



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
TURISMO**

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“ESTUDIO DEL IMPACTO FINANCIERO DE LAS REGULACIONES
IMPLEMENTADAS POR EL ESTADO EN RELACIÓN AL SERVICIO
MÓVIL AVANZADO PRIVADO.
PERÍODO 2008-2013”**

Realizado por:

VANESSA CAROLINA GUERRA VILLAMARÍN

Director del proyecto:

Econ. RODRIGO SÁENZ

Como requisito para la obtención del título de:

INGENIERO FINANCIERO

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, VANESSA CAROLINA GUERRA VILLAMARÍN, con cédula de identidad # 171905492-4, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

Vanessa Carolina Guerra Villamarín

C.C.: 171905492-4

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado:
**“ESTUDIO DEL IMPACTO FINANCIERO DE LAS REGULACIONES
IMPLEMENTADAS POR EL ESTADO EN RELACIÓN AL SERVICIO
MÓVIL AVANZADO PRIVADO.
PERÍODO 2008-2013”**

Realizado por:
VANESSA CAROLINA GUERRA VILLAMARÍN

Como Requisito para la Obtención del Título de:
INGENIERO FINANCIERO

Ha Sido dirigido por el profesor
RODRIGO SÁENZ
Quien considera que constituye un trabajo original de su autor

Rodrigo Sáenz
DIRECTOR

LOS PROFESORES INFORMANTES

Los Profesores Informantes:

ALEXANDRA FERNÁNDEZ

MARÍA EULALIA CHÁVEZ

Después de revisar el trabajo presentado,
lo han calificado como apto para su defensa oral ante
el tribunal examinador

Alexandra Fernández

María Eulalia Chávez

Quito, 1 de septiembre de 2014

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico con todo mi amor y cariño a Dios y a mis queridos padres Gustavo Guerra y Rocío Villamarín, porque desde siempre han sido mi ejemplo de vida, por su inmenso amor, por inculcarme valores que han forjado mi ser y más que nada por el gran esfuerzo que realizaron día a día para verme convertida en una profesional.

A Israel Ruiz, por estar a mi lado, por sus palabras de motivación constante, por su amor y su apoyo.

A mis hermanos, Gustavo e Ismael, por todo su cariño.

A mis abuelitas, gracias por su sabiduría y por influenciar en mí, para ser una persona de bien.

AGRADECIMIENTO

A Dios padre, por darme la salud, persistencia y sabiduría necesaria para lograr mis objetivos. Por darme las fuerzas y paciencia, necesarias para afrontar cada reto y porque es a quién serviré orgullosamente durante toda mi vida.

A la Superintendencia de Telecomunicaciones, a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y a las empresas móviles privadas, denominadas comercialmente Claro y Movistar, por facilitarnos información crucial para esta investigación.

A mi director de tesis, Eco. Rodrigo Sáenz por su acertada dirección y asesoramiento en el estudio financiero desarrollado. Su profesionalismo y entrega fueron determinantes a la hora de desarrollar el presente trabajo de investigación.

A las profesoras Alexandra Fernández y María Eulalia Chávez, quienes con sus lecturas aportaron una visión integradora a mi investigación.

A la Universidad Internacional SEK por su esfuerzo de formar profesionales altamente capacitados.

CONTENIDO

1.1 El Problema de Investigación.....	3
1.1.1 Planteamiento del Problema.....	3
1.1.1.1 Diagnóstico.....	4
1.1.1.2 Pronóstico.....	5
1.1.1.3 Control del Pronóstico.....	5
1.1.2 Formulación del Problema	6
1.1.3 Sistematización del Problema	6
1.1.4 Objetivo General	6
1.1.5 Objetivos Específicos.....	6
1.1.6 Justificación.....	7
1.1.6.1 Teórica.....	7
1.2 Marco teórico	7
1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema	7
1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica	10
1.2.3 Marco conceptual	11
1.2.4 Hipótesis.....	12
1.2.5 Identificación y caracterización de variables	12
2.1 Tipo de estudio	13
2.2 Modalidad de investigación	13
2.3 Método	13
2.4 Población y muestra	13
2.5 Selección de instrumentos de investigación.....	14
2.6. Validez y confiabilidad de los instrumentos	14
2.7. Operacionalización de variables.....	14
2.8. Procesamiento de datos	15
3.1. Levantamiento de datos.....	16
3.1.1 Información general de operadoras privadas que prestan servicio móvil avanzado ...	16

