

**No 505-26-CONATEL-2002**

CONSEJO NACIONAL DE ELECOMUNICACIONES,  
CONATEL

Considerando:

Que de conformidad a la cláusula dieciocho del Contrato Modificatorio, Ratificatorio y Codificadorio de la Concesión de Servicios Finales y Portadores de Telecomunicaciones, el "Contrato de adhesión para la prestación de servicios de telefonía fija" debe ser aprobado por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones;

Que mediante oficio PE-E-JRJC-2002-001 de 14 de agosto del 2002, el señor Presidente Ejecutivo de PACIFICTEL S.A., presentó a consideración del Consejo Nacional de Telecomunicaciones el "Proyecto de contrato de adhesión para la prestación de servicios de telefonía fija";

Que mediante memorando DGJ-2002-1251 de 18 de septiembre del 2002, el Dr. Hernán Páiz Dávila, Director General Jurídico de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones presenta el informe sobre el "Proyecto de contrato de adhesión para la prestación de servicios de telefonía fija"; y,

En ejercicio de sus facultades,

Resuelve:

ARTICULO UNO.- Aprobar el "Reglamento para clientes del servicio final de telefonía fija de PACIFICTEL S.A." ad-referéndum de la aceptación por parte de la operadora de las observaciones presentadas por el CONATEL.

Una vez que PACIFICTEL S.A. emita su pronunciamiento este reglamento será publicado en el Registro Oficial.

ARTICULO DOS.- Aprobar el "Contrato de adhesión para la prestación de telefonía fija de PACIFICTEL S.A." ad- referéndum de la aceptación por parte de la operadora de las observaciones presentadas por el CONATEL.

Dado en Quito, 26 de septiembre del 2002.

f.) Ing. José Pileggi Véliz, Presidente del CONATEL.

f.) Dr. Julio Martínez-A., Secretario del CONATEL.

ANEXO A LA RESOLUCIÓN 505-26-CONATEL-2002 DE 8 DE OCTUBRE DEL 2002

REGLAMENTO PARA LOS CLIENTES DEL SERVICIO FINAL DE TELEFONÍA FIJA DE PACIFICTEL S.A.

Capítulo I

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 1.- PACIFICTEL S.A.; dispone del título habilitante para la prestación de servicios finales y portadores de telecomunicaciones contenido en el "Contrato

Modificatorio, Ratificatorio y Codificadorio de la Concesión de Servicios Finales y Portadores de Telecomunicaciones" celebrado el 11 de abril del 2001.

Art. 2.- El presente reglamento normará la prestación del servicio final de telefonía fija entre PACIFICTEL S.A. y sus clientes.

El servicio, se lo prestará en forma ininterrumpida y permanente, salvo eventos de caso fortuito o de fuerza mayor, o por falta de pago oportuno de las facturas por servicios efectivamente prestados.

## DEFINICIONES

Art. 3.- Las definiciones de los términos técnicos de telecomunicaciones tendrán el significado que les da la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, el Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada y la Unión Internacional de Telecomunicaciones.

El glosario de términos se ubica al final del presente reglamento.

## Capítulo II

### DE LOS SOLICITANTES Y CLIENTES DE LA SOLICITUD

Art. 4.- Podrá solicitar el servicio de telefonía fija cualquier persona natural o jurídica, a través de su representante legal, para lo cual deberá acercarse a cualquier centro de atención al cliente de PACIFICTEL S.A., con los requisitos establecidos en el anexo UNO (Requisitos). Como constancia PACIFICTEL S.A. entregará un comprobante numerar.

### DE LA APROBACIÓN Y CONTRATACIÓN

Art. 5.- Se aprobarán las solicitudes que PACIFICTEL S.A. considere técnicamente factible.

Art. 6.- Aprobada la solicitud, el cliente suscribirá con PACIFICTEL S.A. el contrato de prestación deservicios finales de telefonía fija. Se comprometerá a pagar los valores correspondientes a la instalación.

Si el solicitante es una persona natural, podrá suscribir el contrato por sí mismo o por apoderado.

Si el solicitante es una persona jurídica, deberá suscribir el contrato a través de su representante legal o apoderado.

