

**OTECEL S.A.**

**CONDICIONES DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO Y SERVICIO TELEFÓNICO DE LARGA  
DISTANCIA INTERNACIONAL**

**MODALIDAD PREPAGO**

A continuación, se describen las condiciones bajo las cuales **OTECEL S.A.**, presta el Servicio Móvil Avanzado y de larga distancia internacional mediante la modalidad prepago, para los abonados al servicio que se contrata, quienes adquieren el derecho a recibir el o los servicios contratados por un consumo equivalente al pago realizado por adelantado.

Se entenderá como aceptación de estas condiciones por parte de los Abonados, la activación libre y voluntaria del (de los) Servicio(s), cuya adquisición se podrá realizar bajo cualquier medio de contratación:

**1. Definiciones**

- 1.1. Abonado / suscriptor.** - persona natural o jurídica, de derecho público o privado que ha celebrado un acuerdo con OTECEL para la provisión de dichos Servicios, quien ha entregado de manera voluntaria su información de identificación y demás referencias al prestador del servicio de conformidad con la legislación aplicable.
- 1.2. OTECEL S.A. / OTECEL.** – compañía que posee el título habilitante para la prestación del Servicio Móvil Avanzado (en adelante “SMA”), que permite toda transmisión, emisión y recepción de signos, señales y escritos, imágenes y sonidos, voz, datos o información de cualquier naturaleza.
- 1.3. Equipo.** - Sin perjuicio de lo establecido por la autoridad a través de la normativa pertinente, por Equipo, para efectos de este contrato, se entiende uno o más equipos terminales (teléfonos, tabletas, módems y cualquier otro aparato necesario) u otros y sus accesorios debidamente homologado por la autoridad competente por medio del cual OTECEL presta el Servicio al cliente.
- 1.4. Servicio Móvil Avanzado (SMA).** – servicio final de telecomunicaciones, del servicio móvil terrestre, que permite toda transmisión, emisión y recepción de signos, señales y escritos, imágenes y sonidos, voz, datos o información de cualquier naturaleza.
- 1.5. Modalidad Prepago.** - Modalidad de contratación para la prestación del SMA por medio de la cual, el Abonado sin la suscripción o firma de un contrato de adhesión, al pagar por adelantado una cierta cantidad de dinero al prestador, adquiere el derecho a recibir el o los Servicios contratados por un consumo equivalente al pago realizado, o de conformidad con las condiciones aplicables a dicha contratación.
- 1.6. Servicios Adicionales.** – son aquellos adicionales, subsidiario, complementarios, especiales y/o auxiliares prestados al amparo del Contrato de Concesión del SMA y del servicio telefónico de Larga Distancia Internacional y demás normativa vigente, que el Abonado contrata expresamente en la forma prevista en este instrumento.
- 1.7. Servicios.** – Forma como se menciona de manera conjunta en el presente contrato, a aquellos servicios que hayan sido contratados por el Abonado para ser prestados por OTECEL al amparo del Contrato de concesión del SMA y del Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional (LDI).
- 1.8. Medios de Contratación.** - Son los mecanismos o procedimientos físicos, electrónicos o telefónicos de contratación, a fin de obtener la aceptación del Abonado para la prestación del Servicio y Servicios Adicionales a éste, contratados a través de este instrumento y en concordancia con las formas de aceptación y a la normativa aplicable y que se encuentran detallados en la página web de OTECEL, dentro de los que se incluye de manera ejemplificativa y no taxativa, la misma

página web, servicio de mensajes cortos (SMS), Respuesta de Voz Interactiva (IVR), servicio para el envío de datos a través de móviles GSM (USSD), SAT PUSH, Aplicaciones (APP) así como la grabación cuando la contratación se realice por vía telefónica, de acuerdo con la norma técnica pertinente.

- 1.9. Tarifa** Son los valores que el Abonado debe pagar a OTECEL por la utilización de todos los Servicios contratados, que pueden comprender: Tarifa Básica, Tarifa por Tráfico de voz y/o datos, Tarifa por servicios especiales, volumen de datos, capacidad de canal, eventos, impuestos vigentes y cargos adicionales, de acuerdo al plan tarifario contratado.
- 1.10. Tasación y cobro.** – La tasación y cobro de los servicios de voz del SMA y LDI se realizará por el tiempo efectivo de uso, expresado en unidad de segundos, conforme al contrato de Concesión y a la legislación vigente. Otros servicios, según su naturaleza, se podrán tasar y facturar por volumen de datos, capacidad de canal, eventos y otras modalidades, si aplica. Adicionalmente, los Servicios y Servicios Adicionales podrán ser de cobro recurrente.

