

RESOLUCIÓN 216-09-CONATEL-2009

**CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
CONATEL**

CONSIDERANDO:

Que el artículo 313 de la Constitución de la República dispone que el Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, esto es, aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen influencia económica, social, política o ambiental; sectores estratégicos entre los cuales está el sector de las telecomunicaciones.

Que el inciso segundo del artículo 314 de la Carta Fundamental señala que el Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad.

Que el numeral 25 del artículo 66 de la Constitución de la República establece el derecho de acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

Que de conformidad con el artículo 87 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, el CONATEL es el ente público encargado de establecer en representación del Estado, las políticas y normas de regulación de los servicios de telecomunicaciones en el Ecuador.

Que el Artículo 88 en sus literales b), c), d) f) y m) del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, le facultan al CONATEL establecer los reglamentos y dictar las normas que regulen los servicios de telecomunicaciones; así como los literales a) y f) del tercer innumerado del Título I de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, agregado por el artículo 10 de la Ley 94 publicada en el Registro Oficial 770 de 30 de agosto de 1995, en concordancia con lo determinado por el literal c) del artículo 87 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, compete al Consejo Nacional de Telecomunicaciones dictar las políticas del Estado con relación a las telecomunicaciones y dictar las medidas necesarias para que los servicios de telecomunicaciones se presten con niveles apropiados de calidad y eficiencia.

Que es imperativo que el CONATEL establezca la normativa necesaria para proteger los intereses de los usuarios del Servicio de Valor Agregado de Internet, promover la competencia entre operadores y el grado de satisfacción de los usuarios.

Que es necesario disponer de un modelo o marco conceptual común de calidad de los servicios de telecomunicaciones.

Que mediante Resolución 534-22-CONATEL-2006 de 14 de septiembre de 2006, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones aprobó la Norma de Calidad del Servicio de Valor Agregado de Internet.



Que mediante Disposición 58-29-CONATEL-2006 de 17 de noviembre de 2006, el CONATEL dispuso que: *"Que la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones continúe con el trámite para la aprobación de la Norma de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones y Planes Técnicos Fundamentales y presente para conocimiento del CONATEL un cronograma tentativo respecto del proceso a seguir"*.

Que los días 10, 11 y 12 de enero de 2007, se llevaron a cabo en Quito, Guayaquil y Cuenca, las Audiencias Públicas del Proyecto de Plan Técnico Fundamental de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones y del Servicio de Valor Agregado (SVA) de Internet (entonces denominada Norma de Calidad).

Que mediante Resolución 606-23-CONATEL-2008 de 25 de noviembre de 2008, el CONATEL aprobó los nuevos índices de calidad aplicables a las operadoras del servicio de telefonía fija en el 2009.

Que mediante Resoluciones 355-17-CONATEL-2008 de 14 de agosto de 2008 y 486-21-CONATEL-2008 de 17 de octubre de 2008, el CONATEL autorizó a la SENATEL a suscribir los respectivos contratos de concesión con las operadoras CONECEL S.A. y OTECEL S.A.

Que mediante Memorando DGP-2007-064 de 2 de febrero del 2007, se informó que las Audiencias Públicas fueron prolongadas, acogiendo la petición de varios operadores para la realización de talleres de trabajo, facultados por el numeral sexto de la Resolución 55-02-CONATEL-2001 que permite formar "comisiones especiales" para analizar puntos de discrepancia.

Que mediante oficio GR-070-2007 de 29 de mayo de 2007, ANDINATEL S.A. remitió a la Secretaría las observaciones a los parámetros de calidad para la provisión del SVA de Internet del proyecto de Plan de Calidad.

Que el taller de trabajo para el análisis de los Parámetros de Calidad del SVA de Internet fue llevado a cabo el 30 de mayo de 2007.

Que mediante oficio S/N de 6 de junio de 2007, AEPROVI remitió sus comentarios a los parámetros de calidad para la provisión del SVA de Internet del proyecto de Plan de Calidad.

Que con Memorando DGP-2007-0364 de 2 de agosto de 2007, la Dirección de Planificación solicitó a la Dirección General Jurídica, emitir el informe jurídico respectivo, en cumplimiento de lo señalado en la Resolución 55-02-CONATEL-2001 respecto del Procedimiento para la Aprobación de Reglamentos, Regulaciones y Normas.

Que mediante Memorando DGP-2007-1295 de 6 de septiembre de 2007, la Dirección General Jurídica remitió el informe respectivo.

Que con Memorando DGP-2007-562 de 18 de diciembre de 2007, la Dirección de Planificación contestó a cada una de las observaciones emitidas por la Dirección Jurídica y con base en éstas, se remitió para un nuevo análisis jurídico el PROYECTO DE PLAN TÉCNICO FUNDAMENTAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET.



Que mediante Memorando DGJ-2008-328 de 18 de febrero de 2008, la Dirección General Jurídica remitió su informe a la Dirección General de Planificación.

Que mediante oficio S/N de 9 de diciembre de 2008, la Asociación de Empresas proveedoras de Servicios de Internet, Valor Agregado, Portadores y Tecnologías de la Información (AEPROVI) solicitó a la SENATEL efectuar reuniones de trabajo que permitan obtener una Norma de Calidad para los Servicios de Internet.

Que con oficio 075-AS-2008 de 16 de diciembre de 2008, la Asociación de Empresas de Telecomunicaciones (ASETEL), conocedores del pedido de AEPROVI, se suman a su requerimiento.

Que mediante oficio SNT-2009-0009 de 12 de enero de 2009, la SENATEL contestó el pedido de AEPROVI y ASETEL, manifestando que la Dirección de Planificación de esta Secretaría se encuentra elaborando el Proyecto de Plan Técnico Fundamental de los Servicios de Telecomunicaciones y del Servicio de Valor Agregado de Internet.

Que con oficio 015-AS-2009 de 27 de abril de 2009, la Asociación de Empresas de Telecomunicaciones (ASETEL), solicitó se informe del avance de la nueva normativa de calidad de Internet.

Que mediante oficio SNT-2009-0277 de 12 de mayo del 2009, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones remitió al Consejo el informe sobre los nuevos parámetros de calidad para el Servicio de Valor Agregado de Internet.

Que en sesión 07-CONATEL-2009 de 25 de mayo de 2009, el CONATEL dispuso postergar el análisis del Proyecto de Norma "Parámetros de Calidad para la provisión del Servicio de Valor Agregado de Internet", a fin de que sea analizado y revisado en reunión de trabajo, con los delegados de AEPROVI, SUPERTEL y SENATEL.

Que en sesión 09-CONATEL-2009 de 29 de junio de 2009, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, a través del Director General de Planificación de las Telecomunicaciones, mediante Memorando DGP-2009-0130, recibido en la Secretaría del Consejo el 16 de junio de 2009, puso en conocimiento del CONATEL el nuevo proyecto de Norma "Parámetros de Calidad para la provisión del Servicio de Valor Agregado de Internet", con las modificaciones consensuadas.

En ejercicio de las atribuciones legales,

RESUELVE:

ARTÍCULO UNO. Acoger el informe presentado por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, contenido en el memorando DGP-2009-0130 recibido en el CONATEL el 16 de junio de 2009, y aprobar los nuevos Parámetros de Calidad, Definiciones y Obligaciones para la prestación del Servicio de Valor Agregado de Internet.



PARÁMETROS DE CALIDAD PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET

#	Código	PARÁMETRO	VALOR OBJETIVO
1	4.1	Relación con el cliente	Valor objetivo semestral: $R_c \geq 3$
2	4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	Valor objetivo mensual: $\%R_g \leq 2\%$ Para permisionarios con menos de 50 clientes conmutados o con menos de 25 cuentas dedicadas, el valor objeto mensual: $R_c \geq 4\%$.
3	4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	Valor objetivo mensual: Máximo 7 días para el 98% de reclamos
4	4.4	Porcentaje de reclamos de facturación	Valor objetivo mensual: $\%R_f \leq 2\%$
5	4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Valor objetivo mensual: $Tra \leq 24$ horas
6	4.6	Porcentaje de módems utilizados	Valor objetivo mensual: $\%M_{utilizados} \leq 100$ (durante el 98% del día)
7	4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	Valor objetivo mensual: $\%R_c \leq 2\%$

Resumen de los Parámetros de Calidad para el SVA de Internet.

ANEXO 4		PARÁMETRO DE CALIDAD PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET	
NOMBRE:		CÓDIGO:	
RELACIÓN CON EL CLIENTE		4.1	
FUNCIÓN GENERAL:	FUNCIÓN ESPECÍFICA:	CRITERIO:	
Gestión del Servicio	Atención al Cliente	Todos	

DEFINICIÓN

Es el grado de satisfacción que tiene un usuario/cliente con respecto al siguiente aspecto:

- Percepción general del trato al usuario/cliente (amabilidad, disponibilidad y rapidez)

Entendiéndose por:

Amabilidad: actitud positiva, cortés y paciente de una persona hacia el usuario/cliente.

Disponibilidad: forma en que una persona esta presta a solucionar, ayudar o guiar a resolver una situación al usuario/cliente.

Rapidez: agilidad con la que se resuelve, guía o ayuda a resolver una situación al usuario/cliente.

El Anexo 1 presenta las Definiciones Generales aplicables en este documento.

VALOR OBJETIVO

Valor objetivo semestral: $R_c \geq 3$

METODOLOGÍA DE MEDICIÓNForma de medición

Se toma una muestra de diferentes usuarios/clientes, éstos serán consultados mediante encuestas.

El usuario/cliente es consultado de acuerdo a la siguiente escala.

GRADO	CALIFICACIÓN
Muy Bueno	5
Bueno	4
Aceptable	3
Malo	2
Muy Malo	1

Tamaño de la muestra

Se toma una muestra de diferentes usuarios/clientes, quienes han contratado el servicio.

El tamaño de la muestra deberá garantizar una confiabilidad de al menos el 95% y un error de no más del 5%. Se excluirá a los usuarios/clientes que respondan "no sé" o quienes se rehúsen a contestar.

Área de aplicación

Área de explotación del proveedor del servicio de Internet.

Variables que conforman el parámetro

R_c : Relación con el cliente

C_i : Valor de la calificación del i -ésimo encuestado

N_c : Número de encuestados

C_i es el promedio de las calificaciones que el i -ésimo encuestado otorgó al aspecto evaluado previsto en la definición.

Cálculo para obtener el índice

$$R_c = \frac{\sum_{i=1}^{N_c} C_i}{N_c}$$

Frecuencia de Medición

Semestralmente.

Reportes

- a) Informe entregado en los 15 primeros días siguientes al semestre en evaluación, discriminados por conexiones conmutadas y no conmutadas y por área geográfica de servicio del proveedor de Internet. La SUPERTEL en caso de considerarlo necesario podrá verificar las fichas de campo.
- b) El índice R_c , será utilizado para la verificación del cumplimiento del valor objetivo

OBSERVACIONES

Los operadores tiene la libertad de elegir los medios más adecuados para realizar las encuestas, éstas pueden incluir entre otras: el contacto personal con usuarios/clientes, realizadas por teléfono o *web*, o realizadas por una empresa independiente de opinión pública; en cualquier caso, la muestra debe ser aleatoria y cubrir toda el área de explotación del proveedor del servicio de Internet.

El formulario de la encuesta será remitido por la SUPERTEL a los permisionarios.

Los informes serán entregados a la SUPERTEL y SENATEL, en medios físicos y digitales (sin protecciones, en formato MS Office u otro que establezcan la SUPERTEL y la SENATEL).

La SUPERTEL solicitará la información fuente cuando considere pertinente, con el fin de verificar la información proporcionada por el operador; para lo cual, el operador mantendrá por un (1) año dicha información, en formato MS Office u otro formato que establezca la SUPERTEL.

ANEXO 4		PARÁMETRO DE CALIDAD PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET
NOMBRE: PORCENTAJE DE RECLAMOS GENERALES PROCEDENTES		CÓDIGO: 4.2
FUNCIÓN GENERAL: Gestión del servicio	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Atención al cliente	CRITERIO: Todos

DEFINICIÓN

Porcentaje de reclamos generales procedentes realizados por los clientes con respecto al total de clientes en servicio, en un mes.

Los reclamos generales pueden ser entre otros los siguientes:

- Activación del servicio en términos distintos a lo fijado en el contrato de prestación del servicio.
- Reactivación del servicio en plazos distintos a los fijados en el contrato de prestación del servicio.
- Incumplimiento de las cláusulas contractuales pactadas. Suspensión del servicio sin fundamento legal o contractual.
- No tramitación de solicitud de terminación del servicio.

Se entenderá por "procedentes" a aquellos reclamos generales que son imputables al operador. Se excluyen los reclamos de facturación y averías no imputables al prestador del servicio.

VALOR OBJETIVO

Valor objetivo mensual: $\%Rg \leq 2\%$

Para permissionarios con menos de 50 clientes conmutados o con menos de 25 cuentas dedicadas, el valor objeto mensual: $\%Rg \geq 4\%$.

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Forma de medición

Medido a través del sistema de atención de reclamos del proveedor del servicio.

Tamaño de la muestra

Todos los reclamos procedentes reportados por el cliente, durante el período de medición.

Área de aplicación

Área de explotación del proveedor del servicio.

Variables que conforman el parámetro

$\%Rg$: Porcentaje de reclamos procedentes generales

Rg : Total de reclamos procedentes generales presentados, en el mes

Ls : Número total de clientes en servicio, en el mes

Cálculo para obtener el índice



$$\%Rg = \frac{Rg}{Ls} \times 100$$

Frecuencia de Medición

Mensualmente.

Reportes

Total calculado mensual y entregado trimestralmente en los 15 primeros días siguientes al trimestre en evaluación.

Resultados discriminados por conexiones conmutadas y no conmutadas y por área geográfica de servicio del proveedor de Internet.

OBSERVACIONES

Los informes trimestrales serán entregados a la SUPETEL y SENATEL, en medios físicos y digitales (sin protecciones, en formato MS Office u otro que establezcan la SUPETEL y la SENATEL).

La SUPETEL solicitará la información fuente cuando considere pertinente, con el fin de verificar la información proporcionada por el operador; para lo cual, el operador mantendrá por un (1) año la información del informe, en formato MS Office u otro formato que establezca la SUPETEL.

ANEXO 4			PARÁMETRO DE CALIDAD PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET		
NOMBRE:			CÓDIGO:		
TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS GENERALES			4.3		
FUNCIÓN GENERAL:		FUNCIÓN ESPECÍFICA:		CRITERIO:	
Gestión del Servicio		Atención al cliente		Velocidad	

DEFINICIÓN

Tiempo medido en horas continuas, que los clientes esperan para que su reclamo procedente reportado en cualquier punto de contacto del proveedor del servicio sea resuelto o atendido.

Se entenderá que las horas continuas corren en días calendario.




VALOR OBJETIVO

Valor objetivo mensual: Máximo 7 días calendario para el 98% de reclamos

METODOLOGÍA DE MEDICIÓNForma de medición

Medido a través del sistema de atención de reclamos del proveedor de Internet.

Tamaño de la muestra

Todos los reclamos reportados por los clientes, durante el período de medición.

Área de aplicación

Área de explotación del proveedor de Internet.

Variables que conforman el parámetro

Tr : Tiempo máximo de resolución de reclamos, en horas

Te_i : Tiempo de espera del cliente, para la resolución del reclamo i , en horas

Rr : Total de reclamos reportados, en el mes

Cálculo para obtener el índice

$$Tr = \frac{\sum_{i=1}^{Rr} Te_i}{Rr}$$

Frecuencia de Medición

Mensualmente.

Reportes

Total calculado mensual y entregado trimestralmente en los 15 primeros días siguientes al trimestre en evaluación.

Resultados discriminados por conexiones conmutadas y no conmutadas y por área geográfica de servicio del proveedor de Internet.



OBSERVACIONES

El operador valorará los reclamos generales y calificará como "procedentes" a aquellos que sean imputables a éste, observando su registro en el Libro de Reclamos, así como las disposiciones de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y sus obligaciones contractuales.

Los informes trimestrales serán entregados a la SUPERTEL y SENATEL, en medios físicos y digitales (sin protecciones, en formato MS Office u otro que establezcan la SUPERTEL y la SENATEL).

La SUPERTEL solicitará la información fuente cuando considere pertinente, con el fin de verificar la información proporcionada por el operador; para lo cual, el operador mantendrá por un (1) año la información del informe, en formato MS Office u otro formato que establezca la SUPERTEL.

ANEXO 4			PARÁMETRO DE CALIDAD PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET		
NOMBRE:			CÓDIGO:		
PORCENTAJE DE RECLAMOS DE FACTURACIÓN			4.4		
FUNCIÓN GENERAL:		FUNCIÓN ESPECÍFICA:		CRITERIO:	
Facturación		Facturación		Precisión	

DEFINICIÓN

Porcentaje de reclamos procedentes realizados por los clientes debido a posibles errores en la facturación, respecto al total de facturas emitidas, en un mes.

Se entiende por reclamo de facturación, aquel que tiene lugar cuando el cliente manifiesta inconformidad por uno o varios cargos reflejados en la factura.

Los reclamos pudieran deberse, entre otras razones, a las siguientes:

- Cobro de servicios no solicitados.
- Cobro y aplicación errónea de los valores pactados para la prestación del servicio.
- Cobro de servicios que hayan sido previa y oportunamente terminados por el usuario/cliente.
- Errores de impresión en las facturas.
- Cobro de facturas que ya fueron pagadas

El cliente realizará su reclamo y se acogerá a lo establecido en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

VALOR OBJETIVO

Valor objetivo mensual: $\%Rf \leq 2\%$

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Forma de medición

Medido a través del sistema de procesamiento de reclamos de facturación, registrados por el proveedor de Internet.

Tamaño de la muestra

Se procesarán todos los reclamos de facturación y el total de facturas emitidas por el sistema de facturación, durante el período de medición.

Área de aplicación

Área de explotación del proveedor de Internet.

Variables que conforman el parámetro

$\%Rf$: Porcentaje de reclamos de facturación

Fr : Total de facturas con reclamo procedente, en el mes

Fe : Total de facturas emitidas, en el mes

Cálculo para obtener el índice

$$\%Rf = \frac{Fr}{Fe} \times 100$$

Frecuencia de Medición

Mensualmente.

Reportes

Total calculado mensual y entregado trimestralmente en los 15 primeros días siguientes al trimestre en evaluación.

Resultados discriminados por conexiones conmutadas y no conmutadas y por área geográfica de servicio del proveedor de Internet.



