente, con el propósito de asegurar la plena identidad del contratante.

f. Condiciones específicas y detalladas del servicio, tarifa, precio y características a la contratación que se pretende realizar,

g. Indicación de la página web o link en donde el abonado o cliente puede consultar las características del servicio contratado.

h. Aceptación del abonado o cliente a los términos de la contratación.

La persona contratante, deberá aceptar la contratación del servicio según el medio o canal proporcionado por parte del prestador de servicio de telecomunicaciones o radiodifusión por suscripción, que contenga el detalle del servicio contratado, junto con todas las condiciones aplicables al mismo (tarifa, precio, permanencia mínima, entre otras).

Para la modalidad prepago, se entenderá como aceptación por parte de los abonados, clientes, usuarios o suscriptores la activación del servicio, previa la verificación de la identidad del abonado o suscriptor según lo establecido en el numeral X) Verificación de identidad. La adquisición del servicio se la podrá realizar bajo cualquier modalidad comercial.

En todos los casos, los prestadores de servicios mantendrán constancia de la aceptación de la contratación, independientemente del mecanismo utilizado, a través de cualquier medio físico, telefónico o electrónico, al menos hasta un año posterior a la terminación de la relación de prestación de servicios, los cuales deberán ser entregados al titular del servicio o a la ARCOTEL, cuando así lo requieran, tiempo que podrá ser mayor para cada caso específico justificado a efectos de responder a entidades de control, por disposición de autoridad competente y para acciones de cobranza.

Los registros físicos, electrónicos o telefónicos de aceptación deberán contar con mecanismos de integridad y trazabilidad.

Con la aceptación expresa realizada por los abonados o clientes, el prestador deberá formalizar el contrato de adhesión mediante su suscripción (ya sea por medios físicos o electrónicos) y procederá a la instalación o activación del servicio correspondiente, conforme las condiciones y características provistas por los prestadores y aceptadas por los abonados o clientes.

Los abonados, clientes o suscriptores podrán ejercer su derecho de devolución o cambio del servicio dentro del término de quince (15) días posteriores a la activación del servicio, sin la necesidad de presentar requisitos adicionales, conforme al ordenamiento jurídico vigente. La devolución del servicio implicará la cesación inmediata del contrato de provisión del mismo. El cambio de servicio se efectuará a través de la modificación total o parcial de las condiciones de prestación previamente pactadas.

El prestador del servicio no podrá cobrar ningún valor por instalación cuando la solicitud de devolución se deba a problemas técnicos o el incumplimiento de una o varias de las condiciones contractuales por parte del prestador, comprobados por este en el término de hasta cinco (5) días después de presentada la solicitud. En tales casos, los abonados, suscriptores o clientes deberán detallar expresamente los problemas técnicos o incumplimientos aducidos, ya sea por medio físico, electrónico o telefónico.

Nota:

Numeral 9 reformado por artículo 2, numeral 2 de Resolución de la ARCOTEL No. 335, publicada en Registro Oficial Suplemento 189 de 15 de Noviembre del 2022.

Nota:

Numeral 9 sustituido por artículo 1, numeral 2 de Resolución de la ARCOTEL No. 126, publicada en Registro Oficial Suplemento 106 de 20 de Agosto del 2025.

9.1.) Modelos de Contratos de Adhesión: El contrato de adhesión utilizado por los prestadores de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción deberá ser únicamente el contrato inscrito y registrado en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

Se deben incluir los anexos referenciales inscritos y registrados para la contratación de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción contemplados en la presente norma que, detallen claramente las tarifas y precios incluidos impuestos, e información técnica de cada uno de los servicios contratados por el abonado, suscriptor o cliente.

En caso de contratar servicios adicionales, se informará al abonado, suscriptor o cliente las condiciones técnicas y económicas del servicio contratado, las mismas que deberán ser publicadas en la página web del prestador de servicios.

Nota:

Numeral 9.1 agregado por artículo 1, numeral 2 de Resolución de la ARCOTEL No. 126, publicada en Registro Oficial Suplemento 106 de 20 de Agosto del 2025.

9.2 Responsabilidad en la Contratación a Través de Terceros autorizados:

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción deberán disponer a sus distribuidores y/o terceros autorizados para la contratación de servicios:

- Cumplan estrictamente con los mecanismos de verificación de identidad y aceptación establecidos en la presente norma.
- Cumplan estrictamente con todo lo estipulado en la presente norma en materia de protección de datos personales.

Para ello, deberán implementar protocolos de supervisión y control para garantizar el cumplimiento y evitar perjuicios a los usuarios.

Nota:

Numeral 9.2 agregado por artículo 1, numeral 2 de Resolución de la ARCOTEL No. 126, publicada en Registro Oficial Suplemento 106 de 20 de Agosto del 2025.

10) Tamaño de letra El texto de los contratos de adhesión y de los contratos negociados, así como de sus anexos, deberán constar en caracteres legibles, no menores a un tamaño de fuente de diez (10) puntos, de acuerdo a las normas informáticas internacionales, en términos claros y comprensibles.

Cuando en los contratos de adhesión o en los contratos negociados existiesen textos escritos con letras o números menores a un tamaño de fuente de diez puntos, éstos se tendrán como no escritos y no generarán derecho u obligación de ninguna clase.

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

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán mantener, al menos hasta un año posterior a la terminación de la relación de prestación de servicios, en archivo físico o digital, el contrato suscrito o aceptado, los anexos suscritos o aceptados y documentos o respaldos correspondientes, que prueben el acuerdo de las partes respecto de los términos, condiciones y servicios objeto de la contratación realizada, independientemente de los mecanismos utilizados para la contratación (físico, electrónico o telefónico). Toda

modificación de las condiciones contractuales, deberá ser aceptada por las partes y dejar constancia escrita o por medios electrónicos de la misma, conforme lo establecido en la presente Norma.

Nota:

Numeral 11 reformado por artículo 2, numeral 2 de Resolución de la ARCOTEL No. 335, publicada en Registro Oficial Suplemento 189 de 15 de Noviembre del 2022.

12) Afectación contractual de los derechos del abonado, suscriptor o cliente En caso de que en el texto de un contrato de adhesión o contrato negociado, se haya limitado, condicionado o establecido alguna renuncia de derechos de los abonados, suscriptores o clientes, respectivamente, éstas se entenderán como no escritas,

13) Vigencia Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán informar a sus abonados/clientes de manera clara y precisa los mecanismos de suscripción y terminación de los servicios; para la terminación, no deberán imponerse requisitos o condiciones adicionales o diferentes a las utilizadas para la suscripción o contratación. La vigencia de los contratos será respetada por las partes, esto sin perjuicio del derecho que tienen para dar por terminado o renovado según las normas legales aplicables.

En caso de que los prestadores de servicios de telecomunicaciones o radiodifusión por suscripción, con sujeción al artículo 53 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, pretendan establecer una cláusula de permanencia mínima, está obligado a dejar constancia por escrito de los beneficios, tanto técnicos como económicos que se aplicarán, que el abonado/cliente obtiene en caso de acogerse a dicha permanencia mínima. Las condiciones de permanencia mínima que se oferten por parte de los prestadores, así como los beneficios técnicos y económicos que correspondan a dichas condiciones, serán notificados a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

En el evento de que la prestación del servicio requiera de instalación previa, la vigencia de los contratos iniciará con la instalación y activación del servicio, de lo cual deberá existir una constancia documental (acta de instalación y activación) suscrita entre el prestador del servicio y el abonado/cliente o persona autorizada, misma que será anexada al contrato y formará parte del mismo. Para otros

servicios que no requieran dicha implementación, se entenderá que la vigencia iniciará con la activación del servicio, de lo cual el prestador del servicio deberá mantener los registros correspondientes que permitan verificar la fecha y hora de referencia de dicha activación.

De igual manera, es permitido pactar la renovación automática del plazo del contrato de adhesión o negociado, por igual periodo y bajo las mismas o mejores condiciones, de manera sucesiva. No obstante de dicho acuerdo, el abonado podrá terminar la relación de prestación de servicios o solicitar su no renovación, en cualquier tiempo, hasta con al menos quince (15) días de anticipación a la fecha de renovación del contrato.

El decremento o incremento de impuestos, por no ser parte de la tarifa, no requieren la suscripción de un nuevo contrato o anexo.

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

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

Nota:

Numeral 13 reformado por artículo 2, numeral 2 de Resolución de la ARCOTEL No. 335, publicada en Registro Oficial Suplemento 189 de 15 de Noviembre del 2022.

