



FACULTAD DE DERECHO

**MECANISMOS JURÍDICOS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y USUARIO
DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL EN EL ECUADOR**

Trabajo de Titulación presentado en conformidad a los requisitos
establecidos para optar por el título de
Abogado de los Tribunales y Juzgados de la República

Profesora Guía
Dra. María José Troya

Autora
María Eugenia Molina Osorio

Año
2014

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con la estudiante, orientando sus conocimientos para un adecuado desarrollo del tema escogido, y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.”

María José Troya

Abogada

C.C.: 170498914-2

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes”.

María Eugenia Molina

C.C.: 172183505-4

AGRADECIMIENTOS

Este trabajo no pudo ser posible sin la bendición de Dios y de mi amado Virgilio Osorio. Sin lugar a dudas, debo agradecer a mi padre Dr. Mario Molina, quien con su conocimiento y entrega se convirtió en una guía incondicional. Agradezco la Dra. Grace Ordóñez que con su profesionalismo me ilustro; y me enseñó a defender al usuario; a mi adorada Dirección Nacional Jurídica de Telecomunicaciones; y a la Superintendencia de Telecomunicaciones que con su cuerpo especializado y técnico sin reparos me facilitó toda la información que le fue requerida. Agradezco a la Dra. María José Troya que con su paciencia y amor al consumidor, a lo largo de la realización de esta investigación me guío paso a paso.

DEDICATORIA

A Dios, a la Virgen y a Virgilio Osorio que desde el cielo me iluminan; a mi adorada madre Rosa Osorio que con su amor fue muy tolerante y un pilar incondicional en este proceso; a mi padre Dr. Mario Molina, a mi hermano Mario David, a mis abuelitos Vicente y Fanny; en especial este trabajo es dedicado a todos los usuarios del Servicio Móvil Avanzado; quienes fueron mi inspiración.

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo, analizar los mecanismos jurídicos para la defensa de los derechos del consumidor y usuario de los servicios de telefonía móvil en el Ecuador existentes en la normativa vigente; con la finalidad de establecer que mecanismo es el más efectivo para la defensa del usuario, para alcanzar este objetivo se ha desarrollado cuatro capítulos, que a continuación serán descritos:

En el primer capítulo, se realizan precisiones respecto de las definiciones de usuario y consumidores; para así determinar de forma clara el concepto de usuario del servicio de telefonía móvil y operadora; posteriormente en este capítulo se efectúa un detalle de los derechos y obligaciones de los usuarios del servicio de telefonía móvil y de las operadoras que prestan este servicio.

Posteriormente el segundo capítulo expone a los organismos de control, administración, regulación en el sector de las telecomunicaciones en el Ecuador, y; a los organismos de defensa de los consumidores y usuarios.

El siguiente capítulo, por su parte estudia porcentajes de resultados a encuestas realizadas a usuarios de este servicio; y, trata sobre las principales causas de reclamos de los usuarios del servicio de telefonía móvil y los mecanismos jurídicos de defensa que tienen los usuarios para reclamar sus derechos, para concluir, se realiza un análisis de estos mecanismos por medio de parámetros supranacionales; y así determinar cuál es el más efectivo para el usuario.

Para finalizar, el cuarto capítulo contiene conclusiones y recomendaciones.

ABSTRACT

The present document has a primary object to analyze the juridical mechanisms in order to defend the rights of the users and consumers of the mobile telephonic service in Ecuador in the present standards; with the final object to determine which mechanism is better for the consumer. In order to complete this goal, I develop four major points which I present below.

The first chapter shows details and definitions of users and consumers for the clear understanding of what is a mobile telephonic service and operator user. Also, this chapter explains with details the rights and obligations of the mobile telephonic service users and the operators who provide this service.

The second chapter exposes the Control, Administration, and Regulation organisms of telecommunications in Ecuador. Also, describes the Defense organisms of consumers and users.

The next chapter, studies percentages of surveys made to the customers of this service and its major point of claim. As well, it mentions the juridical mechanisms of defense for the users in order to claim their rights. In conclusion, it makes an extend analysis of these mechanism using supranational parameters to confirm the better process for the user.

Finally, the last chapter contains conclusions and recommendations.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
1 CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES	2
1.1 DEFINICIÓN DE CONSUMIDOR	2
1.2 DEFINICIÓN DE USUARIO	3
1.3 SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA)	4
1.4 DEFINICIÓN DE USUARIO DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO	8
1.5 DEFINICIÓN DE PRESTADOR DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO	12
1.6 DERECHOS DEL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES	13
1.6.1 Derecho de acceso al servicio	14
1.6.2 Derecho de libertad de contratación	14
1.6.3 Derecho del usuario a ser informado, respecto de los valores cobrados (detalle, por minuto y fracción)	15
1.6.4 Derecho a acceder a información de las promociones	16
1.6.5 Derecho a terminar unilateralmente el contrato de prestación del SMA	17
1.6.6 Derecho a interponer reclamos	17
1.6.7 Derecho a la portabilidad numérica	18
1.6.8 Derecho a realizar recargas y a la acumulación de saldos	18
1.7 OBLIGACIONES DEL USUARIO	19
1.7.1 Cumplir con los términos del contrato de prestación de servicios	19
1.7.2 Pagar la prestación del SMA	20
1.7.3 Empadronamiento de abonados	20
1.7.4 Deberes generales de los usuarios del SMA	21
1.8 OBLIGACIONES DE LA PRESTADORA CON EL USUARIO	22
1.8.1 Permitir el acceso a números de emergencia	22
1.8.2 Atención y recepción de quejas	22
1.8.3 Contratos para la prestación de servicios con los Clientes	23
1.8.4 Prestación de los Servicios Concesionados	24
1.8.5 Compensación al usuario	24
1.8.6 Confidencialidad de la información	25
1.8.7 Publicación de los planes tarifarios	25
1.8.8 Secreto de las telecomunicaciones	26
1.8.9 Cobro de tarifas justas	26
1.9 DERECHOS DE LAS PRESTADORAS DEL SMA	27
1.10 OPERADORAS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO EN EL ECUADOR	28

1.10.1 Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. (CONECEL)	28
1.10.2 OTECEL S.A.....	29
1.10.3 CNT EP (Corporación Nacional de Telecomunicaciones)	29

2 CAPÍTULO II: BREVE HISTORIA DE LOS ORGANISMOS ESTATALES DE CONTROL, REGULACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES EN EL ECUADOR

32

2.1 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES (SUPERTEL)	33
2.1.1 Funciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones	34
2.2 SECRETARIA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES	35
2.2.1 Competencias de la Secretaria Nacional de Telecomunicaciones (SENATEL).....	36
2.3 CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL)	38
2.3.1 Integración del Consejo Nacional de Telecomunicaciones	38
2.3.2 Competencias del Consejo Nacional de Telecomunicaciones	39
2.4 MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN (MINTEL).....	41
2.5 ORGANISMOS DE ESTATALES Y NO GUBERNAMENTALES DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.....	42
2.5.1 Defensoría del Pueblo	42
2.5.2 Funciones de la Defensoría del Pueblo	43
2.5.3 Antecedentes históricos de las Asociaciones de Consumidores, Federaciones, Organizaciones No Gubernamentales	43
2.5.4 Asociación de Consumidores	46
2.5.4.1 Requisitos para formar una Asociación	49
2.5.4.2 Objetivos de las Asociaciones.....	53
2.5.5 Principales Asociaciones, Federaciones y Organizaciones No Gubernamentales	54
2.5.5.1 Asociación de Consumidores de Pichincha	54
2.5.5.2 Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios	54

3	CAPÍTULO III: CUADRO ESTADÍSTICO DE LAS PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS A LAS OPERADORAS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO POR PARTE LOS USUARIOS	57
3.1	MECANISMOS JURÍDICOS DE DEFENSA DE LOS DERECHOS Y QUEJAS DE LOS USUARIOS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO O TELEFONÍA MÓVIL EN EL ECUADOR	58
3.2	LA QUEJA EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	59
3.2.1	Definición y clases de quejas.....	60
3.2.2	Procedimiento de quejas de usuarios de Servicio Móvil Avanzado ante la Defensoría del Pueblo.....	61
3.2.2.1	Contenido de la queja	61
3.2.2.2	Admisibilidad de la queja.....	62
3.2.2.3	Notificación a la operadora y contestación.....	62
3.2.2.4	Investigación de la queja.....	62
3.2.2.5	Emisión de la Resolución	64
3.2.2.6	Apelación de la Resolución	64
3.2.3	Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Defensoría del Pueblo y la Superintendencia de Telecomunicaciones	65
3.3	LA QUEJA EN LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES	67
3.3.1	Procedimiento para atender reclamos, denuncias y sugerencias en la Superintendencia de Telecomunicaciones	67
3.3.2	Canales de recepción y atención de reclamos.....	68
3.3.3	Contenido de la denuncia, queja o reclamo	68
3.3.4	Procedimiento recepción y análisis de la queja	69
3.3.5	Procedimiento Sancionador en la Superintendencia de Telecomunicaciones	70
3.3.5.1	Procedimiento Administrativo Sancionador de la SUPERTEL	72
3.3.5.2	Etapas de investigación	73
3.3.5.3	Etapas de sustanciación	74
3.3.5.4	Etapas de Resolución	75
3.3.5.5	Impugnación de la Resolución	76
3.3.5.6	Etapas de Ejecución	77
3.3.6	Procedimiento Contractual Sancionador.....	77
3.3.6.1	Etapas de sustanciación	78
3.3.6.2	Etapas de prueba.....	78
3.3.7	Etapas de Alegatos.....	79
3.3.7.1	Etapas de Resolución	79
3.3.7.2	Notificación al usuario	80

3.3.7.3	Sanciones en la Superintendencia de Telecomunicaciones.....	80
3.4	PROCESO JUDICIAL ANTE EL JUEZ DE CONTRAVENCIONES	82
3.4.1	Competencia.....	82
3.4.2	La Denuncia.....	83
3.4.3	La acusación particular	86
3.4.4	Procedimiento para reclamos, daños y perjuicios.....	88
3.4.5	Sanción.....	89
3.5	DAÑOS Y PERJUICIOS	89
3.5.1	Competencia.....	90
3.5.2	Procedimiento	91
3.5.3	Apelación General	91
3.6	NORMAS Y DIRECTRICES SUPRANACIONALES QUE ESTABLECEN PARÁMETROS AL ECUADOR PARA LA ATENCIÓN LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS REALIZADAS POR LOS USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES Y CONSUMIDORES	91
3.7	COMPARACIÓN ENTRE LOS MECANISMOS JURÍDICOS EXISTENTES PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIOS MÓVIL AVANZADO	93
3.8	INFORME DE ENCUESTAS	102
3.8.1	Calculo de la muestra	102
3.8.2	Cuestionario de las encuestas.....	104
3.8.3	Resultados de las encuestas	105
3.8.4	Conclusión encuestas.....	109
3.9	PROPUESTA	109
4	CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	113
4.1	CONCLUSIONES.....	113
4.2	RECOMENDACIONES	114
	REFERENCIAS	116
	ANEXOS	122

INTRODUCCIÓN

En el Ecuador existen alrededor de 16'000.000 de usuarios del Servicio de Telefonía Móvil (SMA), esto de acuerdo a datos proporcionados por la Superintendencia de Telecomunicaciones en el año 2013; sin lugar a dudas esta cifra es significativa, puesto que en el último censo realizado en el año 2010 por el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos INEC, en nuestro país existen 14'483.499 habitantes, es decir que comparando el número de usuarios del SMA y el número de habitantes, se podría considerar que cada ciudadano ecuatoriano es un usuario del Servicio de Telefonía Móvil.

Por otra parte es de conocimiento público que los usuarios de este servicio, se ven afectados por varias causas como, información inoportuna, incompleta, inadecuada errónea de las promociones; las condiciones de contratación no son claras y precisas, las operadoras no brindan una publicidad veraz respecto de la venta de productos; y, los planes de capacitación al consumidor son inexistentes; por esta razón existe la siguiente interrogante: ¿Cuántos ecuatorianos han sido capaces de reclamar un servicio deficiente?.

En el Ecuador existen varios Mecanismos Jurídicos, para la defensa de los derechos de los usuarios del Servicio de Telefonía Móvil, entre estos tenemos a la queja interpuesta en la Defensoría del Pueblo; al reclamo, queja y denuncia que pueden ser presentadas en la Superintendencia de Telecomunicaciones; y, a la acusación particular interpuesta ante el Juez de Contravenciones; sin embargo a pesar de existir estos mecanismos, gran parte de la ciudadanía desconoce la forma de aplicarlos y su alcance. Por esta razón, es menester del abogado ecuatoriano poseer pleno conocimiento de estos Mecanismos; y; por otro lado es un derecho constitucional de los ciudadanos ecuatorianos conocer la vigencia y aplicación de los mismos.

1 CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

1.1 DEFINICIÓN DE CONSUMIDOR

La concepción que cita la Real Academia Española de la Lengua, respecto del Consumidor es: “La persona que compra productos de consumo” (Real Academia de la Lengua, s.f.).

Por otro lado, el Diccionario Jurídico Omeba define al consumidor como: “quien adquiere o utiliza o disfruta bienes o servicios, que ya por este acto se extraen del mercado y se destinan a un uso familiar, privado o doméstico”.

Para el tratadista, peruano Julio Baltazar Durand el consumidor es “el individuo dentro de la sociedad, que pretende satisfacer sus necesidades a través de su relación con la empresa, que consume productos o bienes que se ofrecen en el mercado”. (Durand, 2010, p. 36).

Nuestra legislación define al consumidor como: “(...) toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello.” (Artículo 2, Ley Orgánica de Defensa al Consumidor).

En este contexto, se puede entender como consumidor a toda persona natural y/o jurídica, que adquiere bienes o servicios para su uso y disfrute, con la finalidad de satisfacer sus necesidades o las de su entorno. Cabe recalcar que de acuerdo al artículo 1 del Reglamento a la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, si la persona adquiere el bien o servicio para comercializar, y añade algún valor con fines de lucro, no será considerada como consumidor, ya que no usa ni disfruta el bien o servicio, para sí mismo, lo utiliza para revender y obtener un beneficio personal.

Caso singular es realizado por los operadores de reventa de los servicios de telecomunicaciones, quienes a través de contratos de reventa se convierten en proveedores de servicio público dejando de ser consumidores y ofertar los productos con un valor adicional de ganancia y/o lucro para su beneficio personal y del operador original, coincidiendo esta apreciación con la definición citada.

1.2 DEFINICIÓN DE USUARIO

La doctrina y la historia (Araujo, 2003, p. 237), señala que el usuario aparece con la expansión de los servicios públicos.

Entiéndase como servicio público a la “actividad administrativa, básicamente industrial o comercial, actividad o función del poder político la cual se tiende a alcanzar cometidos o funciones del Estado, en la especie, de bienestar y progreso social acciones que (...) resultan indispensables para la buena vida común”. (Samaniego, 1999, pp. 70-17).

Es así que desde el año 1930 el término usuario se relacionó con aquellas personas que usaban un servicio público.

La tratadista Mariola Rodríguez Font define al usuario como, “un sujeto de derecho que se beneficia de un servicio, una prestación, siendo la satisfacción de sus intereses un compromiso para su prestador”. (Font, 2010, p. 832).

Enrique Rivero Ysern conceptualiza al usuario como el “(...) consumidor de bienes y servicios cuyos problemas, necesidades y aspiraciones coinciden con otros consumidores (...)”, (Rivero, s.f.).

Se debe indicar que conforme a lo previsto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor la definición de usuario corresponde a la de consumidor, por lo tanto es más restringida que la definición de la doctrina.

1.3 SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA)

En el Ecuador las telecomunicaciones tienen un papel trascendental dentro de la economía, ya que influyen directamente a la sociedad, por ser un servicio público estratégico considerado como necesario para los ciudadanos. Esta es una de las razones para que las telecomunicaciones se encuentren dentro de la clasificación de los sectores estratégicos, siendo el Estado el encargado de la regulación, administración, control y gestión de dicho servicio (Constitución de la República del Ecuador, Art. 313).

Dentro de los sectores estratégicos gravitantes en la economía del país y en la satisfacción de las necesidades y requerimientos de la población, se encuentran: el agua potable, la electricidad, el petróleo, el transporte, y las telecomunicaciones; por lo que el Estado es el responsable de la provisión de estos servicios básicos, los mismos que deben proveerse sujetándose a los principios de: continuidad, regularidad, uniformidad, generalidad, obligatoriedad, calidad y eficiencia conforme lo establece el Artículo 314 de la Constitución de la República del Ecuador; estas exigencias y caracteres “integran el sistema jurídico de la prestación y constituyen; obligaciones” (Dromi, 2008, p. 229) para los concesionarios y derechos para los usuarios.

La ley Especial de Telecomunicaciones en su artículo 8 define a los servicios finales de telecomunicaciones como:

“Servicios finales de telecomunicaciones son aquellos servicios de telecomunicación, que proporcionan la capacidad completa para la comunicación entre usuarios, incluidas las funciones del equipo terminal y que generalmente requieren elementos de conmutación.

Forman parte de estos servicios, inicialmente, los siguientes: (...) **telefónico móvil automático, telefónico móvil marítimo** (...)”

El artículo citado, hace referencia a que los servicios de telecomunicaciones deben disponer de la capacidad técnica y física completa; para proporcionar la

intercomunicación continua, permanente, sin interrupción entre los usuarios, y en las que se debe incluir el equipo terminal, es decir el aparato telefónico que esta “conectado a una red de telecomunicaciones para proporcionar acceso a uno o más servicios específicos”. (Artículo 3, Resolución No. TEL-477-16-CONATEL-2012).

Hoy en día la telefonía móvil se sujeta a la disposición citada, con la diferencia de que el equipo móvil puede ser proveído por la operadora, o el usuario, quien tiene el derecho de habilitar el equipo que estime pertinente, de ahí que este segmento de las telecomunicaciones sea considerado como un servicio público, el que debe prestarse de acuerdo a los principios dispuestos en el artículo 314 de la Constitución; con la finalidad de satisfacer el interés general en forma regular y continua, conforme las exigencias de la Constitución, la Ley, los Reglamentos y los Contratos de Concesión.

En el Ecuador, el servicio de telefonía móvil, también denominado Servicio Móvil Avanzado (SMA), lo presta el Estado y las operadoras privadas, pero para que estas puedan desarrollar este servicio, de forma previa deben poseer el denominado “Título Habilitante”, que es un “acto administrativo por medio del cual la Autoridad Nacional Competente de un País Miembro faculta a un proveedor para el suministro de servicios de telecomunicaciones o para la instalación y operación de redes” (Decisión 462 CAN, 1999, p.2).

El “Título Habilitante” se obtiene mediante un contrato de concesión, que debe ser autorizado por el “Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) y celebrado por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones (SENATEL), con una persona natural o jurídica domiciliada en el Ecuador y que tenga capacidad legal, técnica y financiera”; esto en concordancia al artículo 3 del Reglamento para Otorgar Concesiones de los Servicios de Telecomunicaciones (Resolución No 469-19-CONATEL-2001).

El artículo 4 del citado Reglamento establece que, el otorgamiento de concesiones para la prestación de servicios de telecomunicaciones, se

efectuará obligatoriamente por “proceso público competitivo de ofertas o por subasta pública. Los contratos de concesión tendrán una duración máxima de quince (15) años”.

En estos contratos, el Estado delega a las operadoras públicas y privadas la instalación, prestación y explotación del SMA y establece las obligaciones y derechos de la concesionaria. De acuerdo al artículo 3 del mencionado Reglamento y a la Cláusula Ocho punto Uno (8.1) del Contrato de Concesión marco, “el Estado otorga a la Sociedad Concesionaria, la concesión de Frecuencias del Espectro Radioeléctrico”, de acuerdo con la normativa vigente se entiende por frecuencia del espectro, al “(...) recurso natural de propiedad exclusiva del Estado y como tal constituye un bien de dominio público, inalienable e imprescriptible, cuya gestión, administración y control corresponde al Estado” (artículo 2, Ley Especial de Telecomunicaciones).

En virtud de estas disposiciones; las operadoras tienen derecho a prestar los servicios concesionados en todo el territorio ecuatoriano; por lo que el concesionario queda vinculado a las condiciones de suministro del contrato que han sido determinadas por el delegante (Estado), las que son de carácter obligatorio.

El SMA de acuerdo a la Ley Especial de Telecomunicaciones es regulado por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, administrado por la Secretaria Nacional de Telecomunicaciones; y controlado por la Superintendencia de Telecomunicaciones. Es decir con los contratos de concesión para la prestación del SMA, no se pierde la titularidad estatal sobre la actividad o el servicio; y, el carácter de la operadora; de mero delegado, no le otorga la titularidad.

La prestación de servicios móviles en el Ecuador inicia a finales del año 1993, con el ingreso al negocio de telecomunicaciones de las empresas CONECEL S.A. y OTECEL S.A., en su inicio se denominaba a este servicio como

Telefonía Móvil Celular y actualmente es llamado Servicio Móvil Avanzado SMA, con la entrada en vigencia de los Contratos de Concesión que rigen desde el año 2008.

En términos técnicos, el SMA está conformado por dos partes: la red de telecomunicaciones que es una “combinación de una red de estaciones transmisoras-receptoras y una serie de centrales telefónicas que permiten la comunicación entre terminales móviles o entre terminales móviles y teléfonos fijos” (Superintendencia de Telecomunicaciones, “Revista Institucional”, p.15); y los equipos terminales, que permiten el acceso a la red.

La red de telecomunicación del SMA consiste en, una combinación de una red de estaciones transmisoras-receptoras, que son el “conjunto de elementos que permite conexiones entre dos o más puntos definidos para establecer la telecomunicación entre ellos, y a través de la cual se prestan los servicios al público” (MINTIC Colombia, s.f.); y una serie de centrales telefónicas:

“(…) equipos electrónicos que realizan intercomunicaciones de VOZ y AUDIO, dispone de puertos para instalar líneas telefónicas públicas y puertos para conectar teléfonos, establece las conexiones entre las líneas telefónicas públicas con las extensiones telefónicas internas distribuidas en una Edificación, Empresa, Comercio, Hotel, Domicilio o cualquier lugar donde esté instalada una Central Telefónica, red de telefonía y teléfonos.”
(Servicios de Telecomunicaciones, s.f.).

La unión de estos elementos permite la comunicación, entre terminales móviles o entre terminales móviles y fijos.

Por el giro del negocio y los constantes cambios, y desarrollo de las telecomunicaciones, el Estado a través del CONATEL se ha visto obligado a reglamentar este servicio, y ha emitido el Reglamento para la Prestación del

SMA mediante Resolución No. 498-25-CONATEL-2002, lo importante es observar la definición, y en su Art. 3 lo establece como:

“Un servicio final de telecomunicaciones del servicio móvil terrestre, que permite toda transmisión, emisión y recepción de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos, voz, datos o información de cualquier naturaleza”.

Como se puede observar, el SMA trae consigo varios beneficios, ya que incluye a la telefonía móvil, no solo el servicio de voz y envío de mensaje cortos; sino que permite proveer a sus usuarios de acuerdo a sus contratos de concesión los siguientes servicios (Revista Institucional, 2012, p. 13):

- Telefonía móvil y video llamada
- Mensajes cortos
- Internet en el terminal móvil
- Puntos de ventas móviles
- Localización vehicular
- Transmisión de datos

1.4 DEFINICIÓN DE USUARIO DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO

En términos generales se puede entender a los usuarios del SMA como, los sujetos (personas naturales o jurídicas) que acceden a la prestación de este servicio a cambio de un valor. Este servicio sea proveído por una operadora estatal o privada, no es gratuito, tiene su tarifa, fijada y regulada por el CONATEL. Esta tarifa puede ser cancelada antes de obtener el servicio, o posterior a la utilización de este, lo que comúnmente se conoce en el mercado como servicios pre o pos pago.

El usuario de SMA es el individuo que “no explota redes públicas, ni presta servicios de telefonía móvil disponible al público, ni tampoco las revende” (Alfonso, 2010, pp. 57-58).

Usuarios, “son todas aquellas personas que (...) disfrutan, utilizan o se benefician de las facilidades y prestaciones propias de un servicio de telecomunicaciones” (Gómez, 2002, p. 34).

Las definiciones anteriormente citadas, son claras, y precisas, el sujeto que accede al SMA, no puede operar en ninguno de los mercados del servicio; es decir no debe comercializar y tampoco obtener lucro del SMA.

El usuario tiene que utilizar el servicio para su uso y disfrute, con la finalidad de satisfacer sus necesidades. Caso contrario el sujeto que no se ciñe a esta definición, cae en la concepción de revendedor del SMA, de acuerdo a lo definido por el Reglamento de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC) en su artículo 1.

Por otra parte en el Reglamento para los Abonados/Clientes-Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y de Valor Agregado (RACUSTVA) expedido mediante Resolución No. TEL-477-16-CONATEL-2012, se define como usuario del SMA, a la “persona natural o jurídica consumidora de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado”.

Con estas referencias conceptuales es importante revisar las siguientes derivaciones respecto de usuario del SMA:

- a) Abonado.- Es una de las derivaciones del usuario del SMA, se lo distingue porque ha celebrado un contrato de Prestación de Servicio Móvil Avanzado, al hablar de este contrato, nos estamos refiriendo al contrato de adhesión suscrito entre el usuario con un proveedor, que de acuerdo a la normativa vigente es:

“(...) aquel cuyas cláusulas o condiciones han sido establecidas unilateralmente por los prestadores de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado, sin que los

abonados/clientes, para celebrar los hayan discutido su contenido. Independientemente de la modalidad de contratación (prepago o pos pago), las condiciones generales y básicas a ser aplicadas por los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, serán previamente establecidas por el CONATEL.” (Artículo 3, Resolución No. TEL-477-16-CONATEL-2012)

Para el RACUSTVA el abonado es la “persona natural o jurídica, de derecho público o privado que ha celebrado un acuerdo con un prestador de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado determinado para la provisión de dichos servicios”.

En los contratos de Prestación del SMA se define al abonado como: “(...) el contratante de los SERVICIOS cuyos datos de identificación y referencias constan en la Solicitud para la Prestación de los Servicios (...)” (Contrato de Prestación del Servicio Móvil Avanzado OTECEL S.A.).

b) Abonado modalidad pospago.- En este caso de acuerdo al RACUSTVA, el abonado, recibe el servicio contratado y la correspondiente factura mensual remitida por el prestador (operadora), en relación al consumo efectuado de los servicios previamente contratados, y posteriormente realiza el pago de los mismos.

Para el abonado modalidad pospago se presentan dos campos. Primero el abonado debe contratar por medio de un contrato de Prestación de SMA, un plan de voz, mensajes o internet; y realizar su consumo. Segundo realizado el consumo mensual, el abonado después de recibir su factura, efectúa el pago a la operadora.

Es decir existe una figura de reciprocidad comercial, -dando y dando- por un lado el operador brinda el servicio, y por otro el abonado utiliza este servicio, y a cambio obligatoriamente debe cumplir su pago. De no

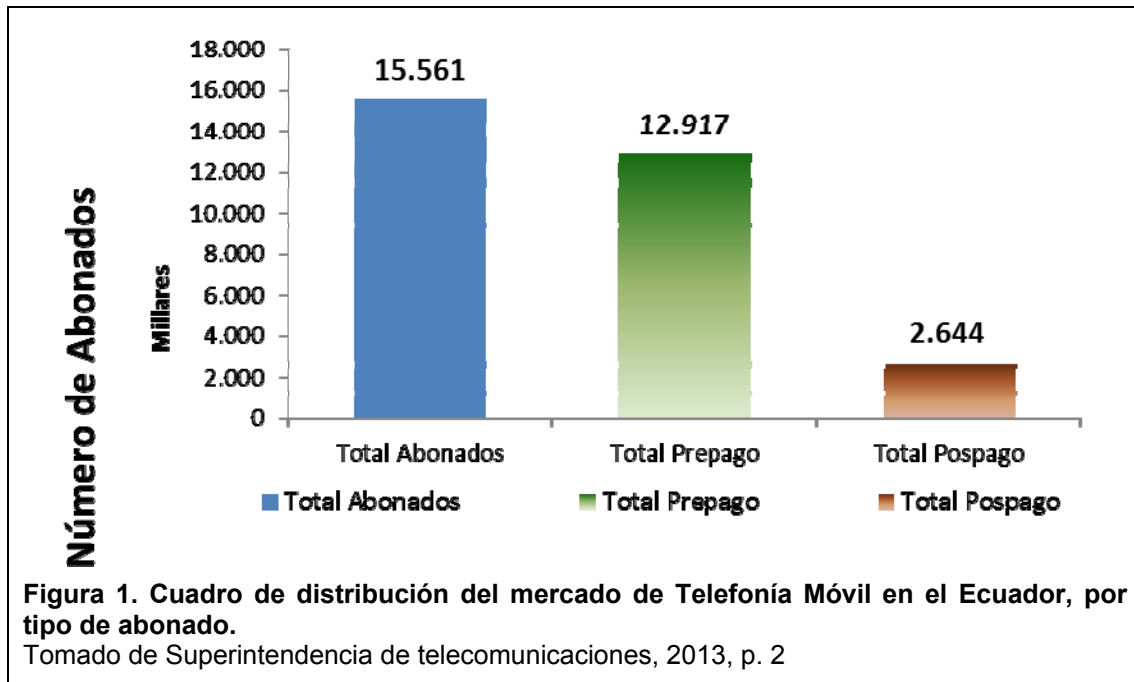
cumplir con su pago el servicio contratado se suspende inmediatamente hasta que se cubra el consumo con el pago respectivo.