Art. 7.- El cliente podrá dar por terminado el contrato suscrito con PACIFICTEL S.A., de manera unilateral, en cualquier tiempo, mediante notificación cursada con al menos 15 días de anticipación. En este caso el cliente 'deberá pagar todos los valores adeudados.

### TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Art. 8.- El contrato se terminará en los siguientes casos:

- a) A solicitud escrita del cliente, de conformidad con el artículo 7 del presente reglamento;
- b) Por causas técnicas, que afecten al buen servicio, provocadas por el cliente en caso de no haberse producido el traspaso de su derecho;
- c) Por incumplimiento a las disposiciones legales, reglamentarias y a las estipulaciones contractuales;
- d) Por muerte de la persona natural o disolución de la persona jurídica cliente; y,

e) Por comprobación de falsedad en los datos proporcionados por el cliente.

#### CATEGORIZACION DE LOS CLIENTES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

Art. 9.- Los clientes de servicios finales de telefonía fija proporcionados por PACIFICTEL S.A. serán ubicados de acuerdo a las categorías revisadas periódicamente por el CONATEL.

Art. 10.- El cliente podrá solicitar cambio de categoría de acuerdo al uso de su línea telefónica.

#### Capítulo III

#### DE LAS INSTALACIONES

Art. 11.- En los contratos de prestación de servicio telefónico, se contemplará la provisión por parte de PACIFICTEL S.A. del enlace desde el local del cliente a una central telefónica.

Las acometidas y las construcciones de redes deberán sujetarse a las normas técnicas dictadas por el CONATEL.

Art. 12.- Para instalar cinco o más líneas en un mismo local para un mismo cliente, PACIFICTEL S.A. utilizará cables multipares y corresponderá al cliente pagar el costo de la acometida ya sea desde el armario o de la reserva más cercana y previamente construir la red interna desde la caja de distribución principal hasta el punto (toma) de conexión del equipo o equipos telefónicos. Para los locales o urbanizaciones que requieran diez líneas telefónicas o más, se observará lo dispuesto en la "Norma para Instalación de Redes Telefónicas superiores a 10 líneas".

#### CONDICIONES PARA REALIZAR LAS INSTALACIONES

Art. 13.- El cliente indicará el lugar en que se debe instalar el equipo o equipos telefónicos, bajo su responsabilidad.

En caso del servicio telefónico inalámbrico, el cliente deberá indicar el lugar donde quedará ubicado el equipo transmisor/receptor.

Bajo ningún concepto el cliente podrá desplazar la línea telefónica de un domicilio a otro. Este hecho se considerará traslado clandestino y dará derecho a la terminación unilateral del contrato.

Art. 14.- PACIFICTEL S.A, no atenderá las solicitudes de instalación del servicio telefónico por una de las siguientes causas:

- a) Si el lugar que se indica para la instalación de la línea no ofrece las condiciones técnicas requeridas para la buena conservación y seguridad;
- b) Si el dueño del inmueble presentare dificultades para que se efectúen las instalaciones;
- c) Si no existieran las acometidas o redes privadas;
- d) Si el equipo terminal no estuviere homologado por el ente de control; y,
- e) Si se verificara, al realizar la instalación, que cualquiera de los datos señalados en el contrato son incorrectos, hasta que el cliente rectifique esos datos.

#### LINEAS CONMUTADAS INSTALACIONES

Art. 15.- En las instalaciones principales, la conexión del equipo telefónico a la red será por cuenta de PACIFICTEL S.A.; en los casos que exista red de distribución interna (edificios y urbanizaciones), ésta será revisada y aceptada por PACIFICTEL S.A. Para cada caso se aplicarán las tarifas señaladas en el Plan Tarifario aprobado para PACIFICTEL S.A.

En los casos en los cuales la instalación esté sujeta a presupuesto especial, PACIFICTEL S.A. considerará, en la elaboración del mismo, los equipos y materiales que aporte el cliente, restándolo del valor de las facturas.

## INSTALACIONES ADICIONALES A LINEAS CONMUTADAS

### CENTRALES PRIVADAS

Art. 16.- Las líneas troncales que conectan la central privada a la central telefónica serán instaladas por PACIFICTEL S.A.