14) Terminación del contrato Los contratos podrán darse por terminado por cualquiera de las siguientes causas:

Por el Prestador del Servicio:

- a) Incumplimiento de las condiciones contractuales del abonado o cliente o la consignación de datos erróneos o falsos.
- b) Si el abonado o cliente utiliza los servicios contratados para fines distintos a los convenidos o si los utiliza en prácticas contrarias a la ley.

c) Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación.

d) Por falta de pago.

e) Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.

Por el Abonado, suscriptor o cliente:

a) Por decisión unilateral del abonado, suscriptor o cliente de dar por terminado el contrato.

b) Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación pactada.

c) Por incumplimiento de las condiciones contractuales pactadas.

d) Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico vigente.

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

Nota:

Numeral 14 reformado por artículo 2, numeral 2 de Resolución de la ARCOTEL No. 335, publicada en Registro Oficial Suplemento 189 de 15 de Noviembre del 2022.

15) Terminación unilateral del contrato, por decisión unilateral del abonado, suscriptor o cliente Los abonados, suscriptores o clientes tienen el derecho de terminar su contrato de manera anticipada y unilateral en cualquier momento, sin importar el plazo de vigencia establecido. Pueden hacerlo a través de cualquier medio físico, telefónico o electrónico, simplemente notificando al prestador su decisión con al menos quince (15) días calendario de anticipación a la finalización del periodo de facturación en curso. Esta terminación unilateral no generará multas, penalidades, recargos de valores o costos adicionales de ninguna naturaleza.

Los abonados, suscriptores o clientes deberán cancelar al prestador los valores pendientes por servicios efectivamente prestados o bienes

solicitados y recibidos, hasta la terminación efectiva del contrato.

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

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

En ningún caso se podrán imponer obstáculos, condiciones o requisitos que limiten, restrinjan o dilaten el ejercicio de este derecho por parte del usuario. La solicitud realizada por cualquier medio por parte del cliente, abonado o suscriptor para la terminación unilateral del contrato será la única necesaria para dar por concluido el acuerdo. En este sentido, el prestador no insistirá en posteriores llamadas, solicitudes de confirmaciones, verificaciones o cualquier otro requisito al usuario, abonado o suscriptor para dar por terminado el contrato.

El prestador de servicios de telecomunicaciones deberá conservar hasta un (1) año posterior a la solicitud, los ticket de soporte de las solicitudes de terminación contractual, independientemente del canal de atención utilizado por el usuario (presencial, electrónico o telefónico), así como también, la orden de desactivación del servicio en la que conste la fecha de finalización efectiva del servicio, el citado tiempo podrá ser mayor para efectos de responder a entidades de control y acciones de cobranza.

Nota:

Numeral 15 sustituido por artículo 2, numeral 2 de Resolución de la ARCOTEL No. 335, publicada en Registro Oficial Suplemento 189 de 15 de Noviembre del 2022.

Nota:

Numeral 15 reformado por artículo 1, numeral 2 de Resolución de la ARCOTEL No. 126, publicada en Registro Oficial Suplemento 106 de 20 de Agosto del 2025.

16) Modificación de condiciones Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción, no podrán modificar las condiciones de la prestación de servicios de manera unilateral, cuando disminuyan, afecten o alteren negativamente las condiciones contratadas para el abonado, suscriptor o cliente; las modificaciones unilaterales de este carácter en los contratos se considerarán nulas y no tendrán ningún valor.

Dichas modificaciones se aceptarán como válidas únicamente si mejoran las condiciones contratadas y no generan costos o valores adicionales al abonado, cliente o suscriptor. El prestador dejará constancia expresa de las modificaciones por medios físicos, electrónicos o telefónicos al abonado, suscriptor o cliente, en un plazo no mayor a quince (15) días de efectuada la modificación.

17) Mensajes o llamadas El prestador del servicio no podrá enviar en forma directa o indirecta, mensajes masivos o individuales o realizar llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista al abonado, suscriptor o cliente, cuando éste no lo haya autorizado en forma previa y expresa, de conformidad con la normativa vigente. Se exceptúan los mensajes o llamadas realizadas con fines informativos o de cobranza por el servicio contratado, o para la notificación de modificaciones que mejoren las condiciones al abonado, suscriptor o cliente, en aplicación del numeral 16 del presente artículo.

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

Nota:

Numeral 17 reformado por artículo 2, numeral 2 de Resolución de la ARCOTEL No. 335, publicada en Registro Oficial Suplemento 189 de 15 de Noviembre del 2022.

18) Servicios de emergencia Los prestadores de servicios de telecomunicaciones pondrán a

disposición gratuita de los usuarios, el acceso a servicios de emergencia que se implementen de conformidad con el ordenamiento jurídico; por ejemplo, en el caso de los prestadores de servicios de telefonía fija, servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual, el acceso a llamadas de emergencia independientemente de la disponibilidad de saldo. Los usuarios deben hacer un buen uso de los servicios de emergencia, respetando los derechos de los demás y el orden público.

19) Identificación del contratante en modalidad prepago En caso de contratación de servicios prepago, previo a la activación del servicio, el prestador deberá tomar las medidas necesarias que permitan la identificación del abonado o suscriptor, siendo la información mínima a ser provista por el abonado: nombre, apellido, número de cédula de ciudadanía o pasaporte (para extranjeros).

20) Calidad de servicios Los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, deben cumplir con los índices de calidad aprobados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para cada servicio.

Es derecho de los abonados, clientes y usuarios, obtener de su prestador la compensación por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos o el reintegro de valores indebidamente cobrados; las compensaciones pueden ser ordenadas por la ARCOTEL o establecidas por el propio prestador, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. En los casos de suspensión de servicio por fuerza mayor, calificada por la ARCOTEL, el prestador solo podrá cobrar por los servicios efectivamente brindados.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, están obligados a recibir, atender y solucionar los reclamos presentados por los abonados, clientes, usuarios, suscriptores y reclamantes relacionados con la prestación de los servicios, de forma oportuna, sin superar el término máximo de quince (15) días conforme lo dispuesto en el artículo 59 No. 2 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. No será necesario como requisito previo para la recepción y tramitación del reclamo, la presentación de una denuncia o requerimiento ante otra institución.

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

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

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

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

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

En el caso en que su queja, reclamo o solicitud no hayan sido resueltos por el prestador del servicio, en relación a la calidad del servicio prestado, a errores de facturación de los servicios, facturación de servicios no contratados, cobros indebidos, o en general por cualquier irregularidad que se hubiere producido en relación con el servicio contratado, los abonados, clientes o suscriptores podrán presentar las mismas a través de cualquiera de los siguientes canales de atención:

Plataforma GOB.EC

ARCOTEL:

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

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

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

Nota:

Numeral 20 reformado por artículo 2, numeral 2 de Resolución de la ARCOTEL No. 335, publicada en Registro Oficial Suplemento 189 de 15 de Noviembre del 2022.

Nota:

Numeral 20 reformado por artículo 2, numeral 2 de Resolución de la ARCOTEL No. 335, publicada en Registro Oficial Suplemento 189 de 15 de Noviembre del 2022.

20.1 Atención de reclamos por presunta suplantación de identidad: Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, están obligados a recibir, atender y resolver los reclamos presentados por los abonados, suscriptores, clientes y reclamantes relacionados con la presunta suplantación de identidad, por un cobro o intento de cobro no autorizado y/o haya sido reportado al buró de crédito como consecuencia de aquello, por la prestación de los servicios y/o ventas de equipos; para lo cual implementarán mecanismos internos de reclamación, investigación y resarcimiento, a fin de dar respuesta en el término de quince (15) días, para casos complejos este término podrá ampliarse previa motivación y comunicación de esta situación al usuario.

Para estos casos, los prestadores de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción suspenderán, el cobro de valores y el registro en el buró de crédito, hasta que el prestador de servicios atienda el reclamo o exista pronunciamiento de la autoridad competente.

Cuando la autoridad competente emita una resolución favorable al reclamante, los prestadores de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción estarán en la obligación de devolver la totalidad de los valores que hayan sido cobrados en relación directa con la suplantación de identidad alegada, previa presentación por parte del reclamante de la documentación de soporte respectiva. En todo caso, la determinación formal de la existencia de un delito de suplantación de identidad corresponderá exclusivamente a la autoridad competente conforme el marco jurídico vigente

Nota:

Numeral 20.1 agregado por artículo 2, numeral 2 de Resolución de la ARCOTEL No. 126, publicada en Registro Oficial Suplemento 106 de 20 de Agosto del 2025.