- c) Abonado modalidad prepago.- De acuerdo al RACUSTVA el abonado, de forma previa realiza un pago por adelantado de cierta cantidad de dinero al prestador; posteriormente adquiere el derecho a recibir el o los servicios que contrate, por un consumo equivalente al pago que realizó, o de conformidad con las condiciones aplicables a la contratación que efectuó.

En la cotidianidad se considera un abonado modalidad prepago, al usuario que realiza una recarga a su equipo terminal, con la finalidad de recibir un servicio, ya sea este de voz, mensajes o internet. El consumo podrá ser similar respecto del valor de la recarga, y al momento que esta se agote simultáneamente se agotará el servicio contratado.

En este punto es preciso realizar una aclaración conforme lo establecido en el artículo 2 de la LODC y el artículo 1 del Reglamento, en las definiciones de consumidor que constan en estos cuerpos legales, no se establece ni se ampara a todos los usuarios del SMA, puesto que no todos los usuarios que reciben la prestación del servicio lo hacen para uso particular, ya que existe gran parte de usuarios que son empresariales; por otro lado la Ley Especial de Telecomunicaciones y el Reglamento para abonados, clientes y usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y Valor agregado ampara tanto a los usuarios finales como a los empresariales.

En el siguiente cuadro, se podrá observar el número total de abonados existentes hasta el mes de noviembre de 2013 en el Ecuador, y también la totalidad de abonados modalidad prepago y pospago respectivamente.



1.5 DEFINICIÓN DE PRESTADOR DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO

La Decisión 462 de la CAN define al prestador del SMA como, “(...) persona natural o jurídica habilitada por la Autoridad Nacional Competente para el suministro de servicios de telecomunicaciones ofrecidos al público.”

De acuerdo al Reglamento para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado (Resolución No. 498-25-CONATEL-2002), el prestador del SMA es una: “persona natural o jurídica que posee el título habilitante para la prestación del SMA.”

“El prestador es una empresa o una organización empresarial, que por medio de un contrato de concesión explota redes y presta servicios de telecomunicaciones” (Alfonso, 2010, p.55).

El RACUSTVA en su artículo 3, se define al prestador como: “Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado, habilitada legalmente para la prestación y operación de los servicios de telecomunicación eso de valor agregado.”

Para efectos de la prestación del SMA, se entiende por prestador “la persona jurídica, pública o privada que sea responsable de la gestión del SMA en virtud de la concesión otorgada conforme a Ley” (Gómez, 2002, p. 73).

En definitiva, el prestador u operadora de SMA es una persona natural o jurídica, de derecho público o privado, que previa habilitación del Estado, puede explotar las redes y prestar servicios de telecomunicaciones a usuarios.

1.6 DERECHOS DEL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

La Comunidad Andina (CAN), el 1 de junio de 1999 emitió la Decisión No. 462, esta norma andina reconoce el derecho de los usuarios “(...) a un trato igualitario, no discriminatorio, con libre elección del proveedor de servicios y conocimiento de tarifas” (Universidad de los Andes, 2008, p. 64).

El ordenamiento jurídico vigente en el Ecuador establece los derechos de los usuarios; de esta manera, resulta imprescindible enunciar los mismos. Inicialmente revisaremos lo dispuesto en la Constitución de la República del Ecuador del año 2008, así vemos que en su Sección IX claramente se desarrolla los derechos generales de los usuarios y consumidores, en su artículo 52 dispone:

“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.”

Se precisa en esta disposición, el derecho al uso de los servicios y se establece que los prestadores, deben contar con los medios adecuados y poner la debida diligencia con la finalidad de que el servicio cumpla con los requisitos que la ley y la ciudadanía requiere; estas exigencias se ven replicadas en el artículo 314 de la Constitución de la República del Ecuador; en el que el Estado se responsabiliza de la provisión de servicios públicos; los mismos que deben proveerse en base a los principios de: continuidad,

regularidad, uniformidad, generalidad, obligatoriedad, calidad y eficiencia; estas exigencias y caracteres “integran el sistema jurídico de la prestación y constituyen; obligaciones” (Dromi, 2008, p. 229) para los concesionarios y derechos para los usuarios.

Sin embargo para comprender de forma específica los derechos de los usuarios del SMA es necesario, recurrir a cuerpos legales específicos como son la Ley Especial de Telecomunicaciones, el Reglamento para los Abonados y los contratos de Concesión celebrados entre el Estado y la operadoras móviles.

1.6.1 Derecho de acceso al servicio

La persona natural o jurídica, que requiera el servicio tiene el derecho de acceso al mismo sin restricción alguna, toda vez que las concesionarias del SMA al prestar un servicio público el mismo debe estar regido por los principios de igualdad de oportunidades respecto de sus destinatarios, de flexibilidad y adaptabilidad; tienen la obligación de garantizar que el servicio sea universal y cubra con todas las necesidades que los usuarios requieren; y a ello deben estar orientados la totalidad de sus esfuerzos y recursos. “Por ello resulta de suma importancia asegurar el acceso de los habitantes de la Nación a los servicios esenciales de telecomunicaciones, sin importar sus circunstancias económicas, localización geográfica o limitaciones físicas” (Enterria, 1993, p. 63); los servicios deben prestarse conforme los parámetros de calidad establecidos en la legislación aplicable y el contrato concesión.

1.6.2 Derecho de libertad de contratación

El usuario puede, contratar y activar el servicio con la operadora que elija, y el plan que más le convenga a sus intereses, pero este no puede estar condicionado a mecanismos de renovación automática y ventas atadas, este derecho se encuentra en el artículo 14, número 14.3 del RACUSTVA.

De forma preliminar, de acuerdo al artículo 15 ibidem, el usuario tiene derecho a conocer las condiciones de contratación previa a su aceptación. El contrato suscrito entre el usuario y el operador debe ser idóneo, claro, y preciso para asegurar el conocimiento y la comprobación de todo lo relativo a la naturaleza, condiciones, características y utilidad del servicio. Por lo que, lo concerniente a cláusulas abusivas en los contratos de adhesión quedan totalmente prohibidas, de conformidad con lo establecido en artículo 43 de la LODC, ya que estas condiciones van en contra de la buena fe, porque causan un desequilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, perjudicando principalmente al usuario; por esta razón serán consideradas nulas y no producirán efecto alguno.

Por lo tanto el servicio deberá ser prestado conforme las condiciones contenidas en el contrato las mismas que no pueden ser modificadas unilateralmente por la operadora sin consentimiento del usuario; así lo establece el numeral 16.5, del artículo 16 del RACUSTVA que dice, serán de igual forma “nulos y no tienen ningún valor”.

Además el usuario puede seleccionar la marca, modelo y clase del equipo terminal, en el que recibirá los servicios que contrate con la operadora.

1.6.3 Derecho del usuario a ser informado, respecto de los valores cobrados (detalle, por minuto y fracción)

El usuario tiene el derecho a conocer lo que consume, que es lo que paga y por qué lo paga. En este contexto la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su artículo 21 ordena, la obligación del proveedor de “entregar al consumidor, una factura que documente el negocio realizado” y el artículo 91 especifica que la facturación se “realizará por el tiempo real de uso, expresado en minutos y segundos”.

Para que el usuario acceda a este derecho existen ciertas consideraciones de acuerdo al RACUSTVA como son: para la facturación detallada respecto de los

servicios contratados para los clientes de la modalidad pospago, es necesario una solicitud expresa y previa al prestador de servicios; para los abonados/clientes de la modalidad prepago, tendrán derecho a recibir no una factura, sino el detalle de sus consumos, de igual forma previa solicitud expresa al prestador de servicios.

Este derecho tiene vinculación con el **acceso gratuito e ilimitado a consulta de saldos**, ya que el usuario por medio de un mensaje o comunicación con la operadora puede conocer el estado de su consumo tanto de datos, como de llamadas.

1.6.4 Derecho a acceder a información de las promociones

El artículo 15, número 15.1 del citado Reglamento establece que: “los usuarios tienen derecho a acceder a información veraz, clara, eficaz y adecuada sobre las condiciones técnicas, jurídicas, económicas y comerciales”, de igual manera en el artículo 29, número 29.4, del mismo cuerpo reglamentario se dispone que la concesionaria deberá “incluir en su página web el detalle de las características técnicas, económicas, comerciales, tarifarias legales, respecto a todos los servicios que puedan ser provistos (...)”, tal como se desprende de los artículos mencionados, la obligación de la operadora de publicar todo lo respecto a promociones, con la finalidad de que el usuario pueda disponer de las mismas y elegir la que le sea más conveniente; por otra parte también debe publicar las condiciones bajo las cuales rigen dichas promociones.

El usuario tiene el derecho a ser informado por la operadora si al momento de adquirir un equipo, este se encuentra dentro de un paquete promocional y si las condiciones del servicio son especiales ya que los usuarios de cualquier modalidad de prestación, tienen derecho a conocer composición y condiciones del plan tarifario, con la finalidad de que no excedan los techos tarifarios y estén de acuerdo con los criterios de fijación del Contrato de Concesión.

1.6.5 Derecho a terminar unilateralmente el contrato de prestación del SMA

El usuario por su voluntad puede dar por terminado el contrato suscrito con la operadora en cualquier tiempo, para este efecto de acuerdo a lo determinado en el RACUSTVA, el usuario debe cumplir con dos requisitos: el primero es el de notificar su decisión de terminar el contrato a la operadora por lo menos con 15 días de anticipación; y el segundo es que dicha decisión debe ser por escrito. Por la terminación del contrato el usuario no está obligado a cancelar multas, ni penalidades o recargos; lo que el usuario debe cancelar son aquellos valores pendientes por servicios o por el equipo terminal; esto concuerda con lo previsto en el artículo 4 de la LODC.

1.6.6 Derecho a interponer reclamos

De acuerdo al artículo 18, número 18.1 del RACUSTVA, el usuario posee el derecho de presentar quejas o reclamos a los operadores del SMA, por aspectos que tengan que ver con la prestación del servicio de forma gratuita, este derecho es de carácter universal.

Los reclamos no solo podrán ser interpuestos ante la operadora, sino también ante las autoridades competentes como: Defensoría del Pueblo, Jueces de Contravenciones y Superintendencia de Telecomunicaciones.

La operadora tiene la obligación de implementar un mecanismo por medio del cual se facilite al usuario la información y consulta para la tramitación de las peticiones, reclamos y quejas, los mecanismos deberán ser los siguientes medios: “página web, por medio de consultas telefónicas y presencialmente en los centros de atención al usuario” (Artículo 18, número 18.5. RACUSTVA).

1.6.7 Derecho a la portabilidad numérica

Como dice Alfonso Olga Lucía, los números telefónicos son portables, cuando el usuario que cambia de lugar o de operador, puede llevarlo o transportarlo a su nueva operadora o su nueva localización geográfica (Alfonso, 2010, pp. 152-154). Lo que esta paráfrasis quiere decir es que, el usuario tiene el derecho de conservar y mantener su número telefónico en su nueva ubicación o con su nuevo operador, con la finalidad de seguir recibiendo las llamadas a través del mismo número.

El usuario ecuatoriano de telecomunicaciones, por medio del Mandato Constituyente No. 10, promulgado por la Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, el 23 de mayo de 2008, posee el derecho de mantener o conservar su número telefónico, a pesar de que cambie la prestación del servicio a otra operadora, este derecho afianza la libertad de contratación que tiene el usuario de contratar con el operador que más le convenga.

Por otra parte, en el Reglamento de Portabilidad Numérica aprobado mediante Resolución 448-19-CONATEL-2008, de 18 de septiembre de 2008, se establecen todos los pasos a seguir por parte del usuario para que este derecho se haga efectivo y por otra parte todas las obligaciones que las operadoras deben cumplir.

1.6.8 Derecho a realizar recargas y a la acumulación de saldos

El RACUSTVA establece en su artículo 33, números 33.1, 33.2 y 33.3, el derecho que poseen los usuarios a realizar recargas por medio de tarjetas, pines, transferencias de saldos, electrónicas, automáticas, online, entre otros.

Por otro lado, en los Contratos de Concesión en la cláusula 41.4, se considera el derecho de los usuarios a acumular los saldos que no fueren utilizados en sus planes tarifarios.

Mientras la línea se mantenga activa la vigencia de la recarga será ilimitada sin importar el valor de la misma y sus valores podrán ser utilizados por los abonados, clientes y usuarios del SMA.

Cuando el usuario, cliente o abonado realiza la recarga a su terminal móvil, contrata con la operadora un plan tarifario, una promoción o un paquete, los mismos que deben proporcionar los servicios contratados y se regirán bajo las condiciones de la tarifa.

Cabe recalcar, que el saldo proveniente de la recarga y que no fue utilizado será acumulado. Resulta pertinente mencionar que si la recarga incluye una promoción en la que se acredite minutos en el servicio de voz, mensajes extra o capacidad de internet; el saldo que primero se consumirá será promocional y posteriormente el que corresponda a la recarga original (Artículo 17.4, Reglamento para los Abonados/Clientes-Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y de Valor Agregado).

1.7 OBLIGACIONES DEL USUARIO

En la relación contractual con la operadora el usuario debe cumplir con las obligaciones que establece su contrato de prestación de servicios, así como también con las obligaciones establecidas en la legislación vigente; las mismas que son:

1.7.1 Cumplir con los términos del contrato de prestación de servicios

Esta obligación se refiere a que el usuario debe cumplir con todas las condiciones que se establecen en el contrato de prestación de servicio de telecomunicaciones, la mencionada obligación tiene estrecha relación con lo dispuesto en el artículo 1562 del Código Civil que dispone:

“Los contratos deben ejecutarse de **buena fe**, y por consiguiente obligan, no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que, por la ley o la costumbre, pertenecen a ella”

En la norma transcrita exige a las partes a ejecutar el contrato de acuerdo a la buena fe y a utilizar el servicio de acuerdo con las “prácticas comúnmente aceptadas como correcta utilización”, es decir que el usuario, abonado o cliente no puede realizar un uso indebido o ilícito del servicio; por ejemplo un usuario final no puede realizar la reventa del servicio que contrató, puesto que la reventa de servicios de telecomunicaciones es otra figura dentro del ordenamiento jurídico vigente, con otras cualidades y requisitos; el usuario final al realizar esta actividad, ya no es titular de los derechos reconocidos en el RACUSTVA, Ley Especial de Telecomunicaciones, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y Constitución de la República del Ecuador, sin perjuicio de los que pueda corresponderle como revendedor.

1.7.2 Pagar la prestación del SMA

Todo usuario que recibe el SMA está obligado a pagar los servicios suministrados, dentro del plazo y en la forma que indique su contrato.

Conforme el artículo 24, número 24.6 del RACUSTVA, el usuario de SMA tiene la obligación de pagar los servicios conforme el contrato de prestación de servicios y a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.

1.7.3 Empadronamiento de abonados

De acuerdo a la “NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) Y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS” (Resolución 191-07-CONATEL-2009); el empadronamiento

consiste en que el abonado ya sea de la modalidad prepago o pospago registre sus datos a fin de encontrarse empadronado en los registros o sistemas informáticos del Registro Civil.

Por otro lado la operadora deberá prestar todas las facilidades respecto de los abonados para que cumplan este fin.

1.7.4 Deberes generales de los usuarios del SMA

El artículo 24 del RACUSTVA establece cuales son las obligaciones generales de los usuarios de telecomunicaciones, las cuales son detalladas a continuación:

- a. El usuario, no puede usar los medios de telecomunicaciones y los servicios contratados contra el Estado, personas naturales o jurídicas, el orden público, la moral y las buenas costumbres.
- b. El usuario, cuando tenga conocimiento de daños en las instalaciones o infraestructura de telecomunicaciones, debe notificar a la prestadora sobre los mismos.
- c. El usuario tiene, que adoptar todas las medidas, que el prestador del SMA sugiera para salvaguardar la red y las comunicaciones.
- d. El usuario debe, dar cumplimiento a la regulación aplicable, las disposiciones o resoluciones emitidas por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones y con el ordenamiento jurídico vigente.
- e. El usuario debe, utilizar equipos debidamente homologados; con la finalidad de no poner en riesgo la seguridad de la red o la eficiente prestación del servicio.
- f. El usuario, tiene la obligación de reportar al prestador del SMA, los equipos terminales de telefonía móvil robados, hurtados o perdidos, sin perjuicio de la denuncia ante las autoridades competentes.
- g. El usuario, no puede revender los servicios contratados con la operadora del SMA, sin previamente obtener un contrato de reventa.”

1.8 OBLIGACIONES DE LA PRESTADORA CON EL USUARIO

Las operadoras de SMA en el Ecuador poseen la responsabilidad de prestar sus servicios a quienes soliciten, en condiciones equitativas, sin establecer discriminaciones; es así que poseen varias obligaciones, con el usuario derivadas, de la legislación vigente y de sus contratos de concesión; obligaciones que deben cumplirse de forma estricta, ya que su incumplimiento sería una causal de sanción por parte del organismo técnico de control.

Las principales obligaciones de las concesionarias son las siguientes:

1.8.1 Permitir el acceso a números de emergencia

Esta obligación se encuentra replicada en la Cláusula 12.4 del Contrato de Concesión, esta disposición procura que las operadoras aseguraren a los usuarios; el acceso gratuito y libre de cargo a los servicios públicos de emergencia (Bomberos, Cruz Roja, Policía, entre otros), desde todos los equipos terminales.

De acuerdo al artículo 8, letras a y b, del Reglamento de Números de Emergencia (Resolución TEL-756-21-2011 de 20 de octubre de 2011), se obliga a los prestadores de servicios finales de telecomunicaciones a otorgar facilidades técnicas y administrativas, que garanticen a los abonados y usuarios el acceso gratuito, las 24 horas del día, todos los días del año a los números de emergencia.

1.8.2 Atención y recepción de quejas

La obligación contractual está determinada en las Cláusulas 12.11, 12.12, 12.14 y 12.37 de los Contratos de Concesión. La operadora debe registrar, recibir y atender los reclamos de los usuarios, en días y horas hábiles, los mismos que se podrán realizar por medio de una atención presencial en los Centros de Atención al Usuario (CAUs).

Por otra parte los usuarios también pueden exponer sus quejas en la página electrónica de la operadora y en los centros de llamadas las 24 horas del día.

Con respecto a los reclamos, las concesionarias tienen que incluir en las facturas que emitan a los usuarios, abonados y clientes; un texto indicando a los usuarios que posean quejas, la opción de comunicarse al número de Atención al Usuario de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Cabe señalar que las concesionarias deben tener en cada provincia al menos un CAU, en el que los usuarios tengan todas las facilidades para presentar sus reclamos. En las ciudades donde el número de habitantes sea mayor a los 50000, las operadoras tienen la obligación de instalar un CAU y por cada 200000 habitantes adicionales se deberá instalar uno nuevo para facilitar el acceso del usuario para presentar sus quejas y reclamos.

En cuanto al registro de los reclamos, deben al menos contener:

1. Nombre del usuario,
2. Motivo de la queja,
3. El resultado y
4. El tiempo que tomo la solución de la queja.

Por otra parte, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su artículo 35 obliga a las empresas proveedoras de servicios públicos a llevar, un registro de reclamaciones en donde deberán contar:

1. Las quejas presentadas por los consumidores y,
2. El tiempo de solución de la queja.

1.8.3 Contratos para la prestación de servicios con los Clientes

En el momento en que la operadora celebra un contrato de prestación de SMA, con un cliente o abonado tiene la obligación de prestar el servicio de acuerdo, a

los términos y condiciones establecidas en el contrato; ya que si la operadora infringe en una cláusula del contrato, podría incurrir en una infracción contractual de segunda clase, tipificada en la Cláusula 12.28 del Contrato de Concesión, a la que le corresponde una sanción administrativa de hasta \$100,000 dólares de los Estados Unidos de América.

Con respecto a este tema es importante recalcar que, los modelos de contratos que las operadoras utilizan con los abonados/clientes, para la prestación de SMA deben ser de forma previa aprobados por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) de acuerdo a la Cláusula 12.21 del Contrato de Concesión.

1.8.4 Prestación de los Servicios Concesionados

Las sociedades concesionarias no pueden, ni podrán “interrumpir, suspender o discontinuar la prestación de los Servicios Concesionados, en todo o en parte” (Contrato de Concesión, 2008, p. 52) sin autorización preliminar de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones (SENATEL).

Para que las operadoras tengan la posibilidad de interrumpir sus servicios, deben notificar a la SENATEL y ser autorizados por este organismo regulador; posterior debe notificarse a la SUPERTEL, después de este proceso obligatoriamente las concesionarias deben notificar al usuario para que este tome las debidas precauciones para no ser afectado con esta suspensión.

1.8.5 Compensación al usuario

La operadora está obligada a indemnizar automáticamente al abonado, cuando el servicio sufra una interrupción temporal. El abonado no requiere reclamar la falta de continuidad del servicio.

La legislación española, dispone a las operadoras respecto a las compensaciones, el tomar en cuenta la interrupción e incluir dentro de la

factura del mes siguiente la compensación. En la factura debe constar “la fecha, duración (interrupción) y las operaciones de cálculo de la cuantía”. (Alfonso, 2010, p. 125).

De acuerdo al artículo 38 de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor; en caso de interrupción de los servicios públicos, por causas que responsabilicen al proveedor, este deberá reintegrar los valores cobrados por servicios no prestados, dentro del plazo de treinta días, este se contará desde la fecha en que se realizó el reclamo.

En caso de que la prestación del servicio se interrumpa, por responsabilidad de la operadora e implique el incumplimiento de los parámetros mínimos de calidad y por otra parte la Superintendencia de Telecomunicaciones lo determine técnica y jurídicamente; la concesionaria deberá compensar a elección del usuario la parte proporcional del servicio no prestado, de igual forma, en un plazo de 30 días. (Contrato de Concesión, 2008, p. 45).

1.8.6 Confidencialidad de la información

La información de los usuarios que no se encuentre sujeta al “principio de publicidad” y comprenda derechos personalísimos tiene carácter de “confidencial”. Las operadoras se obligan a mantener como confidencial de la información que implique los derechos mencionados, tan solo con el consentimiento “previo, expreso y por escrito” (Contrato de Concesión, 2008, p. 47), del usuario o con orden judicial expresa, podrá usar o divulgar esta información.

1.8.7 Publicación de los planes tarifarios

De conformidad con la cláusula 12.35 del contrato de concesión y los artículos 29, número 29.4 y 45, número 45.3 del RACUSTVA, la sociedad concesionaria tiene la obligación de provisionar y publicar en su página electrónica, el detalle

y características técnicas, económicas, comerciales, tarifarias, legales, respecto de todos los servicios que pueden ser provistos y los diferentes planes tarifarios que apliquen a los servicios que preste a los usuarios.

1.8.8 Secreto de las telecomunicaciones

Las operadoras que explotan las redes públicas de telecomunicaciones deben garantizar a los usuarios, el secreto de las telecomunicaciones; esto incluye el abstenerse de acceder al contenido de las comunicaciones transmitidas, y de hacer uso indebido de las mismas.

Esta obligación se encuentra dispuesta, en el numeral 21, artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, como un derecho de la libertad de las personas; que consiste en que la correspondencia física y virtual; no puede ser retenida, abierta o examinada, excepto en los casos que prevea la ley, previa intervención judicial.

Por otra parte, la cláusula 36.1 del Contrato de Concesión, dispone a las operadoras la obligación de establecer medidas y procedimientos que salvaguarden el secreto de las telecomunicaciones.

1.8.9 Cobro de tarifas justas

Los prestadores del SMA deben establecer tarifas o precios justos y equitativos, de acuerdo a la legislación vigente y al contrato de concesión.

Las sociedades concesionarias, no pueden realizar cobros que superen los techos tarifarios debidamente aprobados (Cláusula 12.29 del Contrato de Concesión). Por otra parte de acuerdo al artículo 32, número 32.2 del RACUSTVA, la operadora no puede cobrar por servicios no prestados o por servicios no solicitados por los abonados; tampoco debe realizar

reliquidaciones de consumos no facturados por tiempos mayores a tres (3) meses.

1.9 DERECHOS DE LAS PRESTADORAS DEL SMA

Las operadoras del SMA, de acuerdo al artículo 27 del RACUSTVA tienen los siguientes derechos:

- a) Percibir o recibir el pago por la prestación del servicio, de acuerdo a la tarifa vigente.
- b) Suspender el servicio al abonado o cliente que no cancele las facturas por la prestación del servicio.
- c) Suspender el servicio por las causales contempladas en el ordenamiento jurídico vigente y en los contratos de prestación del SMA celebrados con los abonados o clientes.

Indiscutiblemente si existen obligaciones contraídas a través del contrato de adhesión lo legal y lógico es que el usuario debe cumplir con los pagos tarifarios aceptados, vigentes legalmente, caso contrario el operador tiene el legítimo derecho de suspender el servicio, y de ser el caso instaurar las acciones legales correspondientes para exigir su pago.

La operadora estatal (CNT EP) tiene en este aspecto cierta ventaja y prerrogativa especial, por cuanto, cuando un cliente que ha incumplido con los pagos, este puede ser objeto de la instauración de un juicio coactivo, el mismo que por su inmediatez y efectividad favorece a la operadora estatal. Esta jurisdicción carece la operadora privada, quien para exigir sus pagos necesariamente deberá recurrir a la jurisdicción ordinaria.

1.10 OPERADORAS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO EN EL ECUADOR

En la actualidad en Ecuador existen tres operadoras que prestan el SMA, las cuales serán enumeradas y descritas a continuación:

1.10.1 Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. (CONECEL)

La telefonía móvil inicia en el Ecuador en el año 1993, con la entrada en el mercado del Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. (CONECEL S.A), que adoptó el nombre comercial de “Porta”, podríamos decir que en este segmento de las telecomunicaciones esta operadora es la pionera, de ahí que aprovechando su apertura en el mercado ha logrado ubicarse desde sus orígenes en la cúspide de este negocio.

El 26 de agosto de 2008, ante el Notario Octavo del cantón Quito, se suscribió el Contrato de Concesión para la Prestación de Servicio Móvil Avanzado, del Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional, los que podrán prestarse a través de Terminales de Telecomunicaciones de Uso Público y Concesión de las Bandas de Frecuencias Esenciales, entre la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y la empresa CONECEL S.A. (CONECEL S.A., 2008, pp. 1-2).

En el mes de marzo del 2011, CONECEL S.A. cambió su denominación comercial a “CLARO”, para mantener el posicionamiento que nivel latinoamericano mantiene esta transnacional.

De acuerdo a los datos analizados en la Revista Vistazo, CONECEL S.A. en el año, se encuentra dentro de las “500 mayores empresas del Ecuador” ocupando el tercer lugar en la lista, con ingresos de 1.494,09 millones de dólares de los Estados Unidos de América; con una tendencia de crecimiento del 5% anual. (Cortez, et al., 2013, p. 140).

El Presidente Ejecutivo y representante legal de la operadora, en Ecuador hasta la fecha de realización de este estudio, es el señor Alfredo Virgilio Escobar San Lucas; de acuerdo al Nombramiento inscrito en el Registro Mercantil de Guayaquil, el 21 de noviembre de 2012.

1.10.2 OTECEL S.A.

En el año 1997, OTECEL S.A. denominada Celular Power entró en el mercado de la telefonía celular en el Ecuador. En 1998 pasó a denominarse Bellsouth y en el 2004 hasta la presente fecha se denomina comercialmente como Movistar.

La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, el 20 de noviembre de 2008, otorgó a la empresa OTECEL S.A., el Contrato de Concesión para la Prestación de Servicio Móvil Avanzado y Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional. (OTECEL S.A., 2008, pp. 1-2).