3.1.2	Posicionamiento de Operadoras privadas de SMA en el Ecuador	19
3.1.3	Organismos de Control del SMA	21
3.1.3.1	Constitución de la República.....	22
	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO PÚBLICO	23
3.1.3.2	Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL)	24
3.1.3.3	Superintendencia de Telecomunicaciones	25
3.1.3.4	Cumplimiento de funciones y competencias de la SUPERTEL	26
3.1.3.5	Control de Calidad del SMA Privado	28
3.1.3.6	Derechos de los Usuarios	30
3.1.4	Reglamento para los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado emitido por el CONATEL.....	31
3.1.5	Terminales de usuario de líneas activas	35
3.1.6	Techos Tarifarios Móviles	38
3.2.	Presentación y análisis de resultados	41
3.2.1	Análisis financiero.....	41
3.2.1.1	Indicadores financieros OTECEL S.A.	47
3.2.1.2	Indicadores financieros CONECEL S.A.	54
3.2.2	Análisis de Endeudamiento	58
3.2.2.1	Análisis de Endeudamiento OTECEL S.A.	58
3.2.2.2	Análisis de Endeudamiento CONECEL S.A.	61
3.2.3	Análisis de Impuesto a la Renta en Operadoras Móviles Privadas	64
3.2.4	Ingresos/ Costos y Gastos Operacionales de Operadoras Móviles Privadas	66
3.2.4.1	Ingresos/Costos y Gastos Operacionales OTECEL S.A.	66
3.2.4.2	Ingresos/Costos y Gastos Operacionales CONECEL S.A.	67
3.2.5.	Utilidad Operativa	68
3.2.5.1	Utilidad Operativa OTECEL S.A.....	68
3.2.5.2	Utilidad Operativa CONECEL S.A.	68
3.2.6	Entrevista.....	70

3.2.6.1 Análisis Entrevistas	71
3.3. Aplicación práctica.....	78
3.3.1 Estrategias para contribuir al progreso del Servicio Móvil Avanzado:	79
3.3.1.1 USUARIOS DEL SMA	79
3.3.1.2 OPERADORAS MÓVILES PRIVADAS (OTECEL y CONECEL).....	80
3.3.1.3 ORGANISMOS DE CONTROL	80
3.3.2 Aplicación del Estudio Financiero	82
4.1. Conclusiones	83
4.2. Recomendaciones.....	85
Referencias Bibliográficas	88
Bibliografía.....	88
ANEXOS.....	90
ANEXO A.- Notas a los Estados Financieros.....	91
1. Bases de preparación y presentación.....	91
2. Reconocimiento de ingresos.....	91
2.1. Ingreso por servicio móvil avanzado	91
2.2. Ingresos por servicios de valor agregado y servicio portador.....	92
2.3. Venta de teléfonos y accesorios	93
3. Beneficios a empleados a largo plazo	93
4. Impuesto a la Renta	94
ANEXO B.- Estados Financieros CONECEL S.A. – Claro	95
ANEXO C.- Estados Financieros OTECEL S.A. - Movistar.....	96
ANEXO D.- Información Entrevistados	97
ANEXO E.- Entrevista Superintendencia de Telecomunicaciones (SUPERTEL)	98
ANEXO F.- Entrevista CONECEL S.A. - Claro	99
ANEXO G.- Entrevista OTECEL S.A. - Movistar	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operadoras de Servicio Móvil Avanzado Privado.....	9
Tabla 2.- Verificación de la implementación del Artículo 45 del Reglamento de Abonados..	27
Tabla 3.- Verificación del cumplimiento del Artículo 29.3 del Reglamento para Abonados..	27
Tabla 4.- Resumen de Cumplimiento de Índices de Calidad en el SMA privado.....	28
Tabla 5: Total Líneas Activas por Operadora	35
Tabla 6.- Techos tarifarios móviles.....	39
Tabla 7.- Índice de Rentabilidad sobre el Patrimonio OTECEL S.A.	47
Tabla 8.- Índice de Rentabilidad Económica o Global OTECEL S.A.....	47
Tabla 9.- Tasa de Crecimiento Empresa OTECEL S.A. Periodo 2008-2013	49
Tabla 10.- Índice de Rentabilidad sobre el Patrimonio CONECEL S.A.	54
Tabla 11.- Índice de Rentabilidad Económica o Global CONECEL S.A.....	54
Tabla 12.- Tasa de Crecimiento Empresa CONECEL S.A. Periodo 2008-2013.....	56
Tabla 13.- Análisis de Endeudamiento OTECEL S.A. Periodo 2008-2013	58
Tabla 14.- Representación de la Rentabilidad en el Patrimonio, OTECEL S.A.....	59
Tabla 15.- Análisis de Endeudamiento CONECEL S.A. Periodo 2008-2013	61
Tabla 16.- Representación de la Rentabilidad en el Patrimonio, CONECEL S.A.....	62
Tabla 17.- Análisis de Impuesto a la Renta Global: OTECEL Y CONECEL. Periodo 2008-2013.....	64