OBSERVACIONES

Los informes trimestrales serán entregados a la SUPERTEL y SENATEL, en medios físicos y digitales (sin protecciones, en formato MS Office u otro que establezcan la SUPERTEL y la SENATEL).

La SUPERTEL solicitará la información fuente cuando considere pertinente, con el fin de verificar la información proporcionada por el operador; para lo cual, el operador mantendrá por un (1) año la información del informe, en formato MS Office u otro formato que establezca la SUPERTEL.

ANEXO 4			PARÁMETRO DE CALIDAD PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET		
NOMBRE: TIEMPO PROMEDIO DE REPARACIÓN DE AVERÍAS EFECTIVAS			CÓDIGO: 4.5		
FUNCIÓN GENERAL: Gestión del Servicio		FUNCIÓN ESPECÍFICA: Reparaciones		CRITERIO: Velocidad	

DEFINICIÓN

Tiempo promedio medido en horas continuas, que tarda en repararse una avería efectiva, medida desde el momento en que se produce el reclamo y se notifica al proveedor del servicio hasta la reparación de la misma.

Las averías pueden ser entre otras las siguientes:

- Indisponibilidad del servicio
- Interrupción del servicio
- Desconexión o suspensión errónea del servicio
- Degradación del servicio
- Limitaciones y restricciones de uso de aplicaciones o del servicio en general sin consentimiento del cliente.

Se excluyen las averías en el equipo del lado del usuario/cliente, las averías que se atribuyen a la red de acceso y los de acceso al Internet Internacional.

VALOR OBJETIVO

Valor objetivo mensual: *Tra* ≤24 horas



METODOLOGÍA DE MEDICIÓNForma de medición

Medido a través del sistema de control de averías del proveedor de Internet.

Tamaño de la muestra

Todas las averías efectivas reportadas por los clientes, en el período de medición.

Área de aplicación

Área de explotación del proveedor de Internet.

Variables que conforman el parámetro

Tra : Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, en horas

Te_i : Tiempo transcurrido desde que la avería efectiva i es reportada hasta que es reparada, en horas

Ar : Total de averías efectivas reparadas

Cálculo para obtener el índice

$$Tra = \frac{\sum_{i=1}^{Ar} Te_i}{Ar}$$

Frecuencia de Medición

Mensualmente.

Reportes

Total calculado mensual y entregado trimestralmente en los 15 primeros días siguientes al trimestre en evaluación.

Resultados discriminados por conexiones conmutadas y no conmutadas y por área geográfica de servicio del proveedor de Internet.

OBSERVACIONES

Quedarán excluidos de este parámetro, los tiempos de las averías reportadas en los cuales, no se haya podido tener el acceso necesario por causas imputables al cliente, a las dependencias del mismo, en la fecha y hora acordadas. O cuando se haya retrasado el servicio de reparación a petición del cliente.



Si al momento de ser reportada la avería, por las características de la misma, se requiere un acuerdo para definir el momento de la reparación, a solicitud del cliente, se fijará una cita y el tiempo se contabiliza desde el momento acordado y no desde el reporte de la avería.

Se excluirán también de este parámetro, las averías que se originen de interrupciones de servicio por causa fortuita o programada debidamente notificada.

Los informes trimestrales serán entregados a la SUPERTEL y SENATEL, en medios físicos y digitales (sin protecciones, en formato MS Office u otro que establezcan la SUPERTEL y la SENATEL).

La SUPERTEL solicitará la información fuente cuando considere pertinente, con el fin de verificar la información proporcionada por el operador; para lo cual, el operador mantendrá por un (1) año la información del informe, en formato MS Office u otro formato que establezca la SUPERTEL.

ANEXO 4			PARÁMETRO DE CALIDAD PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET		
NOMBRE:			CÓDIGO:		
PORCENTAJE DE MÓDEMS UTILIZADOS			4.6		
FUNCIÓN GENERAL:		FUNCIÓN ESPECÍFICA:		CRITERIO:	
Calidad de la conexión		Establecimiento de la conexión		Velocidad	

DEFINICIÓN

Porcentaje de módems utilizados respecto del total de módems que dispone el proveedor de Internet para efectuar conexiones conmutadas.

VALOR OBJETIVO

Valor objetivo mensual: $\%M_{utilizados} < 100$, durante el 98% del día
(Margen de saturación del 2%)

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Forma de medición

La medición de este parámetro se realizará utilizando herramientas informáticas que obtengan datos de la utilización de los módems; y con esta información, generar gráficos en función del tiempo.

La herramienta informática deberá graficar el porcentaje de módems utilizados respecto del total disponible en función de la hora del día. Deberá mostrar un historial de la semana

transcurrida y del mes.

Tamaño de la muestra

Todos los módems utilizados por los usuarios/clientes que usan conexiones conmutadas.

Área de aplicación

Área de explotación del proveedor de Internet.

Variables que conforman el parámetro

$M_{utilizados}$: Cantidad de módems utilizados al momento de la consulta de la herramienta informática.

$M_{existentes}$: Cantidad de módems disponibles en la infraestructura del proveedor de Internet.

$\%M_{utilizados}$: Porcentaje de módems utilizados respecto del total de módems que dispone el proveedor de Internet para efectuar conexiones conmutadas.

Cálculo para obtener el índice

$$\%M_{utilizados} = \left(\frac{M_{utilizados}}{M_{existentes}} \right) \times 100$$

Frecuencia de Medición

Mensualmente con información diaria.

Reportes

Trimestralmente.

El reporte contendrá los gráficos mensuales generados por la herramienta informática a partir de la información diaria, el último día de cada mes, para cada uno de los tres (3) meses inmediatamente anteriores.

Se presentará, en el eje de las ordenadas, el porcentaje y en el eje de las abscisas una escala de tiempo

El reporte trimestral será en los 15 primeros días siguientes al trimestre en evaluación.

Resultados discriminados por conexiones conmutadas y por área geográfica de servicio del proveedor de Internet.



OBSERVACIONES

Los informes trimestrales serán entregados a la SUPERTEL y SENATEL, en medios físicos y digitales (sin protecciones, en formato MS Office u otro que establezcan la SUPERTEL y la SENATEL).

La SUPERTEL solicitará la información fuente cuando considere pertinente, con el fin de verificar la información proporcionada por el operador; para lo cual, el operador mantendrá por un (1) año la información del informe, en formato MS Office u otro formato que establezca la SUPERTEL.

ANEXO 4			PARÁMETRO DE CALIDAD PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET		
NOMBRE:			CÓDIGO:		
PORCENTAJE DE RECLAMOS POR LA CAPACIDAD DEL CANAL DE ACCESO CONTRATADO POR EL CLIENTE			4.7		
FUNCIÓN GENERAL:		FUNCIÓN ESPECÍFICA:		CRITERIO:	
Calidad de la Conexión		Transferencia de Información		Fiabilidad	

DEFINICIÓN

Porcentaje de reclamos procedentes relacionados con el ancho de banda real provisto en ambos sentidos del enlace (ascendente y descendente) no menor al 98% con respecto al ancho de banda contratado.

VALOR OBJETIVO

Valor objetivo mensual: $\%R_c \leq 2\%$

Para el caso de permisionarios con menos de 50 clientes conmutados o con menos de 25 cuentas dedicadas, el valor objeto será del 4% mensual.

METODOLOGÍA DE MEDICIÓNForma de medición

El proveedor de Internet deberá indicar en el contrato de prestación del servicio a sus clientes, las velocidades efectivas mínimas y máximas a ser suministradas, en los sentidos del proveedor al cliente y del cliente al proveedor de Internet.

El proveedor de Internet deberá mantener disponible en todo momento dentro de su sitio web una herramienta informática gratuita por medio de la cual el cliente pueda verificar de manera sencilla las velocidades provistas. Esta herramienta permitirá al cliente grabar e

imprimir los resultados de la prueba, incluyendo fecha y hora de la consulta. Este reporte servirá para sustentar eventuales reclamos.

La herramienta informática deberá estar alojada en un servidor dentro de la red del proveedor de Internet y deberá medir la capacidad del canal entre dicho servidor y el equipo terminal del cliente.

Para que la prueba sea válida el prestador del servicio o la SUPERTEL, según sea el caso, deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- a) La computadora del cliente, con la cual se realiza la prueba, deberá ser conectada directamente al equipo terminal entregado por el proveedor de Internet.
- b) El cliente deberá asegurarse que el tráfico de su red sea independizado del equipo terminal entregado por el proveedor de Internet.

Se considerarán como *reclamos procedentes* por incumplimiento de la capacidad de acceso, a aquellos cuyos respaldos de la prueba indiquen una velocidad suministrada menor al 98% de la efectiva mínima que consta en el respectivo contrato de prestación del servicio.

Tamaño de la muestra

Todos los reclamos presentados en el período de medición.

Área de aplicación

Área de explotación del proveedor de Internet.

Variables que conforman el parámetro

$\%R_c$: Porcentaje de reclamos procedentes por incumplimientos de la capacidad del canal de acceso contratado (menor al 98% de lo contratado).

R_c : Total de reclamos procedentes generados en el mes, por proveer una capacidad de canal de acceso menor al 98% de lo contratado.

T_{cl} : Total de clientes que dispone ese mes el proveedor de Internet.

Cálculo para obtener el índice

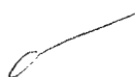
$$\%R_c = \frac{R_c}{T_{cl}} \times 100$$

Frecuencia de Medición

Mensualmente.

Reportes

Total calculado mensual y entregado trimestralmente en los 15 primeros días siguientes al



trimestre en evaluación

Resultados discriminados por conexiones no conmutadas y por área geográfica de servicio del proveedor de Internet.

El proveedor de Internet publicará mensualmente en su portal y en unidades porcentuales, el promedio diario de la capacidad efectiva utilizada versus la capacidad internacional contratada.

El Anexo 2 presenta las obligaciones del proveedor de Internet.

OBSERVACIONES

Si no se especifica en el contrato el nivel de compartición de anchura de banda que tendrá el cliente, se asumirá el valor total del enlace contratado como referencia para el cálculo del parámetro.

Para usuarios/clientes prepago, se debe indicar claramente las especificaciones del servicio contratado, de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.



ANEXO 1

DEFINICIONES

Acceso Conmutado: Conexión temporal entre el terminal de usuario/cliente y el equipo del operador, mediante la conexión por medio de discado o marcación a una red pública de servicios finales ("Dial-up").

Acceso No Conmutado: Conexión entre el terminal de usuario y el equipo del Proveedor, efectuada a través de un canal no conmutado de comunicación, compartido o no compartido.

Ancho de Banda (Velocidad de Transmisión de información): Cantidad de información que puede ser transmitida en la unidad de tiempo a través de un canal de comunicación, expresada en bits por segundo o en sus múltiplos. Para los fines de la presente Plan se entenderá la denominación "*Ancho de banda*" como expresión de referencia a la velocidad de transmisión de información.

Avería Efectiva Reportada: Es toda falla ocurrida en la prestación del servicio, detectada como consecuencia de un reclamo de un usuario/cliente, afecta a dicha prestación y es responsabilidad del operador.

Banda Ancha: Ancho de banda suministrado a un usuario mediante una velocidad de transmisión de bajada (proveedor hacia usuario) mínima efectiva igual o superior a 256 kbps y una velocidad de transmisión de subida (usuario hacia proveedor) mínima efectiva igual o superior a 128 kbps para cualquier aplicación.

Canal Compartido: Canal de comunicación en el que se divide el ancho de banda disponible para el número de usuarios que lo ocupan simultáneamente.

Canal No Compartido: Canal de comunicación en el que el ancho de banda disponible se asigna a un usuario único.

Cliente: Para efectos del presente Plan, cliente tiene el mismo significado que abonado¹.

Compartición: Expresión que define el número de usuarios asignados a un determinado canal compartido.

Enlace Asimétrico: Es aquel cuyas velocidades de transmisión son diferentes en cada sentido.

¹ Definición dada en el Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada



Enlace Simétrico: Es aquel cuyas velocidades de transmisión son iguales en ambos sentidos.

Modem: Equipo que sirve para modular y demodular una señal llamada portadora mediante otra señal de entrada llamada moduladora.

Reclamo: Es la expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio de telecomunicaciones.

Valor Objetivo: Es el valor máximo o mínimo establecido, según lo que aplique para cada parámetro y que proporciona un nivel aceptable de QoS.

Los términos técnicos y definiciones no contempladas en el presente documento son los que constan en la Ley Especial de Telecomunicaciones y sus reformas, el Reglamento General a la Ley Especial de telecomunicaciones Reformada, la normativa y regulación expedida por el CONATEL. Los términos técnicos y definiciones que no estén definidos en dichos instrumentos, se sujetarán a los indicados en la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y la Comunidad Andina de Naciones (CAN).



ANEXO 2

OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DEL SVA DE INTERNET

Los Proveedores legalmente habilitados para prestar Servicios de Valor Agregado de Internet suministrarán el servicio sobre la base de los principios de trato igualitario, no discriminatorio y transparencia, a toda persona natural o jurídica que lo solicite.

Son obligaciones del Proveedor:

1. Informar al cliente sobre la relación efectiva de *compartición* del canal, la disponibilidad del mismo y ancho de banda efectivo que será provisto, previo la contratación del servicio. Dicha información constará en el contrato de prestación de servicio y especificará adecuadamente las velocidades efectivas mínimas a ser suministradas en los sentidos del Proveedor al usuario y del usuario al Proveedor. Las condiciones pactadas en el contrato de prestación del servicio de Internet no pueden ser modificadas unilateralmente por el Proveedor. Todo cambio o modificación debe ser previamente autorizado por escrito por el cliente.
2. Promocionar y publicitar, veraz y correctamente, las condiciones de prestación del servicio de Internet, incluidos el concepto de *Banda Ancha* y la relación de *compartición*.
3. Establecer mecanismos para que los usuarios que accedan al servicio de Internet, por uso de tarjetas de prepago o con régimen limitado en tiempo u horarios, conozcan el saldo en tiempo disponible para su uso, expresado en horas, minutos y segundos.
4. No bloquear o limitar el acceso o el uso de aplicaciones sin el consentimiento escrito del usuario. Por excepción, el Proveedor podrá bloquear, bajo su responsabilidad, contenidos que atenten contra la seguridad de la red.
5. Informar al cliente a través del sitio *web* del proveedor de Internet, sobre las características de seguridad que están implícitas al intercambiar información o utilizar aplicaciones disponibles en la red Internet.
6. Informar al usuario de los derechos que le asisten.
7. Disponer de procedimientos de gestión y atención al usuario.
8. El prestador del servicio de SVA de Internet se obliga a entregar en forma trimestral a la Superintendencia de Telecomunicaciones y a la SENATEL, la información respecto de la capacidad internacional contratada.
9. Habilitar en su página Web un hipervínculo a la página www.supertel.gov.ec



Nota: Los reportes del presente Plan serán remitidos en los formatos que la SENATEL establezca para el efecto.



ARTÍCULO DOS. Los valores objetivos de los Parámetros de Calidad para la prestación del Servicio de Valor Agregado de Internet serán revisados anualmente por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y aprobados por el CONATEL.

ARTÍCULO TRES. Derogar la Norma de Calidad del Servicio de Valor Agregado de Internet, aprobado mediante Resolución 534-22-CONATEL-2006 de 14 de septiembre de 2006.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

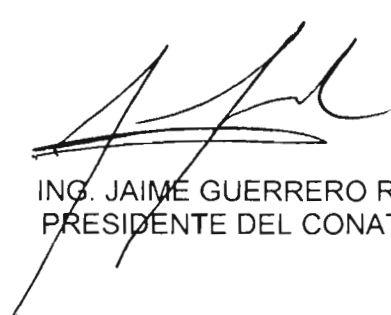
PRIMERA. Para nuevas solicitudes de permiso para la prestación de Servicios de Valor Agregado de Internet y las que se encuentren en trámite, el periodo de medición se iniciará el primer día siguiente al periodo de medición luego de su entrada en operación.

SEGUNDA. La SENATEL notificará la presente resolución a los proveedores del Servicio de Valor Agregado de Internet, concediéndoles un plazo de sesenta (60) días para la aplicación obligatoria de los Parámetros de Calidad en los términos resueltos en la presente resolución.

TERCERA. Los prestadores del SVA de Internet tienen un plazo de ciento ochenta (180) días calendario para inscribir en el Registro Público de Telecomunicaciones los nuevos contratos de adhesión para la prestación del SVA de Internet que serán aplicados a partir de la fecha de registro.

La presente resolución es de ejecución inmediata y entrará en vigencia a partir de la presente fecha, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en Quito, 29 de julio de 2009.



ING. JAIME GUERRERO RUIZ
PRESIDENTE DEL CONATEL



AB. ANA MARÍA HIDALGO CONCHA
SECRETARIA DEL CONATEL

ARTÍCULO DOS. Los valores objetivos de los Parámetros de Calidad para la prestación del Servicio de Valor Agregado de Internet serán revisados anualmente por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y aprobados por el CONATEL.

ARTÍCULO TRES. Derogar la Norma de Calidad del Servicio de Valor Agregado de Internet, aprobado mediante Resolución 534-22-CONATEL-2006 de 14 de septiembre de 2006.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

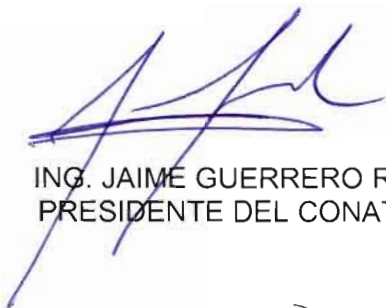
PRIMERA. Para nuevas solicitudes de permiso para la prestación de Servicios de Valor Agregado de Internet y las que se encuentren en trámite, el periodo de medición se iniciará el primer día siguiente al periodo de medición luego de su entrada en operación.

SEGUNDA. La SENATEL notificará la presente resolución a los proveedores del Servicio de Valor Agregado de Internet, concediéndoles un plazo de sesenta (60) días para la aplicación obligatoria de los Parámetros de Calidad en los términos resueltos en la presente resolución.

TERCERA. Los prestadores del SVA de Internet tienen un plazo de ciento ochenta (180) días calendario para inscribir en el Registro Público de Telecomunicaciones los nuevos contratos de adhesión para la prestación del SVA de Internet que serán aplicados a partir de la fecha de registro.

La presente resolución es de ejecución inmediata y entrará en vigencia a partir de la presente fecha, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en Quito, 29 de julio de 2009.