De igual forma, esta operadora ocupa un lugar dentro la lista que corresponde a “500 mayores empresas del Ecuador” siendo este el décimo; con ingresos de 643,10 millones de de dólares de los Estados Unidos de América, con una tendencia de crecimiento del 11% anual. (Cortez, et al., 2013, p. 140).

El representante legal, de OTECEL S.A. en el Ecuador, hasta la fecha de realización de este estudio, es el señor José Manuel Casas Aljama, de acuerdo al Nombramiento inscrito en el Registro Mercantil del Cantón Quito, el 23 de enero de 2013.

1.10.3 CNT EP (Corporación Nacional de Telecomunicaciones)

La empresa ANDINATEL S.A. incursiona en el desarrollo de la telefonía móvil, bajo el nombre comercial de ALEGRO; el Estado por medio de la Secretaria Nacional de Telecomunicaciones le otorga su contrato de Contrato de Concesión el 3 de abril del año 2003.

Posteriormente las empresas ANDINATEL S.A. y PACIFICTEL S.A., se fusionaron mediante Escritura Pública otorgada ante el Notario Décimo Séptimo del Distrito Metropolitano de Quito, el 1 de octubre de 2008, dicha escritura fue inscrita en el Registro Mercantil del Cantón Quito, el 30 de octubre de 2008, bajo el número 3953 Tomo 139; y a través de la mencionada fusión se creó la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT S.A., sociedad mercantil sucesora de todos los derechos y obligaciones de las empresas fusionadas.

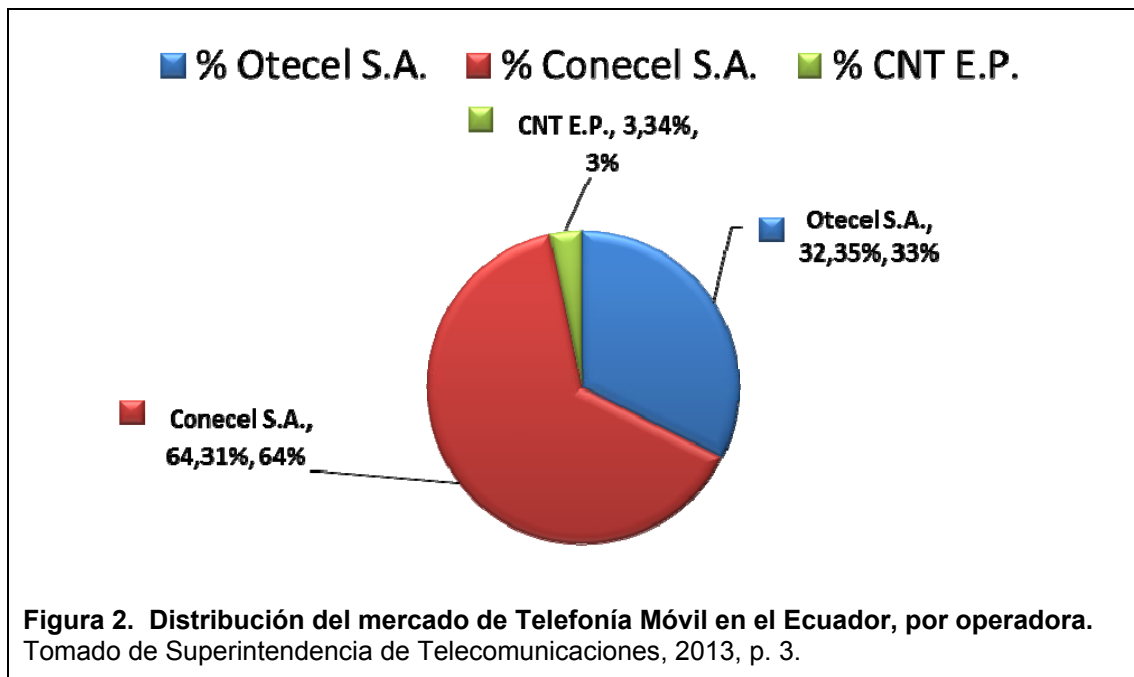
El 14 de enero de 2010, mediante Decreto Ejecutivo No. 218 se creó la empresa pública CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, como persona de derecho público.

El 1 de junio de 2011, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, previa autorización del Consejo Nacional de Telecomunicaciones mediante Resolución TEL-406-10-CONATEL-2011, otorgó el instrumento “CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES” a favor de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP; que fue inscrito en el Tomo 92 a Fojas 9209 del Registro Público de Telecomunicaciones de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones (CNT EP, 2011, pp. 1-6).

La CNT EP se encuentra en el lugar número nueve, de la lista ya mencionada, obtuvo 650,36 millones de dólares de los Estados Unidos de América como ingresos, con una tendencia de crecimiento del 10% a comparación de años anteriores. (Cortez, et al., 2013, p. 140).

Su Gerente General y Representante Legal hasta la fecha de realización de este estudio, es el Ingeniero Cesar Regalado Iglesias.

En el próximo cuadro se presentará la incidencia que tiene la operadora en el mercado ecuatoriano.



Como se puede observar en el mercado ecuatoriano, la operadora dominante es CONECEL S.A. teniendo un total del 64% de abonados; le sigue OTECEL S.A. con el 33% y la empresa pública CNT EP con un 3%.

2 CAPÍTULO II: BREVE HISTORIA DE LOS ORGANISMOS ESTATALES DE CONTROL, REGULACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES EN EL ECUADOR

Las telecomunicaciones, en el Ecuador iniciaron el “9 de julio de 1884, con la transmisión del primer mensaje, a través de líneas telegráficas entre Quito y Guayaquil”, (Superintendencia de Telecomunicaciones, 2011); por lo que, en el gobierno del Dr. José María Plácido Caamaño (Oña, s.f.), se creó la Dirección de Telégrafos, como el primer organismo nacional encargado de regular las telecomunicaciones en el país.

Con el Gobierno de Galo Plaza Lasso, en el año de 1949, se inauguró la Empresa de Teléfonos Quito (ETQ) (Avilés, 2012). En el año de 1953, en la presidencia de José María Velasco Ibarra, la Empresa de Teléfonos Guayaquil (ETG) inició sus actividades. (Avilés, 2012).

En el año de 1958, fue creada la Empresa de Radio Telégrafos y Teléfonos Ecuador (ERTIE), Oña (s.f.), pero en el año de 1963, la mencionada cambia su denominación y pasa a llamarse Empresa Nacional de Telecomunicaciones (ENTEL), Superintendencia de Telecomunicaciones (2011). En el mismo se fundó el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, que estaba “encargado de administrar y coordinar las de las tres empresas estatales: ENTEL, ETQ y ETG”. (Superintendencia de Telecomunicaciones, 2011).

En la administración del Presidente Velasco Ibarra, en el año 1971; las empresas ENTEL, ETQ, ETG, Cables y Radio del Estado, después de un proceso de reestructuración se unifican, y “se crean dos empresas adscritas al Ministerios de Obras Públicas y Comunicaciones: la Empresa de Telecomunicaciones Norte y la Empresa de Telecomunicaciones Sur”. (Secretaría de Telecomunicaciones, 2011).

El octubre de 1972, en el gobierno del General Guillermo Rodríguez Lara; Avilés (2012), se creó el Instituto Ecuatoriano de Telecomunicaciones (IETEL); dentro de este mismo organismo estatal; nace la Dirección Nacional de Frecuencias, con la finalidad de controlar el espectro radioeléctrico.

El 10 de agosto de 1992; el Congreso promulga la Ley 184 o Ley Especial de Telecomunicaciones, con el Registro Oficial 996, 10-VIII-92. En esta Ley, por primera vez, en la historia de las telecomunicaciones del Ecuador; las funciones de administración, regulación y control de las operaciones de los diferentes servicios de telecomunicaciones, se distinguen una de la otra; ya que se crean diferentes organismos de carácter estatal, para realizar estas funciones.

A continuación analizaremos cada una de las entidades de control, regulación y administración de las telecomunicaciones en el Ecuador.

2.1 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES (SUPERTEL)

Este Organismo Técnico de Control fue creado con la expedición de la Ley Especial de Telecomunicaciones, el 10 de agosto de 1992.

De acuerdo, al artículo 213 de la Constitución, la Superintendencia de Telecomunicaciones es un organismo técnico de “vigilancia, auditoría, intervención y control”, de los servicios públicos que prestan las prestadoras de telecomunicaciones ya sean estas públicas o privadas.

Las finalidades institucionales son vigilar, auditar, intervenir y controlar de forma técnica y especializada la prestación de los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión, televisión y el uso del espectro radioeléctrico, para que su prestación sea eficiente, responsable, continua, de calidad, transparente y equitativa; “fomentando los derechos de los usuarios a través de la participación ciudadana, de conformidad al ordenamiento jurídico e interés general”. (Superintendencia de Telecomunicaciones, 2013).

La Superintendencia, de acuerdo a la Ley y a la Constitución es un organismo de carácter autónomo, que goza de independencia; en su “régimen de contrataciones, administración financiera y contable y administración de recursos humanos” (Ley Especial de Telecomunicaciones, 1992).

2.1.1 Funciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones

La Ley Especial de Telecomunicaciones dispone en su artículo 35 las funciones de esta Superintendencia, las que son enunciadas a continuación:

1. Cumplir y hacer cumplir las resoluciones del CONATEL.
2. Controlar y monitorear el espectro radioeléctrico.
3. Control de los prestadores que exploten servicios de telecomunicaciones.
4. Supervisar el cumplimiento de los contratos de concesión para la explotación de los servicios de telecomunicaciones.
5. Supervisar el cumplimiento de las normas de homologación y regulación que apruebe el CONATEL.
6. Controlar la correcta aplicación de los pliegos tarifarios aprobados por el CONATEL.
7. Juzgar a las personas naturales y jurídicas que incurran en las infracciones señaladas en la Ley Especial de Telecomunicaciones y aplicar las sanciones en los casos que correspondan.
8. Las demás que le asigne la Ley y el Reglamento.

Como se puede observar la Superintendencia, es el organismo, que se encarga del control del servicio público de telecomunicaciones; para que la prestación a

los usuarios cumpla con los principios que se encuentran dispuestos en el artículo 314 de la Constitución.

Por otro lado, la Superintendencia de Telecomunicaciones posee como objetivos estratégicos:

- a) Velar por el cumplimiento de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
- b) Atender de manera solvente los requerimientos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Los objetivos anteriormente mencionados se encuentran determinados en la Resolución ST-2013-0346 de 19 julio de 2013.

2.2 SECRETARIA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

La SENATEL, es creada con la expedición de la Ley Especial de Telecomunicaciones, el 10 de agosto de 1992.

Esta Secretaria, es la encargada de la ejecución de la política de telecomunicaciones en el país; fomenta su desarrollo y administra este servicio público, con la finalidad de garantizar a los usuarios, el acceso a servicios con calidad, a precios justos en todo el territorio nacional, (Secretaria Nacional de Telecomunicaciones, s.f.).

La Secretaria Nacional de Telecomunicaciones mantiene un régimen, de contrataciones, administración financiera y contable y administración de recursos humanos de carácter autónomo, Ley Especial de Telecomunicaciones (1992).

2.2.1 Competencias de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones (SENATEL)

De conformidad al artículo 33.5 de la Ley especial de Telecomunicaciones, corresponde a la SENATEL las siguientes competencias:

- a)** Cumplir y hacer cumplir las resoluciones del CONATEL.
- b)** Ejercer la gestión y administración del espectro radioeléctrico.
- c)** Elaborar el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones y someterlo a consideración y aprobación del CONATEL.
- d)** Elaborar el Plan de Frecuencias y de uso del espectro Radioeléctrico y ponerlo a consideración y aprobación del CONATEL.
- e)** Elaborar las normas de homologación, regulación y control de equipos y servicios de telecomunicaciones, que serán conocidas y aprobadas por el CONATEL.
- f)** Conocer los pliegos tarifarios de los servicios de telecomunicaciones abiertos a la correspondencia pública propuestos por los operadores y presentar el correspondiente informe al CONATEL.
- g)** Suscribir los contratos de concesión para la explotación de servicios de telecomunicaciones autorizados por el CONATEL.
- h)** Suscribir los contratos de autorización y/o concesión para el uso del espectro radioeléctrico autorizados por el CONATEL.
- i)** Otorgar la autorización necesaria para la interconexión de las redes.

- j)** Presentar para aprobación del CONATEL, el plan de trabajo y la proforma presupuestaria de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.
- k)** Presentar para aprobación del CONATEL, el informe de labores de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, así como sus estados financieros auditados.
- l)** Resolver los asuntos relativos a la administración general de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.
- m)** Promover la investigación científica y tecnológica en el campo de las telecomunicaciones.
- n)** Delegar una o más atribuciones específicas a los funcionarios de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.
- o)** Las demás que le asignen esta Ley y su Reglamento.

Los objetivos estratégicos de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones (página web SENATEL, 2014) son los siguientes:

- a)** Incrementar el acceso a servicios de telecomunicaciones en todo el territorio nacional.
- b)** Incrementar la oferta competitiva de los servicios de telecomunicaciones, con prevención de las fallas de mercado en todo el territorio nacional.
- c)** Incrementar la calidad de los servicios de telecomunicaciones y la promoción de los derechos de los usuarios en todo el territorio nacional.
- d)** Incrementar la eficiencia en el uso, asignación y administración de los recursos estratégicos asociados a la provisión de los servicios de telecomunicaciones en todo el territorio nacional.

2.3 CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL)

Por medio del Decreto Ejecutivo No. 8 de 24 de agosto de 2009, se creó el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), que sustituyó al ex Consejo de Radiodifusión y Televisión (CONARTEL).

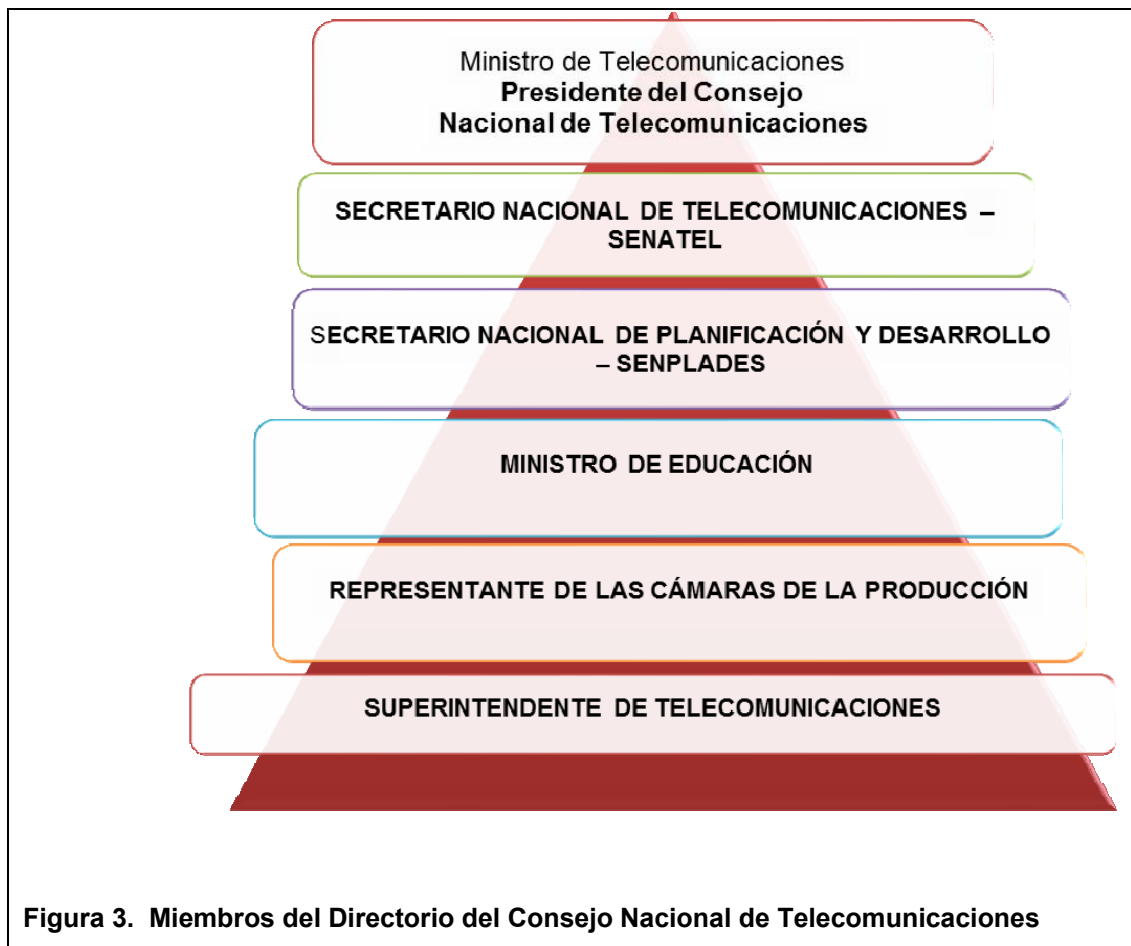
El CONATEL es el encargado de administrar y regular las telecomunicaciones en el territorio ecuatoriano.

2.3.1 Integración del Consejo Nacional de Telecomunicaciones

En el artículo 33.2 de la Ley Especial de Telecomunicaciones, se determina que el CONATEL se conformará de la siguiente manera:

- a)** Un representante del Presidente de la República, quien lo presidirá.
- b)** El Jefe del Comando de las Fuerzas Armadas.
- c)** El Secretario General del Consejo Nacional de Desarrollo (CONADE).
- d)** El Secretario Nacional de Telecomunicaciones.
- e)** El Superintendente de Telecomunicaciones.
- f)** Un representante designado conjuntamente por las Cámaras de Producción.
- g)** El representante legal del Comité Central Único Nacional de los Trabajadores de EMETEL (CONATEL).

Sin embargo de acuerdo actualmente el directorio del CONATEL es el siguiente:



2.3.2 Competencias del Consejo Nacional de Telecomunicaciones

De acuerdo al artículo 3.1 de la Ley Especial de Telecomunicaciones, el CONATEL tiene las siguientes potestades:

- a) Dictar las políticas del Estado con relación a las Telecomunicaciones.
- b) Aprobar el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones.
- c) Aprobar el plan de frecuencias y de uso del espectro radioeléctrico.

- d)** Aprobar las normas de homologación, regulación y control de equipos y servicios de telecomunicaciones.
- e)** Aprobar los pliegos tarifarios de los servicios de telecomunicaciones abiertos a la correspondencia pública, así como los cargos de interconexión que deban pagar obligatoriamente los concesionarios de servicios portadores, incluyendo los alquileres de circuitos.
- f)** Establecer términos, condiciones y plazos para otorgar las concesiones y autorizaciones del uso de frecuencias así como la autorización de la explotación de los servicios finales y portadores de telecomunicaciones.
- g)** Designar al Secretario del CONATEL.
- h)** Autorizar a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones la suscripción de contratos de concesión para la explotación de servicios de telecomunicaciones.
- i)** Autorizar a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones la suscripción de contratos de concesión para el uso del espectro radioeléctrico.
- j)** Expedir los reglamentos necesarios para la interconexión de las redes.
- k)** Aprobar el plan de trabajo de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.
- l)** Aprobar los presupuestos de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y de la Superintendencia de Telecomunicaciones.
- m)** Conocer y aprobar el informe de labores de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones así como de sus estados financieros auditados.

- n) Promover la investigación científica y tecnológica en el área de las telecomunicaciones.
- o) Aprobar los porcentajes provenientes de la aplicación de las tarifas por el uso de frecuencias radioeléctricas que se destinarán a los presupuestos del CONATEL, de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.
- p) Expedir los reglamentos operativos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.
- q) Declarar de utilidad pública con fines de expropiación, los bienes indispensables para el normal funcionamiento del sector de las telecomunicaciones.
- r) En general, realizar todo acto que sea necesario para el mejor cumplimiento de sus funciones y de los fines de esta Ley y su Reglamentación.

2.4 MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN (MINTEL)

Este Ministerio nace el 24 de agosto de 2009 (Decreto Ejecutivo No. 8, 2009), el Presidente de la República Rafael Correa Delgado, mediante Decreto dispuso crear el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

El MINTEL es el órgano encargado del desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación, en las que se incluye a las telecomunicaciones y el espectro radioeléctrico, las finalidades de este organismo (MINTEL, 2014) son las siguientes:

- a) Formular, dirigir, coordinar y evaluar las políticas, planes y proyectos para la promoción de la Sociedad de la Información y Comunicación.

- b) Promover la investigación científica y tecnológica en materia de Tecnologías de la Información y Comunicación, para el desarrollo de la Sociedad de la Información y del Conocimiento.
- c) Dictar políticas relativas al Fondo para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
- d) Coadyuvar en la promoción del uso del Internet y de la Tecnologías de la Información y Comunicación.
- e) Formular las políticas y planes para la creación, regulación y supervisión de la Central del Datos del Ecuador.
- f) Establecer los parámetros e indicadores para el seguimiento, supervisión y evaluación de la gestión de las empresas de propiedad del Estado, relacionadas con telecomunicaciones.

2.5 ORGANISMOS DE ESTATALES Y NO GUBERNAMENTALES DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

2.5.1 Defensoría del Pueblo

Con la Constitución de 1998, el Congreso Nacional creó a la Defensoría del Pueblo, esta institución fue concebida para: “promover o patrocinar el hábeas corpus y la acción de amparo de las personas que lo requieran; defender y excitar la observancia de los derechos fundamentales de la Constitución y observar la calidad de los servicios públicos” (Constitución del Ecuador, 1998).

En la actualidad, el artículo 215 de la Constitución de la República del Ecuador, define a la Defensoría del Pueblo como un órgano de derecho público, con jurisdicción en todo el país, y entre sus funciones esta: “la tutela, impulso, promoción, y protección de los derechos de las personas, comunidades,

pueblos, nacionalidades y colectivos que habitan en el Ecuador y en el exterior” (Defensoría del Pueblo, s.f.).

2.5.2 Funciones de la Defensoría del Pueblo

Las funciones principales de este órgano, se encuentran determinadas en el artículo 216 de la Constitución de la República del Ecuador, siendo entre las principales las siguientes:

- a) El patrocinio, de oficio o a petición de parte, de las acciones de protección, hábeas corpus, acceso a la información pública, hábeas data, incumplimiento, acción ciudadana y los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados.
- b) Emitir medidas de cumplimiento obligatorio e inmediato en materia de protección de los derechos, y solicitar juzgamiento y sanción ante la autoridad competente, por sus incumplimientos.
- c) Investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos.
- d) Ejercer y promover la vigilancia del debido proceso, y prevenir, e impedir de inmediato la tortura, el trato cruel, inhumano y degradante en todas sus formas.

2.5.3 Antecedentes históricos de las Asociaciones de Consumidores, Federaciones, Organizaciones No Gubernamentales

En la Ley de Defensa del Consumidor de 1990 (Ley 107, publicada en el Registro Oficial No. 520 del 12 de septiembre de 1990) inmediata anterior de la vigente, en el Capítulo Quinto, artículo 32 con respecto de las Asociaciones de

Consumidores se decía: “Los consumidores podrán organizarse en Asociaciones, para salvaguardar sus derechos establecidos en esta Ley. Estas Asociaciones obtendrán personería jurídica en el Ministerio de Bienestar Social”. Definición que si bien es cierto, constituye una antesala para que el legislador con elementos de convicción, defina y sostenga a la asociación de consumidores como se la define en la actualidad; sin embargo esta definición resultaba ambigua, porque las asociaciones teniendo el respaldo constitucional que el Estado antes del 2008 reconocía y garantizaba la libertad de asociación lo lógico y acertado era de que los consumidores debían organizarse en asociaciones, y no dejar suelta solamente a la posibilidad incierta de que el consumidor pueda o no organizarse.

Al establecer el legislador, que los consumidores “podrán constituirse en Asociaciones” (Artículo 55, Constitución de la República del Ecuador); esta disposición no obliga a que los entes de consumo, asuman con seriedad y responsabilidad su rol en la sociedad; en este contexto la organización no podía defender con convicción a sus agremiados de potenciales abusos de los proveedores.

Al margen de lo manifestado, es preciso conocer las finalidades de las Asociaciones de Consumidores establecidas en la Ley 107 de 1990, las que se encontraban dispuestas en los artículos 33 y 34 de la citada norma legal y enunciar a continuación:

- a)** Colaborar en la educación de los consumidores.
- b)** Receptar y canalizar los reclamos de los consumidores, y hacer conocer de los mismos a las autoridades competentes previstas en la mencionada Ley y sus Reglamentos.

Por otra parte, los representantes legales de las Asociaciones de Consumidores, con previa autorización del usuario o consumidor podían

presentarse como “denunciantes o acusadores particulares, en los procesos para el juzgamiento de las infracciones (...), esto sin perjuicio de la intervención del Ministerio Público.” Ley 107 (1990); lo importante de estas finalidades es que estas quedaron para la historia, y justamente esta manera de legislar es la que no permitió que el consumidor tenga interés de asociarse, consecuentemente este amparo legal y constitucional que tenía el consumidor quedó en letra muerta.

Si analizamos las finalidades de las asociaciones vemos que ninguna de las dos jamás se logró cumplir en la práctica. Primero, porque antes del año 2000 existieron escasas organizaciones de esta índole; segundo, porque en el país ninguna persona gratuitamente podía colaborar en la educación de los consumidores; ya que para cumplir esta finalidad, el gremio debía tener una infraestructura adecuada, financiamiento, y logística, aspectos que eran imposibles de lograrse dada la cultura predominante en el país, de recibir todo a costo de nada.

Luego, se daba la facultad a la Asociación para receptor y canalizar los reclamos de los perjudicados a las autoridades, es decir en otros términos se constituía en un ente de simple recepción de reclamos, que servía de enlace para direccionar los mismos a las autoridades, sin ningún fin específico de conocer, analizar y resolver el reclamo.

Lo asombroso es que el representante legal de la Asociación previa petición del interesado podía presentar acusación particular en reclamo del perjuicio, pero una atribución de esta naturaleza legalmente exigen ciertas formalidades y responsabilidades, que en el mejor de los casos el acusador podía ser objeto de una demanda por daños y perjuicios si se comprobaba y declaraba que la acusación particular era maliciosa y temeraria. Estos aspectos fueron más que suficientes para que el consumidor no tenga interés por organizarse, felizmente estas disposiciones legales quedaron para la historia.

2.5.4 Asociación de Consumidores

No es necesario ni imprescindible ubicar en la doctrina, ni en las enciclopedias la definición etimológica de “asociación” toda vez que en el Capítulo Décimo Primero de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor vigente, artículo 61 el legislador, emitió con exacta ubicación la definición que constituye esta importante organismo de los consumidores, así vemos que:

“Asociación De Consumidores, es “(...) toda organización constituida por personas **naturales o jurídicas, independientes** de todo interés económico, comercial, religioso o político, cuyo objeto sea garantizar y procurar la protección y la defensa de los derechos e intereses de los consumidores; así como promover la información, educación, representación y el respeto de los mismos”.

Sin embargo, de esta definición establecida en la Ley vigente, es necesario señalar que en la Constitución Política de la República del Ecuador de 1998, en el Capítulo 2, de los Derechos Civiles, artículo 23, numeral 19, el Estado reconocía y garantizaba, “la libertad de asociación y de reunión, con fines pacíficos”, esta fundamentación constitucional permitió que el legislador con acierto defina y permita la organización de los consumidores a través de las asociaciones, para que justamente las personas tengan acceso y derecho a disponer de bienes y servicios públicos y privados de óptima calidad, a elegirlos con libertad y recibir información adecuada y verás de su contenido y características, aspecto importante y trascendental contenido en el numeral 7 de la garantía constitucional citada y vigente hasta antes del 2008.

Cabe señalar que la Constitución de la República del Ecuador del 2008 vigente hasta la fecha, en su artículo 55 dispone:

“Las personas usuarias y consumidoras **podrán** constituir asociaciones que promuevan la **información** y **educación** sobres sus derechos, y las

representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas. Para el ejercicio de este u otros derechos, nadie será obligado a asociarse”.

Por otra parte, en el Capítulo Sexto Derechos de Libertad, artículo 66, numeral 13 de la Constitución vigente se establece que: “Se reconoce y garantiza a las personas: (...) 13. El derecho a asociarse, reunirse y manifestarse en forma libre y voluntaria.”, en este contexto es preciso señalar que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor data del 10 de julio del 2000, razón por la cual es imprescindible y necesaria la promulgación de una nueva Ley que encaje a nuestra Constitución garantista de derechos, pero en este contexto, aparece un nuevo elemento que no era tomado en cuenta en la Constitución de 1998, y en la Ley del Consumidor de 1999, este elemento nuevo es el “usuario”, y efectivamente en la sociedad existimos usuarios y consumidores, y estas asociaciones promoverán la información, la educación y la representación de los mismos.