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Cobertura de Operadoras Móviles Privadas en el Ecuador.....	9
Gráfico 2: Información general empresa OTECEL S.A.	16
Gráfico 3: Representante legal de empresa OTECEL S.A.....	17
Gráfico 4: Información general empresa CONECEL S.A.	18
Gráfico 5: Representante legal de empresa CONECEL S.A.	19
Gráfico 6: Otecel S.A. y Conecel S.A dentro de las 20 empresas más Grandes del Ecuador	20
Gráfico 7: Otecel S.A. y Conecel S.A dentro de Las 20 empresas que aportan mayores ingresos no petroleros en el Ecuador. Año 2010.....	21
Gráfico 8.- Organismos de Control del Servicio Móvil Avanzado (Pirámide de Keyssen)	21
Gráfico 9.- Características del Servicio Público	23
Gráfico 10.- SUPERTEL, Organismo de control de los servicios de Telecomunicaciones	26

Gráfico 11: Gráfico comparativo de líneas activas en las Operadoras privadas de SMA. Periodo 1995-2013	36
Gráfico 12: Distribución del Mercado de Telefonía Móvil, por Operadora	38
Gráfico 13.- Representación gráfica de techos tarifarios móviles	40
Gráfico 14.- Rentabilidad sobre el Patrimonio OTECEL S.A.	48
Gráfico 15.- Rentabilidad Económica o Global OTECEL S.A.....	48
Gráfico 16.- Tasa de Crecimiento Empresa OTECEL S.A. Periodo 2008-2013	49
Gráfico 17.- Rentabilidad sobre el Patrimonio CONECEL S.A.	55
Gráfico 18.- Rentabilidad Económica o Global CONECEL S.A.	55
Gráfico 19.- Tasa de Crecimiento Empresa CONECEL S.A. Periodo 2008-2013	56
Gráfico 20.- Análisis de Endeudamiento OTECEL S.A. Periodo 2008-2013	58
Gráfico 21.- Representación de la Rentabilidad en el Patrimonio, OTECEL S.A.....	60
Gráfico 22.- Análisis de Endeudamiento CONECEL S.A. Periodo 2008-2013	61
Gráfico 23.- Representación de la Rentabilidad en el Patrimonio, CONECEL S.A.....	63
Gráfico 24.- Análisis de Impuesto a la Renta Global: OTECEL Y CONECEL. Periodo 2008-2013.....	64
Gráfico 25.- Tasa de Crecimiento de Impuesto a la Renta Global: OTECEL Y CONECEL. Periodo 2008-2013	65
Gráfico 26.- Ingresos y Costos Operativos OTECEL S.A.....	66
Gráfico 27.- Evolución de Utilidades empresa OTECEL S.A. Periodo 2008-2013	68
Gráfico 28.- Principales regulaciones que dieron cumplimiento a los derechos de abonados/clientes-usuarios, e incidieron en la rentabilidad de las operadoras privadas de SMA.	70

ANEXO B.- Estados Financieros CONECEL S.A. – Claro

RESUMEN

El presente trabajo de investigación constituye un punto de partida, para que abonados/clientes-usuarios del servicio móvil avanzado, operadoras móviles privadas y el Estado conozcan cómo las regulaciones implementadas incidieron o impactaron su desarrollo, para que en un futuro, los lineamientos y medidas regulatorias, establezcan un entorno de acción que perdure en el tiempo, tratando de alcanzar el bien permanente de la sociedad y el desarrollo del sector móvil, siempre buscando un fin común, haciendo respetar los derechos de clientes y/o usuarios del servicio móvil avanzado.