ING. JAIME GUERRERO RUIZ
PRESIDENTE DEL CONATEL



AB. ANA MARÍA HIDALGO CONCHA
SECRETARIA DEL CONATEL

FE DE ERRATAS

En razón de que se detectaron errores de forma en la Resolución 216-09-CONATEL-2009 de 29 de junio de 2009, esta Secretaría procede a realizar la siguiente fe de erratas:

En la página 4/23 se realizan los siguientes cambios:

En el valor objetivo del parámetro de calidad PORCENTAJE DE RECLAMOS GENERALES PROCEDENTES, en la quinta línea:

En donde dice: " $R_c \geq 4\%$ "

Debe decir: " $R_g \leq 4\%$ "

En el VALOR OBJETIVO del parámetro de calidad PORCENTAJE DE RECLAMOS POR LA CAPACIDAD DEL CANAL DE ACCESO CONTRATADO POR EL CLIENTE, se añade el siguiente párrafo:

"Para permisionarios con menos de 50 clientes conmutados o con menos de 25 cuentas dedicadas, el valor objeto mensual: $\%R_g \leq 4\%$ "

En la página 7/23 en el "VALOR OBJETIVO", en la tercera línea:

En donde dice: " $\geq$ "

Debe decir: " $\leq$ "

En la página 14/23 en el "VALOR OBJETIVO",

En donde dice: "<"

Debe decir: " $\leq$ "

En la página 23/23 en la fecha de la Resolución:

En donde dice:

"Dado en Quito, 29 de julio de 2009"

Debe decir:

"Dado en Quito, 29 de junio de 2009"

Quito, 27 de julio de 2009



AB. ANA MARÍA HIDALGO CONCHA
Secretaría del CONATEL

REGISTRO OFICIAL

Administración del Sr. Lcdo. Lenín Moreno Garcés
Presidente Constitucional de la República

EDICIÓN ESPECIAL

Año II - Nº 545

**Quito, martes 18 de
septiembre de 2018**

 Agencia de
Regulación y Control
de las Telecomunicaciones

LEXIS

**CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS
CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN**

Art. 107.- Materia no protegible.- No son objeto de protección las disposiciones legales y reglamentarias, los proyectos de ley, las resoluciones judiciales, los actos, decretos, acuerdos, resoluciones, deliberaciones y dictámenes de los organismos públicos, y los demás textos oficiales de orden legislativo, administrativo o judicial, así como sus traducciones oficiales.

Tampoco son objeto de protección los discursos políticos ni las disertaciones pronunciadas en debates judiciales. Sin embargo, el autor gozará del derecho exclusivo de reunir en colección las obras mencionadas en este inciso con sujeción a lo dispuesto en este Capítulo.

Art. 116.- ...

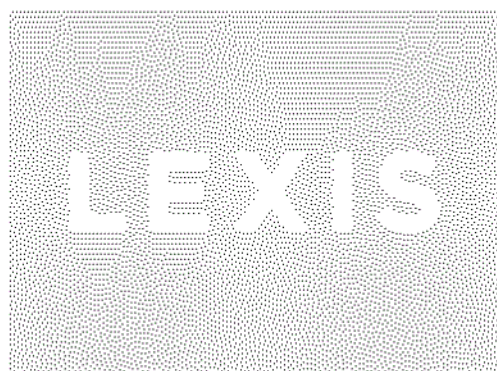
La información y el contenido de las bases de datos producto de las investigaciones financiadas con recursos públicos serán de acceso abierto. Las instituciones o entidades responsables de tales investigaciones deberán poner a disposición dicha información a través de las tecnologías de la información.

REGISTRO OFICIAL: Órgano del Gobierno del Ecuador marca registrada de la Corte Constitucional.

**AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL
DE LAS TELECOMUNICACIONES**

RESOLUCIONES:

	Págs.
ARCOTEL-2018-0661 Expídese la Norma técnica de espectro de uso libre y de espectro para uso determinado en bandas libres	3
ARCOTEL-2018-0716 Expídese 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	29



RESOLUCIÓN ARCOTEL-2018- 0661**LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
ARCOTEL****CONSIDERANDO:**

- Que, la Constitución de la República, en el numeral 3 del artículo 16, garantiza el derecho a todas las personas, entre otras cosas, a acceder en igualdad de condiciones al uso de frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.
- Que, el numeral 1 del artículo 17 de la misma Carta Magna, ordena que el Estado en su tarea de fomentar la pluralidad y diversidad en la comunicación garantizará el acceso a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas, observando para ello el interés colectivo.
- Que, el artículo 313 de la Constitución de la República, reserva de manera exclusiva para el Estado, la potestad de administrar regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, entre ellos el de telecomunicaciones, a fin de precautelar el cumplimiento de los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.
- Que, el Estado ecuatoriano mediante Resolución Legislativa No. 000, publicada en el Registro Oficial Suplemento 754 del 7 de agosto de 1995, aprobó la adhesión al Convenio de Constitución de la Unión Internacional de Telecomunicaciones.
- Que, el numeral 3 del artículo 4 de la Constitución de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, dispone que son de carácter vinculante para sus miembros, entre otras, las disposiciones del Reglamento de Radiocomunicaciones de la UIT.
- Que, el número 5.138 del Reglamento de Radiocomunicaciones de la UIT, determina las bandas que están destinadas para aplicaciones industriales, científicas y médicas (ICM), señalando además que: *"La utilización de estas bandas para las aplicaciones ICM está sujeta a una autorización especial concedida por la administración interesada de acuerdo con las otras administraciones cuyos servicios de radiocomunicación puedan resultar afectados (...)."*
- Que, el número 5.150 del Reglamento de Radiocomunicaciones de la UIT, respecto a las bandas que están designadas para aplicaciones industriales, científicas y médicas (ICM), señala también que: *"Los servicios de radiocomunicación que funcionan en estas bandas deben aceptar la interferencia perjudicial resultante de estas aplicaciones. Los equipos ICM que funcionen en estas bandas estarán sujetos a las disposiciones del número 15.13."*
- Que, el número 15.13 de la Sección III del mismo Reglamento, respecto a la interferencia resultante de estas aplicaciones señala: *"Las administraciones adoptarán cuantas medidas prácticas sean necesarias para que la radiación de los equipos destinados a aplicaciones industriales, científicas y médicas sea mínima y para que, fuera de las bandas destinadas a estos equipos, el nivel de dicha radiación sea tal que no cause interferencia perjudicial al servicio de radiocomunicación y, en particular, a un servicio de radionavegación o cualquier otro servicio de seguridad que funcione de acuerdo con el presente Reglamento"*.
- Que, con Resolución No. TEL-560-18-CONATEL-2010 del 24 de septiembre de 2010, se expidió la Norma para la implementación y operación de sistemas de modulación digital de banda ancha.

- Que, con Resolución No. TEL-489-22-CONATEL-2013 del 30 de septiembre de 2013, se expidió la Norma técnica para el uso de bandas libres para aplicaciones industriales, científicas y médicas.
- Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones — LOT, publicada en el Registro Oficial No. 439 del 18 de febrero de 2015, en su artículo 142 crea a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones — ARCOTEL, como entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de los aspectos técnicos de la gestión de los medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes.
- Que, el numeral 11 del artículo 3 de la LOT, dispone como parte de los objetivos de la Ley el garantizar la asignación a través de métodos transparentes y en igualdad de condiciones de las frecuencias del espectro radioeléctrico que se atribuyan para la gestión de estaciones de radio y televisión, públicas, privadas y comunitarias así como el acceso a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas, precautelando que en su utilización prevalezca el interés colectivo y bajo los principios y normas que rigen la distribución equitativa del espectro radioeléctrico.
- Que, el artículo 50 del mismo cuerpo legal, referente al otorgamiento para el uso y explotación del espectro radioeléctrico, dispone que se otorgará títulos habilitantes para el uso y explotación de frecuencias del espectro radioeléctrico, conforme lo dispuesto en la LOT, sus reglamentos y los requisitos técnicos, económicos y legales exigidos a tales efectos, y que el Estado permitirá el acceso a bandas calificadas como de uso libre, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución, dicha Ley, su Reglamento General, el Plan Nacional de Frecuencias y las normas que emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.
- Que, el numeral 1 del artículo 96 de la LOT determina que el espectro de uso libre *"Son aquellas bandas de frecuencias que pueden ser utilizadas por el público en general, con sujeción a lo que establezca el ordenamiento jurídico vigente y sin necesidad de título habilitante, ni registro"*.
- Que, el numeral 2 del artículo 96 de la LOT determina que el espectro para uso determinado en bandas libres *"Son aquellas bandas de frecuencias denominadas libres que pueden ser utilizadas para los servicios atribuidos por la Agencia de Regulación y Control y tan sólo requieren de un registro"*.
- Que, las competencias de la ARCOTEL se encuentran establecidas en la LOT en su artículo 144, siendo entre otras: *"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."*, facultándole en el artículo 148 a la Dirección Ejecutiva para *"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"*.
- Que, el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 676 del 25 de enero de 2016, en el numeral 3 del artículo 9, establece como función del Director Ejecutivo de la ARCOTEL lo siguiente: *"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 el artículo 13 del Reglamento General a la LOT, determina que, para la prestación de servicios del régimen general de telecomunicaciones, así como para el uso o explotación del espectro radioeléctrico, se requiere de un título habilitante otorgado por la ARCOTEL e inscrito en el Registro Público de Telecomunicaciones; y que para el empleo de espectro para uso determinado en bandas libres, este título corresponde a un Registro.
- Que, el artículo 109 del Reglamento *Ibidem*, determina que, por excepción, los equipos que hacen uso de espectro radioeléctrico en bandas de espectro de uso libre, requerirán de homologación, cuando así lo determine la ARCOTEL.
- Que, mediante Resolución No. 04-03-ARCOTEL-2016, se emitió el Reglamento para otorgar títulos habilitantes para servicios del régimen general de telecomunicaciones y frecuencias del espectro radioeléctrico, mismo que tiene por objeto, de conformidad con su artículo 1, el establecer los requisitos, procedimientos, plazos y criterios para el otorgamiento, modificación, renovación y terminación o extinción de títulos habilitantes para la prestación de servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión, operación de redes privadas, así como del uso y/o explotación del espectro radioeléctrico; y, las normas vinculadas con el Registro Público de Telecomunicaciones.
- Que, el artículo 2 del Reglamento *Ibidem*, establece que para la prestación de servicios del régimen general de telecomunicaciones, operación de redes privadas y para el uso y/o explotación del espectro radioeléctrico se requiere obtener previamente un título habilitante, otorgado por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, el que se sujetará a la regulación de prestación de servicios y normas técnicas que para el efecto se emitan, con estricta observancia de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Ley Orgánica de Comunicación, sus reglamentos generales de aplicación, el Reglamento *Ibidem*, y las regulaciones o disposiciones emitidas por la ARCOTEL, y, lo señalado en los títulos habilitantes.
- Que, la Disposición General Décima Segunda del Reglamento *Ibidem*, señala que las características (normas) técnicas y operativas establecidas en las fichas anexas al mismo, podrán ser modificadas, sustituidas o establecidas por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, conforme las atribuciones establecidas en la LOT.
- Que, la Disposición Transitoria Sexta del Reglamento para otorgar títulos habilitantes para servicios del régimen general de telecomunicaciones y frecuencias del espectro radioeléctrico, establece que en caso de que la ARCOTEL, por medio de la Dirección Ejecutiva, emita normativa técnica que modifique, condicione o establezca parámetros de operación o utilización de los equipos para cuya operación no se requiere un título habilitante, estos se deberán sujetar obligatoriamente a dicha normativa.
- Que, mediante Resolución No. 03-03-ARCOTEL-2017 del 31 de mayo de 2017, publicada en el Registro Oficial No. 15 del 15 de junio de 2017, se emitió el Reglamento para homologación y certificación de equipos terminales de telecomunicaciones, el cual, en su artículo 23, establece: *"Inclusión de otros equipos para fines de homologación.- Para fines de aplicación de lo establecido en el artículo 109 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por excepción, la ARCOTEL podrá disponer la homologación de clases de equipos terminales que no utilicen espectro radioeléctrico, equipos que hacen uso de espectro radioeléctrico en bandas de espectro de uso libre u otros que apruebe el Directorio de dicha Agencia, previo informe emitido por la Dirección Ejecutiva, en el cual se analicen y justifiquen las consideraciones necesarias para la homologación de dichos equipos."*
- Que, la nota nacional EQA.45 del Plan Nacional de Frecuencias aprobado mediante Resolución No. 12-09-ARCOTEL-2017 del 13 de diciembre de 2017, publicada en la Edición Especial No. 250 del Registro Oficial el 31 de enero de 2018, establece que: *"En las bandas 915–928 MHz, 2 400–2 483,5 MHz, 5 150–5 350 MHz, 5 470–5 725 MHz y 5 725–5 850 MHz y 24,05–24,25 GHz operan, a título secundario, sistemas que*

ocupan espectro radioeléctrico para Uso Determinado en Bandas Libres (UDBL), para los servicios fijo y móvil.

Que, el artículo 4 de la Resolución No. 12-09-ARCOTEL-2017 del 13 de diciembre de 2017 establece que: *"En aplicación del numeral 2 del Artículo 96 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se dispone a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL que la denominación "Modulación Digital de Banda Ancha" con siglas MDBA, se adecue en toda la normativa relacionada vigente con la terminología "Uso Determinado en Bandas Libres" con siglas UDBL, en un plazo de un año calendario contado a partir de la fecha de registro de la presente Resolución.[...] Durante este periodo de transición, la Dirección Ejecutiva de ARCOTEL continuará tramitando las solicitudes de Sistemas de Modulación Digital de Banda Ancha, de conformidad con la Resolución 04-03-ARCOTEL-2016. Los títulos habilitantes de uso de frecuencias del espectro radioeléctrico, que utilizan Sistemas de Modulación Digital de Banda Ancha otorgados previamente, continuarán vigentes hasta su fecha de finalización, sin la necesidad de suscribir un nuevo título habilitante".*

Que, de conformidad con el Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos de la ARCOTEL, publicado en el Registro Oficial N° 800, de 19 de julio de 2016, le corresponde al/la Director/a Ejecutivo/a la aprobación de la normativa para la prestación de cada uno de los servicios de telecomunicaciones, en los que se incluyen los aspectos técnicos, económicos, de acceso, legales y cualquier otro aspecto necesario para el cumplimiento de los objetivos de la LOT, cuyas propuestas son coordinadas y formuladas por el/la Coordinador/a Técnico/a de Regulación.

Que, mediante memorando No. ARCOTEL-CREG-2018-0254-M de 31 de mayo de 2018, la Coordinación Técnica de Regulación, puso a consideración de este Despacho el Informe *"Espectro de uso libre y uso determinado en bandas libres"*.

Que, con Resolución 03-03-ARCOTEL-2015 del 28 de mayo de 2015 el Directorio de la ARCOTEL expidió el Reglamento de Consultas Públicas, para la emisión o modificación de planes o actos de contenido normativo.

Que, 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 expedido con Resolución 003-03-ARCOTEL-2015 del 28 de mayo de 2015, dispuso el 31 de mayo de 2018, ejecutar el procedimiento de consultas públicas en relación con la *"Norma técnica de espectro de uso libre y de espectro para uso determinado en bandas libres"*.

Que, se dio cumplimiento al proceso establecido en el artículo 5 del Reglamento de Consultas Públicas, mismo que se efectuó de conformidad con el siguiente detalle:

- El 8 de junio de 2018, se publicó la convocatoria a Audiencias Públicas en el sitio web institucional de la ARCOTEL.

- Las Audiencias Públicas se realizaron de acuerdo al siguiente cronograma:

LUGAR	FECHA Y HORA	DIRECCIÓN
QUITO: Auditorio de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL	25 de Junio de 2018 10H00	Av. Amazonas N40-71 y Gaspar Villarroel Auditorio – Planta Baja.
GUAYAQUIL: Coordinación Zonal 5 de ARCOTEL		Av. Francisco de Orellana Solar 1-4, Manzana 28, Ciudadela IETEL Auditorio.
CUENCA: Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL		Luis Cordero 16-50 y Héroes de Verdeloma Auditorio - Segunda Planta Alta.

Que, con acción de personal No. 337 del 09 de julio del 2018, se autoriza la subrogación del cargo de Director Ejecutivo a favor del ingeniero GERMÁN ALBERTO CÉLLERI LÓPEZ, del 16 de julio al 3 de agosto de 2018.

Que, con memorando No. ARCOTEL-CREG-2018-0358-M del 27 de julio de 2018, la Coordinación Técnica de Regulación, presentó al Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones el informe de cumplimiento del proceso de consultas públicas referente a la expedición de la Resolución por la cual se aprobaría la "Norma técnica de espectro de uso libre y de espectro para uso determinado en bandas libres", conjuntamente con el informe jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2017-0058 emitido por la Coordinación General Jurídica, del cual se desprende que la aprobación del referido acto administrativo es una atribución que debe ser ejercida por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL.

En ejercicio de sus atribuciones,

RESUELVE:

Expedir la siguiente:

NORMA TÉCNICA DE ESPECTRO DE USO LIBRE Y DE ESPECTRO PARA USO DETERMINADO EN BANDAS LIBRES

CAPÍTULO I

Objeto, términos y definiciones

ARTÍCULO 1.- OBJETO.- La presente norma tiene por objeto establecer las condiciones para el empleo de espectro de uso libre así como de espectro para uso determinado en bandas libres, en el territorio nacional.

ARTÍCULO 2.- TÉRMINOS Y DEFINICIONES.- Para la aplicación de la presente norma técnica, además de las expresiones y términos detallados en los Anexos 1 y 2 de esta resolución, se utilizarán las siguientes definiciones:

Estación central: Estación fija del servicio fijo o de base del servicio móvil terrestre, que distribuye el tráfico entre otra estación central o dos o más estaciones remotas en su área de cobertura.

Estación remota: Estación del servicio fijo o del servicio móvil, que tiene un solo acceso inalámbrico a la estación central. Las estaciones centrales no son estaciones remotas.

En todo aquello que no se encuentre definido en la presente norma técnica, se aplicarán los términos y las definiciones que consten en el Reglamento de Radiocomunicaciones de la UIT y recomendaciones afines, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Plan Nacional de Frecuencias del Ecuador y demás normativa aplicable.

CAPÍTULO II

Espectro de Uso Libre o Bandas Libres

ARTÍCULO 3.- ÁMBITO DE APLICACIÓN PARA ESPECTRO DE USO LIBRE O BANDAS LIBRES.- El presente capítulo se aplica a equipos que ocupen las bandas de frecuencias establecidas en el numeral 2 del Anexo 1 de esta Norma, siempre y cuando no se destinen a la prestación de servicios de telecomunicaciones, a la operación de redes privadas o al soporte de servicios de radiodifusión y por suscripción.