Como observamos, el derecho de constituir asociaciones de consumidores y usuarios lo tenemos plasmado en nuestra Constitución vigente, con la garantía supra nacional establecida en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que en su Art. 20 se estipula “1. Toda persona tiene derecho a la libertad de reunión y de asociación pacíficas. 2. Nadie podrá ser obligado a pertenecer a una asociación”. Este aspecto también está garantizado en la Convención Interamericana Sobre Derechos Humanos que en su Art. 16.- garantiza la:

“Libertad de Asociación: 1 Todas las personas tienen derecho a asociarse libremente con fines ideológicos, religiosos, políticos, económicos, laborales, sociales, culturales, deportivos o de cualquiera otra índole. 2. El ejercicio de tal derecho solo puede estar sujeto a las restricciones previstas por la ley que sean necesarias en una sociedad democrática, en interés de la seguridad nacional, de la seguridad o del orden públicos, o

para proteger la salud o la moral públicas o los derechos y libertades de los demás. 3. Lo dispuesto en este artículo no impide la imposición de restricciones legales, y aún la privación del ejercicio del derecho de asociación, a los miembros de las fuerzas armadas y de la policía.”

Nuestro legislador en su momento aprovecho de estas garantías constitucionales y de derechos humanos para consagrar en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor estas garantías y derechos, así vemos que en los artículos:

“Artículo 4, (...) No. 9.- Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor.”

Y por otro lado, el artículo 61, que ya mencionamos expone la definición de asociación la misma que será constituida por personas naturales o jurídicas independientes de todo interés económico, político, religioso o comercial, aspectos que evidentemente en lugar de convertirse en restricciones son aciertos fundamentales, para evitar el aprovechamiento de toda índole por parte de quienes dirijan esta organización. Mal haría el representante legal de una asociación pretender aprovecharse de esta para fines políticos, religiosos o económicos, cuando la LODC dispone el auspicio del Estado para la constitución de estas asociaciones y de contar con su criterio cuando exista la posibilidad de elaborar o reformar normas jurídicas que afecten al consumidor, quien tenga conflicto de intereses debe moral y legalmente hacerse a un lado, justamente para no caer en contraposición de la norma legal expuesta.

Los consumidores por carecer de cultura de reclamo, organización y solidaridad han perdido esta valiosa oportunidad de constituir verdaderas asociaciones; y de aprovechar las bondades constantes en LODC, y específicamente las que van dirigidas a la defensa de los derechos del

consumidor y usuario. Por ello se considera los consumidores han perdido la oportunidad de:

- Utilizar el 25% del 50% de las multas impuestas a los proveedores de servicios en aplicación a la LODC, para el establecimiento de programas de difusión y capacitación en lo relacionado con la educación del consumidor, que se desarrollarán a través de la Defensoría del Pueblo y las asociaciones de consumidores (artículo 94, LODC, 2000).
- Conocer y emitir sus criterios en los proyectos de ley que afecten al usuario o consumidor e incidan en las relaciones entre proveedores y consumidores (artículo 4, Reglamento General LODC, 2000).
- Acceso directo a los libros de reclamos que de acuerdo con la LODC deben tener los operadores de servicios, entre ellos los de telefonía fija, móvil, internet. Artículo 5, Reglamento General LODC (2000).
- Auspicio del Estado para constituir asociaciones.
- Representación legal ante potenciales perjuicios en los servicios ofrecidos por los operadores de telefonía móvil, fija, e internet, y en definitiva de todos los proveedores de bienes y servicios.

2.5.4.1 Requisitos para formar una Asociación

El derecho que tienen las personas naturales y jurídicas para constituir corporaciones y fundaciones originalmente están normadas por el Código Civil, y específicamente en su Título XXX Libro I. Pero la Constitución de la República del Ecuador del 2008 vigente en sus Artículos 55, y 66 numeral 13 reconoce y garantiza el derecho de asociación, en concordancia con lo previsto en el Título XI de la LODC; y, para sellar este derecho el consumidor está amparado por la Convención Interamericana Sobre Derechos Humanos, y la

Declaración Universal de los Derechos Humanos que garantizan y reconoce el derecho de asociación.

Sobre las bases constitucionales y legales reseñadas el Presidente de la República del Ecuador dentro de sus facultades constitucionales promulga el Decreto Ejecutivo 16, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 19 de 20 de junio del 2013 y que se refiere al “Reglamento Sistema Unificado Información de Organizaciones Sociales”, donde se reconoce el derecho de asociación y se enuncia los requisitos y procedimientos para la aprobación de estatutos de una asociación, dentro de ellos obviamente se debe circunscribir la de los consumidores y usuarios.

Importante resulta señalar lo que establece el Artículo 12 de este Decreto Ejecutivo que dispone:

“Clases de organizaciones. Las personas naturales y jurídicas con capacidad civil para contratar se encuentran facultades para constituir corporaciones y fundaciones con finalidad social y sin fines de lucro, en ejercicio del derecho constitucional de libre asociación con fines pacíficos (...)”,

En el artículo citado, efectivamente se reconoce el ejercicio legal y constitucional, que en el caso, que nos ocupa tienen los consumidores y usuarios para organizarse en asociaciones, con la salvedad de que sus integrantes dispongan de la capacidad civil para contratar, es decir se encuentren en pleno ejercicio de sus derechos para contraer obligaciones.

Siendo esta normativa nueva y de especial contenido para la constitución de asociaciones, a continuación se enlistarán los requisitos para la aprobación de los estatutos, que se encuentran definidos en el artículo 17 del Reglamento citado.

1. Acta de la Asamblea General Constitutiva, suscrita por todos los miembros fundadores, esta acta contendrá:

- Nombre de la organización.
- Nombres y apellidos completos, nacionalidad y número del documento de identidad de cada uno de los miembros fundadores.
- Voluntad de los miembros fundadores de constituir la misma.
- Fines y objetivos generales que se propone la organización.
- Nómina de la directiva provisional.
- Nombres, apellidos, y número del documento de identidad de la persona que se hará responsable de realizar los trámites de legalización, teléfono, correo electrónico y domicilio donde recibirá notificaciones.
- Lugar donde la organización mantendrá su domicilio.

2. El estatuto establecerá y regulará los aspectos siguientes:

- Denominación, ámbito de acción y domicilio de la organización.
- Alcance territorial de la organización.
- Fines y objetivos.
- Estructura organizacional.
- Derechos y obligaciones de los miembros.
- Forma de elección de las dignidades y duración de funciones.
- Atribuciones y deberes de los órganos internos.
- Patrimonio social.
- Deberes y atribuciones del órgano fiscalizador.
- Forma y épocas de las asambleas generales.
- Quórum asambleas generales.
- Mecanismos de inclusión y exclusión de los miembros.
- Reforma de estatutos.
- Régimen solución de controversias.
- Causales de disolución y liquidación de la organización, procedimiento.

3. Acta de la asamblea en la que conste la aprobación del estatuto.
4. Copia legible certificada que acredite el patrimonio de la organización.
5. Acreditar un patrimonio de USD \$ 400.
6. Nómina de socios fundadores, señalando nombres y apellidos completos, nacionalidad, y número de documento de identidad y domicilio.

Esta documentación debidamente certificada, debe ser presentada por el secretario provisional de la organización en la cartera de estado correspondiente, es decir si constituimos una asociación de consumidores y usuarios de telefonía fija, móvil e internet, los estatutos deben presentarse para su aprobación en el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de Información, adjuntando digitalmente los requerimientos.

Ahora se presenta una disyuntiva toda vez que la LODC en su Artículo 62 establece los requisitos específicos que se deben cumplir para constituir una asociación de usuarios y consumidores y para poder actuar válida y legítimamente en la promoción y defensa de los derechos que esta Ley consagra, las Asociaciones de Consumidores deberán cumplir, además de los requisitos exigidos por la legislación general, con los siguientes:

- “1. Conformarse con un número no menor a cincuenta miembros.
2. Obtener su personería jurídica en el Ministerio de Bienestar Social.
3. No incluir como asociados a personas jurídicas que se dediquen a actividades comerciales.
4. Mantenerse al margen de actividades comerciales, religiosas o políticas.
5. No perseguir fines de lucro.
6. No aceptar anuncios de carácter comercial en sus publicaciones.
7. No realizar una explotación comercial selectiva en la información y consejos que ofrezcan al consumidor.”

Con la disyuntiva presentada, se colige que prevalecen los requisitos de la LODC, frente a los requisitos establecidos en el Decreto Ejecutivo 16 de 20 de

junio del 2013, toda vez que es conocido por la prevalencia de la Ley Orgánica esta se antepone al Decreto Ejecutivo, sin embargo los requisitos enunciados en esta última normativa por ser actualizados son los que mayor garantía presentan a su asociados.

2.5.4.2 Objetivos de las Asociaciones

Los objetivos que debe cumplir una asociación de consumidores están debidamente detallados en el Artículo 63 de la LODC, los cuales por su importancia y trascendencia se citaran textualmente:

“Art. 63.- Objetivos.- Entre otros, son objetivos de las Asociaciones de Consumidores:

1. Difundir el conocimiento de las disposiciones de esta Ley y sus disposiciones conexas;
2. Promover y proteger los derechos de los consumidores;
3. Representar los intereses individuales o colectivos de los consumidores ante las autoridades judiciales o administrativas; así como, ante los proveedores, mediante el ejercicio de acciones, recursos, trámites o gestiones a que esta Ley se refiere, cuando esto sea solicitado expresamente por los consumidores;
4. Realizar programas de capacitación, orientación y educación del consumidor;
5. Promover la organización de los consumidores con sentido solidario para proteger sus derechos.
6. Promover el conocimiento sobre el precio, la cantidad, la calidad, peso, medida, rotulado e información de los bienes y servicios;
7. Denunciar la práctica o manejo que atente contra los derechos del consumidor consagrados en la presente Ley;
8. Desarrollar una conciencia ambiental, individual o de grupo sobre las consecuencias del consumo en el ambiente y la necesidad de preservar los recursos naturales; y,

9. Prestar la debida colaboración a las autoridades que requieran de su contingente para la investigación de las infracciones establecidas en la presente Ley.”

La transcripción es clara, objetiva y práctica, porque una organización de esta envergadura debe estar revestida del principio de solidaridad, que asegure la representación y defensa de sus miembros, que se promueva la educación y capacitación, que tenga acciones para preservar el medio ambiente, y sobre todo promover las características de los bienes y servicios, en definitiva estos objetivos están debidamente garantizados, lo que aspiramos es que sean utilizados en bien de los usuarios y consumidores.

2.5.5 Principales Asociaciones, Federaciones y Organizaciones No Gubernamentales

2.5.5.1 Asociación de Consumidores de Pichincha

Con la base legal y constitucional mencionada efectivamente y conforme a esta conceptualización aparecen las primeras y únicas entidades de defensa de los consumidores y usuarios en el Ecuador, y para ser precisos y exactos en Pichincha en la primera década del 2000, surge la denominada Asociación de Consumidores de Pichincha.

En la actualidad los representantes y dirigentes de esta asociación de esta asociación, no han realizado mayores esfuerzos por la defensa de los usuarios, puesto que no existen datos actuales sobre su gestión y logros.

2.5.5.2 Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios

Esta organización No Gubernamental, nace en el año de 1997 (Curriculum Institucional, 2011, p. 1), la Tribuna es una entidad sin fines de lucro, pero con enorme afán de servir a la colectividad.

Su principal objeto es “educar, informar y defender los derechos de las y los consumidores y usuarios” Curriculum Institucional (2011, p. 1) del Ecuador. Su misión es promover los derechos, la protección y el interés de las y los ciudadanos desde una perspectiva democrática, equitativa y sostenible, contribuyendo así a una sociedad con justicia económica y social.

La Tribuna por ser una organización especializada participa como ente consultor y especializado en el tema de los derechos de consumidores y usuarios Curriculum Institucional (2011, p. 3), entre estos espacios esta:

- La Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios, en la cual participó en la elaboración de los Planes Operativos de Derechos Humanos, en los correspondientes a Derechos de los Consumidores y Educación. y presidió la Comisión Permanente de Evaluación, Seguimiento y Ajuste de los Planes Operativos de Derechos Humanos del Ecuador en el año 2002.
- Actualmente es parte de la subcomisión de trabajo Subcomisión Sectorial de Trabajo de “Derechos del Consumidor” y en la mesa de “Derechos de la Educación”.
- Participa en los Comités y Subcomités Técnicos del INEN, en la elaboración de Reglamentos Técnicos y Normas Técnicas respectivamente.
- La Tribuna es coautora del Informe sobre Desarrollo Humano Ecuador 2001: Las tecnologías de información y comunicación para el desarrollo humano, donde se destaca en forma específica un artículo sobre las “Oportunidades que brindan las TIC para la defensa de los consumidores”.
- La Tribuna es la Secretaría Técnica de la Red Interinstitucional de competencia REICO, cuyo propósito es conseguir la aprobación de la Ley

de Competencia (ley antimonopolio) adecuada a los intereses de los consumidores/as en el Ecuador.

- Participa en los Organismos de Acreditación del Ecuador OAE.

Sus actividades de defensa de los derechos de los usuarios se encuentran plasmadas en varios registros uno de ellos en la Revista Antenatel 9 de julio del 2004, donde se hace un análisis de los reclamos que por servicio telefónico presentaban los usuarios a través de: Defensoría del Pueblo, Superintendencia de Telecomunicaciones, y Tribuna del Consumidor.

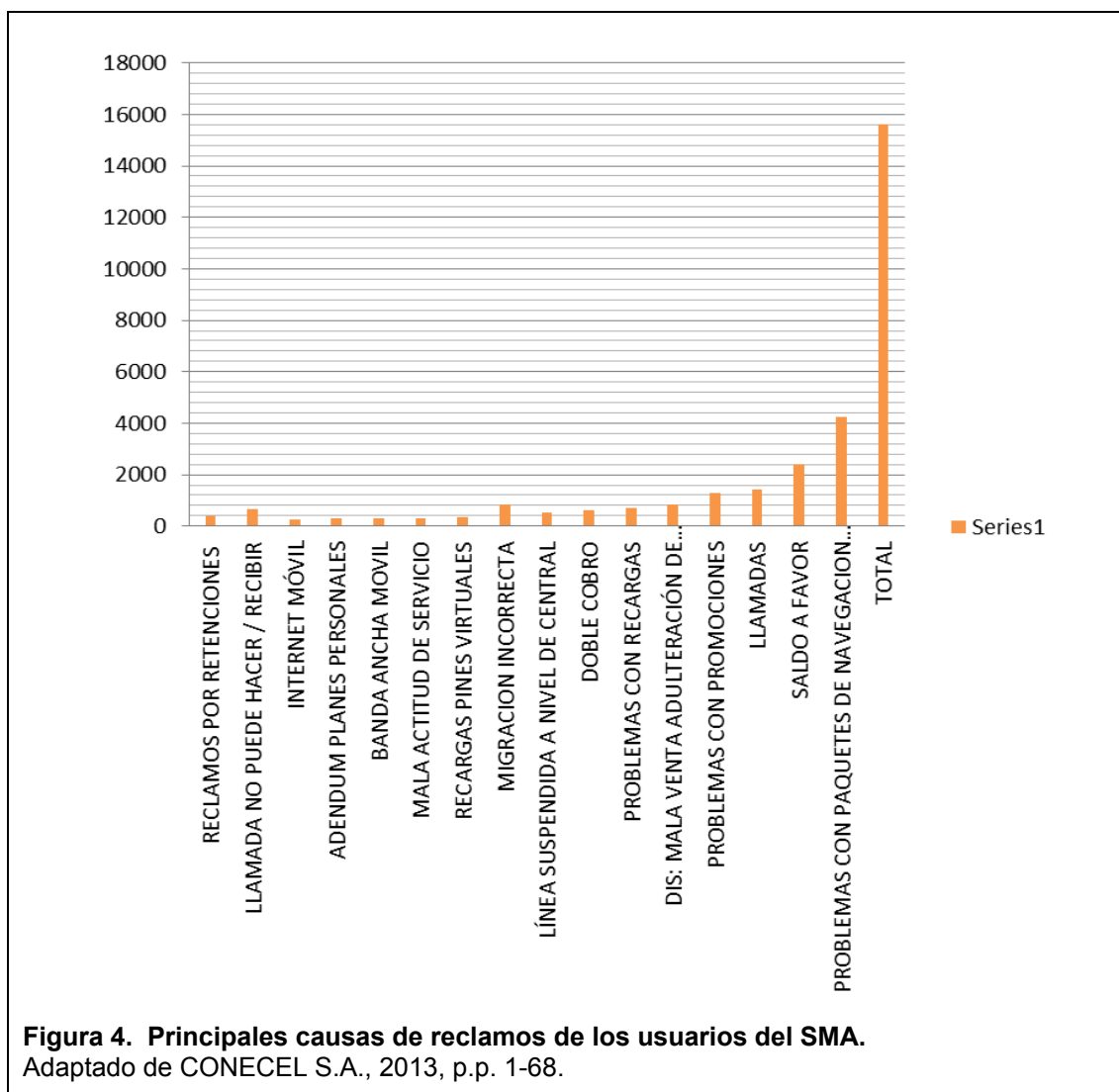
Uno de los logros en el año 2004 fue el resolver los reclamos de los usuarios que exigían una facturación justa y legal de los consumos de telefonía móvil y fija en ese entonces (Antenatel, 2004, p. 11).

La Tribuna del Consumidor tiene un espacio bien ganado, de respeto y credibilidad en la sociedad, tomando en cuenta que somos catorce millones de usuarios y consumidores que de alguna u otra manera nos hemos beneficiado de sus servicios.

El trabajo desplegado por sus personeros, aportaron para la promulgación de la actual Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

A pesar de que hoy en día el Ecuador tiene una Constitución garantista de derechos, en la que se promueve el derecho de los usuarios a reunirse y constituir asociaciones; no aparecen las asociaciones de consumidores y usuarios, menos aún las federaciones, que definitivamente resultan inexistentes, por lo tanto podría concluir que el único ente de defensa de los usuarios y consumidores que goza de actividad y vida jurídica es la Tribuna del Consumidor.

3 CAPÍTULO III: CUADRO ESTADÍSTICO DE LAS PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS A LAS OPERADORAS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO POR PARTE LOS USUARIOS



Estos datos se obtuvieron del Sistema Automático de Adquisición de Datos (SAAD), los mismos que fueron proporcionados por la Superintendencia de Telecomunicaciones y pertenecen al reporte del tercer trimestre del año 2013 de la empresa CONECEL S.A.. El total de los reclamos es de 15600, pero se realizó una selección de un total general de 36.418, puesto que ciertos resultados correspondían a requerimientos efectuados por usuarios de esta operadora; y no podían ser catalogados como reclamos.

Sin embargo es notorio que los usuarios del Servicio Móvil Avanzado (SMA), tienen graves reclamos referentes a la cobertura, recargas, promociones, portabilidad y paquetes de datos. Las quejas realizadas por los usuarios enunciadas anteriormente, tienen que ver directamente con los derechos consagrados en el Reglamento para Abonados/Clientes y Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y Valor Agregado; lo interesante es que, si se suman el total de reclamos trimestrales, en el año estos reclamos hacen un total aproximado de 144.000; por otra parte los usuarios desconocen que a más de denunciarlos a las prestadoras del SMA, lo pueden hacer a través de los mecanismos que a continuación se describirán.

3.1 MECANISMOS JURÍDICOS DE DEFENSA DE LOS DERECHOS Y QUEJAS DE LOS USUARIOS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO O TELEFONÍA MÓVIL EN EL ECUADOR

En el Ecuador existen derechos y garantías constitucionales, legales y reglamentarias que protegen a los ciudadanos y ciudadanas; una de estas garantías tiene que ver con lo establecido en el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador en su segundo inciso preceptúa:

“(…) La ley establecerá (…) 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.”

A pesar de este precepto constitucional, amplios sectores de la población ecuatoriana, no tienen conocimiento de sus derechos como usuarios o consumidores y real significado de estos, peor aún de su alcance y mucho menos conocen los mecanismos jurídicos que el Estado ofrece para su defensa.

De acuerdo a las encuestas realizadas, a una muestra de 100 habitantes de la ciudad de Quito, hombres y mujeres, entre una de edad de 18 a 65 años, se corroboró que el 91%, no conocía sobre los Mecanismos Jurídicos determinados en la legislación ecuatoriana, para la defensa de los derechos de los usuarios y usuarias del Servicio Móvil Avanzado (SMA); para determinar este resultado se realizó la siguiente pregunta: “¿Conoce usted, qué MECANISMO JURÍDICO se puede utilizar para reclamar sus derechos como usuario del Servicio de Telefonía Móvil (CELULAR)?”.

Con las encuestas realizadas en la ciudad de Quito, se determinó que los usuarios del Servicio Móvil Avanzado ignoran que mecanismos jurídicos utilizar para su defensa. Con estos resultados desoladores, se puede llegar fácilmente a concluir que en las provincias y ciudades en los que el Estado no ha logrado difundir los derechos de los usuarios y sus mecanismos de defensa, los habitantes de estos territorios, hasta no conocer qué mecanismos utilizar a pesar de ser usuarios del Servicio Móvil Avanzado (SMA), en ningún momento reclamaran sus derechos y el Estado no podrá protegerlos de manera efectiva.

Por lo que es oportuno señalar a continuación, cuales son los mecanismos jurídicos de defensa de los derechos de los usuarios del Servicio Móvil Avanzado (SMA) en el Ecuador.

3.2 LA QUEJA EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Es pertinente recalcar que de acuerdo al artículo 4, numerales 10 y 11 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC), el consumidor y usuario tienen derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos, en consecuencia podrán seguir las acciones que más le sean favorables.

Por otra parte, en el artículo 81 de la LODC, se establece que es facultad de la Defensoría del Pueblo, conocer y pronunciarse sobre los reclamos y quejas,

que sean presentados por usuarios y consumidores, en los que consideren que han sido violados o inobservados derechos fundamentales de los usuarios o consumidores, establecidos en la Constitución y la Ley.

3.2.1 Definición y clases de quejas

Se entiende por queja a las “manifestaciones de insatisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados” (Consumoteca, 2010).

La persona o personas que presenten una queja serán denominadas quejosas o quejosos.

El usuario puede presentar sus quejas de forma escrita o verbal, esto de conformidad con lo determinado en el artículo 15 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo emitida mediante Registro Oficial No. 280 de 8 de marzo de 2001. Sin embargo el Reglamento de Trámite de Quejas Recursos Constitucionales y Demandas de Inconstitucionalidad de Competencia del Defensor del Pueblo emitido mediante Resolución No. 002-D-DP-2003, determina que tipos de quejas existen y las define de la siguiente manera:

- a) Quejas escritas.-** Son aquellas que se presentan directamente en la oficinas de la Defensoría del Pueblo y podrán ser remitidas mediante fax, correo o correo electrónico.

- b) Quejas verbales.-** Son aquellas quejas receptadas y transcritas, por los funcionarios de la Defensoría del Pueblo esto en relación al inciso segundo del artículo 15 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, estas quejas deben ser firmadas por la persona que la presente y si el quejoso no puede firmar, deberá imprimirse su huella digital.

3.2.2 Procedimiento de quejas de usuarios de Servicio Móvil Avanzado ante la Defensoría del Pueblo

Las quejas que los usuarios presenten en la Defensoría del Pueblo, de acuerdo al artículo 5 del Reglamento de Trámite de Quejas del Consumidor y Usuario vigente, dirigirán su queja al Director Nacional de Defensa del Consumidor o el funcionario que lo subrogue.

3.2.2.1 Contenido de la queja

La queja de acuerdo al artículo 6 del citado Reglamento debe cumplir los siguientes requisitos:

a) Del quejoso:

1. Nombres y apellidos.
2. Número de documento de identidad, de cédula si es ciudadano del Ecuador y pasaporte si es extranjero.
3. Si la persona representa a una organización o comunidad, debe adjuntar constancia escrita de la delegación de la misma.
4. Domicilio para notificaciones.

b) Del prestador de servicios:

1. Identificación o nombre de la operadora.
2. Dirección de la operadora.

c) Descripción del hecho que produjo la violación del derecho, en el que se debe especificar la fecha, la hora y el lugar.

- d) Determinación del derecho que se reclama.
- e) La medida que el usuario propone como solución o reparación.
- f) Pruebas, como testimonios, documentos, fotografías que sustenten y fundamenten la queja.

Si el quejoso omitió uno de estos requisitos, la Defensoría de oficio solicitará que se completen.

3.2.2.2 Admisibilidad de la queja

Después de la presentación de la queja por parte del quejoso, en el término de 24 horas, la Defensoría del Pueblo calificará la queja, para su admisibilidad o inadmisibilidad. Si esta, no es admitida a trámite el quejoso, puede apelar esta decisión ante Defensor del Pueblo, en el término máximo de 8 días.

3.2.2.3 Notificación a la operadora y contestación

Admitida la queja la Defensoría del Pueblo notificará a la operadora, sobre el contenido de la queja, en el escrito que emita la Defensoría deberá constar las acciones y omisiones en las que la prestadora incurrió.

La operadora deberá contestar las imputaciones esgrimidas por la Defensoría del Pueblo en el plazo de 8 días, los mismos que pueden prorrogarse por 8 días más siempre y cuando la concesionaria fundamente su petición, esto en relación con el artículo 19 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.

3.2.2.4 Investigación de la queja

Después de la admisión de la queja por parte de la Defensoría del Pueblo, se dará inicio a la investigación correspondiente, en la que se admitirá cualquier

medio de prueba conforme a derecho; esto en concordancia con el artículo 121 del Código de Procedimiento Civil, que prescribe lo siguiente:

“Las pruebas consisten en confesión de parte, instrumentos públicos o privados, declaraciones de testigos, inspección judicial y dictamen de peritos o de intérpretes. Se admitirá “(...) también como medios de prueba las grabaciones magnetofónicas, las radiografías, las fotografías, las cintas cinematográficas, los documentos obtenidos por medios técnicos, electrónicos, informáticos, telemáticos o de nueva tecnología; así como también los exámenes morfológicos, sanguíneos o de otra naturaleza técnica o científica. La parte que los presente deberá suministrar al juzgado en el día y hora señalados por la jueza o el juez los aparatos o elementos necesarios para que pueda apreciarse el valor de los registros y reproducirse los sonidos o figuras. Estos medios de prueba serán apreciados con libre criterio judicial según las circunstancias en que hayan sido producidos.” (Artículo 121, Código de Procedimiento Civil).

Como se puede observar, el usuario tiene la facultad de presentar todas las pruebas admitidas por la ley y las que crea necesarias, para otorgar a la Defensoría del Pueblo todos los elementos fácticos para corroborar y comprobar las alegaciones contenidas en su queja.

A petición de parte (usuario y operadora) o de oficio, la Defensoría del Pueblo podrá convocar a audiencia pública “(...) para que las partes involucradas formulen las alegaciones que consideren pertinentes” (Artículo 16, Reglamento de Quejas del Consumidor y Usuarios).

De acuerdo al artículo 21 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, la Defensoría tiene la facultad de solicitar la información que requiera tanto a instituciones públicas como privadas y a las personas que se encuentren involucradas dentro de la queja materia de investigación; la información solicitada deberá ser entregada en el plazo máximo de ocho días, se puede

extender el mencionado plazo, si a la persona a quien se requirió la información justifica con anterioridad al Defensor del Pueblo su necesidad de extender el tiempo para que la información sea entregada.

A quien se solicite la información no podrá alegar reserva de información. Si se llega a entregar información de carácter reservado la Defensoría del Pueblo se encargará de no hacerla pública y mantenerla en el mismo estado de reserva (Artículo 9, Reglamento de Quejas del Consumidor y Usuarios).

Todos los funcionarios públicos y las personas involucradas tienen la obligación de colaborar con la investigación, con la finalidad de que la Defensoría tenga todas las facilidades del caso para llegar a esclarecer la responsabilidad motivo de la queja.

3.2.2.5 Emisión de la Resolución

Concluida la etapa de investigación la Defensoría del Pueblo, y después de haber reunido todos los elementos de convicción, para determinar si la prestadora del SMA tuvo responsabilidad, la violación del derecho del usuario y la forma de resarcirlo o compensarlo emitirá una Resolución motivada. La Resolución deberá ser notificada a las partes en los domicilios señalados (Artículo 10, Reglamento de Quejas del Consumidor y Usuarios).