Se muestran aspectos relacionados a la evolución del servicio móvil avanzado privado en el Ecuador durante los últimos seis años (2008-2013), haciendo énfasis en su crecimiento, desarrollo, proporción de líneas móviles, distribución de mercado, ingresos que generan para el Estado y enfatizando pequeñas pautas en los contratos y artículos o regulaciones que se encuentran en el reglamento de abonados, que lograron normar varios inconvenientes que ocurrían en la prestación del servicio móvil.

Intrínsecamente en este estudio, se realiza un análisis financiero de información obtenida, gracias a la ayuda de la Superintendencia de Telecomunicaciones. Información trascendental que contribuyó al análisis e iniciativas que aportan esta investigación.

Palabras Clave: Servicio Móvil Avanzado, análisis financiero, regulaciones, reglamento, Ecuador.

ABSTRACT

This research is a starting point for subscribers/clients-users of advanced mobile service, private mobile operators and state regulations implemented know how influenced or impacted their development, so that in the future, guidelines and measures regulatory, establish an environment of action that lasts over time, reaching for the permanent good of society and the development of the mobile sector, always looking for a common purpose, with respect the rights of clients and / or users of advanced mobile services.

Aspects related to the evolution of advanced mobile service private in Ecuador for the past six years (2008-2013) are shown, with emphasis on growth, development, proportion of mobile lines, distribution of market income generated for the state and guidelines emphasizing small items or contracts and regulations found in Regulation of subscribers able to regulate several drawbacks occurring in the provision of mobile service.

Inherently in this study, a financial analysis of information obtained with the help of the Telecommunications is performed. Vital information that contributed to the analysis and initiatives that provides this research.

Key Words: Field Service Advanced, financial analysis, regulations, rules, Ecuador.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 El Problema de Investigación

El compromiso del Servicio Móvil Avanzado SMA¹ con el desarrollo del país es uno de los pilares que cimienta su crecimiento a largo plazo. Más allá de ser uno de los principales inversores y generadores de empleo, las operadoras del SMA buscan mejorar la calidad de vida de las personas, facilitar el desarrollo de la actividad empresarial y contribuir al progreso de la sociedad a través de la extensión de las tecnologías de la información y las comunicaciones. El consumo, ahorro e inversión están inmersos en el sector móvil, ya que los servicios móviles han contribuido significativamente a cerrar la brecha de conectividad, llegando a más del 80% de la población ecuatoriana, mientras que los esfuerzos de inclusión financiera² impulsados por las autoridades nacionales y organismos de control en telecomunicaciones se traducen cada día en nuevas oportunidades para garantizar los derechos de información oportuna, transparente y veraz a los abonados y usuarios del SMA privado. Sin lugar a dudas, la combinación de ambas fuerzas tiene un potencial incalculable como motor del desarrollo del país.

1.1.1 Planteamiento del Problema

Visualizar desde un principio cual fue el impacto financiero de las regulaciones implementadas por el Estado en relación al servicio móvil avanzado privado, servirá como punto de partida de un diálogo necesario entre autoridades, reguladores y operadoras privadas del país, para construir juntos un entorno de respeto a los derechos de los usuarios donde se aproveche la alta penetración de los usuarios móviles y el bajo costo de la telefonía móvil.

¹ Artículo 3, Definiciones, Reglamento para la prestación del servicio móvil avanzado, (Resolución No. 498-25-CONATEL-2002). “Servicio Móvil Avanzado (SMA): Es 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”.

² Inclusión financiera: Gracias a los contratos de concesión (Renovados en 2008), las operadoras privadas del SMA según, Cláusula 12.9, Obligaciones Generales, Contrato de concesión para la prestación del servicio móvil avanzado, deben: “Presentar en forma periódica a la SENATEL y a la SUPERTEL, acorde con sus requerimientos, todos los datos, documentación e información referentes a la operación de los Servicios de Telecomunicaciones Concesionados y a la ejecución del Contrato en aplicación de la Cláusula 22 del presente Contrato”. De esta manera se democratizó la información financiera de las operadoras privadas de SMA.

1.1.1.1 Diagnóstico

Cuando una persona y/o usuario³, contrata un servicio o adquiere un bien, incluye el de la información que debe obtener del bien o servicio, se contraen obligaciones por parte de los prestadores del Servicio Móvil Avanzado, sin embargo, estas disposiciones no se cumplían a cabalidad por parte de las operadoras de SMA.