El mantenimiento de las centrales privadas será de responsabilidad del propietario.

Art. 17.- La persona natural o jurídica, que desee instalar una central telefónica privada, puede solicitar su conexión a una de las centrales telefónicas públicas de PACIFICTEL S.A., de acuerdo con las siguientes condiciones:

- a) El interesado deberá instalar únicamente equipos homologados por el ente de control;
- b) La instalación, tanto de la central como de su red interna, será realizada por cuenta del cliente. PACIFICTEL S.A. negará el servicio y no realizará la conexión de las troncales a la correspondiente central telefónica pública, hasta tanto no se haya pagado el valor de la acometida telefónica; y,
- c) El mantenimiento de la central privada y de su red será de cuenta del cliente. PACIFICTEL S.A. se responsabiliza únicamente por el mantenimiento del sistema telefónico hasta el punto en que termina la acometida telefónica.

### EQUIPOS EN PARALELO

Art. 18.- PACIFICTEL S.A. permitirá la instalación de equipos telefónicos en paralelo al teléfono principal, bajo la responsabilidad del cliente, suscrito el respectivo contrato y sujeto a las siguientes condiciones:

- a) Las instalaciones de paralelos se pueden realizar solamente dentro de la misma unidad habitacional donde se encuentre el equipo principal; y,
- b) PACIFICTEL S.A. se reserva el derecho de verificar la instalación de equipos en paralelo; en caso de comprobarse instalaciones en paralelo fuera de la unidad habitacional, PACIFICTEL S.A. suspenderá el servicio y notificará al cliente para que cese la irregularidad.

## Capítulo IV

### OTROS SERVICIOS A LOS CLIENTES CESIÓN DE DERECHOS

Art. 19.- PACIFICTEL S.A. reconoce la cesión de derechos de los servicios de telecomunicaciones legalmente contratados en los siguientes casos:

- a) Cuando, por cualquier título, el cliente cede su derecho a favor de una tercera persona, para el perfeccionamiento del cambio de nombre o razón social deberá cumplir los requisitos siguientes:

1. El documento de cesión suscrito por CEDENTE y CESIONARIO, cuyas firmas deberán ser reconocidas judicial o notarialmente.

2. La cesión deberá ser notificada a PACIFICTEL S.A., que procederá a calificar la capacidad de pago del cesionario, quien, de ser aceptado será el nuevo cliente; y,

b) En caso de fallecimiento del cliente titular del derecho de uso del servicio telefónico, tendrán derecho a solicitar la cesión de derechos, el cónyuge sobreviviente, o a falta de aquél, el primero de los herederos que lo solicite.

En ambos casos, el cliente o solicitante deberá cumplir con los requisitos que PACIFICTEL S.A. establezca para la cesión (Anexo DOS).

#### TRASLADO DE LINEAS TELEFÓNICAS

Art. 20.- Los traslados de líneas telefónicas se efectuarán siempre que las condiciones técnicas lo permitan.

El cliente que necesite trasladar su línea telefónica, deberá cumplir con los requisitos previamente establecidos por PACIFICTEL S.A., contemplados en el anexo DOS.

Art. 21.- PACIFICTEL S.A. se reserva el derecho de negar el traslado de una instalación telefónica por causas técnicas.

Art. 22.- Si por causa del cliente no se pudiera realizar el traslado solicitado, y la espera sobrepase los (15) días a partir del primer intento de instalación, PACIFICTEL S.A. notificará este hecho a través del Centro de Atención al Cliente donde se presentó la solicitud, concediéndole el plazo de (30) días para que aclare esta situación; finalizado este plazo sin que el cliente permita la instalación, PACIFICTEL S.A. no procederá con el traslado solicitado y dará por terminado el contrato respectivo.

Art. 23.- PACIFICTEL procederá al cambio de los números telefónicos originales en los casos de traslados de líneas conmutadas, cuando sea necesario por razones de orden técnico.

#### NÚMEROS PRIVADOS

Art. 24.- El cliente podrá solicitar que no se publique su nombre y el número telefónico que le ha sido asignado en la guía telefónica, ni que éstos sean proporcionados por los centros de información. Para tal efecto, el cliente deberá pagar los derechos respectivos que consten en el plan tarifario.