3.2.2.6 Apelación de la Resolución

De no encontrarse de acuerdo, las partes con la resolución tienen el derecho constitucional consagrado en el artículo 76, numeral 7, letra m) de recurrir a la resolución emitida por la Defensoría, ante la máxima autoridad en el término de ocho días.

“El derecho de las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías: letra m).- Recurrir el fallo o resolución en todos los procedimientos en los que se decida sobre sus derechos.” (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Después de resuelta la apelación, el usuario y la operadora podrán utilizar esta resolución definitiva para los fines que la ley les faculte, sin embargo la Defensoría podrá hacer pública esta resolución a los medios de comunicación, para conocimiento de la ciudadanía (Artículo 11, Reglamento de Quejas del Consumidor y Usuarios).

La resolución emitida por la Defensoría del Pueblo puede ser impugnada por la vía Contencioso Administrativa; y, en caso de que la resolución sea beneficiosa para el usuarios, este puede adjuntarla como medio de prueba en la denuncia o acusación particular presentada ante el juez de contravenciones (Artículo 16, Reglamento de Quejas del Consumidor y Usuarios).

3.2.3 Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Defensoría del Pueblo y la Superintendencia de Telecomunicaciones

El artículo 66 numeral 25 de la Constitución de la República del Ecuador reconoce y garantiza el derecho a las personas 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.”

En función del artículo constitucional anteriormente citado, la Superintendencia de Telecomunicaciones y la Defensoría del Pueblo en base al principio de solidaridad de igual forma prescrito en la Constitución en el artículo 85 numeral 1; el 15 de septiembre de 2010 celebraron el Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional, con la finalidad de que esta cooperación genere un beneficio a los usuarios de telecomunicaciones. El mencionado Convenio tuvo una vigencia de 2 dos años, por lo que en el año 2012 fue renovado.

En el Convenio citado en su cláusula primera, letras e y f se establece que:

- “e. Una vez receptados los reclamos por parte de las Delegaciones Provinciales de la DPE (Defensoría del Pueblo), cuyo trámite y

conocimiento le corresponde a la SUPERTEL (Superintendencia de Telecomunicaciones), éstos serán remitidos a las respectivas Intendencias o Delegaciones Regionales del organismo técnico de control, para el trámite, seguimiento y la resolución que será de su exclusiva responsabilidad.

- f. Para constancia del ingreso y registro de las comunicaciones que correspondan a la SUPERTEL y que sean recibidas en las oficinas de la DPE se entregará al/a usuario/a un comprobante de ingreso que contenga el siguiente texto:

En virtud del Convenio vigente entre la DPE y SUPERTEL, su petición/reclamo/queja/denuncia será trasladada a la respectiva Intendencia o Delegación Regional de la Superintendencia de Telecomunicaciones, para su trámite, seguimiento y resolución correspondiente, según sea el caso, por lo que el asunto o motivo de su comunicación no le corresponde conocer a la Defensoría del Pueblo y será de exclusiva responsabilidad de la SUPERTEL en el ámbito de sus competencias”.

Como se puede observar el Convenio celebrado entre la DPE y la SUPERTEL, resulta ser determinante puesto que el trámite previsto en el Reglamento de Trámite de Quejas del Consumidor y Usuario de la Defensoría del Pueblo, no se aplica para los usuarios del Servicio Móvil Avanzado; sin embargo no existe una reforma al citado Reglamento en el que se determine que los usuarios del SMA deberán seguir el trámite de su queja en la Superintendencia de Telecomunicaciones, por ser un Organismo Técnico de Control especializado.

En definitiva, a pesar de que el Convenio de Cooperación Interinstitucional tiene por objeto el viabilizar y agilizar el trámite respecto de las quejas de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones; gran parte de los ciudadanos desconocen a que entidad debe acudir para hacer efectivos sus derechos como usuarios del SMA. Por lo que, es común que la mayoría de personas cuando tienen algún problema generado por la prestación de este servicio crea

que la Defensoría del Pueblo por las atribuciones establecidas en la Constitución y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC) sea la entidad encargada de solucionar sus quejas, lo cual es un grave problema para la ciudadanía, puesto que, el usuario al presentar su queja en la Defensoría del Pueblo, se encontrará tan solo con la transferencia de su trámite a la Superintendencia de Telecomunicaciones; sin obtener una solución a su problema y la protección de sus derechos como usuario del SMA oportunamente.

3.3 LA QUEJA EN LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

En este Organismo Técnico de Control, la Dirección Nacional de Información y Servicio al Ciudadano es la encargada de ingresar y gestionar los requerimientos de los ciudadanos y ciudadanas relacionados con reclamos, sugerencias y peticiones de información.

De conformidad con lo establecido en el Estatuto Orgánico por Procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones, la Dirección Nacional de Información y Servicio al Ciudadano, tiene la función de atender, recibir, coordinar y analizar, las peticiones, denuncias, reclamos y sugerencias realizadas por los usuarios de servicios de telecomunicaciones (Resolución ST-2013-0346, 2013, p. 41).

Otra facultad primordial de esta Dirección es la de promover convenios de cooperación, para la aplicación de mejores prácticas en la atención al usuario de servicios de telecomunicaciones Resolución ST-2013-0346 (2013, p. 41).

3.3.1 Procedimiento para atender reclamos, denuncias y sugerencias en la Superintendencia de Telecomunicaciones

Mediante Resolución No. ST-2013-0342 de 18 de julio de 2013, el Superintendente de Telecomunicaciones resolvió, establecer condiciones

generales que normen el procedimiento de atención de reclamos y denuncias realizadas por los usuarios, clientes y abonados de los servicios de telecomunicaciones.

3.3.2 Canales de recepción y atención de reclamos

De acuerdo con la Resolución No. ST-2013-0342, los usuarios del Servicio Móvil Avanzado tienen la opción de presentar sus denuncias o reclamos, en los siguientes lugares:

- De forma presencial en las oficinas de la Superintendencia de Telecomunicaciones a nivel nacional.
- Llamando al Call Center 1800-567-567.
- Página web de la Superintendencia de Telecomunicaciones, info@supertel.gob.ec, cir@supertel.gob.ec
- En las redes sociales (Facebook Superintendencia de Telecomunicaciones).
- Aplicación Superintendencia de Telecomunicaciones disponible para Smartphones.

3.3.3 Contenido de la denuncia, queja o reclamo

La Superintendencia de Telecomunicaciones, como ya fue mencionado cuenta con varios canales para que el usuario del SMA pueda presentar sus quejas o reclamos, para lo cual a continuación se describirá el contenido de presentación de cada uno, esto en concordancia con la Resolución No. ST-2013-0342.

a) Forma escrita por correo, página web o presencial en las oficinas de la SUPERTEL.- Para que, el usuario presente su reclamo a través de la página web de la SUPERTEL, en las redes sociales, por correo electrónico o de forma presencial en las oficinas de la Superintendencia de Telecomunicaciones, debe llenar un formulario de ingreso, el que podrá ser obtenido de forma gratuita en la página web de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en sus kioscos de información, redes sociales o en la misma Superintendencia.

La queja que presente el usuario cumplirá los siguientes requisitos:

- Nombres y apellidos del usuario.
- Número de contacto para comunicaciones (fijo o celular).
- Dirección de domicilio.
- Número de cedula.
- Dirección de correo electrónico para notificaciones.
- Nombre de la operadora
- Descripción del problema.

b) Llamada al Call Center.- El usuario para efectuar su denuncia o reclamo deberá comunicarse de forma gratuita al (1800-567-567), después de haber realizado su queja, el operador del Call Center registrará el reclamo en el Sistema Automático de Requerimientos, para que este de forma automática sea asignado a un funcionario de la Dirección Nacional de Información y Servicio al ciudadano, para su análisis y resolución.

3.3.4 Procedimiento recepción y análisis de la queja

En la Resolución citada se determina que, el analista de la Dirección Nacional de Información y Servicio al Ciudadano receptorá el Formulario de Ingreso con el reclamo presentado por cualquiera de los canales ya descritos.

Después de la recepción de la queja, el funcionario realiza un análisis de la misma, para que verificar si es procedente, de no serlo se cerrará el caso en el Sistema Automático de Requerimientos.

En caso de ser procedente el reclamo, el funcionario asignado elaborará un informe que se adjuntará a la denuncia efectuada por el usuario, para ser enviado a la Dirección Nacional de Control de Servicios de Telecomunicaciones que, de acuerdo con el Estatuto Orgánico por Procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones “orienta, programa, coordina, analiza y consolida técnicamente en el ámbito nacional, las actividades para vigilar y controlar la prestación de los servicios de telecomunicaciones (...)”.

La Dirección Nacional de Control de Servicios de Telecomunicaciones realizará el respectivo control y determine si la operadora efectivamente incurrió en el hecho denunciado por el usuario.

De determinarse el hecho denunciado de forma técnica, esta Dirección deberá realizar un informe técnico que será enviado a la Dirección Nacional Jurídica de Telecomunicaciones para que se inicie el Procedimiento Administrativo Sancionador correspondiente.

3.3.5 Procedimiento Sancionador en la Superintendencia de Telecomunicaciones

El procedimiento sancionador es “(...) un procedimiento administrativo, la tramitación la realiza la Administración pública, se dirige a la emisión un acto administrativo que es la sanción, el control de su desenvolvimiento y resultado corresponde a la jurisdicción contencioso administrativa (...)” (Gómez y Sanz, 2010, p. 699).

De forma preliminar es necesario citar los artículos constitucionales, legales y reglamentarios que facultan a la Superintendencia de Telecomunicaciones para

ejercer control y supervisión a las operadoras del Servicio Móvil Avanzado y en consecuencia, determinar si las concesionarias del SMA incurren en infracciones, por medio de la instauración de un procedimiento administrativo o contractual sancionador, y si es el caso la emisión de una sanción emitida mediante resolución.

La Constitución de la República del Ecuador en su artículo 213 determina que:

“Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley (...).”

Esta Superintendencia, de acuerdo al artículo 35, letras a), c), h) e i) de la Ley Especial de Telecomunicaciones tiene las siguientes funciones:

- a)** Cumplir y hacer cumplir las resoluciones del CONATEL; (...)
- c)** El control de los operadores que exploten servicios de telecomunicaciones; (...)
- h)** Juzgar a las personas naturales y jurídicas que incurran en las infracciones señaladas en esta Ley y aplicar las sanciones en los casos que correspondan;
- i)** Las demás que le asigne la Ley y el Reglamento.”

Por otra parte, el artículo 110 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones determina a la Superintendencia como:

“(...) el organismo técnico responsable de ejercer la función de supervisión y control de las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas del sector de las telecomunicaciones a fin de que sus actividades se sujeten a las obligaciones legales, reglamentarias y las contenidas en los títulos habilitantes (...)”.

Los artículos constitucionales, legales y reglamentarios anteriormente citados facultan a este Organismo Técnico de Control, para que efectúe el control y supervisión de las prestadoras del Servicio Móvil Avanzado, también atribuye a la Superintendencia de Telecomunicaciones la potestad sancionadora para establecer procedimientos, con la finalidad de que el control sea efectivo en beneficio de los usuarios.

En este contexto, la Superintendencia de Telecomunicaciones posee su propio Procedimiento Administrativo Sancionador, este procedimiento se aplica en el caso, de que la denuncia efectuada por el usuario en contra de la concesionaria sea un incumplimiento de carácter legal, es decir determinada como tal en la Ley Especial de Telecomunicaciones.

Por otro lado, si la denuncia realizada por el usuario, recae como una infracción contenida en los Contratos de Concesión de las operadoras del SMA se establece el Procedimiento Contractual Sancionador, el mismo que se encuentra establecido en su Contrato.

3.3.5.1 Procedimiento Administrativo Sancionador de la SUPERTEL

El Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Superintendencia de Telecomunicaciones publicado en el Registro Oficial Suplemento 870 de 14 de enero de 2013, es el cuerpo legal que establece las diferentes etapas del Procedimiento Administrativo y en lo que sea compatible admite la aplicación de Procedimientos Contractuales.

De acuerdo al artículo 6 del Instructivo, el Procedimiento Administrativo Sancionador se divide en cuatro etapas que son:

- a) Investigación
- b) Sustanciación
- c) Resolución
- d) Ejecución y control del cumplimiento de la Resolución.

3.3.5.2 Etapa de investigación

Para la instauración del Procedimiento Administrativo Sancionador, como ya se indicó anteriormente la Dirección Nacional de Control de Servicios de Telecomunicaciones debe realizar una investigación técnica, para determinar si el hecho denunciado por el usuario y receptado por la Dirección Nacional de Información y Servicio constituye un hecho que infringe el ordenamiento jurídico vigente.

Con relación a la investigación que realice la Superintendencia de Telecomunicaciones, el artículo 7 del Instructivo prescribe que la SUPERTEL tiene la facultad de practicar las siguientes actividades:

- a) Inspecciones
- b) Análisis de documentos
- c) Auditorías técnicas
- d) Análisis de la información de los sistemas automatizados

Posterior a la investigación, la Dirección Nacional de Control de Servicios de Telecomunicaciones realizará un informe técnico, que de forma obligatoria reunirá los requisitos establecidos en el artículo 13 del Instructivo.

Los requisitos que exige el Instructivo permiten al funcionario jurídico de la Superintendencia de Telecomunicaciones determinar con certeza, en base a

los elementos proporcionados por el área técnica, la norma que infringe la operadora y los derechos que fueron vulnerados al usuario.

3.3.5.3 Etapa de sustanciación

Esta etapa inicia desde que se reporta el hecho claro por parte de la Dirección Nacional de Control de los Servicios de Telecomunicaciones a la Dirección Nacional Jurídica de Telecomunicaciones, hasta antes de la emisión de la Resolución.

En este período la Dirección Nacional Jurídica, debe realizar un informe jurídico que sustente la Boleta Única y este observará la estructura que determina artículo 14 del Instructivo.

El informe jurídico es de gran trascendencia puesto que, con fundamento en el análisis jurídico, se concluirá con la pertinencia de iniciar el procedimiento sancionador o de archivar el expediente.

Realizado el informe jurídico el Superintendente de Telecomunicaciones o sus delegados a nivel nacional emitirán una Boleta Única, de acuerdo a la tratadista Lucia Alarcón “la boleta es un aviso o anuncio que la administración realiza al administrado con la finalidad de este pueda ejercer su derecho a la defensa” (Alarcón, 2005, pp. 23-34).

Con la emisión de la Boleta Única y sus anexos, la Secretaria General de la Superintendencia de Telecomunicaciones notificará a la operadora, en su domicilio habitual.

A partir del día hábil siguiente a la notificación, la operadora tiene el término legal de 8 días para ejercer su derecho a la defensa y contestar los cargos que se le imputan en la boleta única; la concesionaria podrá aportar pruebas de descargo a su favor y solicitar la práctica de pruebas, esto en concordancia con el artículo 32 de la Ley Especial de Telecomunicaciones.

En la tramitación del procedimiento administrativo sancionador de acuerdo al artículo 21 del Instructivo, se pueden presentar nuevos elementos que complementen el hecho, estos elementos “serán notificados a la operadora mediante providencia emitida por el Superintendente de Telecomunicaciones o por sus delegados a nivel nacional, para que la concesionaria del SMA ejerza su derecho a la defensa”. (Artículo 21, SUPERTEL).

3.3.5.4 Etapa de Resolución

Concluido el término de contestación de la Boleta Única, la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene el término de 15 días para emitir una Resolución sancionando a la operadora o absteniéndose de sancionar, de acuerdo al artículo 33 de la Ley Especial de Telecomunicaciones.

Para emitir una Resolución, la Superintendencia de Telecomunicaciones debe valorar las pruebas de cargo; es decir, la denuncia efectuada por el usuario, el informe de la Dirección Nacional de Información y Servicio al Ciudadano y el informe técnico elaborado por la Dirección Nacional de Control de Servicios de Telecomunicaciones en el que se verifica mediante controles, auditorías, diligencias e inspecciones; el hecho generador y constituyente del incumplimiento de la operadora; por otra parte también debe valorar los descargos de la operadora del SMA es decir las pruebas que aporta para su defensa; con la finalidad garantizar el debido proceso establecido en el artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador.

La Resolución es un acto administrativo, es decir es “una declaración unilateral efectuada en ejercicio de la función administrativa que produce efectos jurídicos individuales de forma directa” (Artículo 65, Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva), razón por la cual la resolución debe estar debidamente motivada tal como lo exige el artículo 76, letra I) de la Constitución de la República del Ecuador que establece:

“Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. No habrá motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho. Los actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se considerarán nulos. Las servidoras o servidores responsables serán sancionados.” (Art. 76, letra I, Constitución de la República del Ecuador).

De determinarse la responsabilidad de la operadora y la violación al derecho del usuario, la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene la facultad de disponer a la operadora en determinado plazo, la compensación al usuario afectado y si la operadora vulnera derechos a más usuarios, abonados o clientes de la concesionaria, la Superintendencia de Telecomunicaciones podrá disponer la adopción de medidas compensatorias encaminadas a reparar o compensar el daño a todos los afectados, esto de acuerdo al artículo 24 del Instructivo.

3.3.5.5 Impugnación de la Resolución

La operadora de acuerdo al artículo 76, letra m) de la Constitución de la República del Ecuador y en concordancia con el artículo 30 del Instructivo, tiene el derecho a impugnar ante el Superintendente de Telecomunicaciones las Resoluciones emitidas por los Delegados e Intendentes Regionales de este Organismo Técnico de Control, dentro del término de tres días contados desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación de la Resolución.

La Dirección Nacional Jurídica de Telecomunicaciones, después de recibir el expediente tiene el término de 3 días hábiles para elaborar una providencia de admisibilidad o inadmisibilidad del recurso.

En este recurso no se podrá solicitar la práctica de ninguna prueba, ya que al ser extraordinario y pertenecer a un procedimiento especial, solamente admite

la realización de audiencia, que puede ser practicada de oficio o a petición de parte (artículo 32, Superintendencia de Telecomunicaciones)

La Superintendencia resolverá el recurso dentro del término de 15 días, contados a partir desde el día siguiente a la notificación de la providencia de admisibilidad. Con la emisión de esta resolución culmina la vía administrativa en el procedimiento administrativo sancionador de la Superintendencia de Telecomunicaciones, por lo que de acuerdo al artículo 33 de la Ley Especial de Telecomunicaciones la resolución causará ejecutoria en la vía administrativa, pero podrá contradecirse en la vía jurisdiccional ante el Tribunal de lo Contencioso Administrativo, conforme a la Ley.

La resolución emitida por la Superintendencia de Telecomunicaciones causa ejecutoria en el vía administrativa, es decir que este acto administrativo goza de legitimidad y ejecutoriedad por lo que se presume legítimo y debe cumplirse desde la fecha en que se notifique, de acuerdo al artículo 68 Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva.

3.3.5.6 Etapa de Ejecución

En esta etapa, la Superintendencia de Telecomunicaciones realiza una serie de acciones, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de lo dispuesto en la resolución. Para verificar el cumplimiento por parte de la operadora, la Dirección Nacional de Control de Servicios de Telecomunicaciones en el plazo máximo de 180 días deberá realizar las respectivas diligencias para corroborar que la concesionaria adopte las medidas necesarias direccionadas a enmendar su conducta y compensar o reparar el derecho vulnerado al usuario, cliente o abonado del Servicio Móvil Avanzado.

3.3.6 Procedimiento Contractual Sancionador

Este procedimiento se encuentra determinado en los Contratos de Concesión de las prestadoras del Servicio Móvil Avanzado, cabe señalar que, lo

concerniente a la etapa de investigación determinada en el Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Superintendencia de Telecomunicaciones se aplica en este Procedimiento Contractual.

3.3.6.1 Etapa de sustanciación

Esta etapa de igual forma inicia desde que, se reporta el hecho detectado por parte de la Dirección Nacional de Control de los Servicios de Telecomunicaciones a la Dirección Nacional Jurídica de Telecomunicaciones, hasta antes de la emisión de la Resolución.

En este, período la Dirección Nacional Jurídica, debe realizar un informe jurídico que sustente la Boleta Única y este observará la estructura que determina artículo 14 del Instructivo.

Después de que la Superintendencia de Telecomunicaciones emita la Boleta Única, de acuerdo a la Cláusula 57, número 57.1 del Contrato de Concesión para la prestación Servicio Móvil Avanzado; la operadora tendrá el término de 15 días contados desde el día hábil siguiente al de recibir la notificación de la Boleta Única respectiva, para contestarla y ejercer su derecho de defensa, a través de la presentación de descargos y solicitudes de práctica de pruebas que considere pertinentes.

3.3.6.2 Etapa de prueba

En relación a esta etapa, el Contrato de Concesión de las operadoras en su Cláusula 57.2 establece que este término, se apertura después de vencido el término para contestar.

Cuando la Superintendencia de Telecomunicaciones sea notificada con la contestación por parte de la operadora, mediante providencia abrirá el término de prueba por el 15 días, que será contabilizado desde el siguiente día hábil a

partir la notificación de la providencia que establece su apertura a la concesionaria; dentro de este término la Dirección Nacional Jurídica de Telecomunicaciones calificara las pruebas aportadas por la operadora y de oficio o a petición de parte practicará diligencias técnicas que fueran necesarias, adecuadas y oportunas, para esclarecer si existió o no vulneración de los derechos de los usuarios.

3.3.7 Etapa de Alegatos

La Cláusula 57.2 del Contrato de Concesión de las prestadoras del SMA, se determina que “vencido el término de prueba, la Superintendencia debe abrir mediante providencia el período para alegatos; este término se contabilizará a partir del día hábil siguiente de la notificación de la providencia en la que se declara su apertura” (Contrato Concesión, 2008, Cláusula 57.2).

En los alegatos, la operadora podrá presentar escritos que sirvan como argumento y fundamento de su defensa.

3.3.7.1 Etapa de Resolución

El Superintendente de Telecomunicaciones después de vencido el término para alegatos, en el “término de 12 días emitirá una resolución sancionadora o absolutoria de responsabilidad” Contrato de Concesión (2008, Cláusula 57.2); esta debe encontrarse debidamente motivada.

Con la emisión de esta resolución se pone fin a la vía administrativa de la Superintendencia de Telecomunicaciones, sin embargo la operadora tiene la facultad de interponer el recurso de apelación ante el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, de conformidad con lo previsto en la Cláusula 58.1 del Contrato de Concesión o la resolución puede ser impugnada en vía contencioso administrativa conforme lo señala el artículo 33 de la Especial de Telecomunicaciones.

3.3.7.2 Notificación al usuario

La Dirección Nacional de Información y Servicio al Ciudadano, después de haberse expedido la resolución en contra de la operadora, notificará al usuario del SMA la resolución del Procedimiento Sancionador, esto en concordancia a lo dispuesto en la Resolución ST-2013-0342 de 18 de julio de 2013 de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

3.3.7.3 Sanciones en la Superintendencia de Telecomunicaciones

Como se pudo observar en la descripción de los procedimientos sancionadores de la Superintendencia de Telecomunicaciones, el usuario que efectuó una denuncia o reclamo en este Organismo Técnico de Control por la vulneración de sus derechos como usuario del SMA tiene la certeza de que se comprobará técnica y jurídicamente la responsabilidad de la operadora, y su derecho será reparado y compensado de ser el caso.

Por otra parte, la operadora del Servicio Móvil Avanzado a más de compensar al usuario, deberá cancelar multas administrativas por incumplir e infringir sus obligaciones legales y contractuales respecto de los usuarios.

Existen dos clases de sanciones: las legales y las contractuales, su imposición dependerá de la clase de procedimiento sancionador a efectuarse, para mayor comprensión a continuación se detallan:

- a) Sanciones Legales.- Con relación a esta clase de sanciones, la Ley Especial de Telecomunicaciones en su artículo 29 establece de acuerdo a la gravedad del incumplimiento en que la operadora incurra, cuáles serán las sanciones que le corresponda:

“Sanciones: **a)** Amonestación escrita; **b)** Sanción pecuniaria de uno hasta cincuenta salarios mínimos vitales generales; **c)** Suspensión temporal de

los servicios; **d)** Suspensión definitiva de los servicios; y, **e)** Cancelación de la concesión o autorización y negativa al otorgamiento de nuevas.”

Es importante recalcar que estas sanciones se impondrán independientemente, de la disposición de compensación y resarcimiento del derecho al usuario del SMA, sin embargo llama la atención, que la sanción pecuniaria en los incumplimientos de carácter legal es evidentemente baja (Artículo 29, Ley Especial de Telecomunicaciones), por otro lado se debe señalar que el “salario mínimo vital” ya no existe, pero para aplicación de esta norma se aplica y el valor de cada uno de estos salarios es de \$4 dólares de los Estados Unidos de América, realizando simples cálculos matemáticos al multiplicar el valor anteriormente mencionado por 50 que es el valor máximo que puede imponer la Superintendencia de Telecomunicaciones en razón de un incumplimiento legal, se obtiene como valor de sanción \$200 dólares de los Estados Unidos de América, lo cual comparando el nivel de ingresos que podría obtener una operadora en un mes y el valor de esta multa, no se afecta en nada y mucho menos se amedrenta a los prestadores del Servicio Móvil Avanzado, para que detengan las conductas que afectan los derechos de los usuarios.

b) Sanciones Contractuales.- A pesar de que las sanciones legales a nivel monetario son mínimas; las multas establecidas en los contratos de concesión resultan significativas, de acuerdo a la Cláusulas 55.1, 55.2, 55.3 y 55.4 estas multas se dividen en cuatro y son las siguientes:

“Incumplimientos de primera clase.- Corresponde a una amonestación escrita.

Incumplimientos de segunda clase.- Corresponde a una multa de hasta 500 SBMUs (Salario Básico Unificado).

Incumplimiento de tercera clase.- Corresponde una multa entre 501 SBMUs hasta 1250 SBMUs.

Incumplimiento de cuarta clase.- Corresponde una multa de entre 1251 SBMUs hasta 5000 SBMUs.”

Es evidente, que esta clase de incumplimientos son valorados con multas elevadas, que podrían resultar disuasivas, para que la operadora no continúe infringiendo los derechos de sus usuarios, abonados y clientes, pero las sanciones de carácter legal no deberían tener una diferencia tan marcada a comparación de las multas contractuales, puesto que deberían ser similares una con otra.

3.4 PROCESO JUDICIAL ANTE EL JUEZ DE CONTRAVENCIONES

Es importante revisar el fundamento jurídico que tiene el usuario del Servicio Móvil Avanzado, para hacer valer sus derechos, y el mismo está consagrado en el inciso segundo del Artículo 84 de la LODC, que determina lo siguiente:

“Juzgamiento de Infracciones.- Son competentes para conocer y resolver sobre las infracciones a las normas contenidas en la presente Ley, en primera instancia, el Juez de Contravenciones de la respectiva jurisdicción, y, en caso de apelación, el Juez de lo Penal de la respectiva jurisdicción. El juzgamiento de las infracciones previstas en esta Ley se iniciará mediante denuncia, acusación particular o excitativa fiscal”. (Artículo 81, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor).

En el artículo transcrito se establece que el juzgamiento de las infracciones se iniciará mediante denuncia, acusación particular o excitativa fiscal

3.4.1 Competencia

El juez de contravenciones de la respectiva jurisdicción es el competente para conocer y resolver sobre las infracciones contenidas en la LODC, y es indiscutiblemente el operador jurisdiccional competente para conocer y resolver

lo atinente a las infracciones que cometen los proveedores del servicio público de telefonía móvil. Esta competencia se radica por la expresa disposición del Artículo 84 de la LODC, en concordancia con lo establecido en el Artículo 231 del Código Orgánico de la Función Judicial que establece:

"Competencia de las juezas y los jueces de contravenciones.- En cada distrito habrá el número de juezas y jueces de contravenciones que fije el Consejo de la Judicatura, con la determinación de la localidad de su residencia y de la circunscripción territorial en la que tengan competencia. En caso de no establecerse esta determinación, se entenderá que es cantonal. Serán competentes para:

(...) 3. Conocer las infracciones a las normas de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor. (...)"

Como observamos el numeral 3 del texto citado concede la competencia a las juezas y jueces de contravenciones para conocer las infracciones a las normas de la LODC, pero el legislador únicamente le faculta conocer, y que pasa con la resolución, aquí existe una falencia que debería enmendarse y completar la competencia de conocer y resolver esta temática.

Con la vigencia del Código Orgánico Integral Penal, publicado en el suplemento No. 180 de 10 de febrero del 2014, se reforma el artículo 231 del Código Orgánico de la Función Judicial, y en la disposición reformativa segunda numeral 22, se sustituye a este artículo pero que en definitiva no cambia absolutamente en nada, porque inclusive se encuentra determinada esta competencia en el numeral 3 del mismo artículo.