ARTÍCULO 4.- HABILITACIÓN.- El empleo de espectro de uso libre no requiere la obtención de ningún título habilitante.

ARTÍCULO 5.- HOMOLOGACIÓN.- Todo equipo señalado en el ámbito de aplicación del presente capítulo y que opere de conformidad con lo establecido en el Anexo 1 de esta Norma, no necesita ser homologado, salvo en los casos que determine el Reglamento para homologación y certificación de equipos terminales de telecomunicaciones.

ARTÍCULO 6.- INTERFERENCIA.- Un equipo, salvo los equipos ICM, que utiliza espectro de uso libre no puede ocasionar interferencia perjudicial a ninguna estación de radiocomunicaciones que pertenezca a un servicio concesionado, autorizado o registrado por la ARCOTEL, independientemente de la fecha de concesión, permiso, autorización o registro, aún si dicho equipo cumple con las características técnicas establecidas en la presente norma técnica. En caso de que se produzca una interferencia perjudicial, se deberá suspender inmediatamente la operación del equipo, bajo pena de las sanciones establecidas en la regulación vigente. La operación no podrá reanudarse hasta que la ARCOTEL emita un informe técnico favorable, indicando que se ha subsanado la interferencia perjudicial.

Los equipos que utilicen espectro de uso libre y las estaciones que pertenezcan a los servicios de radiocomunicaciones que funcionan en estas bandas, deben aceptar la interferencia perjudicial resultante de las aplicaciones ICM.

ARTÍCULO 7.- CONDICIONES DE OPERACIÓN.- Las condiciones específicas de operación se encuentran establecidas en el Anexo 1 de la presente norma técnica.

La operación de estos equipos no debe superar los límites de exposición a las radiaciones no ionizantes establecidas por la ARCOTEL.

ARTÍCULO 8.- BANDAS DE FRECUENCIAS RESTRINGIDAS.- Ningún equipo que emplee espectro de uso libre podrá operar en las bandas de frecuencias restringidas establecidas en el numeral 3.1 del Anexo 1 de esta Norma, ni en las bandas atribuidas en el Plan Nacional de Frecuencias a radioastronomía, al servicio móvil aeronáutico o a servicios de seguridad de la vida, incluida la radionavegación, salvo indicación expresa en contrario, dentro de esta norma técnica.

ARTÍCULO 9.- RESPONSABILIDAD.- El usuario de equipos que empleen espectro de uso libre es responsable del cumplimiento de todas las condiciones técnicas especificadas en esta normativa.

CAPÍTULO III

Espectro para Uso Determinado en Bandas Libres

ARTÍCULO 10.- ÁMBITO DE APLICACIÓN PARA ESPECTRO UDBL.- El presente capítulo se aplica a estaciones que, dedicadas a la prestación de servicios de telecomunicaciones, a la operación de redes privadas o al soporte de servicios de radiodifusión, utilicen las bandas destinadas a espectro de uso libre señaladas en el Anexo 2 de esta Norma.

ARTÍCULO 11.- HABILITACIÓN PARA ESPECTRO UDBL.- El título habilitante requerido para el uso de frecuencias del espectro radioeléctrico bajo esta modalidad, corresponde a un registro, mismo que deberá ser obtenido de manera conjunta o posterior al título habilitante del servicio del régimen general de telecomunicaciones o de operación de red privada, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General y el Reglamento para otorgar títulos habilitantes para servicios del régimen general de telecomunicaciones y frecuencias del espectro radioeléctrico.

Para efectos de aplicabilidad y correspondencia de la normativa anteriormente expedida, esta habilitación reemplazará a la otorgada a los anteriormente denominados Sistemas de Modulación Digital de Banda Ancha, MDBA, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Resolución No. 12-09-ARCOTEL-2017 del 13 de diciembre de 2017.

ARTÍCULO 12.- ASIGNACIÓN.- La asignación de frecuencias a las estaciones señaladas en el ámbito de aplicación del presente capítulo se realiza a título de servicio secundario, en función de lo descrito en el Plan Nacional de Frecuencias vigente.

ARTÍCULO 13.- HOMOLOGACIÓN.- Todos los equipos que utilicen espectro UDBL, deberán ser homologados por la ARCOTEL de acuerdo con lo establecido en el Reglamento para homologación y certificación de equipos terminales de telecomunicaciones.

ARTÍCULO 14.- INTERFERENCIA.- Una estación que emplea espectro UDBL:

- a) No debe causar interferencia perjudicial a las estaciones cuyas frecuencias hayan sido o vayan a ser concesionadas, registradas o autorizadas;
- b) No puede reclamar protección contra interferencias perjudiciales causadas por estaciones cuyas frecuencias hayan sido o vayan a ser concesionadas o autorizadas;
- c) No puede reclamar protección contra interferencias perjudiciales causadas por estaciones cuyas frecuencias hayan sido previamente registradas;
- d) Se puede reclamar protección contra interferencias perjudiciales causadas por estaciones cuyas frecuencias sean registradas ulteriormente; y,
- e) Deberá aceptar la interferencia perjudicial que pueda ser producida por aplicaciones ICM.

En caso de que una estación incumpla las condiciones descritas en este artículo deberá suspenderse inmediatamente su operación, aun si cumple con los parámetros técnicos establecidos en el Anexo 2 de la presente norma. La operación no podrá reanudarse hasta que la ARCOTEL remita un informe técnico favorable, indicando que se ha subsanado la interferencia perjudicial. Si la interferencia perjudicial no puede subsanarse en un plazo de dos meses desde la comprobación de su existencia por parte de la ARCOTEL, el registro de la estación terminará unilateral y automáticamente, sin que corresponda ningún tipo de indemnización.

ARTÍCULO 15.- CONDICIONES DE OPERACIÓN.- Las condiciones específicas de operación se encuentran establecidas en el Anexo 2 de la presente norma técnica.

ARTÍCULO 16.- INFORMACIÓN PARA EL REGISTRO DE ESPECTRO UDBL.- A efectos de la obtención del Registro de uso de espectro UDBL, el peticionario deberá presentar a la ARCOTEL su solicitud con todos los requisitos establecidos en el Reglamento para otorgar títulos habilitantes para servicios del régimen general de telecomunicaciones y frecuencias del espectro radioeléctrico.

Para el Registro se deberá presentar la información técnica relacionada con las estaciones centrales, el número de estaciones remotas que se conectan a cada una de aquellas, las características de operación y el equipamiento utilizado en cada estación. Las modificaciones posteriores se ceñirán a lo dispuesto en el Reglamento para otorgar títulos habilitantes para servicios del régimen general de telecomunicaciones y frecuencias del espectro radioeléctrico y en el título habilitante respectivo.

ARTÍCULO 17.- PROHIBICIONES GENERALES. Para los enlaces auxiliares de radiodifusión y de redes privadas que utilicen espectro UDBL, queda expresamente prohibida la prestación de servicios a terceros a través de estos enlaces, así como la conexión a redes públicas; adicionalmente, los enlaces auxiliares de radiodifusión están prohibidos de transmitir cualquier otro tipo de información que no esté asociada al servicio de radiodifusión.

ARTÍCULO 18.- RESPONSABILIDAD.- El usuario de estaciones que empleen espectro UDBL es responsable del cumplimiento de todas las condiciones técnicas especificadas en esta normativa.

DISPOSICIÓN GENERAL

En cumplimiento de la Disposición Transitoria Sexta del Reglamento para otorgar títulos habilitantes para servicios del régimen general de telecomunicaciones y frecuencias del espectro radioeléctrico, emitido mediante Resolución No. 04-03-ARCOTEL-2016 y publicado en el Registro Oficial No. 756 el 17 de mayo de 2016, que indica: "[...] en caso de que la ARCOTEL, por medio de la Dirección Ejecutiva emita normativa técnica que modifique, condicione o establezca parámetros de operación o utilización de estos equipos, se deberán sujetar obligatoriamente a dicha normativa.", la presente Norma técnica de espectro de uso libre y de espectro para uso determinado en bandas libres, reemplaza a lo establecido en dicha disposición transitoria.

DISPOSICIONES DEROGATORIAS

Primera.- Se deroga la Norma para la implementación y operación de sistemas de modulación digital de banda ancha, emitida mediante Resolución No. TEL-560-18-CONATEL-2010 el 24 de septiembre de 2010.

Segunda.- Se deroga la Norma técnica para el uso de bandas libres para aplicaciones industriales, científicas y médicas, emitida mediante Resolución No. TEL-489-22-CONATEL-2013 el 30 de septiembre de 2013.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

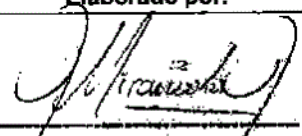
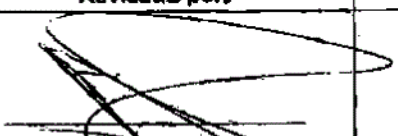
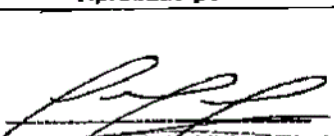
Primera.- Los títulos habilitantes de uso de frecuencias del espectro radioeléctrico mediante el empleo de Sistemas de Modulación Digital de Banda Ancha, otorgados previamente a la entrada en vigencia de la presente norma técnica, continuarán su vigencia sin la necesidad de suscribir un nuevo título habilitante, debiendo readecuarse en caso de renovación o de que el poseedor del título lo solicite expresamente a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL.

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

Dado en Quito, Distrito Metropolitano a, 01/09/2018

Ing. Germán Alberto Céleri López
DIRECTOR EJECUTIVO (S)

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
ARCOTEL

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Ing. Harold Miranda G. Dirección Técnica de Regulación - del Espectro Radioeléctrico	 Ing. Diego Salazar Saeteros Director Técnico de Regulación del Espectro Radioeléctrico	 Ing. Ana Gabriela Valdiviezo Black Coordinadora Técnica de Regulación

ANEXO 1

CONDICIONES DE OPERACIÓN PARA EQUIPOS QUE OCUPEN ESPECTRO DE USO LIBRE

1. TÉRMINOS, CONCEPTOS Y DEFINICIONES ADICIONALES

A efectos de la presente norma técnica, se acogen los siguientes términos, definiciones y conceptos:

1.1. Alarma en general

Utilización de comunicaciones radioeléctricas para indicar una condición de alarma en una ubicación distante.

1.2. Alarmas sociales

El servicio de alarmas sociales es un servicio de asistencia de emergencia diseñado para permitir a la población indicar que se encuentra en peligro y permitir que reciban la asistencia adecuada. El servicio se organiza como una red de asistencia, normalmente con un equipo disponible las 24 horas del día en una estación en la que se reciben las señales de alarma y se toman las medidas oportunas para proporcionar la asistencia requerida (llamar a un médico, a los bomberos, etc.).

La alarma se envía normalmente mediante líneas telefónicas, asegurando el marcado automático mediante equipos fijos (unidad local) conectados a la línea. La unidad local se activa desde un dispositivo radioeléctrico portátil pequeño (activador) por cada individuo.

Los sistemas de alarmas sociales están diseñados normalmente para proporcionar un nivel de fiabilidad tan alto como sea factible en la práctica.

1.3. Aplicaciones inalámbricas de audio

Entre las aplicaciones para sistemas inalámbricos de audio se incluyen a las siguientes: altavoces inalámbricos, auriculares inalámbricos, auriculares inalámbricos portátiles, es decir reproductores de disco compacto portátiles, radiocasetes o receptores de radio transportados por personas, auriculares inalámbricos para su utilización en un vehículo, por ejemplo para ser utilizados con un radioteléfono o un teléfono móvil, etc., comprobación auricular para su utilización en conciertos u otras producciones.

Los sistemas se designarán de forma que en ausencia de una entrada de audio no se produzca ninguna transmisión de portadora de RF.

1.4. Aplicaciones inductivas

Los sistemas de bucles inductivos son sistemas de comunicaciones basados en campos magnéticos, generalmente a frecuencias de radiofrecuencia (RF) bajas.

Las aplicaciones inductivas incluyen por ejemplo inmovilizadores de vehículos, sistemas de acceso a vehículos o detectores de vehículos, identificación de animales, sistemas de alarma, sistemas de gestión y logística de elementos, detección de cables, gestión de basuras, identificación personal, enlaces inalámbricos de voz, control de acceso, sensores de proximidad, sistemas antirrobo incluidos los sistemas antirrobo de inducción de RF, transferencia de datos a dispositivos portátiles, identificación automática de artículos, sistemas de control inalámbricos y peaje automático de carreteras.

1.5. Control de modelos (juguetes)

El control de modelos incluye la aplicación de equipos de control de modelos radioeléctricos, que tiene exclusivamente el objeto de controlar el movimiento del modelo (juguete), en el aire, en tierra o sobre o bajo la superficie del agua.

1.6. Detalle de aplicaciones de equipos Industriales, Científicos y Médicos (ICM)

Son aplicaciones de equipos ICM, adoptadas de la Recomendación UIT-R SM.1056-1, las siguientes:

- Equipos de calentamiento por inducción (por debajo de 1 MHz)
 - Cocinas por inducción domésticas
 - Fundición de metales
 - Calentamiento de palanquilla
 - Soldadura de tubos
 - Soldadura blanca y amarilla
 - Calentamiento de piezas
 - Soldadura por puntos
 - Tratamiento térmico selectivo de la superficie de piezas metálicas
 - Cultivo y refinado de cristales semiconductores
 - Costura de superficies de carrocerías de automotores
 - Cierre hermético de envases
 - Calentamiento de bandas de acero para galvanizado, recocido y secado de pintura
- Equipos de caldeo dieléctrico por RF (1-100 MHz)
 - Secado de chapa de madera y madera de construcción
 - Secado de textiles
 - Secado de fibra de vidrio
 - Secado de papel y de revestimientos de papeles
 - Precalentamiento de plásticos
 - Soldadura y moldeo de plásticos
 - Post-horneado y secado de productos alimenticios
 - Descongelación de carnes y pescados
 - Secado de machos en fundición
 - Secado de colas
 - Secado de películas
 - Endurecimiento de adhesivos
 - Precalentamiento de materiales
- Equipos médicos
 - Equipos de diatermia por ondas cortas y microondas y de hipertermia
 - Unidades quirúrgicas eléctricas (UQE)
 - Formación de imágenes por resonancia magnética
 - Formación de imágenes ultrasónicas para el diagnóstico
- Equipos de microondas (por encima de 900 MHz)
 - Hornos microondas domésticos y comerciales
 - Calentamiento, descongelación y cocción de alimentos
 - Secado de pinturas y revestimientos con rayos ultravioletas
 - Vulcanización del caucho
 - Elaboración de productos farmacéuticos
- Equipos varios

- Soldadores de arco excitados por radiofrecuencias
- Equipos de erosión por arco eléctrico
- Equipos científicos y de laboratorio
 - Generadores de señales
 - Receptores de medida
 - Contadores de frecuencia
 - Medidores de caudal
 - Analizadores de espectro
 - Básculas
 - Instrumentos de análisis químicos
 - Microscopios electrónicos
 - Fuentes de alimentación con conmutación (no incorporadas a otros equipos)

✓ 1.6.1. Transmisión inalámbrica de potencia (TIP)

Se incluyen en este numeral a todas las aplicaciones desarrolladas para el uso de tecnologías TIP sin transferencia de datos (inducción magnética, resonancia magnética, acoplamiento capacitivo, etc.), entre ellas:

- Dispositivos móviles y portátiles
 - Teléfonos móviles, teléfonos inteligentes, tabletas, ordenadores portátiles pequeños
 - Equipos audiovisuales como cámaras fotográficas digitales, cámaras digitales de video, reproductores de música, televisores portátiles
 - Equipos de oficina como herramientas digitales, sistemas de organización
 - Equipamiento de iluminación (por ejemplo, LED), robots, juguetes, dispositivos en automóviles, equipamiento médico, dispositivos sanitarios, etc.
- Aplicaciones de aparatos domésticos y de logística
 - Aparatos eléctricos, muebles, cocinas, batidoras, televisores, pequeños robots, equipos audiovisuales, lámparas, dispositivos sanitarios de uso doméstico, etc.
 - Distribuidores en almacenes logísticos, equipamiento médico, sistemas de transmisión suspendida en líneas de producción de LCD y de semiconductores, sistemas de vehículos de guiado automático (AGV, Automated Guided Vehicle), etc.
- Vehículos eléctricos

1.7. Emisiones no deseadas o no esenciales

Emisiones en una frecuencia o en varias frecuencias que están fuera de la anchura de banda necesaria y cuyo nivel se puede reducir sin afectar la transmisión correspondiente de información. Las emisiones no deseadas incluyen emisiones de armónicos, emisiones parásitas, productos de intermodulación y productos de conversión de frecuencia, pero excluyen las emisiones fuera de banda.

1.8. Equipos para detectar víctimas de avalanchas

Las balizas de avalanchas son sistemas de localización radioeléctrica utilizados para buscar y/o encontrar víctimas de avalanchas con el fin de su inmediato rescate.

1.9. Equipamiento para detectar movimiento y equipamiento para alertas

Son sistemas de radar de baja potencia para fines de radiodeterminación.

1.10. Equipo de localización de cables

Emisor intencional utilizado ocasionalmente por operadores entrenados para localizar cables, líneas, tuberías y estructuras o elementos similares enterrados. Su utilización implica el acoplamiento de señales radioeléctricas en un cable, tubería, etc. y la utilización de un receptor para determinar la ubicación de dicha estructura o elemento.

1.11. Identificación automática de vehículos (AVI, automatic vehicle identification)

El sistema AVI utiliza la transmisión de datos entre un transpondedor ubicado en un vehículo y un interrogador fijo situado en la vía para proporcionar la identificación automática y sin ambigüedades de un vehículo que pasa. El sistema también permite leer cualquier otro dato almacenado y facilita el intercambio bidireccional de datos variables.

1.12. Indicadores de nivel de RF (radar)

Son dispositivos de radiocomunicaciones de corto alcance utilizados para el control de procesos en instalaciones como refinerías, plantas químicas, plantas farmacéuticas, fábricas de pasta y papel, plantas de alimentación y bebidas y plantas de energía eléctrica entre otras, para medir la cantidad de diversos materiales, almacenados fundamentalmente en un contenedor cerrado o en un tanque.

Se pueden emplear estos dispositivos para medir el nivel del agua de un río para información o alarma.

Los indicadores de nivel que utilizan señales electromagnéticas de RF son insensibles a la presión, la temperatura, el polvo, los vapores, las variaciones de la constante dieléctrica y las variaciones de densidad.