21) Interrupciones o suspensiones del servicio Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción, deberán informar a la ARCOTEL y a los abonados, clientes o suscriptores de manera oportuna los trabajos programados que involucren interrupciones, suspensión o averías en los servicios prestados, en el plazo y el medio que establezca el ordenamiento jurídico vigente y en su título habilitante. En caso de interrupciones, suspensión o averías ocasionadas por caso fortuito o fuerza mayor, los prestadores de servicios de telecomunicaciones o servicios de radiodifusión por suscripción procederán conforme determine la normativa aplicable.

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

Nota:

Numeral 21 reformado por artículo 2, numeral 2 de Resolución de la ARCOTEL No. 335, publicada en Registro Oficial Suplemento 189 de 15 de Noviembre del 2022.

22) Suspensión de servicios Los servicios contratados podrán ser suspendidos debido a las siguientes causas:

- a) Por falta de pago del abonado-suscriptor/cliente;
- a) Caso fortuito o fuerza mayor que obliguen a la suspensión del servicio, calificada por la

ARCOTEL, en este caso solo se podrá cobrar por los servicios efectivamente prestados;

b) Por uso indebido de los servicios contratados, o uso ilegal de los mismos.

c) Por mandato judicial; y,

d) Por otras causas previstas en el ordenamiento jurídico vigente.

La falta de pago a la que se refiere la letra a), aplicará al día siguiente de cumplida la fecha máxima de pago, la cual estará detallada en la factura emitida por el prestador del servicio; conforme la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, no se considerarán como valores impagos los valores que se encuentren bajo un proceso de reclamación ante el prestador.

Durante la suspensión de los servicios contratados, los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción, únicamente deberán cobrar por los servicios efectivamente prestados y aquellos que se justifiquen y no atenten en contra de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, y Títulos Habilitantes para la prestación del servicio, sin perjuicio del derecho de los prestadores del servicio de cobrar las deudas pendientes a dicho abonado-suscriptor/cliente.

El servicio será reactivado, sin que medie petición expresa del abonado-suscriptor/cliente, en los siguientes casos:

a) Si la suspensión se debe a falta de pago, el prestador del servicio deberá reactivar el servicio en un plazo máximo de veinte y cuatro (24) horas, contadas a partir del pago total realizado de la suma adeudada, salvo que el prestador del servicio, reactive el mismo con la acreditación de un pago parcial o se haya suscrito un convenio de pago con el abonado/cliente.

b) 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.

c) Por otras causas previstas en el ordenamiento jurídico vigente; y,

d) Mandato judicial.

En caso de robo o hurto del equipo terminal, la reactivación del servicio se hará dentro de las veinte y cuatro (24) horas continuas, contadas a partir de la petición del abonado-suscriptor/cliente, al prestador del servicio.

El Director Ejecutivo de la ARCOTEL, a petición debidamente justificada del prestador de servicios de telecomunicaciones o de audio y video por suscripción, podrá aprobar un valor por reactivación del servicio, que será aplicado por los prestadores a sus abonados, suscriptores o clientes, cuando la suspensión del servicio se haya producido por la falta de pago del abonado, suscriptor o cliente o por un hecho imputable a este. El cobro del valor por reactivación del servicio no es de carácter recurrente por periodos mensuales u otros, sino que aplica por una sola ocasión, por cada reactivación del servicio.

Para la aprobación del valor por reactivación del servicio, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, considerará:

a) Costos directos relacionados con la gestión de cobranza administrativa, a través de mensajes de texto o de voz de cobranza o llamadas telefónicas, en un número y con periodicidad razonable, en proporción al tiempo promedio de gestión hasta la reactivación de clientes que dejaron de estar en mora.

b) Valor promedio por reactivación del servicio, aprobado para otros prestadores del mismo servicio.

Se excluyen del valor por reactivación del servicio:

a) Mensajes o llamadas informativas o recordatorias de pago, que son propias de la gestión de recaudación, no vinculadas con el periodo en el cual incurrió en mora, la suspensión del servicio y la reactivación.

b) Gestión judicial de recaudación o de ser el caso, coactiva.

c) Valores administrativos vinculados con la contratación a terceros para la gestión de cobranza.

23) Equipos arrendados o vendidos al abonado/cliente En el caso de arrendamiento o adquisición de equipos, por parte del abonado-suscriptor/cliente, toda la información pertinente será detallada, por el prestador del servicio en un Anexo extra el cual deberá adjuntarse al contrato de prestación de servicios; en dicho documento se especificará tanto el precio facturado, las cuotas mensuales si se acordó un pago prorrateado, así como las condiciones de dicha venta o arrendamiento, indicando que, para equipos en arriendo, al momento de la entrega del equipo o

terminación del contrato se considerará el deterioro normal y depreciación del mismo. En caso de terminación del contrato, cuando se trate de adquisición del equipo, el abonado-suscriptor/cliente deberá cancelar únicamente las cuotas pendientes.

En el Anexo antes referido, deberá constar la aceptación expresa por parte del abonado/cliente.

Si como parte de las condiciones de permanencia mínima se incluyó la exoneración del pago de instalación, si el abonado cliente da por terminado anticipadamente el contrato, el prestador únicamente podrá exigir el pago proporcional del valor de la instalación de acuerdo al tiempo de permanencia del abonado-suscriptor/cliente.

Independientemente de la modalidad de contratación o plan tarifario que se aplique, el prestador no podrá condicionar la prestación del servicio de telecomunicaciones y/o servicio de radiodifusión por suscripción a la compra, arrendamiento o uso de equipos terminales del prestador que provisione el servicio o la contratación obligatoria de otros servicios ofrecidos por el mismo u otro prestador. El prestador no podrá exigir el uso de un determinado equipo para la prestación de servicios, siempre y cuando éstos sean técnicamente compatibles con las redes del prestador y de ser el caso, hayan cumplido con la homologación de conformidad a la normativa aplicable.

Las condiciones relativas a la instalación y retiro de equipos de propiedad del prestador del servicio deberán estar especificadas en el contrato de adhesión o en el contrato negociado. Una vez que se ha efectivizado la terminación del contrato, de así haberlo establecido en el contrato correspondiente, será obligación del prestador del servicio retirar los equipos de su propiedad que estén en poder de los abonados suscriptores o clientes; el retiro de equipos no tendrá costo adicional para el abonado, suscriptor o cliente. En caso de que en el contrato se haya hecho constar que el abonado, suscriptor o cliente, deberá realizar la entrega de los equipos en las oficinas del prestador, este lo hará en la dirección del prestador que constará en el contrato o en su caso en los centros de atención del prestador; sin perjuicio de lo cual, el abonado-suscriptor/cliente mantendrá la obligación de cancelar los valores pendientes únicamente por servicios efectivamente recibidos hasta la fecha de terminación

unilateral del contrato, así como los valores adeudados por los bienes necesarios para la prestación del servicio, de ser el caso.

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

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

Nota:

Numeral 23 reformado por artículo 2, numeral 2 de Resolución de la ARCOTEL No. 335, publicada en Registro Oficial Suplemento 189 de 15 de Noviembre del 2022.

24) Promociones y ofertas 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 consumidor, en caso de aceptarla.

a) Cuando se trate de promociones del servicio de telecomunicaciones o de audio y video por suscripción, en que el incentivo consista en la participación en concursos o sorteos, el prestador del servicio deberá informar al público sobre el monto o número de premios, el plazo y el lugar donde se podrán reclamar los premios. El prestador estará obligado a difundir adecuadamente el resultado de los concursos o sorteos.

b) Para el caso de promociones que acrediten minutos, capacidad o cantidad de mensajes al abonado, se imputará primero el saldo promocional y luego el de la recarga original, de conformidad con el ordenamiento jurídico. 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 para el caso de prestadores del servicio móvil avanzado, será otorgado sin costo para los abonados/clientes, mismo que podrá tener un período de uso limitado en el tiempo y su acumulación no será obligatoria.

c) Está prohibido el cobro de valores, tarifas o precios por acceso a las promociones o acceso a descuentos.

d) En el caso de que existan beneficios o incrementos que sean favorables para el abonado de manera temporal o con fines promocionales, el prestador del servicio estará obligado a notificárselos por cualquier medio físico, electrónico o telefónico (grabación debidamente respaldada por el prestador), indicándole de manera clara las nuevas características o mejoras, las condiciones que apliquen.

e) Las tarifas aplicables a promociones y ofertas también deberán ser notificadas a la ARCOTEL, en la forma prevista en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

25) Tarifas y Facturación En la facturación de servicios, se observará además de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo, lo siguiente:

a) El abonado, suscriptor o cliente tiene derecho a la acumulación y la utilización de saldos en la prestación de servicios de telecomunicaciones, independientemente de las modalidades de contratación; provenientes de recargas y a la vigencia ilimitada de las mismas, de conformidad con la regulación que para el efecto emita la ARCOTEL.