3.4.2 La Denuncia

De acuerdo al Doctor Ricardo Vaca Andrade (Vaca, 2010, p.420) la denuncia es "(...) el acto por el que se da noticia al Fiscal de que se ha cometido un delito de acción pública; y por lo tanto es solamente un acto de transmisión de conocimiento de hechos, por parte del denunciante a la autoridad".

En este contexto el usuario del servicio de telefonía móvil o SMA puede presentar su reclamo mediante una denuncia ante el Juez de Contravenciones de su jurisdicción cumpliendo con las disposiciones establecidas en el Capítulo II, Artículos 42 en adelante del Código de Procedimiento Penal, entre lo principal estos artículos disponen:

“La persona que conociere que se ha cometido un delito de acción pública debe presentar su denuncia ante el fiscal competente, la Policía Judicial o la Policía Nacional. Si la persona presenta su denuncia ante la Policía Judicial, esta entidad debe remitir inmediatamente a la Fiscal o el Fiscal la denuncia; puesto que el Fiscal es el único facultado para proceder a su reconocimiento, con la documentación correspondiente.

La Fiscal o el Fiscal ante quien se presente la denuncia procederá a que el autor reconozca la denuncia sin juramento, este debe advertir al actor sobre las responsabilidades penales y civiles que se originan, por la presentación de denuncias temerarias o maliciosas.

La declaración juramentada y el reconocimiento serán asentados en acta suscrita por la Fiscal o el Fiscal y el denunciante. Cabe señalar que, si el denunciante no supiere o no pudiere firmar, estampará su huella digital y firmará por él un testigo.” (Artículos 42-48, Código de Procedimiento Penal).

En el artículo 48 y 49 de la misma norma, se establecen dos tipos de denuncias, que son:

“Denuncia escrita.- (...) deberá estar firmada por el denunciante, si supiere firmar; si no supiere o no pudiere firmar, lo hará por él un testigo y además estampará la huella digital.

Denuncia verbal.- Si la denuncia fuere verbal se la reducirá a escrito, en acta especial, al pie de la cual firmará el denunciante. Si éste no supiere firmar lo hará por él un testigo y además estampará la huella digital” (Código de Procedimiento Penal, 2009, artículos 48, 49).

El usuario observará el siguiente contenido, para que su denuncia sea presentada:

1. Nombres y apellidos del usuario.
2. Dirección del usuario.
3. La relación clara y precisa de la infracción, es decir debe explicar qué derecho fue restringido o violado por parte de la prestadora del SMA.
4. Debe determinar de forma precisa el día, la hora y si es factible el lugar, en que fue vulnerado su derecho.
5. Nombre de la operadora.

Como ya se manifestó anteriormente, el usuario debe procurar que la denuncia no sea temeraria o maliciosa, ya que no está exento de responsabilidades civiles y penales, tal como lo establece el artículo 271 del Código Integral Penal:

“(...) La persona que proponga una denuncia o acusación particular cuyos hechos no sean probados, siempre que la acusación o denuncia sea declarada judicialmente como maliciosa, será sancionada con pena privativa de libertad de seis meses a un año.” (Artículo 271, Código Orgánico Integral Penal)

En el transcurso de la elaboración de esta investigación, se promulgo el Código Orgánico Integral Penal, y en su Capítulo Tercero artículos 421 y siguientes se habla de la denuncia, parámetros legales que en lo posterior deberán someterse los afectados en sus derechos, analizada que ha sido estas disposiciones legales no existe mayor diferencia con las disposiciones legales contenidas en el actual Código de Procedimiento Penal.

Como es de conocimiento público a la época de promulgación de la LODC, no existían los Jueces de Contravenciones, y las denuncias debían presentarse ante los denominados jueces de instrucción que era como se los conocía a los

intendentes, sub intendentes y comisarios de policía; sin embargo posteriormente se institucionalizó y se da vida jurídica a los Jueces de Contravenciones, para finalmente promulgar el Código Orgánico Integral Penal donde se fija la Competencia de los Jueces de Contravenciones.

3.4.3 La acusación particular

Los derechos de los consumidores están debidamente establecidos y enumerados en el Artículo 4 de la LODC, y entre los cuales se encuentran los siguientes: derechos a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad, esto en relación con el Artículo 52 de la Constitución de la República que textualmente dice:

"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 los consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencia, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fueran ocasionados por caso fortuito o fuerza mayor."

En este contexto, el usuario de los servicios públicos como es el caso de los que utilizan los servicios de telefonía móvil que por cualquier causa a excepción del caso fortuito o fuerza mayor, sufran deficiencias en los servicios, o en los equipos telecomunicaciones (celulares) están en el legítimo derecho de presentar su acción en contra del operador por la vía de la acusación particular, y su respaldo constitucional y legal están definidos en el artículo 52 de la Constitución de la República y Artículo 84 de la LODC. Es preciso señalar lo que es el caso fortuito y fuerza mayor, y esta calidad lo determina el Artículo 30 del Código Civil.

"Se llama fuerza mayor o caso fortuito, el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público."

En estos casos, el operador está excepto de ser exigido por el usuario o consumidor para que sea reparado su reclamo. Fuera de estos casos si el servicio no es de óptima calidad, eficiente, y la facturación no es la correcta, el usuario está en pleno derecho de presentar su reclamo vía acusación particular.

El Código de Procedimiento Penal en el Capítulo III, Artículo 52 y siguientes establece el ejercicio, prohibiciones, contenido, y sustentación de este mecanismo jurídico; para apreciar con objetividad su importancia citaremos y lo adecuaremos, con la finalidad de que el usuario conozca en su caso que es lo que debe contener su acusación particular.

- "1. El nombre, apellido, dirección domiciliaria y número de cédula de identidad del usuario;
2. Nombre de la operadora y si fuere posible domicilio;
3. La determinación de la infracción o vulneración del derecho violentado;
4. Lugar, el día, mes y año cuando la operadora cometió la infracción;
5. El usuario debe justificar su condición de afectado y los elementos en los que éste funda la atribución de la participación de la operadora en la infracción;
6. La firma del usuario o de su apoderado con poder especial. En este poder se hará constar expresamente el nombre y apellido del usuario y la relación completa de la infracción que se quiere acusar;
7. Si el usuario no supiere o no pudiere firmar, concurrirá personalmente ante el juez de garantías penales y en su presencia, estampará la huella digital."

El usuario debe concurrir personalmente ante el juez de garantías penales para reconocer su acusación. Efectivamente la acusación particular será escrita, se

diferencia de la denuncia que puede ser verbal, es decir este mecanismo es formal jurídicamente hablando, se debe determinar el nombre, apellido, y la dirección si fuere posible. Se debe señalar la infracción acusada y las circunstancias de la infracción, y lógicamente se debe justificar la condición de ofendido. En el caso que nos ocupa el usuario o consumidor debe justificar por medio de pruebas la vulneración de sus derechos.

La base jurídica actual de la acusación particular, ha sido reformada por la contenida en el Capítulo Cuarto, Artículos 432 y siguientes del Código Orgánico Integral Penal, y su contenido está tipificada en el Artículo 434 no difiere del actual Artículo 42 del Código de Procedimiento Penal, toda vez que el trámite, citación, desistimiento, y renuncia, son similares.

3.4.4 Procedimiento para reclamos, daños y perjuicios

Una vez presentada la denuncia y/o acusación particular se procederá conforme lo dispuesto en el artículo 84 de la LODC, y se observará las exigencias establecidas en el Código de Procedimiento Penal es decir se cumplirá con la citación al denunciado o acusado, y el juez de contravenciones señalará día y hora a efectos de que se lleve a cabo la audiencia pública de juzgamiento.

La audiencia pública se efectuará dentro del plazo de 10 días contados a partir de la fecha de notificación de la denuncia o acusación particular. Esta se iniciará con la contestación del acusado; posteriormente las partes procesales concurrirán a la audiencia con todas las pruebas de cargo y descargo que se crean asistidos. De no comparecer el denunciado y/o acusado se procederá en rebeldía.

Presentadas las pruebas y con la intervención del acusador, el juez de contravenciones puede dictar sentencia en la misma audiencia, de lo contrario en el plazo máximo de tres días deberá emitir su pronunciamiento.

El juez de estimarlo necesario para el esclarecimiento de los hechos puede “requerir informes técnicos con la intervención de peritos, para el efecto suspenderá la audiencia por quince días, luego de lo cual señalará día y hora para la reinstalación de la audiencia” (Artículo 85, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor), cumpliendo el procedimiento señalado.

La sentencia puede ser absolutoria para el proveedor de los servicios públicos, o condenatoria, en este caso deberá llevar implícita la obligación del sentenciado de pagar daños, perjuicios, costas y honorarios al afectado.

3.4.5 Sanción

Actualmente el Código Orgánico Integral Penal, en la Sección Cuarta tipifica a los Delitos contra los derechos de los consumidores, usuarios y otros agentes del mercado, y en el artículo 235 se establece una sanción privativa de libertad de seis meses a un año a la persona que provoqué error al usuario acerca de la identidad o calidad de la cosa o servicio vendido, tomando en cuenta que ahora con esta nueva normativa se sanciona inclusive a la persona jurídica con una sanción de hasta quince salarios básicos unificados.

3.5 DAÑOS Y PERJUICIOS

Jurídicamente la persona que ha sufrido menoscabo y perjuicio en sus derechos voluntaria o involuntariamente debe ser indemnizado, pero necesariamente para este efecto debe existir el fallo de un juez que en este caso es el de contravenciones. La sentencia legalmente emitida contendrá el cálculo del pago de la indemnización, que comprende “el daño emergente y el lucro cesante, ya provengan de no haberse cumplido la obligación, o de haberse cumplido imperfectamente, o de haberse retardado el cumplimiento.” (Artículo 1572, Código Civil).

Las costas y honorarios van atadas a la sentencia condenatoria rubros que se liquidan de acuerdo a las tablas vigentes en la función judicial.

3.5.1 Competencia

Al respecto es necesario atenernos a lo establecido en la Disposición Transitoria primera de la LODC que establece que:

"En lo referente a indemnizaciones por daños y perjuicios, mientras empiecen a funcionar los juzgados de contravenciones, serán competentes los jueces de lo civil."

Esta disposición entra en franca contradicción con lo establecido en el artículo 87 de la LODC que establece que el cobro de daños y perjuicios se hará de conformidad con lo establecido en el artículo 391 del Código de Procedimiento Penal, norma en la que se establece que los daños y perjuicios será tramitado ante el mismo juez que sentencio la contravención.

De acuerdo con lo manifestado en párrafos anteriores, si el juez que aboco conocimiento de la denuncia y/o queja es el de contravenciones, el mismo con el texto de la disposición citada será el competente para resolver en cuaderno separado lo relativo al pago de los daños y perjuicios. Es más se dispone que esta sentencia será de última instancia, es decir no habrá recurso alguno para impugnar la decisión del juez.

En la práctica "se está aplicando la disposición y transitoria primera de la LODC y se omite la determinación del Artículo 87 de la misma ley, pues se considera que quien tiene la competencia para resolver el pago de los daños y perjuicios es el mismo juez que resolvió la denuncia y/o queja" Entrevista Dr. Vicente Molina (2014, p.1), toda vez que por economía procesal, y por conocimiento cabal del reclamo sería el más indicado de resolver este asunto, coincidiendo con los establecido en el artículo 391 del Código de Procedimiento Penal vigente.

3.5.2 Procedimiento

Coincidiendo con lo establecido en el tema inmediato anterior, el procedimiento para efectuar el cobro de los daños y perjuicios será el establecido en el artículo 391 del Código de Procedimiento Penal, en relación con el artículo 87 de la LODC, es decir el trámite será substanciara en juicio verbal sumario y ante el mismo juez que aboco conocimiento y emitió el fallo en la denuncia y/o acusación particular. De esta sentencia no habrá recurso alguno, es decir causara ejecutoria.

3.5.3 Apelación General

Es importante señalar que la sentencia que emita el juez de contravenciones en la denuncia o queja será susceptible de recurso de apelación ante el juez de lo penal, esta sentencia causara ejecutoria, esto, de conformidad con lo establecido en el artículo 86 de la LODC, que para mejor comprensión se cita a continuación.

"De la sentencia que dicte el Juez de contravenciones se podrá interponer el recurso de apelación dentro del término de tres días, contados a partir de la notificación con el fallo. Dicho recurso será presentado ante el juez de contravenciones quien lo remitirá al respectivo Juez de lo penal. La sentencia que dicta el juez de lo penal, causará ejecutoria"

3.6 NORMAS Y DIRECTRICES SUPRANACIONALES QUE ESTABLECEN PARÁMETROS AL ECUADOR PARA LA ATENCIÓN LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS REALIZADAS POR LOS USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES Y CONSUMIDORES

La Comunidad Andina el 19 de julio de 2006, en Lima-Perú, emitió la Decisión 638 que contiene Lineamientos para la Protección al Usuario de Telecomunicaciones de la Comunidad Andina; al ser el Ecuador miembro de la

CAN, esta norma de carácter supranacional debe ser aplicada de forma directa para la protección de los derechos usuarios del Servicio Móvil Avanzado en el Ecuador.

En el artículo 10 de esta Decisión, se establecen las condiciones que los países miembros deberán instaurar, con la finalidad de que en su normativa interna se defina de forma expresa y precisa lo referente a la atención de quejas, reclamos y denuncias que realicen los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, a continuación se detalla cuáles son las condiciones que la Decisión 638 establece a los países miembros.

- “1. Los países miembros deben implementar mecanismos en los que exista una atención oportuna de las denuncias, quejas y reclamos, realizadas por los usuarios y que estas peticiones tengan una respuesta en un plazo expresamente señalado.
2. Deben prestarse todas las facilidades para que los usuarios puedan presentar las peticiones, quejas y reclamos a través de diversos medios tecnológicos.
3. Durante el tiempo en que se resuelva las peticiones, quejas y reclamos, la operadora no puede suspender la prestación del servicio
4. Se debe notificar de forma oportuna al usuario la respuesta de la petición, queja y reclamo presentado.” (Decisión 638, 2006, pp. 4-5).

La norma supranacional anteriormente detallada es expresa y establece los parámetros que deben cumplir los países miembros, entre ellos el Ecuador, para proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones; no obstante a pesar de existir estos parámetros para realizar una comparación respecto de la efectividad de los Mecanismos Jurídicos que ofrece el Estado Ecuatoriano, para la protección de los mencionados derechos, se procederá a tomar en cuenta también las Directrices de la Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, que fue ampliada por el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales en el año 2003, en la ciudad de Nueva York.

Las Directrices, en su literal E) establecen las medidas que permitan a los consumidores obtener compensación; por lo que los gobiernos están obligados a “(...) establecer o mantener medidas jurídicas o administrativas para permitir que los consumidores o, en su caso, las organizaciones competentes obtengan compensación mediante procedimientos oficiales o extraoficiales”, estos procedimientos deben ser “(...) rápidos, justos, poco costosos y asequibles (...)” para el consumidor o usuario según sea el caso.

3.7 COMPARACIÓN ENTRE LOS MECANISMOS JURÍDICOS EXISTENTES PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIOS MÓVIL AVANZADO

En la norma supranacional y en las Directrices expuestas, se determinan los parámetros que los países miembros de estas organizaciones deben cumplir, para la protección de los derechos de los usuarios y consumidores, reiterando que las normas supranacionales son de aplicación directa y obligatoria para el Ecuador, por ser miembro actual de la Comunidad Andina y en el caso de las Directrices son recomendaciones que deberían ser acatadas puesto que de igual forma el Ecuador es miembro de la Organización de Naciones Unidas.

Para realizar la comparación entre los Mecanismos Jurídicos de la Defensoría del Pueblo, Juzgados de Contravenciones y la Superintendencia de Telecomunicaciones, se tomarán como referencia los siguientes parámetros preestablecidos en la Decisión 638 de la CAN y las Directrices para la Protección del Consumidor de la ONU:

1. El Mecanismo debe brindar una atención oportuna y facilidades tecnológicas, con relación a la presentación de las denuncias, quejas y reclamos realizadas por los usuarios.
2. El Mecanismo debe otorgar una respuesta a la petición del usuario en un plazo expresamente señalado.

3. El Mecanismo debe brindar compensación a todos los usuarios afectados en sus derechos del servicio móvil avanzado.
4. El Mecanismo debe ser poco costoso y asequible para el usuario.

A continuación para que sea de fácil comprensión, la comparación entre los Mecanismos Jurídicos se presentará una tabla en la que se incluirá los parámetros anteriormente enunciados y el cumplimiento de cada uno de los Mecanismos ya analizados y detallados en temas anteriores.

Tabla 1. Efectividad de los Mecanismos Jurídicos para a defensa de usuarios del Servicio Móvil Avanzado

Parámetro	Defensoría del Pueblo	Superintendencia de Telecomunicaciones	Juez de Contravenciones
Atención oportuna y facilidades tecnológicas, con relación a la presentación de las denuncias, quejas y reclamos realizadas por los usuarios.		X	
Respuesta a la petición del usuario en un plazo expresamente señalado.		X	X
Compensación a todos los usuarios perjudicados del servicio móvil avanzado		X	
Poco costoso y asequible para el usuario.		X	

Como se aprecia, el Mecanismo Jurídico que cumple con todos los parámetros internacionales es el implementado por la Superintendencia de Telecomunicaciones, por las siguientes razones:

En el primer parámetro, en el que se exige al Mecanismo Jurídico brindar una atención oportuna y facilidades tecnológicas, con relación a la presentación de las denuncias, quejas y reclamos realizadas por los usuarios; es necesario

recalcar que la Superintendencia de Telecomunicaciones posee distintos canales en los que se prioriza los recursos tecnológicos como el internet y las redes sociales, con la finalidad de que la recepción de denuncias y reclamos efectuados por los usuarios del SMA sean rápidos, eficaces y faciliten la realización de los mismos; estos canales se encuentran determinados en la Resolución ST-2013-0342 de 18 de julio de 2013, y son:

- De forma presencial en las oficinas de la Superintendencia de Telecomunicaciones a nivel nacional.
- Llamando al Call Center 1800-567-567.
- Página web de la Superintendencia de Telecomunicaciones, info@supertel.gob.ec, cir@supertel.gob.ec
- En las redes sociales (Facebook Superintendencia de Telecomunicaciones).
- Aplicación Superintendencia de Telecomunicaciones disponible para Smartphones.

En el procedimiento establecido por la Defensoría del Pueblo, el usuario debe presentarse necesariamente ante un funcionario de esta entidad, según lo determinado en el artículo 5 del Reglamento de Trámite de Quejas del Consumidor y Usuario y a la Ley de la Defensoría del Pueblo.

En el proceso judicial, que se instaura ante el Juez de Contravenciones de igual forma el usuario debe acudir al juzgado de forma presencial, esto en concordancia con lo determinado en el artículo 52 del Código de Procedimiento Penal, además de este requisito es necesario que el usuario que haga uso de este Mecanismo Jurídico ineludiblemente acuda con la representación de un abogado.

Como se puede apreciar la Superintendencia de Telecomunicaciones posee un procedimiento ágil, oportuno, eficaz y gratuito, este es el único Mecanismo Jurídico que posee diversos canales de recepción tecnológica, en los que el usuario puede interponer sus reclamos o denuncias por vulneración de sus derechos por parte de las prestadoras del SMA.

En cuanto al segundo parámetro, se exige que el Mecanismo deba otorgar una respuesta a la petición del usuario en un plazo expresamente señalado; no obstante la Defensoría del Pueblo a pesar de tener la competencia constitucional de “(...) emitir medidas de cumplimiento obligatorio e inmediato en materia de protección de los derechos (...)” (Constitución, 2008, art. 215), no actúa de forma directa en la solución de quejas de los usuarios del SMA y mucho menos emite una respuesta oportuna al usuario respecto de su decisión; puesto que entre la Superintendencia de Telecomunicaciones y la Defensoría del Pueblo existe un Convenio de Cooperación Interinstitucional desde el 15 de septiembre de 2010, en el que la Defensoría se compromete a remitir los reclamos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones a la Superintendencia y por otra parte la Defensoría del Pueblo de conformidad con el artículo 83 de la LODC tan solo puede emitir un informe motivado y de ser el caso será apreciado por el juez de acuerdo a su sana crítica.

El Proceso Judicial efectivamente cumple con este requisito, ya que en la audiencia que se efectuó, “se notificará a los sujetos procesales. Las personas se considerarán notificadas con el solo pronunciamiento de la decisión de la o el juzgador”. (Código Orgánico Integral Penal, 2014, ar. 575).

La Superintendencia de Telecomunicaciones por su parte cumple con este requisito, ya que en la Resolución ST-2013-0342 de 18 de julio de 2013, se dispone a los funcionarios de la Dirección Nacional de Información y Servicio al Ciudadano que comuniquen y notifiquen al usuario sobre la solución de su reclamo, denuncia o queja y los controles que se realizaran.

El tercer parámetro se refiere, a que el Mecanismo debe brindar compensación a todos los usuarios afectados en sus derechos del Servicio Móvil Avanzado, la Superintendencia de Telecomunicaciones, es la única entidad de derecho público investida de esta facultad así lo determina el artículo 213 de la Constitución en el que se le faculta a controlar, auditar y vigilar los servicios de telecomunicaciones; por otra parte, Ley Especial de Telecomunicaciones determina la competencia de este organismo en el artículo 35 letra h), en la que se establece que la SUPERTEL tiene la función de juzgar a la personas naturales y jurídicas que incurran en infracciones; y, la dispuesta en la Cláusula 51.4 de los Contratos de Concesión para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado, en la que entre otros señala que en la imposición de las sanciones, la SUPERTEL “(...) podrá disponer a la Sociedad Concesionaria, cuando fuere del caso, **la obligación de reintegrar o compensar los valores indebidamente** percibidos de los Usuarios. **El monto a reintegrar o compensar a los usuarios, será el valor cobrado en exceso a los mismos,** (...) y constará en la Resolución correspondiente, la cual incluirá el mecanismo técnicamente viable de reintegro o compensación y un plazo razonable para su ejecución”.

Por otra parte, el Juez de Contravenciones tan solo podrá establecer una indemnización al usuario que haya interpuesto su Acusación Particular, esto de acuerdo a la Disposición Transitoria primera de la LODC.

La Defensoría del Pueblo, al no tramitar este tipo de solicitudes no se pronuncia y no tiene la competencia para fijar compensaciones a los usuarios del Servicio Móvil Avanzado, sin embargo en caso de acoger este tipo de quejas, tan solo podrá emitir un informe motivado que será apreciado por el juez simplemente como un informe que lo puede o no acoger, esto de acuerdo al artículo 83 de la LODC.

El cuarto parámetro propone que el Mecanismo Jurídico debe ser poco costoso y asequible para el usuario, en este caso para que el usuario acceda al proceso

judicial, necesita del patrocinio de un abogado, que sin lugar a dudas cobrará sus honorarios, independientemente de obtener un resultado favorable o desfavorable; por lo que el proceso judicial referente a la acusación particular se torna costoso y de difícil acceso para el usuario del SMA.

Por otra parte, no se podría tomar en cuenta a la Defensoría del Pueblo puesto que en esta institución no se tramitan este caso de reclamos, por existir el Convenio ya citado.

La Superintendencia de Telecomunicaciones brinda al usuario del SMA, varias alternativas que facilitan el ingreso y proceso de sus quejas, requerimientos, reclamos y denuncias; el usuario puede ingresar a la página web de la operadora e interponer su queja, además la Superintendencia cuenta con kioskos en los que también se receptan denuncias realizadas por los usuarios; existen otros canales de recepción que ya fueron mencionados anteriormente, estos facilitan de igual forma la recepción de denuncias; por otra parte, este Organismo Técnico de Control actúa de oficio sin necesidad que el usuario interponga su reclamo, puesto que en sus actividades de control y vigilancia, se encuentra las de verificar que la cobertura, calidad, promociones, interconexión, tarifas, entre otros lleguen al usuario en óptimas condiciones y de no cumplirse, se inician los procedimientos sancionadores con la finalidad de que se subsane, reintegre o compense al usuario si este sufrió problemas con la prestación del servicio móvil avanzado.

El usuario del SMA necesita que el Mecanismo Jurídico que elija para la defensa de sus derechos, sea accesible, gratuito y efectivo ante su requerimiento; por otro lado, el Mecanismo debe ser especializado, ya que el Servicio Móvil Avanzado es una materia de carácter técnico y especializado; y, por sobre todo este Mecanismo debe tener la facultad de emitir tanto una solución y compensación al usuario, como también una sanción a la operadora prestadora del servicio, por haber vulnerado un derecho que se encuentra tanto en la Ley como en los Contratos de Concesión.

Con la finalidad de conocer, cuantas causas resueltas ha tenido cada Mecanismo Jurídico, en el año 2013, se solicito al Consejo de la Judicatura, Defensoría del Pueblo y Superintendencia de Telecomunicaciones, datos estadísticos sobre los reclamos resueltos respecto al Servicio Móvil Avanzado, obteniendo los siguientes resultados.

La Defensoría del Pueblo mediante comunicación de 27 de febrero de 2014 dio contestación, a la solicitud realizada, manifestando lo siguiente:

Dando contestación al escrito presentado por la señorita María Eugenia Molina Osorio, en fecha 04 de febrero del 2014, a las 16h00, me permito indicar lo siguiente:

“PETICIONES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE TELEFONÍA CELULAR (MOVISTAR, CLARO, ALEGRO) EN LOS AÑO 2012 Y 2013

Cabe indicar que las peticiones que se realiza Informe Motivado son remitidas al Juez de Contravenciones correspondientes para que dentro de su competencia realice las investigaciones pertinentes y resuelva de acuerdo a la Ley y criterio.” (Comunicación Defensoría del Pueblo, 2014, p.1).

Tabla 2. Peticiones presentadas por los usuarios del SMA en la Defensoría del Pueblo.

Ingresadas	Resueltas	Informe Motivado
88	19	17

Tomado de Comunicación Defensoría del Pueblo, 2014, p.1.

Como se puede observar la Defensoría del Pueblo en 2 años ha resuelto 19 causas impuestas, a pesar de que existe el Acuerdo de Cooperación Interinstitucional con la Superintendencia de Telecomunicaciones, y ha enviado 17 Informes Motivados demostrando que de un universo de 80 quejas el 25% tiene efectividad y el 75% queda en el limbo sin una solución.

El Consejo de la Judicatura por medio de OFICIO-SG-C-2014-80 de 18 de febrero de 2014, indicó que:

“(…) el SATJE no registra causas ingresadas en contra ni a favor de las operadoras telefónicas (…)”. (MEMORANDO-CJ-DNP-2014-166, 2014, p. 1).

Es decir el mecanismo, que se encuentra normado en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y Código de Procedimiento Penal, no tiene efectividad para los usuarios del Servicio Móvil Avanzado.


En la página web Superintendencia de Telecomunicaciones se encuentra el “INFORME DE LAS ESTADÍSTICAS SUPERTEL DEL PROCESO DE ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”, del que se extrajo los siguientes cuadros estadísticos:

Tabla 3. Reclamos de usuarios ingresados

 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, CLASIFICADOS POR TIPO DE SERVICIOS (Periodo: Enero-Diciembre 2013)		
TIPO DE SERVICIO	RECLAMOS INGRESADOS	PORCENTAJE CON RESPECTO AL TOTAL
TELEFONÍA FIJA	24.030	36,30%
SERVICIO DE VALOR AGREGADO	22.211	33,55%
SERVICIO MOVIL AVANZADO	13.711	20,71%
TELEVISIÓN SATELITAL	2.911	4,40%
TELEVISIÓN POR CABLE	2.868	4,33%
RADIODIFUSIÓN Y TELEVISIÓN ABIERTA	280	0,42%
LOCUTORIO	55	0,08%
CIBERCAFÉ	43	0,06%
RADIOCOMUNICACIONES	69	0,10%
OTROS SERVICIOS	18	0,03%
TOTAL RECLAMOS	66.196	100%


Tomado de Superintendencia de Telecomunicaciones, 2014, p.1.

Tabla 4. Clasificación de reclamos presentados por los usuarios

 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, CLASIFICADOS POR PRESTADORA DE SERVICIOS (Periodo: Enero-Diciembre 2013)		
PRESTADORA DE SERVICIOS	TOTAL RECLAMOS	PORCENTAJE CON RESPECTO AL TOTAL
CNT	37.020	55,92%
OTECEL S.A. (MOVISTAR)	6.883	10,40%
CONECEL SA (CLARO)	5.564	8,40%
NETLIFE	2.211	3,34%
SISTEMA TV CABLE	2.116	3,20%
SURATEL S.A.	1.847	2,79%
ECUADOR TELECOM S.A.	1.637	2,47%
CNT-TV	1.556	2,35%
TELECSA (ALEGRO)	1.332	2,01%
PUNTONET S.A.	951	1,44%
DIRECTV	786	1,19%
ETAPA E.P.	496	0,75%
SETEL S.A.	423	0,64%
UNIVISA	359	0,54%
CABLEUNION	343	0,52%
ECUTEL	301	0,45%
TRANS-TELCO S.A.	192	0,29%
UNIVISA S.A.	121	0,18%
ZENIX Telecom. Satelital	108	0,16%
RESTO DE OPERADORAS	1950	2,95%
TOTAL	66.196	100%

Tomado de Superintendencia de Telecomunicaciones, 2014, p.1.