Los tipos de tecnología utilizados en productos de indicadores de nivel RF incluyen:

- Radiación en forma de impulsos; y
- Onda continua modulada en frecuencia (FMCW por sus siglas en inglés).

1.13. Micrófonos radioeléctricos

Los micrófonos radioeléctricos (también denominados micrófonos inalámbricos o micrófonos sin hilos) son transmisores unidireccionales pequeños de baja potencia (50 mW o menos) diseñados para ser llevados en el cuerpo o tomados en la mano para la transmisión de sonido a distancias cortas para uso personal. Los receptores están mejor adaptados a utilizaciones específicas y pueden variar en tamaño desde pequeñas unidades manuales hasta módulos montados en bastidores como parte de un sistema multicanal.

1.14. Potencia Isótropa Radiada Equivalente (P.I.R.E.)

Producto de la potencia suministrada a la antena por su ganancia con relación a una antena isótropa en una dirección dada (ganancia isótropa o absoluta).

1.15. Radiodeterminación

Determinación de la posición, velocidad u otras características de un objeto, u obtención de información relativa a estos parámetros, mediante las propiedades de propagación de las ondas radioeléctricas.

1.16. Redes radioeléctricas de área local (RLAN) de banda ancha

Las RLAN de banda ancha son redes utilizadas por una organización única dentro de una sola instalación o extendidas sobre una pequeña zona, preferentemente en el interior de

edificios, en oficinas, fábricas, almacenes, etc. En el caso de los dispositivos RLAN instalados en el interior de edificios, las emisiones resultan atenuadas por la estructura.

Las RLAN de banda ancha pueden ser pseudofijas, como en el caso de los ordenadores de sobremesa y pueden ser transportables de un lugar a otro o portátiles, como en el caso de los dispositivos informáticos portátiles o de bolsillo que funcionan con baterías, o los teléfonos celulares con conectividad LAN inalámbrica integrada.

Se puede emplear modulación de espectro ensanchado u otras técnicas de transmisión redundantes, que les permita funcionar satisfactoriamente en un entorno radioeléctrico ruidoso.

1.17. Sensor de perturbación de campo

Dispositivo que establece un campo radioeléctrico en su proximidad y detecta cambios en dicho campo resultantes del movimiento de personas y de objetos dentro de su radio de acción.

1.18. Señales intermitentes de control

Dispositivos de operación momentánea cuya emisión está restringida a transmisión de señales de control, tales como las que se utilizan en sistemas de alarmas, interruptores remotos y dispositivos de apertura y cierre de puertas, entre otros.

La transmisión de señales de control no debe superar los cinco (5) segundos después de su activación, independientemente si ésta es manual o automática, excepto cuando el radiador intencional es empleado para propósitos de radio control durante emergencias que involucren fuego, seguridad de bienes (alarmas antirrobo) y seguridad de la vida, en cuyo caso la señal de alarma activada puede operar durante el intervalo de la misma.

1.19. Sistema de protección perimetral

Sensor de perturbación de campo que utiliza líneas de transmisión de RF como fuente de radiación. Estas líneas se instalan de forma que el sistema pueda detectar movimientos en la zona protegida.

1.20. Sistema de balizas en vías férreas

El sistema de balizas es un sistema diseñado para enlaces de transmisión definidos localmente entre el tren y la vía. La transmisión de datos es posible en ambos sentidos. La longitud del trayecto de transmisión de los datos físicos es del orden de 1 m, es decir significativamente más corto que un vehículo. El interrogador está fijo bajo la locomotora y el transpondedor está ubicado en el centro de la vía. El interrogador suministra la alimentación al transpondedor.

1.21. Sistema de bucle en vías férreas

El sistema de bucle está diseñado para la transmisión de datos entre el tren y la vía. La transmisión de datos es posible en ambos sentidos. Existen bucles cortos y bucles medios que proporcionan transmisiones intermitentes y continuas. En el caso de bucles cortos, la longitud de contacto es del orden de 10 m. La longitud de contacto en el caso de bucles medios está entre 500 y 6000 m. No son posibles funciones de localización de trenes en el caso de transmisión continua. La longitud de contacto es superior que en el caso de la transmisión intermitente y generalmente supera la longitud de un bloque. Un bloque es una sección de la vía en la que sólo puede situarse un tren.

1.22. Sistema de comunicación para implantes médicos (MICS) activos de potencia extremadamente baja

Los implantes médicos activos de potencia extremadamente baja forman parte de un MICS para su utilización con dispositivos médicos implantados como marcapasos, desfibriladores implantables, estimuladores nerviosos y otros tipos de dispositivos implantados. Los MICS utilizan módulos transceptores para la comunicación de radiofrecuencia entre un dispositivo externo denominado programador/controlador y un implante médico situado dentro de un cuerpo humano o animal.

Estos sistemas de comunicación se utilizan de muchas formas, por ejemplo: para ajustar los parámetros de un dispositivo (por ejemplo, modificación de los parámetros de un marcapasos), para la transmisión de información almacenada (electrocardiogramas almacenados durante un tiempo o registrados durante operaciones médicas) y para transmitir en tiempo real signos vitales comprobados durante cortos espacios de tiempo.

Los equipos MICS se utilizan únicamente bajo la dirección de un médico u otro profesional de la sanidad debidamente autorizado. La duración de estos enlaces está limitada a cortos periodos de tiempo, necesarios para la recuperación de datos y la reprogramación de implantes médicos relacionados con la salud del paciente.

1.23. Sistemas de identificación de RF (RFID por sus siglas en inglés)

Equipos que permiten transporte de datos por transpondedores adecuados, conocidos generalmente como etiquetas y recuperar datos por medios manuales o mecánicos en un instante y lugar adecuado para satisfacer necesidades de aplicaciones particulares. Los datos en una etiqueta pueden proporcionar la identificación de un elemento en fabricación, tránsito de mercancías, una ubicación, la identidad de personas y/o sus pertenencias, un vehículo u objetos, un animal u otro tipo de información. Al incluir datos adicionales se proporciona la posibilidad de soportar aplicaciones como información específica de elementos o instrucciones disponibles inmediatamente al leer la etiqueta. Se utilizan a menudo etiquetas de lectura y escritura como una base de datos descentralizada para hacer el seguimiento y la gestión de mercancías en ausencia de un enlace.

El sistema requiere, además de las etiquetas, un medio para leer o interrogar las etiquetas y algunos medios para comunicar los datos a un ordenador anfitrión o a un sistema de gestión de información. Un sistema también incluirá los medios para introducir o programar datos en las etiquetas, si no lo realiza en origen el fabricante.

Muy a menudo una antena se considera como una parte separada de un sistema RFID. Aunque su importancia puede justificarlo debería verse como una característica que está presente tanto en los lectores como en las etiquetas y que es fundamental para la comunicación entre ambos. Mientras que la antena de una etiqueta es una parte importante del dispositivo, el lector o interrogador puede tener una antena integrada o separada en cuyo caso se definirá como una parte indispensable del sistema.

1.24. Sistema telefónico inalámbrico (Teléfonos inalámbricos)

Sistema constituido por dos transceptores, una estación base conectada a la red telefónica pública conmutada (RTPC) y un aparato telefónico móvil que se comunica directamente con la estación base. Las transmisiones desde la unidad móvil las reciben por la estación base y se transmiten a la RTPC. La información recibida de la red telefónica conmutada la retransmite la estación base a la unidad móvil.

En Ecuador, estos dispositivos deben ser de baja potencia y corto alcance y su operación debe limitarse exclusivamente a ámbitos interiores con antenas integradas (el uso de conector de antena externo está prohibido) bajo las condiciones de atenuación de las

emisiones fuera de banda descritas en el Apéndice 3 del Reglamento de Radiocomunicaciones de la UIT.

✓ 1.25. Voz y video

En relación con los dispositivos de radiocomunicaciones de corto alcance, la voz incluye aplicaciones como radioteléfonos, radioescucha de bebés y utilidades similares. Están excluidos los equipos de banda ciudadana CB y las radios móviles privadas (PMR 446).

En video se considera que se utilizarán aplicaciones no profesionales de cámaras inalámbricas para fines de control y de vigilancia.

✓ 1.26. Telemando

La utilización de radiocomunicaciones para la transmisión de señales que inician, modifican o finalizan funciones de equipos a distancia.

✓ 1.27. Telemática de transporte y tráfico en carreteras (RTTT por sus siglas en inglés)

También referido como comunicaciones especializadas de corto alcance para sistemas de información y control de transportes (TICS por sus siglas en inglés), se definen como sistemas que proporcionan comunicaciones de datos entre dos o más vehículos en carreteras o entre los vehículos y la infraestructura de la carretera para diversas aplicaciones de transporte y viajes basados en información, incluidas pago automático, señalización de carreteras y de aparcamiento, prevención de colisiones y aplicaciones similares.

✓ 1.28. Telemedida

Utilización de radiocomunicación para indicar o registrar datos a distancia.

✓ 1.29. Transmisor o emisor intencional

Dispositivo que intencionalmente genera y emite energía de radiofrecuencia ya sea por radiación o por inducción.

✓ 1.30. Transmisiones periódicas

Los emisores intencionales pueden operar a una tasa periódica y ser empleados para cualquier tipo de operación mientras dispongan de mecanismos que limiten automáticamente su funcionamiento, de tal manera que la duración de cada transmisión no supere un segundo seguido por un período de silencio entre transmisiones de al menos 30 veces la duración de la transmisión sin que sea menor a 10 segundos.

2. BANDAS DE USO LIBRE

✓ 2.1. Límites generales

Salvo que en la presente norma técnica se indique lo contrario, ningún transmisor intencional deberá sobrepasar los límites de intensidad de campo indicados en la siguiente tabla:

Frecuencia (MHz)	Intensidad de campo ($\mu\text{V/m}$)	Distancia de medición (m)
0.009-0.490	2400/f (kHz)	300
0.490-1.705	24000/f (kHz)	30
1.705-30.0	30	30
30-88	100	3
88-216	150	3
216-960	200	3
Por encima de 960	500	3

Tabla 1.1. Límites generales para cualquier transmisor intencional

2.2. Excepciones o exclusiones de los límites generales

En las siguientes bandas, los límites establecidos reemplazan a los límites generales:

Banda de frecuencias	Tipo de utilización	Límite de emisión
9-45 kHz	Equipo de localización de cables	Potencia de salida de cresta de 10 W
45-101.4 kHz	Equipo de localización de cables	Potencia de salida de cresta de 1 W
101.4 kHz	Detectores de marcador electrónico de compañía telefónica	23,7 $\mu\text{V/m}$ a 300 m
101.4-160 kHz	Equipo de localización de cables	Potencia de salida de cresta de 1 W
160-190 kHz	Equipo de localización de cables	Potencia de salida de cresta de 1 W
	Cualquiera	Entrada de 1 W a la etapa final de RF
190-490 kHz	Equipo de localización de cables	Potencia de salida de cresta de 1 W
510-525 kHz	Cualquiera	Entrada de 100 mW a la etapa final de RF
525-1 705 kHz	Cualquiera	Entrada de 100 mW a la etapa final de RF
	Transmisores en terrenos de instituciones educativas	24 000/f (kHz) $\mu\text{V/m}$ a 30 m fuera de los límites del campus
	Sistemas de corrientes portadoras y coaxiales con fugas	15 $\mu\text{V/m}$ a 47 715/f (kHz) m del cable
1.705-10 MHz	Cualquiera, cuando la anchura de banda a 6 dB $\geq$ 10% de la frecuencia central	100 $\mu\text{V/m}$ a 30 m
	Cualquiera, cuando la anchura de banda a 6 dB < 10% de la frecuencia central	15 $\mu\text{V/m}$ a 30 m o anchura de banda en (kHz)/f (MHz)
13.553-13.567 MHz	Cualquiera de la sección §15.225 de la FCC	10 000 $\mu\text{V/m}$ a 30 m
26.96-27.28 MHz	Cualquiera la sección §15.227 de la FCC	10 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
40.66-40.7 MHz	Señales intermitentes de control	2 250 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	1 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Cualquiera la sección §15.229 de la FCC	1 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Sistemas de protección perimetral	500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
43.71-44.49 MHz	Teléfonos inalámbricos	10 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
46.6-46.98 MHz		
48.75-49.51 MHz		
49.66-49.82 MHz		
49.82-49.9 MHz	Cualquiera la sección §15.235 de la FCC	
49.9-50 MHz	Teléfonos inalámbricos	
	Teléfonos inalámbricos	

Banda de frecuencias	Tipo de utilización	Límite de emisión
54-70 MHz	Exclusivamente para sistemas de protección perimetral no residenciales	100 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
70-72 MHz	Exclusivamente para señales intermitentes de control	1 250 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Sistemas de protección perimetral no residenciales	100 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
72-73 MHz	Dispositivos de asistencia auditiva	80 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Señales intermitentes de control	1 250 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
74.6-74.8 MHz	Dispositivos de asistencia auditiva	80 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Señales intermitentes de control	1 250 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
75.2-76 MHz	Dispositivos de asistencia auditiva	80 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Señales intermitentes de control	1 250 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
76-88 MHz	Exclusivamente para señales intermitentes de control	1 250 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Sistemas de protección perimetral no residenciales	100 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
88-108 MHz	Señales intermitentes de control	1 250 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Cualquiera la sección §15.239 de la FCC (≤ 200 kHz de anchura de banda)	250 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
121.94-123 MHz	Señales intermitentes de control	1 250 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
138-149.9 MHz	Señales intermitentes de control	$(625/11) \times f(\text{MHz}) - (67\,500/11) \mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	$(250/11) \times f(\text{MHz}) - (27\,000/11) \mu\text{V/m}$ a 3 m
150.05-156.52475 MHz	Señales intermitentes de control	$(625/11) \times f(\text{MHz}) - (67\,500/11) \mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	$(250/11) \times f(\text{MHz}) - (27\,000/11) \mu\text{V/m}$ a 3 m
156.52525-156.7 MHz	Señales intermitentes de control	$(625/11) \times f(\text{MHz}) - (67\,500/11) \mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	$(250/11) \times f(\text{MHz}) - (27\,000/11) \mu\text{V/m}$ a 3 m
156.9-162.0125 MHz	Señales intermitentes de control	$(625/11) \times f(\text{MHz}) - (67\,500/11) \mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	$(250/11) \times f(\text{MHz}) - (27\,000/11) \mu\text{V/m}$ a 3 m
167.17-167.72 MHz	Señales intermitentes de control	$(625/11) \times f(\text{MHz}) - (67\,500/11) \mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	$(250/11) \times f(\text{MHz}) - (27\,000/11) \mu\text{V/m}$ a 3 m
173.2-174 MHz	Señales intermitentes de control	$(625/11) \times f(\text{MHz}) - (67\,500/11) \mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	$(250/11) \times f(\text{MHz}) - (27\,000/11) \mu\text{V/m}$ a 3 m
174-216 MHz	Exclusivamente para señales intermitentes de control	3 750 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	1 500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Dispositivos de telemedida biomédica con ancho de banda ≤ 200 kHz	1 500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m

Banda de frecuencias	Tipo de utilización	Límite de emisión
	Dispositivos de telemedida biomédica con ancho de banda > 200 kHz	200 mV/m a 3m
216-240 MHz	Señales intermitentes de control	3 750 μ V/m a 3 m
	Transmisiones periódicas	1 500 μ V/m a 3 m
285-322 MHz	Señales intermitentes de control	$(125/3) \times f$ (MHz) – (21 250/3) μ V/m a 3 m
	Transmisiones periódicas	$(50/3) \times f$ (MHz) – (8 500/3) μ V/m a 3 m
335.4-399.9 MHz	Señales intermitentes de control	$(125/3) \times f$ (MHz) – (21 250/3) μ V/m a 3 m
	Transmisiones periódicas	$(50/3) \times f$ (MHz) – (8 500/3) μ V/m a 3 m
410-470 MHz	Señales intermitentes de control	$(125/3) \times f$ (MHz) – (21 250/3) μ V/m a 3 m
	Transmisiones periódicas	$(50/3) \times f$ (MHz) – (8 500/3) μ V/m a 3 m
433,5-434,5 MHz	Identificación RF para contenedores de fletes	11 000 μ V/m a 3 m (promedio) 55 000 μ V/m a 3 m (cresta)
	Exclusivamente para señales intermitentes de control	12 500 μ V/m a 3 m
470-512 MHz	O para transmisiones periódicas	5 000 μ V/m a 3 m
470-668 MHz	Dispositivos de telemedida biométrica	200 mV/m a 3m
512-566 MHz	Exclusivamente para señales intermitentes de control	12 500 μ V/m a 3 m
	Transmisiones periódicas	5 000 μ V/m a 3 m
	Dispositivos de telemedida biométrica en hospitales	200 mV/m a 3 m
566-608 MHz	Exclusivamente para señales intermitentes de control	12 500 μ V/m a 3 m
	Transmisiones periódicas	5 000 μ V/m a 3 m
614-808 MHz	Exclusivamente para señales intermitentes de control	12 500 μ V/m a 3 m
	Transmisiones periódicas	5 000 μ V/m a 3 m
806-890 MHz	Señales intermitentes de control	12 500 μ V/m a 3 m
	Transmisiones periódicas	5 000 μ V/m a 3 m
890-915 MHz	Señales intermitentes de control	12 500 μ V/m a 3 m
	Transmisiones periódicas	5 000 μ V/m a 3 m
	Señales utilizadas para medir las características de un material	500 μ V/m a 30 m
902-928 MHz	RLAN con salto de frecuencias y modulación digital	Potencia de salida de cresta conducida de 500 mW
	Sensores de perturbación de campo	500 μ V/m a 3 m
	Teléfonos inalámbricos con atenuación de las emisiones no esenciales	50 000 μ V/m a 3 m
	Señales utilizadas para medir las características de un material	500 μ V/m a 30 m
	Señales intermitentes de control	12 500 μ V/m a 3 m
	Transmisiones periódicas	5 000 μ V/m a 3 m
928-940 MHz	Señales intermitentes de control	12 500 μ V/m a 3 m
	Transmisiones periódicas	5 000 μ V/m a 3 m
	Señales utilizadas para medir las características de un material	500 μ V/m a 30 m
940-960 MHz	Señales intermitentes de control	12 500 μ V/m a 3 m
	Transmisiones periódicas	5 000 μ V/m a 3 m
1.24-1.3 GHz	Señales intermitentes de control	12 500 μ V/m a 3 m
	Transmisiones periódicas	5 000 μ V/m a 3 m
1.427-1.435 GHz	Señales intermitentes de control	12 500 μ V/m a 3 m