## **2. Condiciones y restricciones aplicables**

A continuación, se señalan las condiciones de la contratación bajo la modalidad prepago, una vez aceptadas por el Abonado mediante la activación del Servicio:

- 2.1.** OTECEL se obliga a prestar el Servicio de conformidad con las condiciones establecidas en este contrato y aquellas particulares aplicables al momento en que el Abonado realice una recarga, activación de un chip, a través de adquisición de SIM/USIM (chips), compra de equipos, pines electrónicos, contratación de servicios de valor agregado, etc., que son debidamente conocidas por el Abonado, mediante la página web de OTECEL o cualquier otro medio de información/comunicación que tenga disponible OTECEL.
- 2.2.** OTECEL informará al Abonado sobre nuevos Servicios, productos o promociones y el Abonado acepta recibirlos, dirigidos a todos los Abonados o a una parte de ellos, de conformidad con la estrategia comercial de OTECEL, a través de los medios que considere necesarios, pudiendo el Abonado manifestar su deseo de no recibir dicha información en cualquier momento.
- 2.3.** El Abonado se obliga a pagar por el Servicio según las condiciones establecidas en los empaques de los Servicios/productos o aquellas realizadas de manera electrónica/digital para cada recarga/compra de chip/tarjeta/pines, etc., que utilizan la modalidad prepago.
- 2.4.** El Abonado podrá activar los chips prepago y/o realizar recargas electrónicas prepago, o cualquier otro modo de activar los Servicios, en los lugares físicos o de tipo electrónico, autorizados para el efecto. El valor dichas tarjetas, recargas, pines, entre otros, se incluye el tiempo aire para hablar, mensajes, datos para navegación, más los impuestos de ley que correspondan. La fecha de vigencia de los Servicios y sus promociones respectivas estará establecida en los medios indicados en instrumento.
- 2.5.** La vigencia de las recargas de saldos en los planes se regirá de acuerdo a los establecida en la normativa aplicable.
- 2.6.** Es obligación de OTECEL el devolver el saldo remanente de las recargas, previa solicitud expresa del Abonado, siempre y cuando la línea no se encuentre activa de conformidad con las regulaciones pertinentes. La devolución incluye impuestos pagados en las transacciones.

- 2.7.** Los valores derivados de saldos de recargas no reclamados por el Abonado, dentro del plazo legal aplicable, serán destinados a la cuenta respectiva de conformidad con el procedimiento que emita ARCOTEL.
- 2.8.** El uso del saldo promocional que no tiene costo para el Abonado puede tener limitación en el tiempo y su acumulación no es obligatoria. Su uso antecede al saldo de la recarga original de conformidad con la normativa aplicable
- 2.9.** Las Tarifas del SMA en modalidad prepago, debidamente notificadas al regulador, se encontrarán publicadas en la página web o en cualquier otro medio que ponga a disposición OTECEL. La tasación se realizará de acuerdo con la tarifa vigente, dentro de los techos tarifarios legalmente establecidos, y debidamente notificada conforme el régimen legal y contractual.
- 2.10.** En caso de incremento en el índice de inflación anual debidamente publicado por el organismo competente, OTECEL podrá incrementar las Tarifas del Plan Tarifario en el mismo porcentaje, sin que éstas, bajo ninguna circunstancia puedan superar el techo tarifario autorizado por el Ente Regulador. En todo caso, si el Abonado no está conforme con el incremento, tiene plena libertad de dar por terminado el presente Contrato, lo cual no lo exime de las obligaciones que mantuviere pendientes con OTECEL.
- 2.11.** OTECEL se obliga a respetar el principio de neutralidad tecnológica.
- 2.12.** El Abonado a nombre de quien esté registrado el Servicio, es el único responsable por el uso que dé a los mismo y al Equipo adquirido de ser el caso, indistintamente de quien los utilice efectivamente y, por lo tanto, se obliga a no realizar usos indebidos, fraudulentos y/o contrarios para lo que fueron contratados como son la utilización comercial de servicios personales, entre otros, de acuerdo a lo establecido en este contrato, en la legislación vigente y, en especial, a utilizarlos de forma tal, que no se ponga en riesgo la seguridad o calidad de la red.
- 2.13.** El Abonado expresamente acepta y autoriza a OTECEL a que sus datos personales, información de uso del servicio, tráfico, patrón de consumo, sean agrupados, disgregados, segmentados en una base de datos de propiedad de OTECEL, los cuales podrán ser usados exclusivamente por OTECEL y transferidos a las empresas del Grupo Telefonica, para control, calidad y mejoras en los Servicios, así como, para fines comerciales y de mercado propios de OTECEL, tomando en cuenta lo señalado en el número 2.2 de este contrato. El Abonado podrá dar su consentimiento expreso a OTECEL para el uso de los datos personales y demás mencionados en este apartado para fines diferentes debidamente informados por OTECEL. El Abonado podrá igualmente, solicitar por los medios instrumentados por OTECEL de conformidad con la legislación, el retiro del consentimiento para el uso de toda o parte de la información entregada.
- 2.14.** El Abonado acepta recibir publicidad de los Servicios, productos o promociones de OTECEL y de terceros a través de los canales físicos o virtuales de OTECEL y/o de empresas del Grupo Telefonica. En caso de que el Abonado no desee recibir la publicidad deberá solicitar a través de los medios instrumentados por OTECEL de conformidad con la legislación. OTECEL se obliga a adoptar las acciones para bloquear los mensajes masivos generados por la operadora o aquellos generados por clientes que hayan contratado paquetes comerciales para envío masivo de mensajes y que no hayan sido autorizados por el Abonado.
- 2.15.** El Abonado acepta y autoriza a OTECEL a que pueda utilizar su información para solventar requerimientos de autoridad pública.
- 2.16.** En caso de que se verifique la suspensión del Servicio por causas imputables a OTECEL, debidamente comprobadas por los medios de prueba establecidos por la