Tabla 5. Reclamos de usuarios resueltos

 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES GESTIÓN EN LOS REQUERIMIENTOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (Periodo: Enero-Diciembre 2013)					
REQUERIMIENTOS	TOTAL INGRESADOS	RESUELTOS	EN TRAMTE	PENDIENTES	PORCENTAJE RESUELTO
INFORMACIÓN	77651	77634	15	2	99,98%
RECLAMOS	66196	62734	3439	23	94,77%
DENUNCIAS	266	256	10		96,24%
SUGERENCIAS	128	128			100,00%
TOTAL	144.241	140.752	3.464	25	97,58%

Tomado de Superintendencia de Telecomunicaciones, 2014, p. 1.

Como se puede observar a la Superintendencia ingresaron 66.196 reclamos y 266 denuncias, de la cuales 13.711 corresponden al Servicio Móvil Avanzado, de este total 6.883 corresponden a OTECEL S.A. (Movistar), 5.564 a

CONECEL S.A. (Claro), para CNT EP, no se establecen un número de exacto de reclamos del Servicio Móvil Avanzado pero se estima que 1.264 pertenecen a esta operadora, realizando la siguiente operación matemática.

Total Reclamos OTECEL + Total Reclamos CONECEL= **Total reclamos operadoras privadas.**

$$6.883 + 5.564 = \mathbf{12.447}$$

Total de reclamos – Total reclamos operadoras privadas = **Total reclamos CNT EP**

$$13.711 - 12.447 = \mathbf{1.264}$$

Los resultados son evidentes a simple vista, con el mecanismo jurídico utilizado por la SUPERTEL, de la totalidad de reclamos han sido solucionados el 94.77% y en denuncias 96.24%, con lo que se corrobora su eficiencia y la entrega al usuario no solo del Servicio Móvil Avanzado sino también los usuarios de los servicios de telecomunicaciones en general.

3.8 INFORME DE ENCUESTAS

Con la finalidad de otorgar objetividad al análisis teórico, respecto de la efectividad de los Mecanismos Jurídicos para la defensa de los derechos de usuarios del SMA, se procedió a efectuar encuestas a profesionales del derecho, obteniendo el informe que se presenta a continuación.

3.8.1 Calculo de la muestra

- a) Población.-** Para el presente estudio se ha considerado como universo o colectivo, a los profesionales activos que se encuentran afiliados al Colegio de Abogados de Pichincha hasta mayo de 2014.

El universo considerado es una población finita, es decir, está delimitada y conocemos el número de elementos que la integran (García, 2002); en virtud que se encuentra delimitado únicamente por los abogados activos que están afiliados al Colegio de Abogados de Pichincha, cuyas edades están comprendidas entre los 30 a 60 años de edad.

Es pertinente señalar que de acuerdo a la comunicación de 2 de mayo de 2014 emitida por el Colegio de Abogados de Pichincha, hasta mayo del 2014, están agremiados **5383 abogados** entre las edades de 30 años a 60 años.

b) Muestra.- “Es una parte, generalmente pequeña, que se toma del conjunto total para analizarla y hacer estudios (...)” García (2002). Para el cálculo de la muestra se ha establecido de la muestra de población finita (abogados activos que están afiliados al Colegio de Abogados de Pichincha) se ha utilizado la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Tomado de Suárez, 2011

c) Detalle de símbolos:

“**n** = el tamaño de la muestra. **N** = tamaño de la población. **σ** = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5. **Z** = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador. **e** = Límite aceptable de error muestral **que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09)**, valor que queda a criterio del encuestador.” Suarez (2011).

d) Aplicación de la fórmula a la población del Colegio de Abogados de Pichincha.

Tabla 6. Fórmula población del Colegio de Abogados de Pichincha.

N=	5383
z=	1,96
e=	0,09
p=	0,5
q=	0,5
n=	116,012

Como se puede observar, el tamaño de la población es de 5.383 abogados, la confianza es de 0,5 que equivale a 1,96; como error muestral se utilizó el 9% ya que este porcentaje, de acuerdo al autor Mario Suárez es el límite aceptable; la probabilidad a favor y en contra manejada fue del 0,5; de esta manera se obtuvo como resultado una muestra de 116 encuestas, que deben efectuarse a abogados, entre una edad de 30 a 60 años, los mismos que deben estar afiliados al Colegio de Abogados de Pichincha.

3.8.2 Cuestionario de las encuestas

Después de obtener la muestra; se procedió a elaborar el cuestionario que se aplicaría a los abogados; el mismo que fue contestado de forma escrita.

Por medio de las respuestas de los encuestados, se validó la efectividad de los Mecanismos Jurídicos de defensa de los usuarios del Servicio Móvil Avanzado en el Ecuador.

Las preguntas se elaboraron en base a los parámetros determinados en la Tabla 1. Efectividad de los Mecanismos Jurídicos para a defensa de usuarios del Servicio Móvil Avanzado; siendo la encuesta la que se puede apreciar en el anexo 1.

3.8.3 Resultados de las encuestas

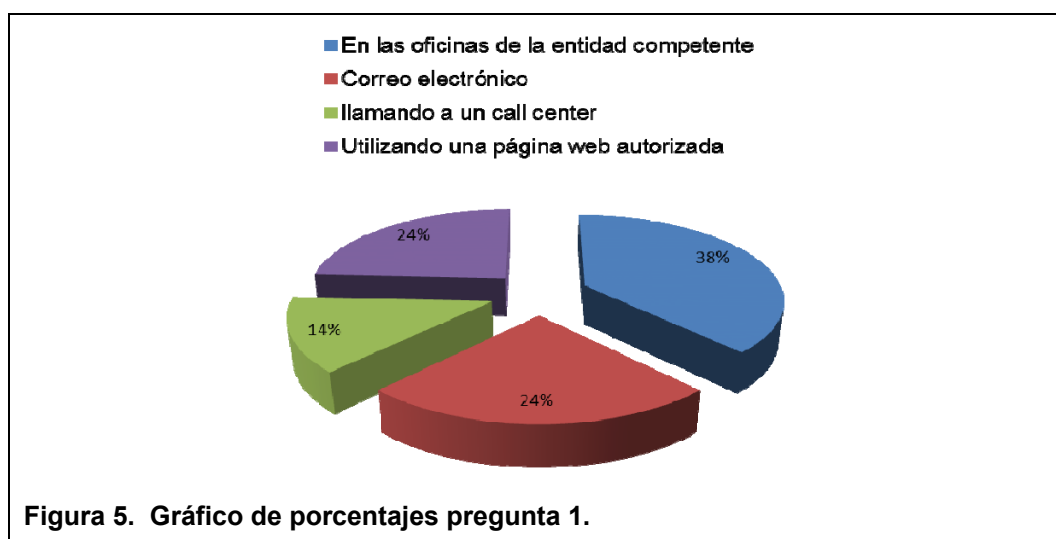
Se realizó un total de 152 encuestas; de las cuales 5 se descartaron puesto que los encuestados tenían menos de 30 años y más de 61 años; por otra parte 31 abogados ya no se encontraban afiliados de forma activa en el Colegio de Abogados de Pichincha.

A continuación se presenta los resultados generales de cada respuesta:

- La primera pregunta apunta a identificar que canal de recepción prefieren los abogados, para interponer denuncias, quejas y reclamos de los usuarios del Servicio de Telefonía Celular.

Tabla 7. Respuestas pregunta 1.

RESPUESTA	NÚMERO	%
En las oficinas de la entidad competente	44	37,93%
Correo electrónico	28	24,14%
Llamando a un call center	16	13,79%
Utilizando una página web autorizada	28	24,14%
TOTAL	116	100,00%



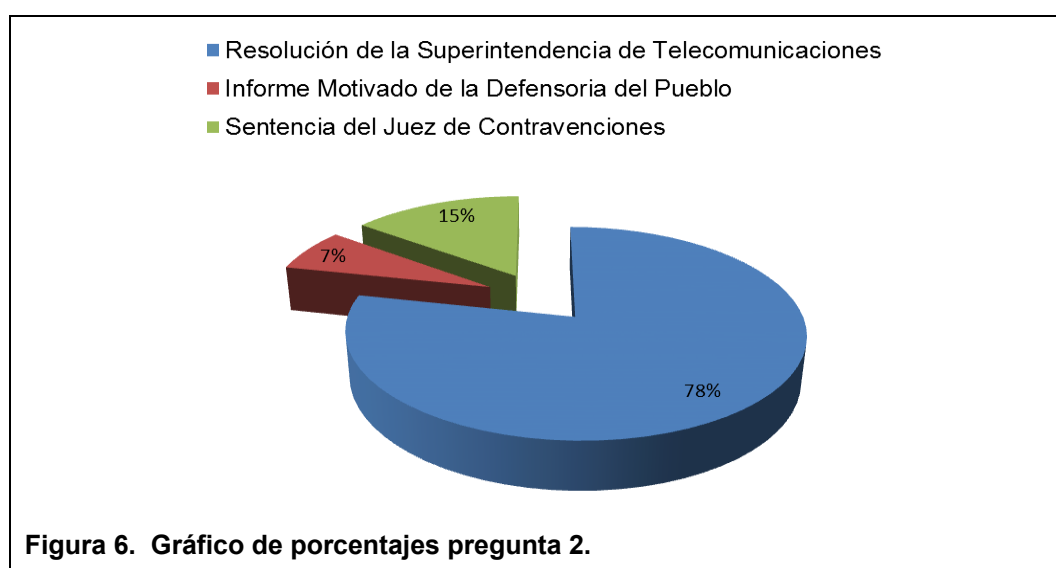
De las respuestas tabuladas, es evidente que los abogados encuestados como canal de recepción de las denuncias, reclamos o quejas de los

usuarios del SMA, prefieren realizarlas en las oficinas de la entidad competente. Sin embargo, el correo electrónico y la página web autorizada; son canales que de igual forma son una opción para los abogados, al momento de interponer denuncias, reclamos o quejas de los usuarios del SMA. Es interesante el resultado de las respuestas de esta pregunta, puesto que a pesar de existir nuevas tecnologías y canales de recepción los abogados se inclinan, por seguir acudiendo a la entidad competente.

- La segunda pregunta pretende determinar, qué medida es la más efectiva para resolver las denuncias, quejas o reclamos de los usuarios del SMA, para los abogados.

Tabla 8. Respuestas pregunta 2.

RESPUESTA	NÚMERO	%
Resolución de la Superintendencia de Telecomunicaciones	91	78,45%
Informe Motivado de la Defensoría del Pueblo	8	6,90%
Sentencia del Juez de Contravenciones	17	14,65%
TOTAL	116	100,00%



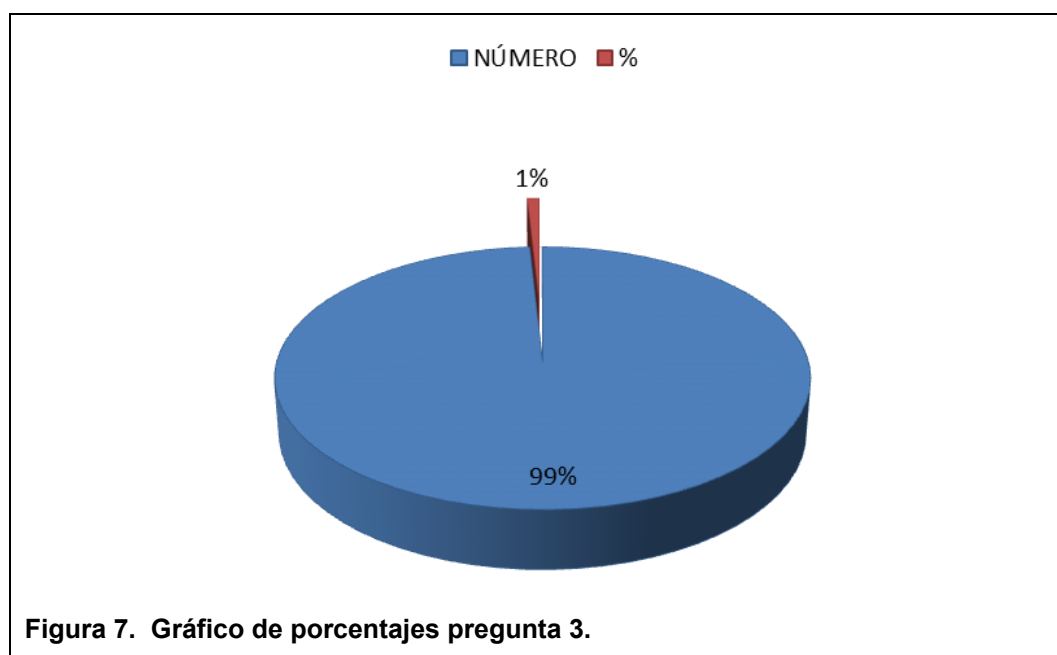
De la totalidad de respuestas, la Resolución de la Superintendencia de Telecomunicaciones, se posiciona como la más elegida, con el 78% (91

abogados); la Sentencia del Juez de Contravenciones aparece con un 17% y finalmente el Informe Motivado de la Defensoría del Pueblo es la opción menos efectiva para los abogados encuestados.

- La tercera pregunta, pretende ratificar un parámetro y principio, establecido para los mecanismos jurídicos, para la solución de denuncias, quejas y reclamos de los usuarios del servicio de telefonía celular.

Tabla 9. Respuestas pregunta 3.

RESPUESTA	NÚMERO	%
SI	115	99,14%
NO	1	0,86%
TOTAL	116	100,00%

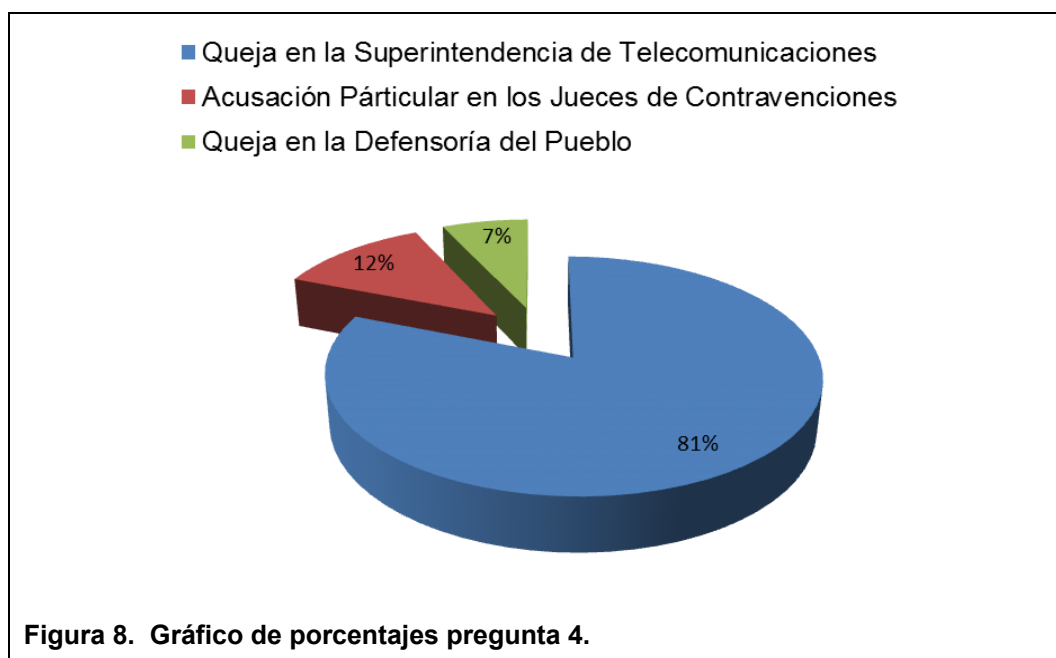


Es evidente que el 99% de abogados sostiene que el mecanismo jurídico para la defensa de los derechos de los usuarios del SMA debería ser gratuito, rápido y accesible.

- La cuarta pregunta, tiene como propósito establecer que mecanismo jurídico es el más efectivo para la solución de denuncias quejas y reclamos de los usuarios del servicio de telefonía celular.

Tabla 10. Respuestas pregunta 4.

RESPUESTA	NÚMERO	%
Queja en la Superintendencia de Telecomunicaciones	94	81,03%
Acusación Particular en los Jueces de Contravenciones	14	12,07%
Queja en la Defensoría del Pueblo	8	6,90%
TOTAL	116	100,00%



Mayoritariamente los abogados señalan que el mecanismo jurídico que goza de mayor efectividad es el que se encuentra reglamentado por la Superintendencia de Telecomunicaciones, con un 80% de respuestas. Luego, aparece la acusación particular en los Jueces de Contravenciones con un 12%; y, finalmente la queja en la Defensoría del Pueblo con un 7%.

3.8.4 Conclusión encuestas

La mayoría de abogados encuestados prefieren acudir a las oficinas de la entidad competente, para la presentación y recepción de quejas, reclamos o denuncias de los usuarios del SMA; sin embargo con los avances tecnológicos los profesionales se inclinan también por la presentación de las quejas por medio de los correos electrónicos y las páginas web autorizadas.

El mecanismo jurídico para la defensa de los derechos de los usuarios del SMA, debe ser gratuito, rápido y accesible.

Como medida más efectiva para la solución de reclamos de los usuarios del SMA, los abogados de acuerdo a su criterio, sostienen que la Resolución en la que se determina el incumplimiento, se impone una sanción a la operadora y se establece una compensación al usuario es la más efectiva.

Se establece, por medio del criterio de los abogados encuestados que el mecanismo jurídico más efectivo para la solución de quejas, denuncias y reclamos de los usuarios del SMA, es el que se encuentra reglamentado por la Superintendencia de Telecomunicaciones.

3.9 PROPUESTA

Con los encuestas, los parámetros expuestos, estadísticas y opiniones de expertos; se concluye que la Superintendencia de Telecomunicaciones, es el Mecanismo Jurídico más efectivo para la solución de quejas, reclamos y denuncias para el usuario del Servicio Móvil Avanzado, puesto que este Organismo Técnico de Control cuenta con la competencia legal y constitucional para sancionar, controlar y vigilar el servicio público de telecomunicaciones, por otra parte tiene la facultad legal y contractual para establecer compensaciones y reintegros a los usuarios del SMA, en definitiva los usuarios del SMA, cuando sufran una vulneración o violación de sus derechos, deben acudir a esta

dependencia, con la seguridad de que obtendrán resultados eficaces ante sus requerimientos.

Por otra parte, en el Procedimiento para atender peticiones de información, reclamos, denuncias y sugerencias de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a pesar de encontrarse normado mediante la Resolución ST-2013-342 de 18 de julio de 2013; este procedimiento muestra imprecisiones respecto de los términos para la solución de las quejas, denuncias y reclamos de los usuarios; por lo que, en relación a los principios constitucionales de celeridad, economía procesal, y gratuidad, se efectúa la siguiente propuesta, con el objetivo de mejorar la efectividad de este Mecanismo Jurídico:

A continuación del artículo 6 agréguese los siguientes artículos al Procedimiento para atender peticiones de información, reclamos, denuncias y sugerencias de la Superintendencia de Telecomunicaciones; y, en lo sucesivo obsérvese lo siguiente:

Artículo 1.- PROCESO INTERNO GENERAL PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS.- Con la finalidad de proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones en ejercicio de sus competencias; establece el Proceso Interno General para la Atención de Denuncias, Quejas y Reclamos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones al tenor de las reglas siguientes:

Artículo 2.- El usuario presentará el reclamo relacionado con los servicios de telecomunicaciones; por medio de los canales de recepción de requerimientos, denuncias, quejas y reclamos:

- De forma presencial en las oficinas de la Superintendencia de Telecomunicaciones a nivel nacional.
- Llamando al Call Center 1800-567-567.

- Página web de la Superintendencia de Telecomunicaciones, info@supertel.gob.ec, cir@supertel.gob.ec
- En las redes sociales (Facebook Superintendencia de Telecomunicaciones).
- Aplicación Superintendencia de Telecomunicaciones disponible para Smartphones.

Artículo 3.- La Superintendencia de Telecomunicaciones receptorá y registrará la denuncia, queja o reclamo, en el Sistema Único de Atención de Requerimientos (SUAR). El sistema asignará automáticamente el requerimiento dependiendo del tipo y de acuerdo a las políticas de asignación.

Artículo 4.- La Superintendencia analizará la denuncia, queja o reclamo; y, determinará si el mismo es procedente, en 24 horas, caso contrario, lo recategorizará.

Si el reclamo no es procedente se notificará inmediatamente al usuario. Si el reclamo es procedente en el término de 3 días lo enviará al Prestador de Servicios que corresponda.

Artículo 5.- El Prestador de Servicios receptorá la denuncia, queja o reclamo; y, en el término de 3 días, enviará vial e-mail o por cualquier otro medio (dirección para notificaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones), su contestación y de ser el caso la solución al requerimiento del usuario.

Si la denuncia, queja o reclamo es solucionado de acuerdo a las métricas establecidas, la solución será ingresada en el SUAR.

Artículo 6.- El funcionario de la Superintendencia de Telecomunicaciones revisará y analizará la respuesta del Prestador de Servicios; y, contactará al usuario para validar la solución o resultado del reclamo.

Si la denuncia, queja o reclamo es solucionado se cerrará el caso.

Artículo 7.- Si la denuncia, queja o reclamo no es solucionado; en el término de 3 días, la Superintendencia de oficio, efectuará una audiencia, en la que acudirá el usuario, un representante autorizado por la prestadora del servicio y un funcionario de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

En la audiencia el usuario manifestará cual fue su afectación y la solución que pretende; por otra parte la prestadora de servicios realizará una propuesta respecto de la solución; y el funcionario de la Superintendencia de Telecomunicaciones efectuará el análisis técnico y jurídico, con la finalidad de calificar si es procedente la solución requerida por el usuario y la propuesta efectuada por la prestadora de servicios.

Si el usuario y la prestadora de servicios acuerdan una solución; se cerrará el caso.

Artículo 8.- De no llegar a un acuerdo, el funcionario de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en el término de 3 días elaborará un informe técnico y lo adjuntará a la denuncia, queja, requerimiento o reclamo; y, lo enviará al órgano jurídico correspondiente, para dar inicio al procedimiento sancionador correspondiente.

Artículo 9.- El órgano jurídico receptorá el informe técnico y dará inicio al procedimiento sancionador.

Artículo 10.- El funcionario cerrará el caso en el SUAR, cuando la Superintendencia de Telecomunicaciones, después de la sustanciación del procedimiento sancionador emita la Resolución correspondiente en contra de la prestadora de servicios; y, se haya notificado al usuario la respuesta y la solución a su denuncia, queja, requerimiento o reclamo.

4 CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

- Los derechos y obligaciones de los usuarios del Servicio Móvil Avanzado, en la actualidad se encuentran determinados en el Reglamento para los Abonados, sin embargo en la Asamblea Nacional del Ecuador se encuentra el nuevo proyecto de Ley de Telecomunicaciones en las que se recopila los derechos de los usuarios de telecomunicaciones.
- En la actualidad el operador dominante en el mercado del Servicio Móvil Avanzado es CONECEL S.A. con una injerencia en el mercado del 68%.
- En el Ecuador no existen asociaciones de usuarios del Servicio Móvil Avanzado, que representen los intereses y derechos de los mismos.
- Existe una contradicción jurídica entre el Reglamento de Trámite de Quejas del Consumidor y Usuario y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, puesto que en el Reglamento se determina que la Defensoría del Pueblo puede emitir una resolución de cumplimiento obligatorio; y por otra parte en la LODC en su artículo 83 se establece que, la Defensoría emitirá informes motivados, que son puestos a consideración del Juez.
- El Reglamento de Quejas de Usuarios o Consumidores de la DPE no se aplica para los usuarios del Servicio Móvil Avanzado, puesto que entre la SUPERTEL y la DPE existe un acuerdo de cooperación interinstitucional, en el que se establece en su cláusula primera que las quejas relacionadas a los servicios de Telecomunicaciones serán de exclusiva competencia y sanción de la SUPERTEL, por lo que las quejas serán trasladadas a las dependencias de este Organismo Técnico de Control.

- En el Procedimiento de tramitación de quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, no se establecen términos para que los funcionarios de la SUPERTEL califiquen si son procedentes o no las denuncias, reclamos o quejas.
- En el mencionado Procedimiento tampoco se establecen términos para que los funcionarios del área técnica realicen el respectivo informe respecto de las denuncias realizadas por los usuarios.
- El procedimiento administrativo sancionador de la SUPERTEL respeta todas y cada una de las garantías del debido proceso establecidas en el artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador.
- El procedimiento administrativo sancionador de la SUPERTEL al ser técnico y especializado, no necesita de aportes de otras entidades o especialistas para llegar a una solución y reparación del derecho vulnerado al usuario.
- De un total de 116 encuestas realizadas a profesionales del derecho afiliados al Colegio de Abogados de Pichincha el 81% sostiene que la Superintendencia de Telecomunicaciones, es el Mecanismo Jurídico más efectivo, para la solución de quejas, denuncias y reclamos de los usuarios del SMA.

4.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda que las sanciones de carácter legal que corresponden al Procedimiento Administrativo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, guarden concordancia con las sanciones contenidas en los Contratos de Concesión de las operadoras del Servicio Móvil Avanzado.

- Es necesario difundir a nivel nacional los mecanismos jurídicos para la defensa de los derechos de los usuarios del Servicio Móvil avanzado, con la finalidad de que los ciudadanos que se encuentren inmersos en la violación de uno de sus derechos acudan a la entidad que le brindará una solución a su queja o reclamos efectiva, rápida y sin costo alguno.
- Es necesario que los ciudadanos ecuatorianos tengan un conocimiento pleno de sus derechos y obligaciones como usuarios del Servicio Móvil Avanzado, por lo que se recomienda que el Estado por mediante los medios de comunicación públicos y privados difunda cada uno de los derechos de los usuarios.
- Los mecanismos jurídicos existentes en la legislación vigente, para la defensa de los derechos de los usuarios del Servicio Móvil Avanzado, deben implementar los parámetros establecidos en la Decisión 638 de la Comunidad Andina y las Directrices de la ONU, con la finalidad de que estos mecanismos sean efectivos y ofrezcan mejores resultados a los usuarios.

REFERENCIAS

- Alfonso, O. (2010). *El contrato de servicio telefónico*. Madrid, España: Editorial Reus S.A.
- Araujo, J. (2003). *Manual de derecho de los servicios públicos*. Caracas, Venezuela: Ediciones Paredes.
- Asimtelec. (s.f.). *Central telefónica*. Recuperado el 7 de enero de 2014 de: <http://serviciosdetelecomunicaciones.com/que-es-una-central-telefonica/>.
- Avilés, E. (s.f.). Referencias *Presidentes Ecuador*. Recuperado el 10 de enero de 2014 de: www.encyclopediadelecuador.com.
- Bocanegra, R. (2006). *Lecciones sobre el acto administrativo*. España: Editorial Arazandi S.A.
- Cabanellas, G. (2008). *Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual tomo 2*, Buenos Aires, Argentina: Editorial Heliasta.
- Carrión, H. (s.f.). *Historia Telecomunicaciones*. Recuperado el 10 de enero de 2014 de: http://www.conectividad.org/blog/?page_id=5.
- Código Civil. (Actualización 2011). Registro Oficial Suplemento 46.
- Código de Procedimiento Civil. (Actualización 2005). Registro Oficial Suplemento 58.
- Código de Procedimiento Penal. (2000). Registro Oficial Suplemento No. 360.
- Código Orgánico Integral Penal. (2014). Registro Oficial No. 180.
- Comunidad Andina. (1999). *Derechos de los usuarios de telecomunicaciones*. Decisión 462.
- Comunidad Andina. (2006). *Lineamientos para la Protección al Usuario de Telecomunicaciones*. Decisión No. 638.
- CONATEL. (2011). *Reglamento de Números de Emergencia*. Resolución TEL-756-21-201.
- Consejo Nacional de Telecomunicaciones. (2011). *CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES*. Resolución TEL-406-10-CONATEL-2011.
- Consejo Nacional de Telecomunicaciones. (2013). *Miembros del Directorios del CONATEL*. Recuperado el 7 de enero de 2014, de

<http://www.regulaciontelecomunicaciones.gob.ec/miembros-del-consejo-nacional-de-telecomunicaciones/>

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Registro Oficial No. 449.