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

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

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

de texto, megas de datos acumulados, ya cancelados.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones que según la regulación emitida por la ARCOTEL, tengan la obligación de devolver saldos remanentes, deberán implementar mecanismos de información que permitan al abonado, suscriptor o cliente, conocer en forma permanente sobre los saldos remanentes, a fin de que ejerzan su derecho a solicitar la devolución de los mismos, dentro del plazo de noventa días, contados a partir de la generación de la causal de devolución.

b) Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán iniciar la facturación a partir de la fecha en que el abonado, suscriptor o cliente tenga activado el servicio contratado; durante la suspensión de cualquiera de los servicios de telecomunicaciones o radiodifusión por suscripción los prestadores facturarán únicamente por aquellos servicios efectivamente prestados de conformidad a la normativa vigente. De igual manera facturarán únicamente hasta la fecha en la que se da por terminado el contrato; para el caso de los servicios pospago se facturará únicamente por el valor proporcional, respecto del valor periódico pactado, de los servicios prestados hasta la fecha de terminación del contrato.

c) La factura entregada contendrá tasación correcta, oportuna, clara y precisa, de acuerdo con las normas aplicables con indicación del período al que corresponde; la entrega de facturas podrá realizarse a través de medios físicos o electrónicos, acorde a la elección que realicen los abonados, suscriptores o clientes y a las disposiciones que en esta materia establezca el ordenamiento jurídico tributario.

d) La entrega de facturas o estados de cuenta a través de Internet, correo electrónico o cualquier otro medio digital o electrónico no tendrá costo y procederá únicamente previa aceptación expresa y escrita del abonado/cliente, en la cual, el mismo manifieste su aprobación para reemplazar la entrega física de su factura.

e) Para los servicios de telefonía fija, el servicio móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual, los prestadores están obligados a obtener la medición del servicio de voz contratado, en unidad de segundos a fin de que la facturación sea correcta, no siendo admisible ninguna modalidad de redondeo.

Este principio de no redondeo será aplicable para el caso de los servicios de datos que se facturan por volumen de tráfico, respecto de las unidades de tráfico, que serán en bytes.

f) Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán cobrar las tarifas a sus abonados/clientes de acuerdo con las regulaciones correspondientes y los planes contratados, de ser el caso. El régimen tarifario se sujeta a lo que establezca el ordenamiento jurídico vigente.

g) Los valores por los equipos adquiridos o alquilados no son parte del régimen tarifario. En caso de existir alquiler de equipos, deberán constar en la misma factura de prestación de servicios, de manera detallada y diferenciada, y no podrán incluir ningún valor adicional a los establecidos en el contrato y en el ordenamiento jurídico tributario vigente. Se deberá especificar claramente el valor mensual a pagar por los equipos y durante cuánto tiempo, conforme las condiciones de pago.

h) El prestador del servicio no podrá cobrar valores asociados a servicios que no hayan sido expresamente autorizados y contratados por el abonado/cliente. El prestador implementará mecanismos de compensación o devolución por valores indebidamente cobrados o facturados.

i) Al contenido mínimo referencial indicado en los Anexos 1a, 1b, 1c, 1d, 1e, 1f, 1g, 1h, 1i y 1j y que se incorporen a los contratos de adhesión, se podrán agregar características técnicas de los servicios que el prestador considere necesarias para describir de mejor manera el servicio prestado y las condiciones de prestación del mismo.

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

j) Las facturas de consumo en la modalidad pospago del servicio o servicios correspondientes a los prestados deberá ser proporcionada al abonado/cliente en forma mensual. Para la modalidad prepago, el abonado, suscriptor o cliente tendrá derecho a recibir el detalle de sus consumos, previa solicitud expresa al prestador de servicios.

k) La forma de pago podrá ser escogida por el abonado, suscriptor o cliente y modificada en cualquier momento siempre y cuando se ajuste a su nivel de crédito -endeudamiento, así como

a las características de los servicios contratados, de entre las que se establezcan en el contrato de adhesión o negociado con clientes. Una vez escogida la forma de pago se deberá anexar un documento en el que se hará constar toda la información necesaria de la condición y forma de pago acordada entre el abonado/cliente y el prestador del servicio.

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

Nota:

Numeral 25 reformado por artículo 2, numeral 2 de Resolución de la ARCOTEL No. 335, publicada en Registro Oficial Suplemento 189 de 15 de Noviembre del 2022.

26) Protección de los niños, niñas, y adolescentes e Inclusión de herramientas para control parental Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, se obligan a:

a) Protección a niñas, niños y adolescentes:

Los acuerdos que se suscriban entre los prestadores de servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión por suscripción y los proveedores de contenido, deberán contener cláusulas específicas donde se establezcan las 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; 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 condiciones será aplicado también por parte de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción, cuando éstos provean 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 de telecomunicaciones o de radiodifusión por suscripción, 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 ARCOTEL en coordinación con dicha autoridad, podrá disponer al prestador de servicios de telecomunicaciones o de radiodifusión por suscripción, la aplicación de medidas encaminadas a impedir el cometimiento del ilícito, o su continuación.

b) Acuerdos con proveedores de contenidos y difusión:

Los acuerdos que se suscriban entre los prestadores de servicios de telecomunicaciones, radiodifusión por suscripción 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.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción, 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.

c) Acceso y Seguridad.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción, podrán ofrecer a sus abonados y clientes que lo soliciten, el servicio de control y bloqueo de contenidos que atenten contra la ley, o a la protección de niños, niñas y adolescentes, informando claramente al

usuario cual es el alcance, tarifa o precio y modo de funcionamiento de estos.

27) Transparencia hacia el abonado, suscriptor o cliente 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).

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 saldes; incluido saldos remanentes; y,

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.

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.

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 inicial es 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.

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.

28) Prestación del servicio de Roaming internacional en países de la Comunidad Andina La prestación del servicio de Roaming internacional, proporcionada por los proveedores del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual, debe darse, en los términos y condiciones establecidos en la Decisión No. 854 de la Comunidad Andina, o aquella que la sustituya o modifique en el futuro, así como en lo contemplado en el ordenamiento jurídico vigente.

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

El servicio de Roaming internacional solo será activado si los abonados/clientes-usuarios lo solicitan de manera previa y expresa a través de cualquiera de los mecanismos de atención disponibles.

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

Nota:

Numeral 28 agregado por artículo 2, numeral 2 de Resolución de la ARCOTEL No. 335, publicada en Registro Oficial Suplemento 189 de 15 de Noviembre del 2022.

Art. 5

Condiciones generales que deben cumplir los abonados, suscriptores y clientes.- Sin perjuicio de las obligaciones que se encuentran detalladas para los abonados o suscriptores y clientes, en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Reglamento para la Prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción y demás normativa vinculada; así como de lo establecido en sus respectivos títulos habilitantes para la prestación del servicio o servicios, estos se obligan a observar, respetar y aplicar, lo siguiente:

1) Cumplir con los términos de los contratos de adhesión o del contrato negociado.

2) Informarse adecuadamente y de manera oportuna, así como utilizar la información proporcionada por los prestadores de servicios.

3) Notificar al prestador del servicio, cuando ocurra, la interrupción o daño en las instalaciones o infraestructuras de las comunicaciones sobre las cuales tuviera conocimiento y fueren directamente vinculadas con la contratación del servicio de que se le brinde.

4) Adoptar las medidas sugeridas por el prestador del servicio a fin de salvaguardar la integridad de la red y de las comunicaciones.

5) Pagar por los servicios contratados y efectivamente recibidos conforme lo determinan los contratos de adhesión o los negociados con los clientes y lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.

6) Cumplir con las obligaciones o resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y demás que se derivan del ordenamiento jurídico vigente.

7) Cumplir con las obligaciones de empadronamiento, conforme la normativa aplicable.

8) No utilizar los servicios contratados para realizar fraude o perjuicios a su prestador o a terceros.

9) No hacer uso indebido de los servicios de emergencia, respetando los derechos de los demás y el orden público.

10) En la utilización de servicios de telefonía fija, servicio móvil avanzado o servicio móvil avanzado a través de operador móvil virtual, 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.