ley y legalmente ordenado por autoridad competente, OTECEL deberá reintegrar o compensar como indemnización al Abonado el valor estipulado, en el término y condiciones establecidas por dicha autoridad.

- 2.17.** Si aplica, el Abonado declara y acepta que le Equipo entregado por OTECEL es nuevo y se encuentra en perfectas condiciones para su uso y, por tanto, una vez entregado dicho Equipo, OTECEL no asume ninguna responsabilidad por el uso del mismo, y tampoco en caso de robo, hurto o por utilización diferente a la establecida por el fabricante. Adicionalmente, el Abonado se obliga, en caso de robo o hurto, presentar todas las pruebas de descaro y comunicar a OTECEL dentro de las 24 horas siguientes de sucedido el hecho. Se aclara que OTECEL no tendrá responsabilidad alguna para con el Abonado en caso de robo o hurto o cualquier tipo de pérdida del Equipo, no pudiendo este último, reclamar a OTECEL por saldos no consumidos o cualquier otra circunstancia.
- 2.18.** El Abonado está de acuerdo con los términos y condiciones del uso del presente documento, por lo que manifiesta su aceptación al realizar la primera llamada o al comenzar a utilizar este producto; si no está de acuerdo, tiene derecho a la devolución de conformidad con los términos establecidos en este instrumento. Además, el Abonado se obliga a cumplir con las normas relativas a Empadronamiento y Portabilidad.
- 2.19.** OTECEL notificara a la ARCOTEL la modificación de los planes tarifarios y proceder a su publicación en la Web de conformidad con lo establecido en el Contrato de Concesión.
- 2.20.** En el evento de dudas, reclamos, quejas o cualquier tipo de acción por parte del Abonado, a consecuencia del servicio que contrata, a efectos de buscar una solución, el Abonado comunicara tal particular a OTECEL por uno de los medios que esta determine bajo la normativa vigente. OTECEL para tal fin, pone a disposición de los Abonados las siguientes opciones para reclamos y soporte técnico: a) Medio electrónico: [www.movistar.com.ec](http://www.movistar.com.ec); redes sociales: Facebook @MovistarECU; Twitter: @movistarEC; b) Oficinas de atención al usuario en horarios que se encuentran publicados en la página web Y en los casos de aquellos localizados en los centros comerciales se estará de acuerdo al horario de cada centro comercial; c) Contactarse por medio de Call Center \*001 o a través de los canales digitales que OTECEL ponga a disposición de los abonados. Cualquiera de estas instancias, se considerarán como requisito indispensable para la acción por así haberse estipulado en el presente instrumento. Los tiempos de respuesta por las quejas y reclamos están detallados en la página web de OTECEL. Sin perjuicio de lo anterior, el Abonado también podrá presentar sus denuncias y reclamos ante la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL):
- Atención presencial (Oficinas de las Coordinaciones Zonales de la ARCOTEL.
  - PBX-Directo Matriz, Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas.
  - Call Center (llamadas gratuitas al número 1800-567567).
  - Correo Tradicional (Oficios).
  - Página web de la ARCOTEL y la página <http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osTicket/>
- 2.21.** El Servicio Móvil Avanzado se prestará a nivel nacional de conformidad con la cobertura publicada en la página Web de OTECEL, los niveles de calidad de acuerdo a los permisos y autorizaciones contenidas en el Contrato de Concesión y normativa aplicable vinculante a OTECEL.
- 2.22.** OTECEL implementará mecanismos idóneos para conocimiento del Abonado, para informar las exoneraciones o rebajas en las TARIFAS que apliquen a determinados grupos vulnerables de acuerdo a la normativa aplicable.