Banda de frecuencias	Tipo de utilización	Límite de emisión
1.6265-1.6455 GHz	Transmisiones periódicas	5 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Señales intermitentes de control	12 500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
1.6465-1.66 GHz	Transmisiones periódicas	5 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Señales intermitentes de control	12 500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
1.71-1.7188 GHz	Transmisiones periódicas	5 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Señales intermitentes de control	12 500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
1.7222-2.2 GHz	Transmisiones periódicas	5 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Señales intermitentes de control	12 500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
1.91-1.92 GHz	Teléfonos inalámbricos con atenuación de las emisiones no esenciales	Potencia de salida de cresta de 250 mW
1.92-1.93 GHz	Teléfonos inalámbricos con atenuación de las emisiones no esenciales	Potencia de salida de cresta de 250 mW
2.3-2.31 GHz	Señales intermitentes de control	12 500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	5 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
2.39-2.4 GHz	Señales intermitentes de control	12 500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	5 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
2.4-2.435 GHz	RLAN con salto de frecuencias y modulación digital	Potencia de salida de cresta de 1000 mW; Rec. UIT-R M.1450-5
	Teléfonos inalámbricos con atenuación de las emisiones no esenciales	50 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
2.435-2.465 GHz	RLAN con salto de frecuencias y modulación digital	Potencia de salida de cresta de 1000 mW; Rec. UIT-R M.1450-5
	Teléfonos inalámbricos con atenuación de las emisiones no esenciales	50 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Sensores de perturbación de campo	500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Cualquiera la sección §15.249 de la FCC	50 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
2.465-2.4835 GHz	RLAN con salto de frecuencias y modulación digital	Potencia de salida de cresta de 1000 mW; Rec. UIT-R M.1450-5
	Teléfonos inalámbricos con atenuación de las emisiones no esenciales	50 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Cualquiera la sección §15.249 de la FCC	50 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
2.5-2.655 GHz	Señales intermitentes de control	12 500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	5 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
2.9-3.26 GHz	Señales intermitentes de control	12 500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	5 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Sistemas AVI (identificación automática de vehículos)	3 000 $\mu\text{V/m}$ por MHz de anchura de banda a 3 m
3.267-3.332 GHz	Señales intermitentes de control	12 500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	5 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Sistemas AVI (identificación automática de vehículos)	3 000 $\mu\text{V/m}$ por MHz de anchura de banda a 3 m
3.339-3.3458 GHz	Señales intermitentes de control	12 500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	5 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Sistemas AVI (identificación automática de vehículos)	3 000 $\mu\text{V/m}$ por MHz de anchura de banda a 3 m
3.358-3.6 GHz	Señales intermitentes de control	12 500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	5 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Sistemas AVI (identificación automática de vehículos)	3 000 $\mu\text{V/m}$ por MHz de anchura de banda a 3 m
4.4-4.5 GHz	Señales intermitentes de control	12 500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m

Banda de frecuencias	Tipo de utilización	Límite de emisión
	Transmisiones periódicas	5 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
5.15-5.25 GHz	RLAN	Potencia de salida de cresta de 250 mW; §15.407 de la FCC
	Señales intermitentes de control	12 500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
5.25-5.35 GHz	RLAN	Potencia de salida de cresta de 250 mW; Rec. UIT-R M.1450-5
	Transmisiones periódicas	5 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
5.46-5.725 GHz	Señales intermitentes de control	12 500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	5 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
5.47-5.725 GHz	RLAN	Potencia de salida de cresta de 250 mW; Rec. UIT-R M.1450-5
5.725-5.785 GHz	RLAN con salto de frecuencias y modulación digital.	Potencia de salida de cresta de 1000 mW; Rec. UIT-R M.1450-5
	Cualquiera la sección §15.249 de la FCC	50 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
5.785-5.815 GHz	RLAN con salto de frecuencias y modulación digital.	Potencia de salida de cresta de 1000 mW; Rec. UIT-R M.1450-5
	Sensores de perturbación de campo	500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Cualquiera la sección §15.249 de la FCC	50 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
5.815-5.85 GHz	RLAN con salto de frecuencias y modulación digital.	Potencia de salida de cresta de 1000 mW; Rec. UIT-R M.1450-5
	Cualquiera la sección §15.249 de la FCC	50 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
5.85-5.875 GHz	Cualquiera	50 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
5.875-7.25 GHz	Señales intermitentes de control	12 500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	5 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
5.925-7.250 GHz	Radares de detección del nivel	P.I.R.E promedio de -33 dBm medidos en 1 MHz dentro del haz principal de la antena LPR P.I.R.E de cresta de 7 dBm medidos en 50 MHz dentro del haz principal de la antena LPR
7.75-8.025 GHz	Señales intermitentes de control	12 500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	5 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
8.5-9 GHz	Señales intermitentes de control	12 500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	5 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
9.2-9.3 GHz	Señales intermitentes de control	12 500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	5 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
9.5-10.5 GHz	Señales intermitentes de control	12 500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	5 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
10.5-10.55 GHz	Sensores de perturbación de campo	2 500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Señales intermitentes de control	12 500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	5 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
10.55-10.6 GHz	Señales intermitentes de control	12 500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	5 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
12.7-13.25 GHz	Señales intermitentes de control	12 500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	5 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
13.4-14.47 GHz	Señales intermitentes de control	12 500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	5 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
14.5-15.35 GHz	Señales intermitentes de control	12 500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	5 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
16.2-17.7 GHz	Señales intermitentes de control	12 500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	5 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
21.4-22.01 GHz	Señales intermitentes de control	12 500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	5 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
23.12-23.6 GHz	Señales intermitentes de control	12 500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	5 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m

Banda de frecuencias	Tipo de utilización	Límite de emisión
	Sistemas de radar de banda ancha vehicular (solo con motor encendido)	P.I.R.E de -41.3 dBm (Las demás emisiones deben cumplir lo establecido en el §15.252 de la FCC)
24-29,00 GHz	Sistemas de radar de banda ancha vehicular (solo con motor encendido)	P.I.R.E de -41.3 dBm (Las demás emisiones deben cumplir lo establecido en el §15.252 de la FCC)
24,05-29,00 GHz	Radares de detección del nivel	P.I.R.E promedio de -14 dBm medidos en 1 MHz dentro del haz principal de la antena LPR P.I.R.E de cresta de 26 dBm medidos en 50 MHz dentro del haz principal de la antena LPR
24.075-24.175 GHz	Sensores de perturbación de campo	250 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
24.175-24.25 GHz	Cualquiera la sección §15.249 de la FCC	250 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
24.25-31.2 GHz	Señales intermitentes de control	12 500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	5 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
31.8-36.43 GHz	Señales intermitentes de control	12 500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	5 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
36.5-38.6 GHz	Señales intermitentes de control	12 500 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
	Transmisiones periódicas	5 000 $\mu\text{V/m}$ a 3 m
46.7-46.9 GHz	Sensores de perturbación de campo montados en vehículos	88 $\mu\text{W/cm}^2$ a 3 m de densidad de potencia media 279 $\mu\text{W/cm}^2$ de densidad de potencia de cresta
57-71 GHz	Sensores de perturbación de campo para funcionamiento fijo	El P.I.R.E promedio de cualquier emisión no podrá exceder los 40dBm y el P.I.R.E pico no podrá exceder los 43 dBm.
	Dispositivos de corto alcance para detección de movimiento interactivo RLAN	
75-85 GHz	Radares de detección del nivel	P.I.R.E promedio de -3 dBm medidos en 1 MHz dentro del haz principal de la antena LPR P.I.R.E de cresta de 34 dBm medidos en 50 MHz dentro del haz principal de la antena LPR
76-77 GHz	Sensores de perturbación de campo montados en vehículos	88 $\mu\text{W/cm}^2$ a 3 m de densidad de potencia media 279 $\mu\text{W/cm}^2$ de densidad de potencia de cresta
92-95 GHz	Dispositivos de interior fijos	9 $\mu\text{W/cm}^2$ a 3 m de densidad de potencia media 18 $\mu\text{W/cm}^2$ de densidad de potencia de cresta

Tabla 1.2. Límites específicos para transmisores intencionales

Nota: Se contempla el uso de sistemas de Banda Ultra Ancha (UWB) para transmisores empleados exclusivamente para la operación en interiores, y dispositivos manuales sin estructura fija con 10 segundos de operación y no pueden ser empleados para la operación de juguetes, a bordo de una aeronave, un barco o un satélite, de conformidad con lo establecido en los §15.515, 15.517 y 15.519 de la FCC.

3. RESTRICCIONES GENERALES

3.1. Bandas de frecuencias restringidas

Ningún equipo o estación objeto de la presente norma técnica, podrá operar en las bandas de frecuencias descritas a continuación para emisiones intencionales:

BANDAS DE FRECUENCIAS							
N°	(MHz)	N°	(MHz)	N°	(MHz)	N°	(GHz)
1	0.090-0.110	18	16.42-16.423	35	608-614	52	7.25-7.75
2	0.495-0.505	19	16.69475-16.69525	36	960-1240	53	8.025-8.5
3	2.1735-2.1905	20	16.80425-16.80475	37	1300-1427	54	9.0-9.2
4	4.125-4.128	21	25.5-25.67	38	1435-1626.5	55	9.3-9.5
5	4.17725-4.17775	22	37.5-38.25	39	1645.5-1646.6	56	10.6-12.7
6	4.20725-4.20775	23	73-74.6	40	1660-1710	57	13.25-13.4
7	6.215-6.218	24	74.8-75.2	41	1718.8-1722.2	58	14.47-14.5
8	6.26775-6.26825	25	108-121.94	42	2200-2300	59	15.35-16.2
9	6.31175-6.31225	26	123-138	43	2310-2390	60	17.7-21.4
10	8.291-8.294	27	149.9-150.05	44	2483.5-2500	61	22.01-23.12
11	8.362-8.368	28	156.52475-156.52525	45	2655-2900	62	23.6-24.0
12	8.37625-8.38675	29	156.7-156.9	46	3260-3267	63	31.2-31.8
13	8.41425-8.41475	30	162.0125-167.17	47	3332-3339	64	36.43-36.5
14	12.29-12.293	31	167.72-173.2	48	3345.8-3358	65	Por encima de 36.6
15	12.51975-12.52025	32	240-285	49	3600-4400		
16	12.57675-12.57725	33	322-335.4	50	4500-5150		
17	13.36-13.41	34	399.9-410	51	5350-5460		

Tabla 1.3. Bandas de frecuencias restringidas

Excepcionalmente, siempre que cumplan las disposiciones establecidas en la presente norma técnica, se autoriza el funcionamiento de:

- Sistemas de Comunicaciones de Implantes Médicos (MICS) en la banda 402-405 MHz.
- Sensores de perturbación de campo que operen entre 1.705 y 37 MHz.
- Transmisores que operen en las frecuencias para Banda Ultra Ancha (UWB).

3.2. Antenas

No se pueden utilizar antenas diferentes a aquellas para las cuales el equipo fue diseñado y fabricado.

4. RESTRICCIONES PARA EQUIPOS ICM

Los equipos que funcionen en las bandas para aplicaciones ICM en el país deberán acoger los límites de radiación descritos para la Región 2 por la UIT y por el Comité Internacional Especial de Perturbaciones Radioeléctricas (CISPR).

En la siguiente tabla se encuentran los niveles de radiación máximos permitidos para equipos ICM:

Banda de Frecuencia	Frecuencia central	Intensidad de campo eléctrico (dBμV/m) ¹
6765 – 6795 kHz	6780 kHz	80 -100
13553 – 13567 kHz	13560 kHz	80-120
26957 – 27283 kHz	27120 kHz	70-120
40.66 – 40.70 MHz	40.68 MHz	60-120
902 – 928 MHz	915 MHz	60-120
2400 – 2500 MHz	2450 MHz	30-120

Tabla 1.4. Niveles de radiación máximos permitidos para equipos ICM

¹ La intensidad de campo es la existente a una distancia de 30 m del muro exterior del edificio en el que se encuentra el equipo ICM.

ANEXO 2

CONDICIONES DE OPERACIÓN PARA USO DETERMINADO EN BANDAS LIBRES, UDBL

1. TÉRMINOS, CONCEPTOS Y DEFINICIONES ADICIONALES

A efectos de la presente norma técnica, se acogen los siguientes términos, definiciones y conceptos:

1.1. Enlaces UDBL fijos punto a punto

Enlace radioeléctrico efectuado entre dos estaciones centrales.

1.2. Enlaces UDBL fijos punto a multipunto

Enlace radioeléctrico efectuado entre una estación central y dos o más estaciones remotas.

1.3. Sistemas UDBL móviles

Comunicación radioeléctrica efectuada entre una estación central y dos o más estaciones remotas en su área de cobertura.

1.4. Espectro Ensanchado

Tecnología en la que la energía media de la señal transmitida se extiende sobre un ancho de banda considerablemente más amplio que el ancho de banda que contiene la información. Los sistemas que emplean esta tecnología compensan el uso de una banda de transmisión más ancha con una densidad espectral de potencia más baja y una mejora en el rechazo de las señales interferentes provenientes de otros sistemas que funcionan en la misma banda de frecuencia.

2. BANDAS UDBL

Las bandas destinadas a espectro para uso determinado en bandas libres y el tipo de enlace o sistema que se permite operar, son las siguientes:

Banda UDBL	Tipo de Enlace / Sistema		
	PUNTO A PUNTO	PUNTO A MULTIPUNTO	MOVIL
915 – 928 MHz	X	X	X
2400 – 2483.5 MHz	X	X	X
5150 – 5250 MHz	X	X	X
5250 – 5350 MHz	X	X	X
5470 – 5725 MHz	X	X	X
5725-5850 MHz	X	X	X
24.05 – 24.25 GHz	X	No permitido	No permitido
57 – 66 GHz	X	No permitido	No permitido

Tabla 2.1. Bandas UDBL y tipo de enlace o sistema

2.1. Límites de emisión para espectro UDBL

A continuación, se detallan las características técnicas y los límites de emisión aplicables a las bandas destinadas a espectro UDBL:

Bandas de Operación	Potencia Pico Máxima del Transmisor (dBm)	P.I.R.E. (dBm)	Densidad de P.I.R.E. (mW/MHz)
915 – 928 MHz*	27	—	—

Bandas de Operación	Potencia Pico Máxima del Transmisor (dBm)	P.I.R.E. (dBm)	Densidad de P.I.R.E. (mW/MHz)
2400 – 2483.5 MHz*	30	---	---
5150 – 5250 MHz*	24	30	50
5250 – 5350 MHz*	24	30	50
5470 – 5725 MHz*	24	30	50
5725-5850 MHz*	30	---	---
57 – 66 GHz	---	85	---

*Se deben emplear transmisiones de espectro ensanchado

Bandas de Operación	Intensidad de campo máximo
24.05 – 24.25 GHz	2500 mV/m a 3 m

Tabla 2.2. Límites a las transmisiones de UDBL (Ver características técnicas adicionales)

- 2.1.1. En la banda de 915 a 928 MHz, los sistemas de espectro ensanchado tendrán frecuencias portadoras por canal de salto separadas como mínimo, por el mayor valor entre 25 kHz y el ancho de banda del canal a 20 dB. El sistema saltará a los canales de frecuencias que sean seleccionados de una lista pseudo aleatoria, a la velocidad de salto provisto por el sistema.
- 2.1.2. Si la ganancia de la antena empleada en la banda 2400 – 2483.5 MHz es superior a 6 dBi, deberá reducirse la potencia máxima de salida del transmisor, esto es 1 Watt, en 1dB por cada 3 dB de ganancia de la antena que exceda los 6 dBi.
- 2.1.3. Cuando en las bandas de 5150 - 5250 MHz, 5250 - 5350 MHz y 5470 - 5725 MHz, se utilicen en equipos con antenas de transmisión de ganancia mayor a 6 dBi, la potencia de transmisión pico y la densidad espectral de potencia pico deberán ser reducidas en la cantidad de dB que superen la ganancia de la antena que exceda los 6 dBi.
- 2.1.4. Cualquier dispositivo que opere en la banda de 5150 - 5250 MHz deberá utilizar una antena de transmisión que sea parte integral del dispositivo.
- 2.1.5. Dentro de la banda de 5150 - 5250 MHz y 5250 - 5350 MHz, los dispositivos que operen al interior de recintos cerrados, deberán contar con sistemas que dispongan de selección dinámica de frecuencia (DFS) de acuerdo con la Recomendación UIT-R M.1652-1 sobre sistemas de acceso de radio incluyendo RLAN en 5000 MHz.

En estas bandas, la densidad espectral de la P.I.R.E. media no debe exceder 0.04mw/4kHz medida en cualquier ancho de banda de 4 kHz o lo que es lo mismo 10mW/MHz.

- 2.1.6. En las bandas de 5250 - 5350 MHz y 5470 - 5725 MHz los usuarios de sistemas móviles deben emplear controles de potencia en el transmisor capaces de garantizar una reducción media de por lo menos 3 dB de la potencia de salida media máxima de los sistemas o, en caso de no emplearse controles de potencia de transmisor, que la P.I.R.E. máxima se reduzca en 3 dB.

Los usuarios de sistemas móviles deberán aplicar las medidas de reducción de la interferencia que contempla la Recomendación UIT-R M.1652, a fin de asegurar un comportamiento compatible con los sistemas de radiodeterminación.

- 2.1.7.** En la banda de 5250 - 5350 MHz, los sistemas que funcionen con una P.I.R.E. media máxima de 1 W y una densidad de P.I.R.E. media máxima de 50 mW/MHz en cualquier banda de 1 MHz, y cuando funcionen con una P.I.R.E. media superior a 200 mW deberán cumplir con la densidad de P.I.R.E. de acuerdo con la siguiente tabla:

Densidad de P.I.R.E. dB(W/MHz)	Intervalo de θ
-13	$0^\circ \leq \theta \leq 8^\circ$
$-13 - 0,716 * (\theta - 8)$	$8^\circ \leq \theta \leq 40^\circ$
$-35,9 - 1,22 * (\theta - 40)$	$40^\circ \leq \theta \leq 45^\circ$
-42	$\theta > 45^\circ$

Tabla 2.3. Límites de la densidad de P.I.R.E. en la banda de 5250 - 5350 MHz

Donde:

θ : Es el ángulo, expresado en grados, por encima del plano horizontal local (de la Tierra).

- 2.1.8.** Los sistemas que operen en la banda de 5725 - 5850 MHz pueden emplear antenas de transmisión con ganancia mayor a 6 dBi y de hasta 23 dBi sin la correspondiente reducción en la potencia pico de salida del transmisor.