Art. 25.- El cliente con número telefónico privado podrá solicitar, en cualquier momento, que se le excluya de tal calidad, para lo cual enviará una petición debidamente suscrita.

En la transferencia de dominio de un bien inmueble, cualquiera que sea el título, como ser compra-venta, liquidación de la sociedad conyugal, liquidación de sociedad en derecho, liquidación de compañías, donaciones, permutas, remates, etc., se presume el derecho al uso del servicio telefónico cuya línea haya estado instalada en dicho inmueble, ha sido traspasado al nuevo propietario del bien raíz, salvo acuerdo expreso en contrario.

#### INSTALACIONES TEMPORALES

Art. 26.- PACIFICTEL S.A., está autorizado para realizar instalaciones temporales de líneas conmutadas y líneas directas. Para tal efecto se aplicarán las tarifas que constan en el plan tarifario.

Art. 27.- Las instalaciones temporales serán de exclusiva propiedad de PACIFICTEL y no podrán ser trasladadas Durante la vigencia del contrato o a la finalización del mismo.

#### REPARACIONES

Art. 28.- El cliente deberá informar a PACIFICTEL S.A. sobre la interrupción o averías que detecte en la instalación de su línea telefónica.

Art. 29.- Todo reclamo relacionado con la prestación del servicio telefónico deberá ser atendido por PACIFICTEL S.A. en el plazo máximo de siete días, de acuerdo con los parámetros exigidos en los índices de calidad de servicio y el organismo de control de las telecomunicaciones, salvo en los casos de fuerza mayor o caso fortuito.

Art. 30.- Es obligación de PACIFICTEL S.A. realizar la reparación y mantenimiento de su red con el objeto de prestar un servicio de calidad al usuario.

Las reparaciones y el mantenimiento de la red privada y de los equipos telefónicos del cliente Serán de su exclusiva responsabilidad.

#### EMISIÓN DE GUIAS TELEFÓNICAS

Art. 31.- PACIFICTEL S.A. emitirá la guía telefónica de sus clientes en forma permanente.

La empresa entregará anual y gratuitamente un ejemplar por cada número telefónico.

Si el cliente tuviere necesidad de uno o más ejemplares adicionales de la guía telefónica, podrá adquirirlos previo el pago de los valores que para el efecto establezca la empresa.

Art. 32.- En la sección alfabética de la guía telefónica, cada cliente figurará una sola vez por cada número telefónico que posea, con sus nombres y apellidos en el caso de personas naturales o con la razón social en caso de persona jurídica. Además constará la dirección domiciliaria y el número telefónico.

En caso de PBX constará la línea principal del conmutador.

Art. 33.- El cliente podrá hacer su inserción y registro en forma de publicidad en la sección comercial clasificada (páginas amarillas), previa la suscripción de un contrato con la empresa editora debidamente autorizada.

Art. 34.- PACIFICTEL S.A. proporcionará los números telefónicos de cualquier cliente a través de sus centros de información.

#### Capítulo V

#### DE LA APLICACIÓN DE TARIFAS, FACTURACIÓN, FORMA DE PAGO, SUSPENSIÓN Y RECONEXION DE SERVICIO

Art. 35.- PACIFICTEL S.A. cobrará por los servicios de telecomunicaciones prestados las tarifas establecidas en el plan tarifario legalmente aprobado por el organismo competente.

Las facturas por consumo telefónico se emitirán por tiempo real de uso, en minutos y segundos.

#### FACTURACIÓN

Art. 36.- PACIFICTEL S.A. emitirá facturas, en las que se incluirán todos los valores por los servicios prestados y los impuestos de ley.

## FORMA DE PAGO, SUSPENSIÓN Y RECONEXION

Art. 37.- El pago del servicio telefónico se hará dentro del plazo de 20 días luego de emitida la factura.

Los pagos podrán hacerse en cualquiera de las oficinas de recaudación, sean propias o de las instituciones debidamente autorizadas; o por los medios que PACIFICTEL S.A. pusiere a disposición de los clientes.

Art. 38.- Si al final de los plazos estipulados no se efectuaren dichos pagos, PACIFICTEL S.A. suspenderá el servicio telefónico saliente.