Por ello, las peticiones de los usuarios se implementaron en el reglamento para los abonados/clientes-usuarios de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado emitido por el CONATEL en el año 2012, debido a lo establecido en el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador⁴. En el reglamento constan regulaciones que tienen como propósito establecer los mecanismos para que los derechos de los usuarios sean garantizados y satisfechos por los prestadores de servicios de telecomunicaciones.

En base al mencionado reglamento, se aprecian las principales regulaciones que dando cumplimiento al respeto de los derechos de abonados/clientes-usuarios, incidieron en la rentabilidad de las operadoras privadas de SMA. Estas regulaciones normaron las siguientes situaciones:

- Ya no caducan los minutos.
- En el caso de promociones en la prestación del Servicio Móvil Avanzado, que acrediten minutos, se dispone que primero se acceda al saldo promocional y luego al de la recarga original.
- El reglamento dispone, la provisión de información al abonado, de los cobros realizados por uso del servicio de forma clara y concisa.
- Se implementó el acceso gratuito e ilimitado a consultas de saldos: Dispone que el abonado o usuario tenga conocimiento de cambios en las tarifas que aplican a una línea o abonado, en planes de datos, envío de mensajes informativos respecto del costo asociado al servicio.

³ Varios tratadistas conceptualizaron al usuario como el “(...) consumidor de bienes y servicios cuyos problemas, necesidades y aspiraciones coinciden con otros consumidores (...)”, (Rivero, s.f.).

⁴ Que, la Constitución de la República, con relación a las personas usuarias y consumidoras, dispone: “Art. 52. Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.”

Al cumplirse estas disposiciones se hace necesario conocer como incidieron estos cambios en las empresas de SMA privado, es decir, cómo afectó a su rentabilidad y cómo afectó en la tributación para el Estado, para lo cual se analizarán Estados Financieros de las empresas CONECEL S.A. y OTECEL S.A.

1.1.1.2 Pronóstico

Las regulaciones en el SMA implementadas por el Estado, aspiran a realizar un eficaz control de los recursos económicos, fomentar el ahorro e inversión y proporcionar seguridad a los consumidores de servicios de telecomunicaciones, llamados también usuarios del SMA. Sin embargo, un estudio financiero poco profundo, con desconocimiento del impacto de los reglamentos aplicados en el SMA privado, impone grandes limitaciones al crecimiento y bienestar del sector móvil.

1.1.1.3 Control del Pronóstico

La identificación del pronóstico demanda una búsqueda de información relevante con los cambios presentados con la nueva reglamentación⁵ y cómo estos cambios han incidido financieramente en el sector móvil. Es imperativa la realización de esta investigación, pues servirá como punto de partida de un diálogo necesario entre autoridades, reguladores y operadoras del servicio móvil avanzado privado, para construir juntos un entorno que permita desarrollar nuevas iniciativas a favor de los abonados o usuarios del SMA, que permita aprovechar la alta penetración y el bajo costo de la telefonía móvil.

Para lograr este estudio es necesario obtener información de la Superintendencia de Telecomunicaciones en relación a los estados financieros del periodo competente al análisis financiero propuesto de las empresas OTECEL y CONECEL. Además es necesario analizar el reglamento de abonados emitido por el CONATEL para hacer una comparación de dichos años.

⁵ Reglamento de Abonados Clientes/Usuarios del SMA

1.1.2 Formulación del Problema

¿Cuáles son los factores que inciden en el impacto financiero de las regulaciones implementadas por el Estado en relación al Servicio Móvil Avanzado privado en el período 2008-2013?

1.1.3 Sistematización del Problema

USUARIOS DEL SMA

- ¿Cuánto varió el número de usuarios del SMA privado en los años 2008-2013?
- ¿Cuál fue el ahorro que se produjo para los usuarios del SMA privado con el cambio de reglamento emitido por el CONATEL?

OPERADORAS MÓVILES PRIVADAS (OTECEL y CONECEL)

- ¿Qué impacto tuvo el cambio de reglamento en la rentabilidad de las operadoras privadas del SMA en el periodo 2008-2013?
- ¿Cuánto varió el consumo en el Servicio Móvil Avanzado privado en el periodo 2008-2013?