Constitución Política de la República del Ecuador. (1998). Registro Oficial No. 434.

CONSUMOTECA. (s.f.). *Definición de usuario*. Recuperado el 3 de febrero de 2014 de: <http://www.consumoteca.com/familia-y-consumo/reclamaciones-de-consumo/queja/>.

Cortez, M. et al., (2013). 500 mayores empresas del Ecuador, *Vistazo*, Edición Especial No. 116.

Cuentas, R. (2004). Medios de defensa del usuario de los servicios públicos domiciliarios. Bogotá, Colombia: Editorial Leyer.

Declaración Universal de los Derechos Humanos. (1992). París.

Defensoría del Pueblo (s.f.). *Que es la Defensoría del Pueblo*. Recuperado el 7 de enero de 2014, de http://www.dpe.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=53&Itemid=57

Defensoría del Pueblo. (s.f.). *Misión*. Recuperado el 19 de enero de 2014 de: http://www.dpe.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=55&Itemid=77.

Dromi, R. (2009). *Telecomunicaciones, interconexión y convergencia tecnológica*. Argentina, Buenos Aires: Editorial Ciudad Argentina, Hispania Libros.

Durand, J. (2007). Tratado del Derecho del Consumidor en el Perú. Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres.

Ecured. (s.f.). *Telegrafía*. Recuperado el 15 de enero de 2014 de: <http://www.ecured.cu/index.php/Telegraf%C3%ADa>.

Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva. (2002). Decreto Ejecutivo No. 2428. Registro Oficial 536.

Font, M. (2009). *Protección y garantías de los usuarios desde las técnicas e instituciones de la regulación*, Madrid, España: Editorial IUESTEL.

Fundación Tomás Moro. (2008). *Enciclopedia Omeba*. Recuperado el 5 de noviembre de 2013 de <http://forodelderecho.blogcindario.com/2008/03/00312-enciclopedia-jurida-omeba.html>.

García de Enterría, E. (1993). *Curso de derecho administrativo*. Madrid, España: Editorial Civitas.

- García, J. (2002). *Conceptos de estadística*. Recuperado el 1 de mayo de 2014 de <http://colposfesz.galeon.com/est501/suma/sumahtml/conceptos/estadistica.htm>
- Gómez, C. (2002). *Las telecomunicaciones en la telefonía móvil celular*. Bogotá, Colombia: Editorial ABC.
- Gómez, M. & Sanz, I. (2010). *Derecho administrativo sancionador*. Madrid, España: Editorial Aranzadi S.A.
- Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Superintendencia de Telecomunicaciones. (2013). Registro Oficial No. 870.
- Ley de Defensa al Consumidor. (2000). No. 200-21. Registro Oficial 520. *Reglamento a Ley de Defensa al Consumidor*. (2000). Decreto Ejecutivo No. 1324. Registro Oficial 116.
- Ley de Defensa del Consumidor. (1990). Ley No. 107. Registro Oficial No. 520.
- Ley Especial de Telecomunicaciones. (1992). Ley No. 184. Registro Oficial 996.
- Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo. (2001). Registro Oficial No. 280.
- Ministerio de las Tecnologías y Comunicaciones Colombia. (s.f.). *Red de telecomunicaciones*. Recuperado el 7 de enero de 2014 de: <http://www.mintic.gov.co/index.php/glosario>.
- Ministerio de Telecomunicaciones. (2009). Decreto Ejecutivo No. 8.
- MINTIC Colombia. (s.f.). *Red de telecomunicaciones*. Recuperado el 7 de enero de 2014, de: <http://www.mintic.gov.co/index.php/glosario>
- Molina, M. (2004). Andinatel escucha a los clientes. *Antenatel*. Edición Especial No. 2.
- Montero, J. (2010). *Protección a los usuarios en España*. Madrid, España: UNED.
- Norma que Regula el Empadronamiento de Servicio Móvil Avanzado. (2009). Registro Oficial No. 613.
- Oña, V. (s.f.). *Presidentes Ecuador*. Recuperado el 9 de enero de 2014 de <http://www.explored.com.ec/ecuador/prescons.htm>
- Ordóñez, G. (2012). *La potestad sancionadora de la administración, la presunción de inocencia y el derecho a la prueba del administrado*. Quito, Ecuador: Consejo Editorial SUPERTEL.

- Organización de la Naciones Unidas. (2003). Directrices de la Naciones Unidas, para la Protección del Consumidor.
- Real Academia de la Lengua. (s.f.). *Definición consumidor*. Recuperado el 15 de diciembre de 2013 de: <http://rae.es/>.
- Reglamento a la Ley Especial de Telecomunicaciones. (2001). Decreto No. 1790.
- Reglamento de Trámite de Quejas del Consumidor y Usuario. (1999). Registro Oficial No. 113.
- Reglamento de trámite de Quejas Recursos Constitucionales y Demandas de Inconstitucionalidad de Competencia del Defensor del Pueblo. (2003). Resolución No. 002-D-DP-2003.
- Reglamento para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado. (2002). Resolución No. 498-25-CONATEL-2002.
- Reglamento Sistema Unificado Información de Organizaciones Sociales. (2013). Decreto Ejecutivo No. 16. Suplemento del Registro Oficial No. 19.
- Rivero. E. (s.f.). *La protección del usuario de los servicios públicos*. Recuperado el 15 de enero de 2014 de file:///C:/Users/Vincente/Downloads/proteccion_usuario_servicio_publico_e_rivero_y_78.pdf.
- Sarmiento, J. (1999). *Concesión de Servicios Públicos*. Argentina, Buenos Aires: Editorial Ciudad Argentina.
- Secretaría Nacional de Telecomunicaciones. (2008). *Contrato Concesión OTECEL S.A.* Quito, Ecuador.
- Secretaría Nacional de Telecomunicaciones. (s.f.). *Misión*. Recuperado el 15 de enero de 2014, de http://www.regulaciontelecomunicaciones.gob.ec/secretaria_nacional_telecomunicaciones/.
- Secretaría Nacional de Telecomunicaciones. (s.f.). *Objetivos Institucionales*. Recuperado el 7 de enero de 2014 de: <http://www.regulaciontelecomunicaciones.gob.ec/objetivos>
- Servicios de Telecomunicaciones. (s.f.). *Central telefónica*. Recuperado el 7 de enero de 2014, de: <http://serviciosdetelecomunicaciones.com/que-es-una-central-telefonica/>.
- Suárez, M. (2011). *Calculo para el tamaño de la muestra*. Recuperado el 1 de mayo de 2014 de <https://www.google.com.ec/#q=formula+poblacion+calcula+para+el+tamano+de+la+muestra&spell=1>

- Superintendencia de Telecomunicaciones. (2011). *Misión*. Recuperado el 15 de enero de 2014, de http://www.supertel.gob.ec/index.php?option=com_k2&view=item&id=69:misi%C3%B3n-y-visi%C3%B3n&Itemid=109.
- Superintendencia de Telecomunicaciones. (2011). *Reseña histórica de la Superintendencia de Telecomunicaciones*. Recuperado el 13 de diciembre de 2013 de http://www.supertel.gob.ec/index.php?option=com_k2&view=item&id=74:reseña-histórica-de-la-superintendencia-de-telecomunicaciones&Itemid=109
- Superintendencia de Telecomunicaciones. (2012). Aspectos técnicos, económicos y de calidad del servicio. *Revista Institucional*. No. 16.
- Superintendencia de Telecomunicaciones. (2012). El control a la telefonía móvil desde que se creó el servicio. *Revista Institucional*. No. 16.
- Superintendencia de Telecomunicaciones. (2012). Infraestructura del servicio móvil avanzado en los últimos años. *Revista Institucional*. No. 16.
- Superintendencia de Telecomunicaciones. (2012). *Reglamento para los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado*. Resolución TEL-477-16-CONATEL-2012.
- Superintendencia de Telecomunicaciones. (2013). *Estadísticas Supertel*. Recuperado el 15 de diciembre de 2013, de www.supertel.gob.ec/index.php?option=com_k2&view=item&id=21:servicios-de-telecomunicaciones&Itemid=90
- Superintendencia de Telecomunicaciones. (2013). Estatuto Orgánico por procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones. Resolución ST-213-0346.
- Superintendencia de Telecomunicaciones. (2013). *Procedimientos para atender peticiones de información, reclamos, denuncias y sugerencias*. Resolución ST-2013-342.
- Superintendencia de Telecomunicaciones. (2013). *Quejas y reclamos CONECEL S.A., tercer trimestre año 2013*. Quito, Ecuador: Sistema Automatizado de Adquisición de Datos (SAAD).
- Superintendencia de Telecomunicaciones. (2013). *Reclamos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones*. Recuperado el 1 de febrero de 2014, de http://www.supertel.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=1555%3A2014-01-13-15-04-36&catid=73%3Aestadísticas&Itemid=50.
- SUPERTEL y DPE. (2013). *Convenio Interinstitucional entre la Defensoría del Pueblo y la Superintendencia de Telecomunicaciones*. Quito, Ecuador.

Tribuna Ecuatoriana de Defensa del Consumidor. (2011). *Curriculum Institucional*. Quito, Ecuador.

Universidad de los Andes. (2008). *Derecho de las Telecomunicaciones*. Bogotá, Colombia: Editorial Temis.

Vaca, R. (2010). *Manual de derecho procesal penal*. Quito, Ecuador: Editorial CEP.

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA SOBRE MECANISMOS JURÍDICOS DE DEFENSA

A USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR

Marque con una x sus respuestas

1. ¿Qué canal de recepción preferiría, para interponer denuncias, quejas y reclamos de los usuarios del Servicio de Telefonía Celular?

a) En las oficinas de la entidad competente.

b) Correo electrónico

c) Llamando a un call center

d) Utilizando una página web autorizada

2. De la siguiente lista, seleccione qué medida es la más efectiva para resolver las denuncias, quejas o reclamos de los usuarios del servicio de telefonía celular:

a) Resolución de la Superintendencia de Telecomunicaciones en la que se determine el incumplimiento, una sanción a la operadora y la compensación al usuario.

b) Informe motivado de la Defensoría del Pueblo, para que sea considerado por el juez.

c) Sentencia del Juez de Contravenciones.

3. ¿Cree usted que el mecanismo jurídico para la solución de denuncias, quejas y reclamos de los usuarios del servicio de telefonía celular debería ser gratuito, rápido y accesible?

SI NO

4. ¿A su criterio, cuál es el mecanismo jurídico más efectivo para la solución de denuncias quejas y reclamos de los usuarios del servicio de telefonía celular?

QUEJA EN LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES	
ACUSACIÓN PARTICULAR EN LOS JUZGADOS DE CONTRAVENCIONES	
QUEJA EN LA DEFENSORIA DEL PUEBLO	

Nombre: _____

Edad: _____

Sexo: Masculino Femenino

Fecha: _____

Matrícula del Colegio de Abogados de Pichincha: _____

TABULACIÓN DE LAS ENCUESTA

Número	PREGUNTA 1				PREGUNTA 2			PREGUNTA 3		PREGUNTA 4		
	A	B	C	D	A	B	C	SI	NO	QUEJA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES	ACUASACION PARTICULAR JUZGADOS DE CONTRAVENCIONES	QUEJA DEFENSORIA DEL PUEBLO
6612	X				X			X		X		
6099	X				X			X		X		
8817				X	X			X		X		
13102	X					X		X				X
6385			X		X			X		X		
7464	X						X	X			X	
13607				X	X			X		X		
5430	X				X			X		X		
13768		X					X	X			X	
6031		X			X			X		X		
6581		X			X			X		X		
8906		X			X			X		X		
9645		X			X			X		X		
5074		X					X	X		X		
7984			X		X			X		X		
12004				X			X	X			X	
6580				X	X			X		X		
9121		X			X			X		X		
12138		X			X			X		X		
5697				X	X			X		X		
7128			X		X			X		X		
11819			X		X			X		X		
9366			X		X			X		X		
10037		X			X			X		X		
3490		X					X	X			X	
3436				X	X			X		X		
4396				X	X			X		X		

4388		X			X			X		X		
13387				X	X			X		X		
13785				X	X			X		X		
11358		X				X		X				X
8378	X					X		X		X		
13728	X				X			X		X		
13800			X		X			X		X		
11546		X			X			X		X		
11889	X						X	X				X
12715		X			X			X		X		
13637		X			X			X		X		
10122	X					X		X				X
8881	X				X			X				X
13073	X				X			X		X		
6328				X			X	X		X		
13831			X		X			X		X		
12884		X			X			X		X		
13671			X		X			X		X		
12340	X				X			X		X		
10449		X					X	X			X	
1596				X		X		X		X		
9252	X				X			X		X		
8559				X	X			X			X	
13208				X	X			X		X		
9535		X					X	X			X	
9749	X						X		X		X	
8517	X				X			X		X		
7085		X			X			X		X		
3410	X				X			X		X		
1049	X					X		X				X
10165			X		X			X		X		

8439	X					X		X		X		
5657	X						X	X		X		
6525			X		X			X		X		
5494	X				X			X		X		
7291	X				X			X			X	
7453	X				X			X		X		
2987	X				X			X		X		
5893	X				X			X		X		
5421	X				X			X		X		
9496				X	X			X		X		
12103				X	X			X		X		
8334			X		X			X		X		
12037				X	X			X		X		
8232				X	X			X		X		
3755			X		X			X		X		
6833	X				X			X		X		
4777	X				X			X		X		
8900	X				X			X				X
7595				X	X			X		X		
7403	X				X			X		X		
10533				X	X			X		X		
3436				X	X			X		X		
9989		X			X			X		X		
6176		X			X			X		X		
8525		X			X			X		X		
9787	X				X			X		X		
12999				X	X			X		X		
8856	X				X			X		X		
7263		X				X		X				X
13377		X			X			X		X		
4760	X				X			X		X		

13726			X	X			X		X		
8485	X			X			X		X		
5249			X	X			X		X		
4555			X	X			X		X		
2979	X					X	X			X	
4879	X					X	X				X
3813			X	X			X		X		
2000	X			X			X		X		
6932	X			X			X			X	
12173		x		x			x		x		
11666			x	x			x		x		
3790	x			x			x		x		
888		x		x			x		x		
6509			x	x			x		x		
2025	x			x			x		x		
5753			x	x			x		x		
5682		x		x			x		x		
12148	x			x			x			x	
6097	x			x			x		x		
4761		x		x			x		x		
13175	x					x			x		x
3638	x					x	x			x	
5330	x					x	x			x	
2288	x					x	x		x		
7590		x		x			x		x		
11846	x			x			x		x		
3291	x			x			x		x		

ANEXO 2



Oficio Nro. DPE-CGDZ9-2014-0098-O

Quito, D.M., 11 de marzo de 2014

Asunto: PETICION DE ESTADISTICAS

María Eugenia Molina Osorio
En su Despacho

De mi consideración:

En contestación al escrito presentado por la señorita María Eugenia Molina Osorio, en fecha 04 de febrero del 2014, a las 16h00, me permito indicar lo siguiente:

PETICIONES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE TELEFONÍA CELULAR (MOVISTAR, CLARO, ALEGRO) EN LOS AÑO 2012 Y 2013

Ingresadas	Resueltas	Informe Motivado
88	19	17

Cabe indicar que las peticiones en las que por mandato legal se realiza Informe Motivado son remitidas al Juez de Contravenciones correspondiente para que dentro de su competencia y jurisdicción realice las investigaciones pertinentes y resuelva de acuerdo a la Ley y criterio.

Es todo en cuanto puedo informar de las peticiones ingresadas en la Coordinación General Defensorial Zonal No. 9, en los años 2012 y 2013

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,


Dr. Bismark Alejandro Moreano Zambrano
COORDINADOR GENERAL DEFENSORIAL ZONAL 9



TV/el



OFICIO-SG-C-2014- 80
Quito D.M., 18 febrero 2014

TR: CJ-EXT-2014-3638

ASUNTO: Se remite copias certificadas

Señora (ita)
MARÍA EUGENIA MOLINA OSORIO
Presente

Señora (ita):

En atención a su Oficio s/n de 29 de enero de 2014, recibido en esta Secretaría General el 31 del mismo mes y año, me permito remitir, copias certificadas, con el siguiente detalle:

1. Copia certificada en una (1) foja, del Memorando SG-C-2014-146, de 3 de febrero, suscrito por el Secretario General, sentada la razón.
2. Copia certificada en una (1) foja, del Memorando CJ-DNP-2014-166, de 13 de febrero de 2014, recibido en esta Secretaría General el 17 del mismo mes y año.

Atentamente,


Dr. ANDRÉS SEGOVIA SALCEDO
Secretario General

Adjunto lo indicado.

LL

OBSERVACIÓN: Esta Secretaría General del Consejo de la Judicatura no se responsabiliza por la veracidad y estado de los documentos presentados para la certificación por parte de las Unidades que lo custodian, y que puedan inducir al error o equivocación, así como tampoco el uso doloso o fraudulento que se pueda hacer de los documentos certificados



MEMORANDO-SG-C-2014- 146

TR: CJ-EXT-2014-3638
107 - 2014 - 5855

Quito D.M., 3 febrero 2014

DE: Abg. CAROLINA RAMOS VARGAS
Prosecretaria

PARA : Econ. ANDREA BRAVO
Directora Nacional de Planificación

CONSEJO NACIONAL DE LA JUDICATURA
DIRECCION NACIONAL DE PLANIFICACION
SECRETARIA
RECIBIDO POR: *Ma. Elena*
FECHA: *02/02/14*
HORA: *10h35*

ASUNTO: Copias certificadas de datos estadísticos

En atención al Oficio s/n de 29 de enero de 2014, recibido en esta Secretaría General el 31 del mismo mes y año, suscrito por MARIA EUGENIA MOLINA OSORIO, cuyas copias simples adjunto, solicito comedidamente se provea a la brevedad posible, para fines de certificación lo requerido en el Oficio, que en su parte pertinente dice: "... se me confiera a mi favor, copias certificadas de los "DATOS ESTADÍSTICOS DE LAS CAUSAS O ACUSACIONES PARTICULARES DE USUARIOS SOLUCIONADAS POR LOS JUECES DE CONTRAVENCIONES, RESPECTO DE LA "PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MOVIL DE LAS OPERADORAS DEL ECUADOR..."

Atentamente,

Carolina Ramos Vargas
Abg. CAROLINA RAMOS VARGAS
Prosecretaria

Adjunto lo indicado.

Elaborado por:	Marlon Lastra
Revisado por:	Lola Landazuri



OBSERVACIONES: esta Secretaría General del Consejo de la Judicatura no se responsabiliza por el incumplimiento de los plazos o términos legales, judiciales o dispuestos por autoridad competente o por la demora injustificada del despacho y entrega de la documentación puesta a su conocimiento, cuando fuere imputable a otras unidades administrativas de la estructura orgánica de la Institución; por los datos erróneos o falsos que se hayan proporcionado y que puedan inducir a error o equivocación; y, por aquellos datos que no hayan sido actualizados de manera oportuna por las otras unidades.

Jorge Washington E4-157 y Av. Amazonas, Quito
(02) 3953 600
www.funcionjudicial.gob.ec

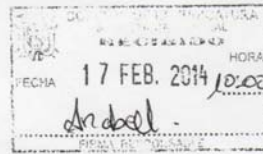
RAZÓN: Siento por tal que el Oficio s/n de 29 de enero de 2014, recibido en esta Secretaría General el 31 del mismo mes y año, se trasladó mediante Memorando SG-C-2014-146, a la Dirección Nacional de Planificación, sin que hasta la fecha se reciba respuesta de la unidad administrativa, conforme los plazos perentorios señalados para el efecto.- LO CERTIFICO

Quito D.M., 10 de febrero de 2014

Carolina Ramos Vargas
Ab. Carolina Ramos Vargas
Secretaría General (S)

OBSERVACIÓN: Esta Secretaría General del Consejo de la Judicatura no se responsabiliza por la veracidad y estado de los documentos presentados para la certificación por parte de las Unidades que lo custodian, y que puedan inducir al error o equivocación, así como tampoco el uso doloso o fraudulento que se pueda hacer de los documentos certificados.





MEMORANDO-CJ-DNP-2014-166

TR: CJ-INT-2014-5855

Quito D.M., 13 febrero 2014

PARA: Abg. Carolina Ramos
PROSECRETARIA GENERAL

DE: Econ. Andrea Bravo Mogro
DIRECTORA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN

ASUNTO: Información solicitada

En atención a memorando No. SG-C-2014-146 de 3 de febrero de 2014, en el que solicita "datos estadísticos de las causas o acusaciones particulares de usuarios solucionadas por los jueces de contravenciones, respecto de la prestación del servicio de telefonía móvil de las operadoras del Ecuador", me permito indicar que en el sistema informático SATJE no se registran causas ingresadas en contra ni a favor de las operadoras telefónicas del Ecuador.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Econ. Andrea Bravo Mogro
Directora Nacional de Planificación
Consejo de la Judicatura



ENTREVISTAS TRABAJO DE TITULACIÓN

NOMBRE ENTREVISTADO: Dra. Grace Ordóñez, Master en Derecho y Gestión de las Telecomunicaciones.

Banco de Preguntas:

1. ¿Hasta qué punto cree usted que, se cumplen los principios de calidad y responsabilidad y eficiencia replicados en el Contrato de Concesión de la operadoras de Servicio Móvil Avanzado?

Se cumplen en la medida de lo pactado, independientemente de las verdaderas necesidades de los usuarios. Esperemos que las reformas adoptadas en este año reflejen tales necesidades y obliguen a realizar más inversiones en calidad y cobertura, lo que mejorará los principios por usted mencionados ya que inciden directamente en éstos.

2. ¿Las sanciones en los procedimientos administrativos sancionadores, benefician a los usuarios? ¿De que manera?

Las sanciones a los prestadores de servicios de telecomunicaciones no son meramente represivas, ni disciplinarias, sino son disuasivas y tienen por objeto remover los obstáculos que impiden que se cumplan los principios del servicio público. Todo lo cual es concebido en beneficio del usuario. Adicionalmente, la sanción siempre está acompañada de una acción de remediación y compensación, cuando el caso lo amerita. En este sentido si beneficia al usuario de manera directa o indirecta, mediata o inmediata; de lo contrario, la regulación y el control quedarían reducidas a una simple herramienta confiscadora concebida como un fin en sí misma.

3. ¿La legislación vigente protege los derechos de los usuarios del SMA?

La legislación vigente si protege los derechos de los usuarios del SMA, lo que hace falta más que normas, que las hay suficientes, a nivel constitucional, legal, reglamentario, regulatorio y contractual, es el conocimiento de los usuarios de sus derechos, la decisión de reclamarlos y un fuerte control.

4. ¿Cómo sabemos los derechos de los usuarios del SMA, se encuentran recopilados y definidos en un Reglamento, cree usted que deberían encontrarse determinados en una Ley Orgánica?

Un Estado constitucional de derechos, no necesariamente para el ejercicio de los derechos deben desarrollarlos en una Ley

5. ¿Qué Mecanismo Jurídico para la defensa de los derechos de los usuarios del SMA, cree que es el más efectivo, adecuado y de bajo costo para los ciudadanos?

El control de una Superintendencia hasta el momento ha sido fructífero ya que si bien es técnico, en las acciones y medidas preventivas y correctivas que dispone se considera como fin el bienestar del usuario, esto se puede apreciar en las resoluciones emitidas de sanción que como se ha señalado incluyen que se proceda a devoluciones, compensaciones, observancia y respeto de sus derechos. Por ser un tema eminentemente técnico no ha dado buenos resultados la intervención de la Defensoría del Pueblo, sin contar que este organismo carece de mecanismos de autotutela ya que su función no es de resolución, sino que se limita a emitir un informe que será apreciado por el juez de acuerdo a su sana crítica.

Actualmente la Supertel cuenta con mejores posibilidades de incidir en beneficio de los usuarios, por ejemplo en los contratos de concesión para la prestación del SMA, se le atribuye la facultad de determinar compensaciones por temas de facturación. Adicionalmente se incluyen cláusulas expresas que obligan a la operadora a compensar por las suspensiones a los servicios y como señalé antes por facturación, en caso de no cumplir con estas cláusulas, la SUPERTEL debe declarar el incumplimiento, la compensación, la que en caso de no ejecutarse, se debería solicitar a SENATEL que ejecute la Garantía de Fiel Cumplimiento, por el monto involucrado.

Para garantizar efectivamente los derechos de los usuarios de telecomunicaciones es menester optimizar los mecanismos de autotutela del órgano de control; por ejemplo que pueda ejecutar por la vía coactiva el cobro de compensaciones a los usuarios que no hayan sido ejecutadas.

Las acciones que ejerce la Superintendencia generalmente benefician al usuario que no ha reclamado, porque parte de sus tareas de control o de un hecho particular denunciado, para en base a sus propias investigaciones, determinar conductas y adoptar resoluciones de carácter masivo; lo que significa que la inversión en tiempo, movilización, patrocinio y demás gastos en los que se incurre en las reclamaciones es cero.

6. ¿Qué parámetros debería cumplir una Institución, para proteger los derechos de los usuarios del SMA?

Debe ser autónomo, para garantiza niveles aceptables de independencia e imparcialidad. En la estructura del Estado actual debe pertenecer a la Función de Transparencia y Control Social, debe tener potestades de control, de tal forma que cuente con amplias facultades para solicitar información, realizar inspecciones; de auditoría ya que en la prestación de los servicios se emplean programas informáticos especializados, para tasación, tarificación, equipos de monitoreo de la red, Bases de Datos, que pueden ser objeto de un examen especializado; de intervención para garantizar básicamente la continuidad del servicio. Bien podría ser una Intendencia (Intendencia de Defensa del Usuario de Telecomunicaciones) dentro una Superintendencia de Telecomunicaciones, y formar parte del órgano colegiado regulador, para incidir en la normativa del sector desde la perspectiva del usuario. Estas potestades deben ir acompañadas de mecanismos de autotela, como lo señalé en la respuesta anterior.



Dra. Grace Ordóñez

Entrevista

Entrevistado: Dr. Mario Molina; Especialista en solución de quejas del consumidor.

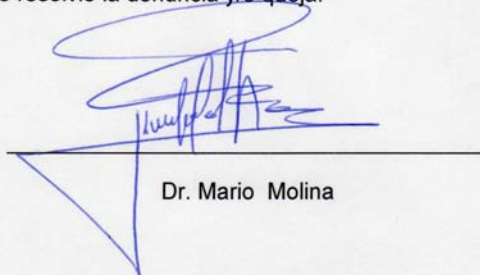
Empresa: CNT EP

1. **¿Por qué cree usted, que las causas de los usuarios, no fueron solucionadas con eficiencia por parte de los intendentes, subintendentes y comisarios de policía?**

Por la escasa preparación, experiencia y enorme entorno de corrupción no cumplieron con su rol establecido en la primera disposición transitoria de la LODC, esto obligó al Legislador actualmente Asambleísta a promulgar el Código Orgánico de la Función Judicial.

2. **¿Que juez tiene la competencia para resolver los daños y perjuicios, respecto de las denuncias o acusaciones particulares interpuestas por los usuarios?**

Se está aplicando la disposición y transitoria primera de la LODC y se omite la determinación del Artículo 87 de la misma ley, pues se considera que quien tiene la competencia para resolver el pago de los daños y perjuicios es el mismo juez que resolvió la denuncia y/o queja.



Dr. Mario Molina



COLEGIO DE ABOGADOS
DE PICHINCHA

Quito, 2 de mayo del 2014.

Señorita

María Eugenia Molina Osorio.

EGRESADA FACULTAD DE JURISPRUDENCIA UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS.

Presente.-

De mi consideración:

En atención a su petición, me permito comunicar a Usted que, de conformidad con la base de datos de agremiados al Colegio de Abogados de Pichincha, existen **5383** afiliados comprendidos entre las edades de treinta a los sesenta años.

Particular que le comunico para los fines consiguientes.

Atentamente,

Dr. Vicente Mario Molina Benavides.

SECRETARIO COLGEO DE ABOGADOS DE PICHINCHA



Colegio de Abogados de Pichincha * Av. 6 de Diciembre 225 y Piedrahíta (esq.)

Telefax: 2567-617 - Teléfonos: 2567-619 / 2567-621

E-mail: contabilidad@colabpi.pro.ec - www.colabpi.pro.ec - secretaria@colabpi.pro.ec

Quito - Ecuador