Art. 39.- La reconexión del servicio se hará únicamente después de que el cliente haya cancelado a PACIFICTEL S.A. todos los valores adeudados, intereses de mora y costo operativo por concepto de reconexión.

Art. 40.- Si el cliente no hubiere cancelado los valores adeudados a PACIFICTEL S.A. por más de tres meses consecutivos, la empresa procederá al retiro definitivo del servicio y a la terminación unilateral del contrato de prestación de servicio telefónico.

## Capítulo VI

### DE LA RESPONSABILIDAD DE LOS CLIENTES POR LA CUSTODIA DE LAS INSTALACIONES

Art. 41.- En caso de que hubiere infraestructura telefónica de propiedad de PACIFICTEL S.A. instalada en el interior del domicilio del cliente, ésta queda bajo la responsabilidad de este último desde el momento de la instalación.

### RESPONSABILIDAD POR EL TRAUCO TELEFÓNICO QUE SE GENERE EN LAS INSTALACIONES

Art. 42.- El cliente será el único responsable por las llamadas que se originen en su línea telefónica.

También será responsable por el pago de las llamadas internacionales de cobro revertido (Collect) que hayan sido aceptadas por cualquier persona, desde su línea telefónica.

## Capítulo VII

### DE LAS PENALIDADES

Art. 43.- Será suspendido temporalmente el servicio al cliente que:

- a) No efectúe el pago oportuno de las facturas y recargos adicionales;
- b) Haga uso de accesorios y aditamentos no autorizados por PACIFICTEL S.A.; y,
- c) Viole las estipulaciones del contrato suscrito con PACIFICTEL S.A.

El servicio será reconectado a la comprobación de que la causa de suspensión temporal ha sido solucionada.

Art. 44.- PACIFICTEL dará por terminado el contrato de prestación de servicios en caso de que el cliente:

- a) Se encuentre en mora por más de tres meses consecutivos en el pago por el servicio prestado; sin perjuicio del cobro de los valores adeudados, inclusive por la vía judicial;
- b) Se encuentre en cualquiera de las causales establecidas en el contrato de prestación de servicios;
- c) Haga uso indebido de su teléfono propalando noticias tendenciosas que alteren la paz y tranquilidad ciudadana;
- d) Conecte las líneas telefónicas a equipos que permitan la prestación de servicios de telecomunicaciones que no estén autorizados por el ente regulador de las telecomunicaciones;
- e) No permita que PACIFICTEL S.A. inspeccione su red privada y los equipos de telecomunicaciones;
- f) Utilice las líneas telefónicas para la prestación de servicios de telecomunicaciones no autorizados; y,
- g) Realice traslado(s) de la línea telefónica sin conocimiento de PACIFICTEL S.A.

Art. 45.- Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente reglamento, el cliente será responsable por los actos que se originen en su línea telefónica y que transgredan la ley.

## Capítulo VIII

### DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- En todo cuanto no estuviere contemplado en el presente reglamento se estará a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su reglamento, a la Ley Especial de Telecomunicaciones reformada y su reglamento y más leyes, resoluciones y normas aplicables.

SEGUNDA.- PACIFICTEL S.A. negará una solicitud de instalación nueva, de traslado, cambio de número, etc., cuando no disponga de los elementos técnicos necesarios o cuando encontrare que el cliente mantiene obligaciones pendientes para con él.

TERCERA.- Los contratos de prestación de servicios finales de telefonía Fija se suscribirán luego de aprobadas las solicitudes de factibilidad técnica y pagados los derechos correspondientes.

CUARTA.- PACIFICTEL S.A., por razones de orden técnico y previa notificación, podrá cambiar los números telefónicos asignados a un cliente.

### DISPOSICIÓN FINAL

El presente reglamento entrará en vigencia, a partir de la fecha de su publicación en el Registro Oficial.

### ANEXO UNO

#### ANEXO DE DEFINICIONES

ARMARIO DE DISTRIBUCIÓN. Es el equipo donde se efectúa la conexión de la red primaria con la red secundaria.