- 2.23.** 31. OTECEL, bloqueará aplicaciones, contenidos y/o servicios asociados, cuando estos afecten a la red de OTECEL, cuando sean contrarios a la normativa aplicable o por orden expresa de autoridad competente, caso contrario sin el consentimiento del Abonado no podrá bloquearlas.
- 2.24.** El Abonado a través de los medios de contratación indicados en la página web de OTECEL puede solicitar los servicios de control y bloqueo de contenidos, aplicaciones y/o servicios asociados que atenten la ley, la moral o las buenas costumbres, para lo cual OTECEL informará detalladamente el alcance, tarifa o precio y modo de funcionamiento de este servicio.
- 2.25.** El Abonado acepta que con cada recarga de saldo que realice, está renovando su contrato prepago y aceptando las condiciones y tarifas del mismo, debidamente indicadas de acuerdo a lo contenido en el presente instrumento. Las tarifas por minuto en planes prepago podrán ser sujetas de cambio siendo las comunicadas en la página web de OTECEL, a la cual deberá referirse para cualquier consulta.
- 2.26.** El Abonado declara y acepta conocer los términos y condiciones del Servicio Móvil Avanzado prestado por OTECEL y solicitados por el usuario y acepta el pago de la tasación y cobro y/o cualquier otro tipo de comprobante de venta legalmente autorizado, a nombre del CLIENTE, lo cual es ratificado con la activación del servicio de conformidad con los términos del presente instrumento. El Abonado puede solicitar la revisión los valores cobrados en cualquier momento.
- 2.27.** El Abonado declara conocer los términos, condiciones y restricciones aplicables a este tipo de servicio, que están detallados en el presente instrumento como en la página web de OTECEL u otros medios que ponga a disposición.
- 2.28.** Será causal de terminación del servicio de prepago o suspensión del servicio la falta de pago, tenencia ilegal del Equipo, activación fraudulenta del servicio, la falsedad de la información entregada por el Abonado a OTECEL y que no se rectifique dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes al pedido de aclaración de OTECEL, cuando el cliente haga uso indebido o fraudulento del Servicio o pongan en riesgo la seguridad o la calidad de la red; y, en general, cuando realice actividades no autorizadas por OTECEL o prohibidas por el ordenamiento jurídico vigente, atenten contra la seguridad del Estado, el orden público, la moral y las buenas costumbres.
- 2.29.** Garantizar al Abonado el acceso gratuito a servicios de emergencia y a servicios sociales públicos de conformidad con lo establecido en la Legislación Aplicable y el Plan Técnico Fundamental de Numeración, procurando su uso correcto como Abonado
- 2.30.** Realizar las compensaciones a favor del Abonado determinadas por autoridad competente, de acuerdo a lo establecido en la Legislación Aplicable y el Contrato de Concesión.
- 2.31.** Otorgar los derechos y beneficios que por disposición en derecho de la ARCOTEL se otorgaren al Abonado manera automática y que pueden ser conocidos en la página web de OTECEL.
- 2.32.** Garantizar el acceso a la información y ejercicio del derecho a la portabilidad numérica al Abonado.
- 2.33.** En el caso de promociones aplicables a prepago, OTECEL deberá indicar el tiempo de duración de la promoción, la tarifa anterior y la tarifa promocional o el beneficio y la vigencia del beneficio.
- 2.34.** En caso de controversia que no pueda ser resuelta de mutuo acuerdo, y salvo el caso que las partes se pongan de acuerdo en acudir a la justicia ordinaria, el Abonado manifiesta de manera expresa su consentimiento y conformidad con someterse a un procedimiento de solución de controversias, regulado e interpretado por las leyes de la República del Ecuador, confidencial, administrado,

con la presencia de tres (3) árbitros y demás preceptos aplicables de acuerdo a la Ley de Arbitraje y Mediación. De no ser el procedimiento en Quito, se presentará la demanda ante un Centro de Arbitraje de Cuenca o Guayaquil a elección del demandante, pudiendo libremente demandar y reconvenir exclusivamente sobre la misma materia y debiendo efectuarse un arbitraje de derecho por los árbitros de dicho Centro.

Los árbitros están facultados para dictar medidas cautelares y solicitar el auxilio de funcionarios públicos para su ejecución.

Las partes señalan como sus domicilios para todas las citaciones y notificaciones del arbitraje, las direcciones que constan en los medios de contratación que utiliza OTECEL para efectos de este contrato.