1.1.4 Objetivo General

Conocer cuál fue el impacto financiero por la implantación de las regulaciones del estado en relación al Servicio Móvil Avanzado privado en el período 2008-2013.

1.1.5 Objetivos Específicos

- Determinar la variación del número de usuarios del SMA privado en los años 2008-2013.
- Evidenciar el ahorro producido en los usuarios del SMA privado, a partir del cambio de reglamento emitido por el CONATEL.
- Establecer el impacto que tuvo la implementación del reglamento en la rentabilidad de las operadoras privadas del SMA en el periodo 2008-2013.
- Identificar cuánto varió el consumo del Servicio Móvil Avanzado privado en el periodo 2008-2013.

1.1.6 Justificación

1.1.6.1 Teórica

Si bien el servicio móvil supone un paso hacia la democratización del acceso a la información y comunicaciones, existen todavía grandes retos de cara a mejorar las condiciones de la mayoría de la población. El servicio de telefonía móvil celular, que luego se transformó en servicio móvil avanzado, es el servicio de telecomunicaciones⁶ que mayor expansión ha experimentado en Ecuador. Mientras que en 2008 la telefonía móvil alcanzó el 80% de la población del Ecuador, hoy en día según información proporcionada por la SUPERTEL, el número de usuarios/abonados ha incrementado significativamente llegando al 150%, es decir, que por cada ciudadano existe alrededor de 1.5 dispositivos móviles. Por lo cual, debido a la alta penetración del servicio, los ingresos para el país provenientes de este sector, han aumentado.

Con la finalidad de dar cumplimiento a la atención ciudadana en el fomento de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y con el objetivo de vigilar que los servicios móviles se brinden con calidad y que cumplan con el reglamento dictado por el CONATEL, es imperativo realizar este estudio financiero, ya que se plantearán iniciativas preventivas, a fin de evitar problemas de calidad del servicio y servirá de aporte para futuras investigaciones; para tal efecto se realizará una metodología de mediciones, descripción y análisis.

1.2 Marco teórico

1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema

El consumismo y el éxito que tiene el servicio móvil ha sobrepasado todos los pronósticos, incluso en los escenarios más optimistas realizados hace 19 años atrás,

⁶ Telecomunicaciones: Técnicamente es toda transmisión, emisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza por hilo, radioelectricidad, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos.

cuando las operadoras internacionales estudiaban al Ecuador como mercado potencial para introducir este exitoso negocio a nivel mundial, que genera riqueza y bienestar para la comunidad empresarial, sus empleados y distribuidores, generando ingresos al país, empleo pleno, e impuestos para el Estado. Además de la satisfacción a sus usuarios, que encontraron en el servicio móvil probablemente al commodity⁷ más necesario de su diario vivir, solo después de los alimentos.

En Ecuador, específicamente en el Gobierno de Rafael Correa, se aplicaron regulaciones en el sector de telecomunicaciones, por lo que se hace necesario analizar el impacto que tuvieron estas regulaciones en el SMA privado, conocer si las mismas fueron positivas para el país y si ayudarán a fortalecer la redistribución, regulación y control de recursos económicos provenientes del sector móvil.

Además la masificación del uso de los servicios de telecomunicaciones y su creciente uso, hacen necesario emitir un reglamento especializado, que contenga los aspectos relacionados con su uso y provisión, en cuanto a los derechos de los abonados/clientes-usuarios; así como, de las responsabilidades de los prestadores de dichos servicios.

Este estudio se realizará de acuerdo al reglamento de abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado en el cual consta que el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), es el ente de administración y regulación de las telecomunicaciones en el país.



OPERADORAS DE SERVICIO MÓVIL AVANZADO PRIVADO:

En la actualidad existen dos operadoras u empresas privadas⁸ en el Ecuador que prestan servicio móvil avanzado; las cuales se muestran a continuación:

⁷ Commodity: En su texto, (MERCADO, abril 1995) sostiene que el término commodity quiere decir “mercancía y/o producto de primera necesidad”. A partir de su significado amplio de materia prima o producto primario, hoy se lo usa también para referirse a un producto o servicio de uso corriente. En economía commodity es cualquier producto destinado a uso comercial.

⁸ Empresa privada: John Landers “s.f.”, sostiene que una empresa privada o sociedad anónima, es una empresa de propiedad de un pequeño número de individuos, con un número limitado de acciones que se dividen entre los propietarios, los cuales pueden estar involucrados en la operación de la organización. Las acciones de estas empresas no se negocian en el mercado público.