11) En la utilización de servicio de Roaming internacional en los países de la Comunidad Andina de Naciones, el abonado/cliente deberá cumplir con las condiciones establecidas en la Decisión No. 854 de la Comunidad Andina o aquella que la sustituya o modifique en el futuro.

El abonado, suscriptor o cliente podrá ceder el contrato de adhesión, previa aceptación y cumpliendo los requisitos que señale el prestador de servicios de telecomunicaciones o servicios de radiodifusión por suscripción, en los casos en los cuales la normativa no lo prohíba expresamente y sea técnica, legal y financieramente posible la cesión de los derechos derivados del contrato de prestación de servicios.

Nota:

Numeral 11 agregado por artículo 2, numeral 3 de Resolución de la ARCOTEL No. 335, publicada en Registro Oficial Suplemento 189 de 15 de Noviembre del 2022.

CAPÍTULO II CONDICIONES GENERALES PARA CONTRATOS DE ADHESIÓN

Art. 6

Contratación en la modalidad prepago.- Para la modalidad prepago, se entenderá como aceptación, la activación por parte del abonado-suscriptor del servicio bajo cualquier

forma comercial, para lo cual, las condiciones que se aplicarán deberán ser entregadas o informadas al abonado-suscriptor con la compra o adquisición del servicio, por cualquier medio físico o electrónico. El mecanismo de contratación es independiente de la obligación de identificación del abonado-suscriptor previo al inicio de la prestación del servicio.

El prestador deberá incluir, junto con la constancia del producto adquirido, la siguiente información:

- Nombre del plan prepago.
- Términos y condiciones generales aplicables al servicio, o sitio web donde el abonado pueda consultar dichas condiciones, las que se referirán a:
- Tarifas del servicio pre-pago.
- Parámetros de calidad del servicio,
- Información de los lugares donde puede presentar reclamos y quejas, o el sitio web en donde puede encontrar dicha información.
- Para la activación del servicio se seguirá los procedimientos establecidos en las respectivas normativas para cada servicio.

El prestador implementará en su página web, de manera que permita un fácil acceso y visualización, los enlaces correspondientes a la información dispuesta en este artículo, mediante campos plenamente identificados para el público en general.

Art. 7

Instrucciones para llenar los contratos de adhesión.- Al momento que se deba llenar el contrato de adhesión, para los contratos físicos en modalidad pospago, tanto el abonado como el prestador del servicio deberán considerar lo siguiente:

- En los casos que se deba elegir entre las opciones SI/NO, obligatoriamente se deberá marcar una de las dos opciones, ya sea con una "X" o seleccionando claramente el cuadro respectivo.
 - Todos los campos deberán ser llenados, y en los casos que no se requiera colocar información se deberá realizar una raya en el campo correspondiente.
 - Se deberá evitar suscribir contratos con correcciones o enmendaduras.
- En el caso de existir enmendaduras, que consten marcadas las dos opciones SI/NO, o se deje en blanco, en caso de controversia o

reclamo por parte del abonado o suscriptor, se tomará la opción más favorable al abonado o suscriptor.

Art. 8

Contenido mínimo de los contratos de adhesión.- El modelo de contrato de adhesión que elaboren los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones y que lo remitan para inscripción y registro en la ARCOTEL y posterior uso y aplicación, deberá contener como mínimo los siguientes aspectos:

8.1. Lugar y fecha de celebración.

8.2. Identificación de los comparecientes.

8.3. Datos del prestador, con el siguiente detalle:

Nombre/Razón Social:

 Nombre comercial:
 Dirección: (Av. Principal No. De casa o lote y calle secundaria)
 Provincia: Ciudad:
 Cantón: Parroquia:
 No. Teléfono: RUC:
 Correo Electrónico:

 Web: (Página web del Prestador)

8.4. Datos del abonado/suscriptor, con el siguiente detalle:

Nombres/Razón social:

 Cédula/RUC: Email:

 Dirección: (Av. Principal No. De casa o lote y calle secundaria)
 Provincia: Ciudad:
 Cantón: Parroquia:

 Dirección donde será prestado el servicio:
 (Aplica cuando el servicio permita determinar esta información).....
 Número telefónico de referencia fijo/móvil:

 El abonado es adulto mayor o con discapacidad? Si..... No.....
 (En caso afirmativo, aplica tarifa preferencia I de acuerdo al plan del prestador)

8.5. Objeto del contrato.

8.6. En caso de empaquetamiento de servicios deberá especificarse los servicios del paquete

y los beneficios para cada uno, incluyendo las tarifas aplicables.

8.7. Plazo de vigencia del contrato y su renovación,

8.8. Causales y mecanismos de terminación del contrato.

8.9. Cláusula de permanencia mínima, de ser el caso.

8.10. Tarifa y forma de pago.

8.11. Reclamos y soporte técnico, con la siguiente información:

- Medio electrónico: (Definir tipo: Página Web, redes sociales: Facebook, Twitter u otros))
 - Oficinas de atención a usuarios:

 - Horarios de atención:
 - Teléfono (s) principales de contacto:

 - Debe indicarse que el abonado o cliente también podrá presentar sus denuncias y reclamos ante la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL).

8.12. Solución de controversias; debiendo conservar el abonado o cliente, el derecho a recurrir ante la justicia ordinaria. En el caso de optar por un centro de mediación o arbitraje, si así lo deciden expresamente las partes, en cuyo caso el abonado/suscriptor deberá señalarlo en forma expresa.

8.12. Señalamiento de domicilio para notificaciones.

8.13. Como anexo(s), las condiciones de contratación de cada servicio de que se trate.

8.14. Anexo adicional en el caso de compra o arrendamiento de equipos; el cual contendrá los temas relacionados a las condiciones de los equipos adquiridos/arrendados. Entre otras características se deberá incluir: cantidad, precio, marca, estado, y las condiciones de tal adquisición o arrendamiento, particularmente el tiempo en el que se pagará el arrendamiento o la compra del equipo, el valor mensual a cancelar o las condiciones de pago.

8.15. Anexo adicional en el caso de aceptación o autorización del abonado, suscriptor o cliente, respecto de los datos personales o información que expresamente autoriza usar al prestador; especificando el plazo de la autorización y el

objetivo que esta utilización persigue, conforme lo dispuesto en el artículo 121 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

El modelo de contrato de adhesión inscrito o registrado ante la ARCOTEL deberá ser publicado en la página web del prestador del servicio. Tanto el modelo de contrato como los anexos elaborados por cada prestador deberán ser remitidos a la ARCOTEL para su correspondiente inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones, así como las modificaciones que realicen a futuro de los mismos.

Nota:

Numeral 8.4 reformado por artículo 2, numeral 4 de Resolución de la ARCOTEL No. 335, publicada en Registro Oficial Suplemento 189 de 15 de Noviembre del 2022.

CAPÍTULO III CONDICIONES GENERALES PARA CONTRATOS NEGOCIADOS

Art. 9

Texto de contratos negociados.- Los contratos negociados con clientes, no requieren someterse a un contenido mínimo, ni deben ser presentados a la ARCOTEL, para su revisión, aprobación y registro; sin embargo, en caso de que en el texto contractual o sus anexos se hayan introducido cláusulas o condiciones que implique que se haya limitado, condicionado o establecido alguna renuncia a los derechos de los clientes, se entenderá como no escrito, sin perjuicio de que la ARCOTEL disponga su modificación y sanciones en caso de ser procedente; en el evento de que persista el incumplimiento.

TÍTULO III EMPADRONAMIENTO

CAPÍTULO I GENERALIDADES

Art. 10

Aplicabilidad.- Este título regula el procedimiento para el empadronamiento de abonados, suscriptores o clientes de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción.

CAPÍTULO II OBLIGACIONES DE EMPADRONAMIENTO Y REGISTRO DE IDENTIDAD

Art. 11

Obligaciones de los abonados, suscriptores y clientes.- Son obligaciones de los abonados o clientes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción, las siguientes:

a. Cumplir con sus obligaciones de empadronamiento o registro de identidad;

b. Proporcionar y registrar con el prestador del servicio, sus datos de identificación y demás información asociada al servicio, independientemente de la modalidad de contratación o los servicios contratados.

c. Asumir la responsabilidad por la información que proporcione en aplicación de la presente Norma Técnica; la consignación de datos erróneos o falsos por parte de los abonados, suscriptores y clientes será de exclusiva responsabilidad de los mismos y habilitará al prestador a cancelar inmediatamente el contrato.

d. Proporcionar la información que se requiera para actualizar la información constante en la base de datos de empadronamiento; así como, informar cualquier cambio de la titularidad o datos personales relacionados con el servicio contratado, aplicables al empadronamiento.