Si emplean ganancia en la antena mayor a 23 dBi, será requerida una reducción de 1 dB en la potencia pico del transmisor y en la densidad espectral de potencia pico por cada dB que la ganancia de la antena exceda a los 23 dBi.

- 2.1.9.** Las emisiones pico fuera de las bandas de frecuencia de operación de 915-928 MHz y 2400-2483,5 MHz, deberán ser atenuadas para cualquier ancho de banda de 100 kHz fuera de la banda de frecuencias de operación, de tal forma que la potencia radiada por el equipo se encuentre al menos 20 dB por debajo de dicha potencia en el ancho de banda de 100 kHz que contenga el mayor nivel de potencia deseada.

- 2.1.10.** Las emisiones pico fuera de las bandas de frecuencia de operación de 5150 – 5250 MHz, 5250 – 5350 MHz, 5470 – 5725 MHz y 5725 – 5850 MHz, deberán ser atenuadas de conformidad con los siguientes límites:

Banda de Operación (MHz)	Rango de frecuencias considerado (MHz)	P.I.R.E. para emisiones fuera de banda (dBm/MHz)
5150 – 5250	< 5150 > 5250	-27
5250 – 5350	< 5250 > 5350	-27
5470 – 5725	< 5470 > 5725	-27
5725 – 5850	5715 – 5725 5850 – 5860	-17
	< 5715 > 5860	-27

Tabla 2.4. Emisiones pico fuera de las bandas de frecuencia

- 2.1.11.** En la banda de 24.05-24.25 MHz no están permitidos enlaces punto-multipunto, aplicaciones omnidireccionales o múltiples transmisores co-localizados transmitiendo la misma información.

La ganancia de antena debe ser de al menos 33 dBi. Adicionalmente, la anchura de haz del lóbulo principal no debe exceder 3.5 grados. El límite de

ancho de haz se aplicará tanto a los planos de azimut como de elevación. Para antenas con ganancias superiores a 33 dBi o anchos de haz inferiores a 3.5 grados se debe reducir la potencia para asegurar que la intensidad de campo no exceda los 2500 mV/m a 3 metros a lo largo del azimut de la antena.

Las solicitudes remidas a la ARCOTEL para el uso de esta banda deben contener, como mínimo, la frecuencia central de operación y el ancho de banda; y es responsabilidad del peticionario verificar, mediante un monitoreo previo en sitio, la disponibilidad de la frecuencia solicitada en la canalización que expida la ARCOTEL.

- 2.1.12.** En la banda de 57-66 GHz no están permitidos enlaces punto-multipunto, aplicaciones omnidireccionales, múltiples transmisores co-localizados transmitiendo la misma información, dispositivos abordo de aeronaves o satélites.

El P.I.R.E promedio de cualquier emisión no deberá exceder los 82 dBm, y se reducirá en 2 dB por cada dB que la ganancia de la antena sea inferior a 51 dBi. El P.I.R.E máximo de cualquier emisión no excederá de 85 dBm, y se reducirá en 2 dB por cada dB que la ganancia de la antena sea inferior a 51 dBi.

La densidad de potencia de cualquier emisión fuera de la banda 57-66GHz estará compuesta exclusivamente de emisiones no esenciales.

Las emisiones no esenciales radiadas por debajo de 40GHz no superarán los 500 (μ V/m) a una distancia de 3 metros.

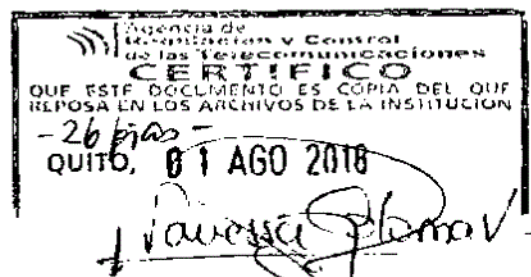
En la banda comprendida entre 40GHz a 200GHz, el nivel de las emisiones no esenciales no deberá exceder los 90 μ W/cm² a una distancia de 3 metros.

Los niveles de las emisiones no esenciales no deberán exceder el nivel de la emisión fundamental.

La densidad de potencia media de cualquier emisión, medido durante el intervalo de transmisión no rebasará 9 μ W/cm² a una distancia de 3 m y la densidad de potencia de cresta de cualquier emisión no rebasará 18 μ W/cm² a una distancia de 3 m.

Para emisiones de anchura de banda inferior a 100 MHz, la potencia de cresta del transmisor debe limitarse a 500 mW x (anchura de banda (MHz) /100 (MHz)).

Las solicitudes remidas a la ARCOTEL para el uso de esta banda deben contener, como mínimo, la frecuencia central de operación y el ancho de banda, y es responsabilidad del peticionario verificar, mediante un monitoreo previo en sitio, la disponibilidad de la frecuencia solicitada en la canalización que expida la ARCOTEL.



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 registrará 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 PRESTACION 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. (...) **“APLICACION 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 SUPERTEL remitan para aprobación del Consejo Nacional de Telecomunicaciones, las condiciones generales y básicas de contratación de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado. Para el cumplimiento de esta disposición, se podrá solicitar la cooperación o aporte de las entidades que se

estime pertinentes. Tercera.- Una vez que el CONATEL apruebe las condiciones generales y básicas de contratación de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, y éstas sean publicadas en el Registro Oficial, se concede el plazo de sesenta (60) días contados a partir de dicha publicación, para que los prestadores de servicios finales de telecomunicaciones y de servicios de valor agregado, presenten para aprobación del CONATEL o la SENATEL, de conformidad con la normativa aplicable y los títulos habilitantes correspondientes, el modelo de contrato de adhesión a aplicar a sus abonados/clientes."

- 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 APROVI 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 previa 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 ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO.

Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2018-0528-M de 3 de agosto de 2018, 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 de 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 de contratar 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.

Para la modalidad prepago, se entenderá como aceptación por parte de los abonados o suscriptores la activación del servicio. La adquisición del servicio se la podrá realizar bajo cualquier modalidad comercial.

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.

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 ARCOTEL para esta modalidad.

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.

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.

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.

TÍTULO 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) **Privacidad y protección de datos.-** Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deben garantizar la privacidad y protección de los datos personales entregados por los abonados, suscriptores o clientes, para lo cual implementarán mecanismos necesarios para precautelar la seguridad de dicha información, incluyendo el secreto e inviolabilidad del contenido de sus comunicaciones, con las excepciones previstas en la Ley.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán permitir a los abonados/clientes elegir previa y expresamente entre autorizar o no al prestador del servicio, el uso de su información proporcionada, para propósitos comerciales, publicitarios o cualquier otro fin. El consentimiento deberá estar registrado de forma clara, quedando prohibida la utilización de cualquier estrategia que induzca al error para la emisión del consentimiento.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o de radiodifusión por suscripción, no podrán difundir, distribuir o intercambiar la base de datos de sus abonados/clientes, sin el consentimiento escrito, previo, claro y expresado por el abonado/cliente, con excepción de los casos de cobranzas y contemplados en el ordenamiento jurídico vigente. En caso de que el prestador de servicios contrate con terceros el desarrollo de actividades inherentes, accesorias o complementarias al servicio que requieran el uso de datos personales de sus abonados, suscriptores, clientes o usuarios, será íntegramente responsable ante la ARCOTEL, ante los abonados, clientes, usuarios, suscriptores y ante terceros por las obligaciones resultantes del título habilitante, el manejo de dichos datos y el ordenamiento jurídico vigente.

En cualquier momento, el abonado, suscriptor o cliente, podrá revocar su consentimiento, en caso de haberlo otorgado, sin que el prestador pueda condicionar o establecer requisitos para tal fin, adicionales a la simple voluntad del abonado, suscriptor o cliente. Para este efecto, los prestadores de servicios pondrán a disposición de los abonados, suscriptores o clientes los medios o mecanismos claros y fáciles de aplicar; el prestador, efectuará los cambios operativos correspondientes, sin costo alguno para el abonado, suscriptor o cliente que decida retirar su consentimiento.

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.

- 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 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. 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.
- 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) **Medios de pago.-** Las tarifas o precios por la prestación del servicio, serán canceladas por los abonados, suscriptores o clientes en dinero en efectivo, depósito, transferencia, débito, tarjeta de crédito u otras legales que implemente o facilite el prestador del servicio, de acuerdo con los términos de la contratación.
- 9) **Formas de aceptación de la contratación.-** La aceptación de la contratación debe ser expresa en todos los casos y puede manifestarse a través de cualquier mecanismo físico, electrónico o telefónico, a elección del abonado o cliente. Para el caso de los servicios suplementarios o promociones que deseen contratar los abonados o clientes con posterioridad a la celebración del contrato de adhesión o negociado, según corresponda, podrán hacerlo vía telefónica; en este último caso, deberá ser grabada, siendo obligación de los prestadores de servicios tener constancia; de la aceptación del abonado o cliente, asegurando su plena identificación y aceptación de las condiciones ofrecidas por el prestador de servicios.

De modo general, cuando la aceptación sea expresada por medios telefónicos, ésta deberá ser grabada por los prestadores de servicios; siendo obligación de éstos, tener constancia de la aceptación del abonado o cliente, asegurando su plena identificación y aceptación de las condiciones ofrecidas por el prestador de servicios. La grabación

debe ser audible y entendible, integra en su contenido, así como completa de toda la duración de la llamada efectuada.

La contratación por medio telefónico, para que sea válida, requiere que la grabación contenga al menos la siguiente información:

- a) Nombre del prestador del servicio, dirección domiciliaria y electrónica; y, teléfono de contacto.
- b) Nombres y apellidos del vendedor que oferta el servicio telefónicamente.
- c) 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.
- d) Información adicional que le sea requerida por el vendedor al abonado o cliente, en relación a los datos del documento de identificación, con el propósito de asegurar la plena identidad del contratante.
- e) Condiciones específicas y detalladas del servicio, tarifa, precio y características a la contratación que se pretende realizar.
- f) Indicación de la página web o link en donde el abonado o cliente puede consultar las características del servicio contratado.
- g) Aceptación del abonado o cliente a los términos de la contratación.

Para la modalidad prepago, se entenderá como aceptación por parte de los abonados o suscriptores la activación del servicio. 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 para la misma, a través de cualquier medio físico o electrónico, al menos hasta un año posterior a la terminación de la relación de prestación de servicios.

- 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 copias de contrato.-** El abonado o cliente, tiene derecho a que el prestador del servicio le entregue copias debidamente suscritas de los contratos y de todos sus anexos o de ser el caso, una copia con la constancia de ser fiel al original, cuando se trate de documentos físicos; cuando se trate de documentos electrónicos, se le entregará por dicho medio, copia del documento electrónico correspondiente. En caso de contratación por medio telefónico, el prestador del servicio, a petición del abonado, suscriptor o cliente, deberá remitir o entregar el respaldo correspondiente.

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.

- 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.

- 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.
- 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) El abonado, suscriptor o cliente, podrá darlo por terminado, en forma anticipada, en cualquier tiempo, para lo cual solo requiere notificarlo al prestador, con por lo menos quince (15) días calendario de anticipación, por cualquier medio físico o electrónico.
 - b) Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación.
 - c) Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.
- 15) **Terminación unilateral del contrato, por el abonado, suscriptor o cliente.-** Sin perjuicio del plazo de vigencia del contrato, los abonados, suscriptores o clientes, podrán darlos por terminado anticipada y unilateralmente, en cualquier tiempo y por cualquier medio físico o electrónico, conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; y, sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza, salvo saldos pendientes por servicios efectivamente prestados o bienes solicitados y recibidos, hasta la terminación del contrato.

La portación del número es una forma de terminación unilateral del contrato. Para el ejercicio del derecho a la portabilidad, el abonado o cliente, no deberá adeudar valores por la prestación del servicio o equipo terminal al prestador donante.

- 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.
- 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/o servicios de radiodifusión por suscripción, están obligados a atender y solucionar los reclamos presentados por los abonados/clientes relacionados con la prestación de los servicios contratados 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.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán disponer de medios de información y asistencia para la atención de reclamos de acuerdo con la normativa vigente y obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes.

En el caso de incumplimientos o violaciones de los derechos de los abonados/clientes, reclamos o quejas que no han sido atendidos por el prestador del servicio, en relación a la calidad de servicio, facturación de servicios no contratados, pagos indebidos o en general por cualquier irregularidad en relación con el servicio contratado, los abonados-suscriptores/clientes podrán presentar sus quejas o denuncias ante la ARCOTEL por cualquiera de los siguientes canales de atención:

- a) Atención Presencial (Oficinas de las Coordinaciones Zonales 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).
- e) Correo Electrónico.
- f) Página Web de la ARCOTEL.

En las facturas emitidas a los abonados/clientes, deberá incluirse el número telefónico del call center de reclamos del prestador, e incluir el siguiente texto:

"Para la atención de reclamos NO resueltos por el prestador, ingrese su reclamo al link: <http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osTicket/>, o para mayor información comuníquese con el número telefónico 1800 567 567."

- 21) **Interrupciones o suspensiones del servicio.-** Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción, deberán informar 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.
- 22) **Suspensión de servicios.-** Los servicios contratados podrán ser suspendidos debido a las siguientes causas:
- a) Por falta de pago del abonado-suscriptor/cliente;
 - b) 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;
 - c) Por uso indebido de los servicios contratados, o uso ilegal de los mismos.
 - d) Por mandato judicial; y,
 - e) 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.

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 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.
 - 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.
- 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 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 saldos; 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.

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.

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.

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 Nro. 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 Nro. 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 con discapacidad? Si..... No.....
 (En caso afirmativo, aplica tarifa preferencial 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.

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

Artículo 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

Artículo 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.
- 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.

Artículo 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 postpago), 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.

Artículo 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 acredite condición de refugiado, del abonado, suscriptor y cliente o 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.

Artículo 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.

Artículo 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

Artículo 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.

Artículo 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.

Artículo 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.

Artículo 19.- Límite de líneas a ser empadronadas en modalidad prepago.- Los abonados en modalidad prepago, no podrán empadronar más de 10 líneas o códigos a su nombre a través de mecanismos electrónicos. En caso de que un abonado requiera empadronar más de 10 líneas, deberá realizar dicho proceso de manera presencial en los Centros de Atención al Usuario o Puntos de Empadronamiento del prestador certificando que no destinará el servicio de ninguna de las líneas o códigos objeto del empadronamiento a la reventa o comercialización.

Artículo 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.

Artículo 21.- Verificación de información de empadronamiento.- Los datos suministrados por los abonados o clientes con fines de empadronamiento o actualización de la información,

deberán ser verificados por el prestador del servicio, con la base de datos de cédulación a cargo del Registro Civil o la que corresponda, previo su inclusión en la base de empadronamiento. La base de datos del Registro Civil o la que señale la DINARDAP será compartida con los prestadores del servicio, en las condiciones establecidas por tal Entidad para el efecto y de conformidad al ordenamiento jurídico vigente.

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.

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.

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 Nro. TEL-204-10-CONATEL-2013 de 4 de abril de 2013, publicada en el Registro Oficial No. 955 de 18 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.

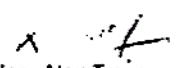
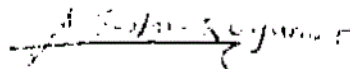
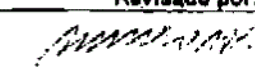
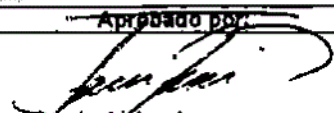
Segunda.- Las Resoluciones 191-07-CONATEL-2009, de 25 de mayo de 2009 y TEL-214-05-CONATEL-2011 de 24 de marzo de 2011 y TEL-535-18-CONATEL-2012, de 9 de agosto de 2012 quedan derogadas en todo cuando se refiera a las obligaciones de empadronamiento; siendo en lo demás, aplicables en todo lo que no se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

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

Dado en Quito, Distrito Metropolitano, 16 AGO 2018


Ing. Washington Carrillo Gallardo
DIRECTOR EJECUTIVO

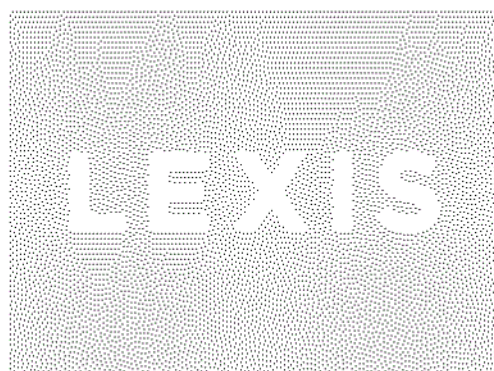
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Ing. Alex Troya  Dr. Gustavo Quijano CRDS	 Ing. Pablo I. López P. CRDS  Ing. Paulina Zúñiga C. DIRECTORA TÉCNICA CRDS (E)	 Ing. Benito Valencia CREG (S)

ANEXO 1

**ANEXOS DE REFERENCIALES PARA LA CONTRATACIÓN 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

Fecha de suscripción del Anexo: de de 20.....

Nombre del Plan: (Incluir consulta prepago/pospago)

Número Telefónico Asignado

Plazo de instalación y activación del servicio (horas, días)

Servicios que incluye (Listar todos los servicios que impliquen pago de valores):

	SI	NO
Telefonía Fija		
Larga Distancia Internacional (LDI)		
Llamadas 1-900		
Marcación Abreviada		

	SI	NO
Transferencia de Llamada		
Llamada en Espera		
Servicio Clip		
Otro: Especificar:		

Tarifas Aplicables (Incluir tarifas para todos los servicios contratados) (*):

Tarifa Básica Mensual Pospago	USD	Facturación Detallada	USD/fact.
Telefonía Fija ON NET	USD/min	Cambio de Categoría, nombre o razón social	USD/even.
Telefonía Fija OFF NET (**)	USD/min	Suspensión Temporal del Servicio	USD/mes
Telefonía Fija ON NET	USD/min	Bloqueo a: Celulares y/o LDI	USD/even.
Marcación Abreviada	USD/mes	Cambio de Número	USD/even.
Servicio Clip	USD/mes	Derechos de inscripción	USD/línea.
Llamada en Espera	USD/mes	Otro: Especificar:	
SMA (Celular) (**)	USD/min	Otro: Especificar:	
Transferencia de Llamada	USD/mes	Otro: Especificar:	
Casillero de Voz	USD/mes	Otro: Especificar:	

En caso de aceptación de LDI, se debe adjuntar al presente contrato el listado de tarifas aplicables, o el enlace de la información disponible en la página web del prestador del servicio.