Tabla 1: Operadoras de Servicio Móvil Avanzado Privado

OPERADORAS PRIVADAS DEL PAÍS	NOMBRE COMERCIAL	LOGOTIPO
OTECEL S.A.	MOVISTAR	
CONECEL. S.A.	CLARO	

Fuente: Información operadoras móviles privadas en el Ecuador (SUPERTEL)
 Elaborado por: Vanessa Guerra, 2014

COBERTURA DE OPERADORAS PRIVADAS EN EL PAÍS:

Los servicios móviles de telecomunicaciones están experimentando cambios y avances acelerados. En los últimos años hemos vivido una gran expansión del servicio móvil en el Ecuador, pues hoy en día el mismo tiene cobertura en todo el país, llegando inclusive a zonas remotas, (como se observa en el siguiente gráfico), convirtiéndose así en una valiosa herramienta para fortalecer lazos sociales y acceder a oportunidades de negocio y empleo.

Gráfico 1: Cobertura de Operadoras Móviles Privadas en el Ecuador

➤ Cobertura CONECEL S.A.



➤ Cobertura OTECEL S.A.



Fuente: Sistemas de telefonía móvil celular y servicio móvil avanzado. (SENATEL)
 Elaborado por: Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, SENATEL, 2007

Las comunicaciones móviles sin duda alguna han experimentado un notable crecimiento en número de líneas activas debido al desarrollo de diversas tecnologías. En el Ecuador el servicio móvil inicia a finales de 1993 con la entrada en el mercado

de CONECEL S.A. (Porta Celular) y OTECEL S.A. (que al inicio se denominaba Celular Power, luego Bellsouth y actualmente denominada Movistar).

Este fenómeno social y económico nos deja fuera de contexto con el siguiente análisis: “Las operadoras de Servicio Móvil Avanzado privado en Ecuador son 2: [Movistar con 5'000.000 de abonados + Claro con 9'500.000 de abonados] = 14'500.000 abonados, igual a la población del país, tenemos una penetración telefónica del 100%, lo que significaría que desde los recién nacidos hasta el ciudadano de mayor edad en el país son clientes. Situación irreal, debemos discernir el mercado para establecer el mercado potencial real, restando a los niños desde los 8 años y los adultos mayores de 70 años, lo que nos da una población real estimada de 10'150.000 clientes, que representa una penetración móvil del 143%, es decir, tenemos más teléfonos celulares que personas en el Ecuador.” (SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES, 2012).

El Ecuador debe contar con un sector móvil fuerte, dinámico e innovador que contribuya al bienestar social mediante la mejora de la productividad, sin embargo el Estado debe asegurar la protección y derecho a los usuarios, de allí, el incremento de controles más rígidos implantados con el actual reglamento emitido por el CONATEL.

Es posible obtener información del Servicio Móvil Avanzado privado, en relación a número de líneas activas, estados financieros, análisis financiero, pero no existe un estudio acucioso que comprenda un análisis financiero sobre el impacto de los reglamentos emitidos por el CONATEL en las operadoras privadas OTECEL Y CONECEL.

1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica

Este estudio comprende el análisis financiero de la implementación de regulaciones en el servicio móvil avanzado privado del país. La metodología a seguir incluye los siguientes pasos:

1. Reflejar la importancia que ha tenido el crecimiento y desarrollo económico del servicio móvil avanzado privado, a través de la revisión de los estudios empíricos al respecto, se trata de sentar las bases que expliquen oportunidades para el país.

2. Detallar la situación del uso y operatividad del servicio móvil y de los servicios prestados por operadoras móviles privadas del país, dada la existencia del aumento de número de líneas activas en los años 2008-2013. Para ello se analizará información y datos disponibles en fuentes estadísticas, informes financieros y estudios contrastados del período objeto de estudio.

3. Identificar el consumo, ahorro e inversión generado en el Estado debido al reglamento implementado por el CONATEL en relación al servicio móvil avanzado privado.

A partir de esta información se identificará el impacto financiero generado a través del canal móvil privado en el Ecuador, con la información reflejada en la web de las entidades financieras correspondientes y a través de otras fuentes secundarias, como la SUPERTEL.