Nota:

Literal c) reformado por artículo 2, numeral 5 de Resolución de la ARCOTEL No. 335, publicada en Registro Oficial Suplemento 189 de 15 de Noviembre del 2022.

Art. 12

Obligaciones de los prestadores.- Son obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción, las siguientes:

a. Permitir el empadronamiento a todos sus abonados, suscriptores y clientes de conformidad con la presente Norma Técnica, para lo cual darán todas las facilidades para que dicho registro de identidad se lleve a efecto.

b. Para los prestadores del servicio móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual, verificar la integridad de la información relativa al empadronamiento, o involucrada en dicho proceso,

c. Mantener vigente una base de datos de empadronamiento con la información actualizada que proporcionen los

abonados/clientes, conforme las condiciones establecidas en la presente Norma.

Esta obligación de registrar y mantener actualizado el catastro de información de identificación de todos los abonados, suscriptores o clientes, conforme el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 11 de la presente norma, lo que debe realizarse independientemente de su plan comercial o modalidad del servicio contratado (prepago o pospago), el tipo de servicio, el tipo de contratación, esquema de pago, contratación mediante empaquetamiento u otras circunstancias derivadas de la contratación del servicio; y, en igual forma, sin perjuicio de que la contratación se haya realizado por medio de un revendedor de servicios, intermediario o cualquier otra forma de gestión comercial.

d. Disponer de un mecanismo en línea, que permita a los abonados o clientes, consultar el detalle de los números, líneas o códigos de abonado que se encuentren registrados a su nombre, así como los servicios contratados por el abonado, suscriptor o cliente.

Art. 13

Base de Datos de Empadronamiento.- La base de datos del empadronamiento, deberá contener como mínimo la siguiente información actualizada:

a. Nombres y apellidos del abonado, suscriptor y cliente.

b. Número de cédula de ciudadanía o de identidad; o, pasaporte (para extranjeros) o documento que acredita condición de refugiado, del abonado, suscriptor y cliente a número del Registro Único de Contribuyente (RUC) para el caso de personas jurídicas.

c. Servicio o servicios contratados por el abonado, suscriptor y cliente.

d. Número o código asignado por el prestador al abonado, suscriptor y cliente

e. Ciudad y dirección del domicilio o residencia del abonado, suscriptor y cliente; en las modalidades y servicios que sean aplicables.

f. Fecha y hora en la que se realizó el empadronamiento o registro.

Se prohíbe el empadronamiento o registro de menores de edad, salvo el caso de menores de edad emancipados, independientemente del

servicio o la modalidad de contratación del servicio.

Art. 14

Prohibición.- Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción, no podrán difundir, distribuir o intercambiar la base de datos de sus abonados, o clientes, sin el consentimiento escrito, previo, claro y expresado por el abonado, suscriptor y cliente, con excepción de los casos contemplados en el ordenamiento jurídico vigente. En cualquier momento, el abonado o cliente, podrá revocar su consentimiento, notificándolo por cualquier medio al prestador, el que efectuará los cambios operativos correspondientes, sin costo alguno.

Los prestadores de servicio móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual, se encuentran prohibidos de activar SIM Cards o cualquier otro dispositivo similar que permita el uso del servicio antes de registrar los datos de identificación del abonado, suscriptor o cliente en la base de datos de empadronamiento.

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

Art. 15

Actualización de la información.- Para fines de actualización de la información de empadronamiento, los abonados, suscriptores o clientes, deberán utilizar los mecanismos y procedimientos establecidos por el prestador del servicio y proveer la información correspondiente a tal fin, para que se la incorpore en la base de datos de empadronamiento.

Los prestadores de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción deberán mantener actualizada y depurada la base de datos del empadronamiento.

CAPÍTULO III

EMPADRONAMIENTO PARA EL SERVICIO MÓVIL AVANZADO Y MÓVIL AVANZADO A TRAVÉS DE OPERADOR MÓVIL VIRTUAL

Art. 16

Aplicación de la obligación de empadronamiento.- Previo a brindar el servicio o servicios contratados, el prestador está obligado a registrar los datos del nuevo abonado o cliente a fin de empadronarlo, independientemente de la modalidad de contratación (prepago o pospago); caso contrario el prestador no podrá brindar el servicio o servicios contratados.

Las personas que en territorio ecuatoriano utilicen equipos terminales en las redes de los prestadores del servicio móvil avanzado y servicio móvil avanzado a través de operador móvil virtual operando en modalidad de roaming internacional, debidamente habilitados por los prestadores, no requieren del cumplimiento del empadronamiento establecido en la presente Norma.

Es obligación de los prestadores del servicio móvil avanzado y del servicio móvil avanzado a través de operador móvil virtual, el poder determinar la información relativa a los números o códigos que se encuentren utilizando el servicio en modalidad roaming internacional en la red del operador en territorio ecuatoriano.

Art. 17

Datos del abonado, suscriptor o cliente para la modalidad de contratación pospago.- Los datos correspondientes a nombres y apellidos del abonado o cliente, número de cédula de identidad o ciudadanía, pasaporte o documento que acredite la calidad de refugiado en caso de extranjeros, en el caso de personas naturales; así como la razón social o denominación para el caso de personas jurídicas, deberán ser consignados en un formulario específico facilitado por el prestador al momento de solicitarse la contratación o integrado en el texto del contrato que se suscriba para la provisión respectiva. El prestador del servicio será responsable de verificar los datos recibidos bajo esta modalidad y en caso favorable, vinculará los datos consignados con el número o código asignado a dicho abonado, suscriptor o cliente. El prestador no podrá brindar el servicio sin haber verificado la identidad del abonado, suscriptor o cliente.

Art. 18

Datos del abonado o suscriptor para la modalidad de contratación prepago.- Las condiciones que se utilizarán para el empadronamiento de los nuevos abonados o suscriptores prepago serán las siguientes, para

lo cual los prestadores deberán implementar las facilidades y mecanismos correspondientes:

a. Las personas naturales (cédula de ciudadanía), y los extranjeros que posean cédula de identidad, deberán empadronarse de forma presencial en los Centros de Atención al Usuario o Puntos de Empadronamiento del prestador o por medio de IVR o por cualquier otro medio o mecanismo seguro de validación,

b. Los representantes de las personas jurídicas y las personas extranjeras que no posean cédula de identidad, o que acrediten calidad de refugiados, deberán empadronarse únicamente de manera presencial en los Centros de Atención al Usuario o Puntos de Empadronamiento del prestador del servicio. En el caso de los representantes de las personas jurídicas, el empadronamiento estará a cargo del Representante Legal, el cual deberá adjuntar para fines de empadronamiento, copia del documento que establezca la razón social o denominación para personas jurídicas, copia de la cédula de ciudadanía (o pasaporte, en el caso de extranjeros), del representante legal de la persona jurídica, copia del documento que acredite la condición de representante legal de la persona jurídica. Para las personas extranjeras, al momento del empadronamiento, se deberá proveer una copia del documento de identificación otorgado por el país de origen.

Art. 18.1

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

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

La Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL notificará a los prestadores con el carácter de reservado, el procedimiento detallado para la reposición de la sim card para cumplimiento de los prestadores, el cual podrá ser revisado y actualizado por lo menos cada dos años por la

ARCOTEL o cuando se justifique técnicamente el cambio en el mismo.

Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado, o Servicio Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual, podrán implementar procesos o medidas de seguridad adicionales para la reposición de los sim card, que serán notificados a la ARCOTEL.

Nota:

Artículo agregado por artículo 2, numeral 6 de Resolución de la ARCOTEL No. 335, publicada en Registro Oficial Suplemento 189 de 15 de Noviembre del 2022.

Art. 19

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

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

Nota:

Artículo sustituido por artículo 2, numeral 7 de Resolución de la ARCOTEL No. 335, publicada en Registro Oficial Suplemento 189 de 15 de Noviembre del 2022.

Art. 20

Información adicional.- El prestador del servicio móvil avanzado o del servicio móvil avanzado a través de operador móvil virtual, verificará los datos proporcionados por los abonados o clientes, y en caso favorable, vinculará los datos consignados por el abonado o cliente, con el número telefónico asignado a dicho abonado o cliente, y con el número de SIM CARD (IMSI) según corresponda a la tecnología utilizada.

Toda esta información deberá constar en la base de datos de empadronamiento del prestador del servicio móvil avanzado, con la información de los abonados, suscriptores o clientes.