CAJA DE DISPERSIÓN (CD). Caja donde se efectúa la conexión de la red secundaria (cables multipares) con la red de dispersión (línea de cliente).

**CENTRAL TELEFÓNICA.** Conjunto de dispositivos de transporte de tráfico, de etapas de conmutación, de medios de control y señalización, y de otras unidades funcionales de un nodo de la red, que permite la interconexión de líneas de clientes, circuitos de telecomunicaciones u otras unidades funcionales, según lo requieran los clientes.

**CLIENTE.** Es la persona natural o jurídica permanente que ha suscrito un contrato de prestación de servicios con PACIFICTEL S.A.

**CLIENTES DEL SISTEMA TELEFÓNICO INALÁMBRICO AUTOMÁTICO.** Son aquellos clientes hijos, unidos mediante radio enlace a la red de clientes.

**DERECHO DE GARANTÍA.** Es el valor que el usuario deposita por anticipado en efectivo o cheque certificado; permite cubrir los costos por pérdidas o daños de equipos o instalaciones utilizadas en el servicio instalado, así como para garantizar el pago de los servicios prestados.

**DERECHOS DE INSCRIPCIÓN (DI).** Son los valores, que debe pagar por una sola vez el interesado para alcanzar la calidad de cliente del servicio.

**LLAMADAS.** Intercomunicación de personas a través del sistema telefónico de interés común.

**LLAMADAS.** Son aquellas que se realizan por la marcación directa del propio cliente.

**LLAMADAS POR OPERADORA.** Son aquellas que requieren la intervención de uno o más operadores.

**LLAMADAS LOCALES.** Son aquellas que se efectúan entre clientes de una misma localidad a través de una o más centrales telefónicas locales.

**LLAMADAS DE LARGA DISTANCIA REGIONAL (LDR).** Son aquellas que se realizan dentro de una misma región.

**LLAMADAS DE LARGA DISTANCIA NACIONAL (LDN).** Son aquellas que se realizan entre usuarios ubicados en diferentes localidades del país, fuera de la región de PACIFICTEL, que generalmente deben discar un código de acceso.

**LLAMADAS DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL (LDI).** Son aquellas que se efectúan a otros países.

**NÚMEROS PRIVADOS.** Son aquellos que no aparecen en la guía telefónica ni en los registros de información.

**PENSIÓN BÁSICA MENSUAL (PBM).** Es el valor fijo que debe cancelar mensualmente el cliente del servicio, de acuerdo a su categoría.

**PRESUPUESTO DE ACOMETIDA.** Corresponde al valor de diseño, materiales, mano de obra y otros, que se utilizarán en la instalación de acometidas telefónicas en edificios y urbanizaciones, que debe ser cancelado por el cliente.

**RED DE DISPERSIÓN (RD).** Conjunto de líneas individuales (acometidas) que van desde la caja de dispersión hasta las tomas telefónicas ubicadas en los domicilios de los clientes.

**RED PRIMARIA (RP).** Cables principales primarios que van desde la central telefónica hasta el armario de distribución.

**RED SECUNDARIA (RS).** Cables secundarios que van desde el armario de distribución hasta las cajas de dispersión.

REGIÓN. Territorio asignado al operador por el ente regulador, dentro del Ecuador.

SERVICIOS TEMPORALES. Son aquellos que PACIFICTEL S.A. presta a los usuarios por períodos que no sobrepasen de 30 días, prorrogables a criterio de PACIFICTEL S.A.

USUARIO. Es quien utiliza los servicios que presta PACIFICTEL S.A.

ZONA DE CENTRAL (ZC). Es el área servida por una central telefónica.

ZONIFICACION (ZO). Es el área servida por una caja de dispersión.

## ANEXO DOS

### REQUISITOS

#### REQUISITOS PARA OBTENCIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

##### PARA PERSONAS NATURALES

- Copia de cédula de identidad
- Última factura de energía eléctrica o de agua potable.

##### PARA PERSONAS JURÍDICAS

- Copia de cédula del representante legal
- Copia del nombramiento del representante legal
- Copia del Registro Único de Contribuyentes (RUC)
- Copia de escritura de constitución de la empresa solicitante.

Certifico que es fiel copia del original.

f.) Secretario, CONATEL.