Sitio de consulta de tarifas de servicios que ofrece el prestador www.prestador.com/tarifas-serviciosSitio para consulta detallada de tarifas LDI www.prestador.com/tarifas-internacionales

Valores a cancelar por una sola vez:

Valor de instalación y materiales USD

Derechos de inscripción USD

Detallar minutos sin costo incluidos en la tarifa básica mensual:

Formato en el que se entrega la Guía Telefónica:

Física	Electrónica

Sitio web para consulta de Indicadores de Calidad:

www.prestador.com/calidad

Notas:

* Las tarifas no incluyen impuestos de ley.

** Las tarifas incluyen costos de interconexión.

(Prestador)

(Abonado/suscriptor)

Anexo 1b	
SERVICIO MÓVIL AVANZADO	
Fecha de suscripción del Anexo: de de 20.....	
Nombre del Plan: _____	
Tipo de Plan:	Personal ☐ Corporativo ☐ Empresarial: ☐
Número(s) Telefónico(s) Asignado(s): _____	
Plazo para instalar/activar el servicio	_____
Modalidad del Servicio:	Prepago: ☐ Pospago ☐
El contrato incluye permanencia mínima:	SI ☐ NO ☐ TIEMPO: _____
Beneficios por permanencia mínima	_____
Servicios Incluidos:	
Telefonía Móvil: ☐	Internet móvil (Datos): ☐ Mensajes de texto (SMS) ☐ Otros: _____
Tarifas Aplicables (Incluir tarifas para todos los servicios contratados) (*):	
Si existen tarifas diferenciadas, se debe detallar (por horario, grupos de usuarios, etc.)	
Llenar para POSPAGO:	Llenar para POSPAGO y PREPAGO:
Tarifa Básica Mensual ☐ USD	Llamada ON-NET ☐ USD/min
Valor asignado para llamadas ¹ ☐ USD	Llamada OFF-NET (**) ☐ USD/min
Valor asignado para SMS ¹ ☐ USD	SMS ON-NET ☐ USD/SMS
Valor asignado para Datos ¹ ☐ USD	SMS OFF-NET (**) ☐ USD/SMS
	Valor MB (datos) ☐ USD/MB
	Llamada Telefonía Fija (**) ☐ USD/min
Para el caso de servicios de datos, especificar las condiciones de navegación aplicables al abonado/cliente de acuerdo al volumen de consumo de datos (como por ejemplo limitación de velocidad máxima al superar un determinado consumo de datos).	
Sitio para consulta de tarifas de otros servicios que ofrece el prestador	www.prestador.com/tarifas-servicios
Sitio para consulta de tarifas LDI	www.prestador.com/tarifas-internacionales
Sitio para consulta de tarifas Roaming internacional	www.prestador.com/tarifas-roaming
Sitio web para consulta de Indicadores de Calidad:	Sitio web para consulta de Cobertura:
www.prestador.com/calidad	www.prestador.com/cobertura
Notas:	
* Las tarifas no incluyen impuestos de ley	
** Las tarifas incluyen cargos de interconexión	
_____ (Prestador)	_____ (Abonado/suscriptor)

Anexo 1c

SERVICIO MÓVIL AVANZADO por OMV

Fecha de suscripción del Anexo: de de 20.....

Nombre del Plan:

Tipo de Plan:

Personal ☐Corporativo ☐Empresarial: ☐

Número(s) Telefónico(S) Asignado(s):

Plazo para instalar/activar el servicio

Modalidad del Servicio:

Prepago: ☐Pospago ☐

El contrato incluye permanencia mínima:

SI ☐NO ☐TIEMPO:

Beneficios por permanencia mínima

Servicios Incluidos:

Telefonía Móvil: ☐Internet móvil
(Datos): ☐Mensajes de
texto (SMS) ☐Otros:

Tarifas Aplicables (Incluir tarifas para todos los servicios contratados) (*):

Si existen tarifas diferenciadas, se debe detallar (por horario, grupos de usuarios, etc.)

Llenar para POSPAGO y PREPAGO:

Llenar para POSPAGO:

Tarifa	Básica	Mensual	
Pospago			

USD

Valor asignado para llamadas ¹	
---	--

USD

Valor asignado para SMS ¹	
--------------------------------------	--

USD

Valor asignado para Datos ¹	
--	--

USD

¹ Detallar en los casos que aplique.

Llamada ON-NET

USD/min

Llamada OFF-NET (**)

USD/min

SMS ON-NET

USD/SMS

SMS OFF-NET (**)

USD/SMS

Valor MB (datos)

USD/MB

Llamada Telefonía Fija (**)

USD/min

Otros

Para el caso de servicios de datos, especificar las condiciones de navegación aplicables al abonado/cliente de acuerdo al volumen de consumo de datos (como por ejemplo limitación de velocidad máxima al superar un determinado consumo de datos).

Sitio para consulta de tarifas de otros servicios que ofrece el prestador

www.prestador.com/tarifas-servicios

Sitio para consulta de tarifas LDI

www.prestador.com/tarifas-internacionales

Sitio para consulta de tarifas Roaming internacional

www.prestador.com/tarifas-roaming

Sitio web para consulta de Indicadores de Calidad:

www.prestador.com/calidad

Sitio Web para consulta de Cobertura:

www.prestador.com/cobertura

Notas:

* Las tarifas no incluyen impuestos de ley

** Las tarifas incluyen cargos de interconexión

(Prestador)

(Abonado/suscriptor)

Anexo 1d

SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES POR SATÉLITE

Nombre del Plan:

Tipo de Plan:

Personal ☐Corporate ☐Empresarial: ☐

Número(s) Telefónico(s) Asignado(s):

Plazo para instalar/activar el servicio
(horas, días)

Modalidad del Servicio:

Prepago: ☐Pospago ☐

Servicios Incluidos:

	SI	NO
Voz	☐	☐
Banda Ancha Satelital (Internet/Datos)	☐	☐
SMS Satelital	☐	☐
Otros Servicios	☐	☐

Tarifas Aplicables (Incluir tarifas para todos los servicios contratados) (*):

Si existen tarifas diferenciadas, se debe detallar (por horario, grupos de usuarios, etc.)

Llenar para POSPAGO

Tarifa Mensual Pospago	USD
Cantidad para llamadas	USD
Cantidad para SMS	USD
Cantidad para Datos	USD

Llenar para POSPAGO y PREPAGO:

Llamada ON-NET	USD/min
Llamada OFF-NET (**)	USD/min
SMS ON-NET	USD/SMS
SMS OFF-NET (**)	USD/SMS
Valor MB (datos)	USD/MB
Llamada Telefonía Fija (**)	USD/min
Otros Servicios	

El contrato incluye permanencia mínima:

SI ☐NO ☐

Beneficios por permanencia mínima

Información Adicional:

Sitio web para consulta de Cobertura:	www.prestador.com/cobertura
Sitio web para consulta de Índices de Calidad	www.prestador.com/calidad
Sitio web para consulta de tarifas de otros servicios que ofrece el prestador	www.prestador.com/tarifas-servicios

Se debe adjuntar al presente contrato el listado de tarifas aplicables para LDI, en caso que aplique.

Notas:

* Las tarifas no incluyen impuestos de ley

** Las tarifas incluyen cargos de interconexión

(Prestador)

(Abonado/suscriptor)

Anexo 1e**SERVICIOS DE VALOR AGREGADO**

Fecha de suscripción del Anexo: de de 20.....

Nombre del Plan:

Modalidad de pago:

Prepago:

Pospago:

El contrato incluye permanencia mínima:

SI

NO

TIEMPO:

Beneficios por permanencia mínima

Tipo de servicios:

	SI	NO
Contenidos informativos, de difusión, imágenes, entre otros,		
Envío de información de datos (aplicaciones machine-to-machine)		
Envío de información de datos (georreferenciación)		
Envío de información de datos (localización)		
Envío de información de datos (telemetría)		
Servicios mediante SMS Premium		
Auditexto		
Sistema de Pago y transacciones de dinero electrónico (SDE)		
Otros servicios		

Tarifas de los servicios (*):

Especificar las tarifas por cada servicio.

Contenidos informativos, de difusión, imágenes, entre otros,		USD/evento
Envío de información de datos (aplicaciones machine-to-machine)		USD/evento
Envío de información de datos (georreferenciación)		USD/evento
Envío de información de datos (localización)		USD/evento
Envío de información de datos (telemetría)		USD/evento
Auditexto		USD/evento
Sistema de Pago y transacciones de dinero electrónico (SDE)		USD/evento
Otros Servicios		

Información Adicional:

Sitio para consulta de tarifas de otros servicios que ofrece el prestador	www.prestador.com/tarifas-servicios
Plazo para instalar/activar el servicio (horas, días)	

Notas:

- * Las tarifas no incluyen impuestos de ley.

(Prestador)

(Abonado/suscriptor)

Anexo 1f
SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

Fecha de suscripción del Anexo: de de 20.....

Nombre del Plan:

Red de Acceso:

Par de Cobre	
Coaxial	
Otros	

Fibra óptica	
Inalámbrico	
Otros	

Tipo de cuenta:

Residencial	
Cibercafé	

Corporativo	
Otros tipos	

Velocidad (kbps) (Si existe velocidad máxima para acceso a Internet en servidores internacionales y a través del NAP local, se debe especificar):

Comercial de bajada	
Mínima efectiva de bajada	

Comercial de subida	
Mínima efectiva subida	

Nivel de Compartición (1:1, 2:1, 4:1, 8:4)

--

El contrato incluye permanencia mínima:

SI ☐ NO ☐ TIEMPO:

Beneficios por permanencia mínima

--

Servicios adicionales que se ofrece:

	SI	NO	Descripción:
Cuentas de Correo Electrónico			Cuentas, capacidad en el servidor por cuenta (MB)
Otros servicios			

Tarifas (*):

Valores a pagar por una sola vez:

Valor instalación

	USD
--	-----

Plazo para instalar/activar el servicio (horas, días)

--

Valores pago mensual:

	Valor (USD)
Valor mensual	
Valor otros servicios	
Valor total	

Detalle otros valores:

Ítem	Valor (USD)
Otros servicios	
Otros Servicios	
Total Otros Valores	

Sitio web para consulta de tarifas:

www.prestador.com/tarifas
--

Sitio web consulta calidad del servicio:

www.prestador.com/calidad
--

Notas:

* Las tarifas no incluyen impuestos de ley

(Prestador)

(Abonado/suscriptor)

Anexo 1g
SERVICIO TRONCALIZADO

Fecha de suscripción del Anexo: de de 20....

Nombre del Plan:

Modalidad de servicio:

Digital:

Analógico:

Número de Equipos/Terminales contratados:

Digitales:

Analógicos:

El contrato incluye permanencia mínima:

SI

NO

TIEMPO

Beneficios por permanencia mínima

Servicios adicionales que se ofrece:

Detallar Servicios

Detallar Servicios

Detallar Servicios

Detallar Servicios

Tarifas (*):

Valores a pagar por una sola vez:

Valor instalación/configuración

USD

Plazo para instalar/activar el servicio (horas, días)

Valores pago mensual:

Valor (USD)

Valor mensual	
Valores otros servicios	
Valor total	

Detalle de Otros Valores:

Item	Valor (USD)
Otro:	
Total Otros Valores:	

Sitio WEB para consulta de Cobertura:

www.prestador.com/cobertura

Sitio web para consulta de la calidad:

www.prestador.com/calidad

Sitio web para consulta de tarifas:

www.prestador.com/tarifas

Notas:

* Las tarifas no incluyen impuestos de ley

(Prestador)

(Abonado/suscriptor)

Anexo 1h**SERVICIO COMUNAL**

Fecha de suscripción del Anexo: de de 20.....

Nombre del Plan:

Modalidad de prestación:

Digital: ☐Analógico: ☐

Número de Equipos/Terminalas contratados:

Digitales: ☐Analógicos: ☐

El contrato incluye permanencia mínima:

SI ☐NO ☐

Beneficios por permanencia mínima

Servicios adicionales que se ofrece:

Detallar Servicios

Detallar Servicios

Detallar Servicios

Detallar Servicios

Tarifas (*):

Valores a pagar por una sola vez:

Valor instalación/configuración

 USD

Plazo para instalar/activar el servicio (horas, días)

Valores pago mensual:

Valor (USD)

Valor mensual	
Otros Valores	
Valor total	

Detalle de Otros Valores:

Ítem	Valor (USD)
Alm. Servicio	
Otros Servicios	
Total Otros Valores:	

Plazo para instalación/Configuración del Servicio (días):

Sitio WEB para consulta de Cobertura:

www.prestador.com/cobertura

Sitio web para consulta de Indicadores de Calidad

www.prestador.com/calidad

Sitio web para consulta de tarifas:

www.prestador.com/tarifas**Notas:**

* Las tarifas no incluyen impuestos de ley

(Prestador)

(Abonado/suscriptor)

Anexo 1i
SERVICIO DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN
Fecha de suscripción del Anexo: de de 20....

Nombre del Plan:

--

Modalidad de prestación:

Cable Físico	☐	Televisión Codificada terrestre	☐
Televisión Codificada Satelital (DTH/DBS)	☐		

Número de canales incluidos en el plan:

Video (nacionales)	☐	Video (internacionales)	☐	Audio	☐
--------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------------	-------	--------------------------

Detalle de los canales incluidos en el plan contratado.

Puntos de Servicio Adicionales:

Incluye Puntos adicionales	SI ☐	NO ☐
Número de Puntos adicionales		

El contrato incluye permanencia mínima: SI ☐ NO ☐

Beneficios por permanencia mínima

--

Servicios adicionales que se ofrece:

Detallar Servicios	Detallar Servicio
Detallar Servicios	Detallar Servicios

Tarifas (*):

Valores a pagar por una sola vez:

Valor instalación/configuración		USD
---------------------------------	----------------------	-----

Plazo para instalar/activar el servicio (horas, días)	
---	----------------------

Valores pago mensual:

	Valor (USD)
Valor mensual	
Otros Valores	
Valor total	

Detalle de Otros Valores:

Ítem	Valor (USD)
Otros Servicios	
Otros Servicios	
Total Otros Valores:	

Sitio web para consulta de tarifas:

www.prestador.com/tarifas

Sitio web para consulta de Indicadores de Calidad:

www.prestador.com/calidad

Notas:

* Las tarifas no incluyen impuestos de ley

(Prestador)

(Abonado/suscriptor)

Anexo 1j
SERVICIO PORTADOR

Fecha de suscripción del Anexo: de de 20.....

El contrato incluye permanencia mínima: SI ☐ NO ☐ TIEMPO:

Beneficios por permanencia mínima

Enlaces Nacionales:

No.	Descripción de enlace	Medio de transmisión	Velocidad de transmisión (kbps)	Compartición

Enlaces Internacionales:

No.	Descripción de enlace	Medio de transmisión	Velocidad de transmisión (kbps)	Compartición

Servicios adicionales que se ofrece:

Especificar Especifica:

Tarifas (*):

Valores a pagar por una sola vez:

Valor instalación/Configuración USD

Plazo para instalar/activar el servicio (horas, días)

Valores pago mensual:

Valor (USD)
Valor mensual
Valores otros servicios

Detalle Otros Valores:

Ítem	Valor (USD)
Otros	
Otros Servicios	

Sitio web para consulta de tarifas:
web para consulta de la calidad del servicio:

www.prestador.com/tarifas
www.prestador.com/calidad

Notas:

* Las tarifas no incluyen impuestos de ley

(Prestador)

(Abonado/suscriptor)

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 Nro. 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 Nro. 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:

- Móvil Avanzado (SMA)
- Móvil Avanzado a través de Operador Móvil Virtual (OMV)
- Telefonía Fija
- Telecomunicaciones por satélite
- Valor Agregado
- Acceso a internet
- Troncalizados
- Comunales
- Audio y video por suscripción
- Portador

Las Condiciones del/los servicio(s) que el abonado va a contratar se encuentran detalladas en el Anexo N° 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:

Si... ☐ No... ☐

4) CLÁUSULA CUARTA.- Permanencia mínima:

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

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 o electrónicos al prestador, con por lo menos quince (15) días de anticipación, para cuyo efecto deberá proceder a cancelar los servicios efectivamente prestados o por los bienes solicitados y recibidos, hasta la terminación del contrato.

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
- Débito automático cuenta de ahorro o corriente
- Pago en ventanilla de locales autorizados
- Débito con tarjeta de crédito
- Transferencia vía medios electrónicos

SI	NO
☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐

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 SEPTIMA.- 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 autorizados; 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:

Para la atención de reclamos NO resueltos por el prestador, el abonado también podrá presentar sus denuncias y reclamos ante la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) por cualquiera de los siguientes canales de atención:

- Atención presencial: Oficinas de las Coordinaciones Zonales de la ARCOTEL.
- PBX-Directo Matriz, Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas.
- Call Center (llamadas gratuitas al número 1800-567567).
- Correo Tradicional (Oficios).
- Página web de la ARCOTEL y la página <http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osTicket/>

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

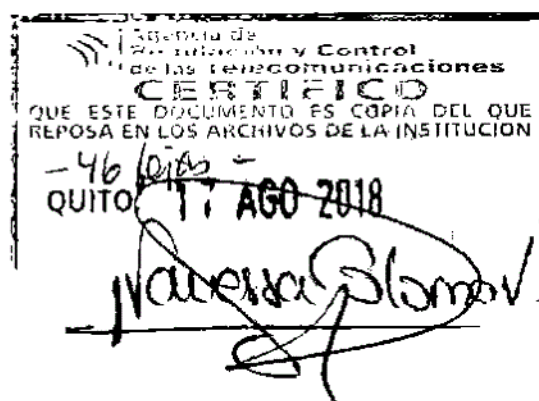
☐

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

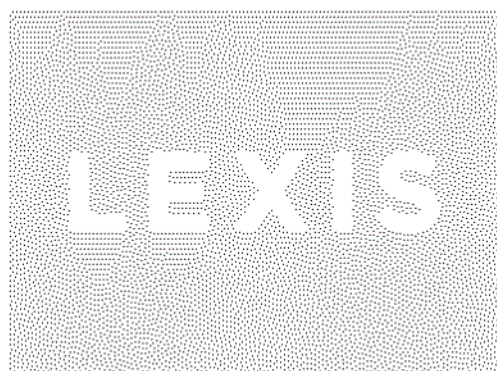
El abonado acepta el presente contrato con sus términos y condiciones y demás documentos anexos para lo cual deja constancia de lo anterior y firman junto con (*nombre del prestador del servicio*) en tres ejemplares del mismo tenor, en la ciudad de..... a los días del mes dedel año

Firman las partes:

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



LEXIS FINDER®



LEXIS FINDER®