Art. 21

Verificación de información de empadronamiento.- Los datos suministrados por los abonados, suscriptores o clientes con fines de empadronamiento o actualización de la información, deberán ser verificados por el prestador del servicio, mediante consultas con la información de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, a través de la Dirección Nacional de Registros Públicos - DINARP, en las condiciones establecidas por la entidad antes mencionada para el efecto, y de conformidad al ordenamiento jurídico vigente, previo su inclusión en la base de empadronamiento.

La información obtenida de la base de datos del Registro Civil, Identificación y Cedulación no podrá ser compartida con terceros ni puede ser utilizada para otro fin que no sea el de verificación de datos de los abonados o clientes contratantes del servicio.

Nota:

Artículo sustituido por artículo 2, numeral 3 de Resolución de la ARCOTEL No. 126, publicada en Registro Oficial Suplemento 106 de 20 de Agosto del 2025.

DISPOSICIONES GENERALES, TRANSITORIAS Y DEROGATORIAS

Disposiciones Generales

Primera Se establece como contenido mínimo referencial, los anexos 1a, 1b, 1c, 1d, 1e, 1f, 1g, 1h, 1i y 1j, de condiciones aplicables a la contratación de cada uno de los servicios de telecomunicaciones o radiodifusión por suscripción.

Segunda Los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones, deberán publicar y mantener en su página web, el contenido íntegro de la presente Norma Técnica y los modelos de los contratos de adhesión registrados.

Tercera Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción, previo a la implementación de cualquier sistema de verificación biométrica, deberán realizar el análisis de riesgo y evaluación de impacto correspondiente de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y demás normativa correspondiente aplicable.

Nota:

Disposición agregada por artículo 2, numeral 4 de Resolución de la ARCOTEL No. 126, publicada en Registro Oficial Suplemento 106 de 20 de Agosto del 2025.

Disposiciones Transitorias

Primera Una vez que la presente Norma Técnica entre en vigencia con su publicación en el Registro Oficial, los prestadores de servicios comprendidos en el ámbito de la presente Norma Técnica, deberán presentar a la ARCOTEL, en un término de treinta (30) días, los modelos de contratos de adhesión, para su inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones. La ARCOTEL inscribirá y registrará los mismos en el término de sesenta (60) días; en caso de no existir pronunciamiento por parte del Regulador se entenderán inscritos y registrados, independientemente de la aplicación de lo establecido en el artículo 50 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Una vez realizada la inscripción ante la ARCOTEL, los contratos de adhesión deberán aplicarse por parte de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y audio y video por suscripción dentro del plazo de tres (3) meses, y regirán tanto para las nuevas contrataciones, como para aquellos contratos que por estar llegando al fin del plazo de vigencia, los abonados solicitan renovar.

Cuando exista petición expresa de un abonado para que se aplique el nuevo modelo de contrato, el prestador del servicio está en la obligación de atender dicha petición.

En el caso de que la renovación se produzca de manera automática y sucesiva, no se exigirá la aplicación del nuevo modelo; siendo aplicable el anterior, en todo lo que no se oponga a la normativa y condiciones generales; hasta cuando el abonado solicite la actualización de su contrato.

Segunda El Título III de la presente Norma Técnica, en los aspectos referidos al empadronamiento, entrará en vigencia dentro del plazo de tres (3) meses contados de la fecha de publicación de esta Norma en el Registro Oficial, a fin de que se implementen los controles automáticos y se realicen las coordinaciones necesarias entre prestadores de servicios y canales de comercialización.

Tercera Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de servicios de radiodifusión por suscripción que no correspondan al servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual, deberán, en el plazo de doce (12) meses contados a partir de la entrada en

vigencia de la presente Norma (Título III), contar con la base de datos de empadronamiento y registro de identidad de sus abonados.

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

Nota:

Disposición agregada por artículo 2, numeral 8 de Resolución de la ARCOTEL No. 335, publicada en Registro Oficial Suplemento 189 de 15 de Noviembre del 2022.

Quinta Disposición omitida en la secuencia de la reforma.

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

Nota:

Disposición agregada por artículo 2, numeral 8 de Resolución de la ARCOTEL No. 335, publicada en Registro Oficial Suplemento 189 de 15 de Noviembre del 2022.

Séptima Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción dispondrán de un plazo máximo de hasta doce (12) meses contados a partir de la publicación de la presente norma en el Registro Oficial para implementar los mecanismos y procedimientos necesarios para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en la misma.

La Dirección Ejecutiva de ARCOTEL podrá extender plazos de forma excepcional para la implementación de los mecanismos y procedimientos que aseguren el cumplimiento de esta normativa. Para ello, los proveedores de servicios deberán justificar su solicitud detalladamente, presentando un análisis de las razones (técnicas, operativas, financieras), la evidencia que las respalde y una evaluación del

impacto en el usuario, incluyendo las medidas provisionales que el prestador implementará para mitigar dicho impacto durante el período de extensión.

Para el caso de la Atención de Reclamos por Presunta Suplantación de Identidad establecidas en numeral 20.1 del artículo 4, se debe implementar en un plazo de tres (3) meses a partir de la publicación de la presente norma en el Registro Oficial.

Nota:

Disposición agregada por artículo 2, numeral 5 de Resolución de la ARCOTEL No. 126, publicada en Registro Oficial Suplemento 106 de 20 de Agosto del 2025.

Octava Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de servicios de radiodifusión por suscripción, una vez publicada la presente Norma Técnica en el Registro Oficial, deberán presentar a la ARCOTEL, en un término de sesenta (60) días, los modelos de contratos de adhesión actualizados, para su inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones. La ARCOTEL inscribirá y registrará los mismos en el término de sesenta (60) días; en caso de no existir pronunciamiento por parte del Regulador se entenderán inscritos y registrados. Una vez realizada la inscripción ante la ARCOTEL, los contratos de adhesión deberán aplicarse por parte de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y audio y video por suscripción dentro del plazo de tres (3) meses, y regirán para:

- Nuevas contrataciones
- Por petición expresa de un abonado para que se aplique el nuevo modelo de contrato, en cuyo caso el prestador del servicio está en la obligación de atender dicha petición.

Nota:

Disposición agregada por artículo 2, numeral 5 de Resolución de la ARCOTEL No. 126, publicada en Registro Oficial Suplemento 106 de 20 de Agosto del 2025.

Disposiciones Derogatorias

Primera Se deroga el REGLAMENTO PARA LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO, publicado en Registro Oficial No. 750 de 20 de julio de 2012 y la Resolución No. TEL-204-10-CONATEL-2013 de 4 de abril de 2013, publicada en el Registro Oficial No. 955 de 16 de mayo de 2013 por la que se aprobó las Condiciones Generales y Básicas para la contratación de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado; así

como el Anexo a la citada Resolución, con las Condiciones Generales y Básicas, que fue publicado en el Registro Oficial No. 15 de 14 de junio de 2013.

Segunda Las Resoluciones 191-07-CONATEL-2009, de 25 de mayo de 2009 y TEL-214-05-CONATEL-2011 de 24 de marzo de 2011 y TEL-535-18-CONATEL-2012, de 9 de agosto de 2012 quedan derogadas en todo cuando se refiera a las obligaciones de empadronamiento; siendo en lo demás, aplicables en todo lo que no se contraponga con la presente Norma Técnica.

Esta Norma Técnica entrará en vigencia, una vez publicada en el Registro Oficial.

Dado en Quito, Distrito Metropolitana, 16-AGO-2018

Ing. Washington Carrillo Gallardo
DIRECTOR EJECUTIVO
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

Elaborado por:
Ing. Alex Troya
CRDS

Revisado por:
Ing. Pablo I. López P.
CRDS

Ing. Paulina Zunio C.
DIRECTORA TÉCNICA CRDS (E)

Aprobado por:
Ing. Ramiro Valencia
CREG (S).

ANEXO 1
ANEXOS DE REFERENCIALES PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN

Se deberá anexar cada una de las fichas al contrato que se suscriba con los abonados/suscriptores, de acuerdo a los servicios contratados por el abonado o suscriptor.

Anexo 1a
SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

Anexo 1b
SERVICIO MÓVIL AVANZADO

Anexo 1c

SERVICIO MÓVIL AVANZADO por OMW

Anexo 1d
SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES
MÓVILES POR SATÉLITE

Anexo 1e
SERVICIOS DE VALOR AGREGADO

Anexo 1f
SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

Anexo 1g
SERVICIO TRONCALIZADO

Anexo 1h
SERVICIO COMUNAL

Anexo 1i
SERVICIO DE AUDIO Y VIDEO POR
SUSCRIPCIÓN

Anexo 1j
SERVICIO PORTADOR

Nota:

Para leer Anexos, ver Registro Oficial
Suplemento 545 de 18 de septiembre de 2018,
página 61.

ANEXO 2 MODELO REFERENCIAL DE CONTRATO DE ADHESIÓN

(Contenido mínimo)

1) CLÁUSULA PRIMERA Lugar y fecha.-
Datos de los Comparecientes:

Datos del prestador

Nombre/Razón Social:

.....

Nombre comercial:

.....

Dirección: (Av. Principal No. De casa o lote y
calle secundaria)

Provincia: Ciudad:

Cantón:

Parroquia: No. Teléfono:

.....

RUC: Correo Electrónico:

.....

Web: (Página web del Prestador)

Datos del abonado/suscriptor

Nombres/Razón social:

.....

Cédula/RUC: Email:

.....

Dirección: (Av. Principal No. De casa o lote y
calle secundaria)

Provincia: Ciudad:

Cantón: Parroquia:

.....

Dirección donde será prestado el servicio:
(Aplica cuando el servicio permita determinar
esta información)

Número telefónico de referencia fijo/móvil:

.....

El abonado es de la tercera edad o
discapacitado? Sí..... No.....

2) CLÁUSULA SEGUNDA Objeto: El
prestador del servicio se compromete a
proporcionar al abonado/suscriptor el/los
siguiente (s) servicio (s), para lo cual el
prestador dispone de los correspondientes
títulos habilitantes otorgados por la ARCOTEL,
de conformidad con el ordenamiento jurídico
vigente:

Las Condiciones del/los servicio(s) que el
abonado va a contratar se encuentran
detalladas en el Anexo No. 1, el cual forma
parte integrante del presente contrato.

**3) CLÁUSULA TERCERA Vigencia del
Contrato:** El presente contrato tendrá una
duración de..... y entrará en
vigencia, a partir de la fecha de instalación y
prestación efectiva del servicio, La fecha inicial
considerada para facturación para cada uno de
los servicios contratados debe ser la de la
activación de servicio.

Las partes se comprometen a respetar el plazo
de vigencia pactado, sin perjuicio de que el
abonado/suscriptor pueda darlo por terminado
unilateralmente, en cualquier tiempo, previa
notificación física o electrónica, con por lo
menos quince (15) días de anticipación,
conforme lo dispuesto en las Leyes Orgánicas
de Telecomunicaciones y de Defensa del
Consumidor y sin que para ello esté obligado a
cancelar multas o recargos de valores de
ninguna naturaleza.

El abonado acepta la renovación automática
sucesiva del contrato en las mismas
condiciones de este contrato,
independientemente de su derecho a terminar
la relación contractual conforme la legislación
aplicable, o solicitar en cualquier tiempo, con
hasta quince (15) días de antelación a la fecha
de renovación, su decisión de no renovación:

Sí..... No.....

4) CLÁUSULA CUARTA Permanencia mínima:

El abonador se acoge al período de permanencia mínima de..... en la prestación del servicio contratado? Si.... No....

Los beneficios de la permanencia mínima son: (Detallar los beneficios de la permanencia mínima del servicio si el abonado decide acogerse a esta).

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

5) CLÁUSULA QUINTA Tarifa y forma de pago: Las tarifas o valores mensuales a ser cancelados por cada uno de los servicios contratados por el abonado estará determinada en la ficha de cada servicio, que constan en el Anexo 1 y el pago se realizará, de la siguiente forma:

- Pago directo en cajas del prestador del servicio SI NO
- Débito automático cuenta de ahorro o corriente
- Pago en ventanilla de locales autorizados
- Débito con tarjeta de crédito
- Transferencia vía medios electrónicos

La tarifa correspondiente al servicio contratado y efectivamente prestado, estará dentro de los techos tarifarios señalados por la ARCOTEL y en los títulos habilitantes correspondientes, en caso de que se establezcan, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

En caso de que el abonado o suscriptor desee cambiar su modalidad de pago a otra de las disponibles, deberá comunicar al prestador del servicio con quince (15) días de anticipación. El prestador del servicio, luego de haber sido comunicado, instrumentará la nueva forma de pago.

6) CLÁUSULA SEXTA Compra, Arrendamiento de Equipos: (Cuando sea

procedente el arrendamiento o adquisición de equipos, por parte del abonado, toda la información pertinente será detallada en un Anexo adicional, suscrito por el abonado el cual contendrá los temas relacionados a las condiciones de los equipos adquiridos/arrendados, entre otras características se deberá incluir: cantidad, precio, marca, estado, y las condiciones de tal adquisición o arrendamiento, particularmente el tiempo en el que se pagará el arrendamiento o la compra del equipo, el valor mensual a cancelar o las condiciones de pago).

7) CLÁUSULA SÉPTIMA Uso de información personal: Los datos personales que los usuarios proporcionen a los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones, no podrán ser usados para la promoción comercial de servicios o productos, inclusive de la propia operadora; salvo autorización y consentimiento expreso del abonado/suscriptor, el que constará como instrumento separado y distinto al presente contrato de prestación de servicios (contrato de adhesión) a través de medios físicos o electrónicos. En dicho instrumento se deberá dejar constancia expresa de los datos personales o información que están expresamente autorizadas; el plazo de la autorización y el objetivo que esta utilización persigue, conforme lo dispuesto en el artículo 121 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

8) CLÁUSULA OCTAVA Reclamos y soporte técnico: El abonado/cliente podrá requerir soporte técnico o presentar reclamos al prestador de servicios a través de los siguientes medios o puntos:

- Medio electrónico: (Definir tipo: Página Web, redes sociales: Facebook, Twitter u otros))
- Oficinas de atención a usuarios:.....
- Horarios de atención:
- Teléfono:

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

9) CLÁUSULA NOVENA Normativa Aplicable: En la prestación del servicio, se entienden incluidos todos los derechos y obligaciones de los abonados/suscriptores, establecidos en las normas jurídicas aplicables, así como también los derechos y obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de

radiodifusión por suscripción, dispuestos en el marco regulatorio.

10) CLÁUSULA DÉCIMA Controversias: Las diferencias que surjan de la ejecución del presente Contrato, podrán ser resueltas por mutuo acuerdo entre las partes, sin perjuicio de que el abonado o suscriptor acuda con su reclamo, queja o denuncia, ante las autoridades administrativas que correspondan. De no llegarse a una solución, cualquiera de las partes podrá acudir ante los jueces competentes.

No obstante lo indicado, las partes pueden pactar adicionalmente, someter sus controversias ante un centro de mediación o arbitraje, si así lo deciden expresamente, en cuyo caso el abonado/suscriptor deberá señalarlo en forma expresa.

El abonado, en caso de conflicto, acepta someterse a la mediación o arbitraje (puede significar costos en los que debe incurrir el abonado/suscriptor - No aplica a Empresas Públicas prestadoras de servicios de telecomunicaciones).
SI.....
NO.....

Firma de aceptación-sujeción a arbitraje:
.....

11) CLAUSULA DÉCIMA PRIMERA Anexos: Es parte integrante del presente contrato el Anexo 1 que contiene las "Condiciones particulares del Servicio", así como los demás anexos y documentos que se incorporen de conformidad con el ordenamiento jurídico.

12) CLAUSULA DÉCIMA SEGUNDA Notificaciones y Domicilio: Las notificaciones que corresponda, serán entregadas en el domicilio de cada una de las partes señalado en la cláusula primera del presente contrato. Cualquier cambio de domicilio debe ser comunicado por escrito a la otra parte en un plazo de 10 días, a partir del día siguiente en que el cambio se efectúe.

13) CLAUSULA DÉCIMA TERCERA Empaquetamiento de servicios:

La contratación incluye empaquetamiento de servicios: Si.... No.....

Especificar los servicios del paquete y los beneficios para cada uno, incluyendo las tarifas aplicables:

El abonado acepta el presente contrato con sus términos y condiciones y demás documentos anexos para lo cual deja constancia de lo anterior y firman junto con (nombre del prestador del servicio) entres ejemplares del mismo tenor, en la ciudad de a los días del mes de del año

Firman las partes:

Nota:

Señalar expresamente la fecha de inscripción del modelo de contrato de adhesión que se utiliza.

Nota:

Para leer Anexo, ver Registro Oficial Suplemento 545 de 18 de septiembre de 2018, página 71.

Nota:

Anexo reformado por artículo 2, numeral 9 de Resolución de la ARCOTEL No. 335, publicada en Registro Oficial Suplemento 189 de 15 de Noviembre del 2022.