4. Concluir con la emisión de recomendaciones en relación a los aspectos positivos y negativos ocasionados por las regulaciones implantadas por el Estado en relación al SMA privado en el país, las cuales servirán tanto a operadores de telecomunicaciones móviles privadas como a agentes reguladores del servicio y autoridades para el correcto cumplimiento de derechos y obligaciones. Se obtienen resultados de cada uno de los diagnósticos realizados y, en conjunto, del potencial observado para el país con las barreras y obstáculos encontrados para cada agente relevante en el negocio: operadores.

1.2.3 Marco conceptual

Según la RESOLUCION TEL-477-16-CONATEL-2012 de reglamento de abonados se detallan las siguientes definiciones: (RESOLUCION TEL-477-16-CONATEL-2012)

“Art. 3 (Reglamento de Abonados-CONATEL): Definiciones.- Sin perjuicio de las definiciones establecidas en la Ley Especial de Telecomunicaciones reformada, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, reglamentos generales de aplicación de las mencionadas leyes y demás normativa secundaria sectorial en materia de telecomunicaciones, así como las que resultaren pertinentes, de la Unión Internacional de Telecomunicaciones y Comunidad Andina de Naciones y finalmente de las

estipuladas en los títulos habilitantes de los prestadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones para la aplicación del presente reglamento, se utilizarán las siguientes definiciones:

1. **Abonado/cliente.-** 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.
2. **Contrato de prestación de servicios (contrato de adhesión).-** 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 celebrarlos, hayan discutido su contenido. Independientemente de la modalidad de contratación (prepago o pospago), las condiciones generales básicas a ser aplicadas por los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, serán previamente establecidas por el CONATEL.
3. **Prestador de servicios.-** Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado, habilitada legalmente para la prestación y operación de los servicios de telecomunicaciones o de valor agregado.
4. **Usuario.-** Persona natural o jurídica consumidora de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado.”

1.2.4 Hipótesis

Hipótesis Nula: A partir de la expedición del reglamento en el año 2012 que regula a las operadoras del SMA, se produjo una reducción importante en su crecimiento, proveniente de una disminución en el consumo de los usuarios.

1.2.5 Identificación y caracterización de variables

- V. INDEPENDIENTE: Implementación del reglamento emitido por el CONATEL en relación al Servicio Móvil Avanzado privado.
Análisis de la **RESOLUCIÓN TEL-477-16-CONATEL-2012** en relación al SMA privado.
- V. DEPENDIENTE: Impacto financiero en el Servicio Móvil Avanzado privado en el país.
En este aspecto se analizará si el impacto financiero fue positivo o negativo para las operadoras del SMA y para el país.

CAPÍTULO II. MÉTODO

2.1 Tipo de estudio

El tipo de estudio que se utilizará será de carácter **Descriptivo**, ya que el mismo permite describir en detalle la situación del Servicio Móvil Avanzado Privado en el país, limitándose a señalar exclusivamente algunas de sus características en función del reglamento emitido por el CONATEL; sin realizar comparaciones con otros grupos estudiados, pudiendo incluso sentar las bases para la formulación de hipótesis.

2.2 Modalidad de investigación

La investigación es de modalidad **Documental**, es decir amplía y profundiza el conocimiento, con apoyo predominante de registros impresos, audiovisuales y electrónicos.

La información financiera de OTECEL Y CONECEL, será obtenida de los estados financieros entregados a la SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES, el cual será comparado con el reglamento emitido por el CONATEL en relación al Servicio Móvil Avanzado para conocer el impacto de rentabilidad, ahorro e inversión del sector.

2.3 Método

Método Histórico-Lógico

- El método histórico explora las distintas etapas cronológicas de las resoluciones emitidas por el CONATEL, señalando su evolución, desenvolvimiento y conexiones históricas.
- El método lógico se encarga de la investigación de las regulaciones generales que rigen el funcionamiento de las empresas de SMA.
- Los métodos lógico e histórico están íntimamente vinculados.

Según Andino Sosa, P. (2012). *APA*.

2.4 Población y muestra

Población: Como población se encuentran las empresas de Ecuador que proporcionan Servicio Móvil Avanzado.

Muestra: Empresas Privadas de Servicio Móvil Avanzado: OTECEL, CONECEL.

2.5 Selección de instrumentos de investigación

Para la investigación del problema se aplicará el instrumento de la observación directa, con la cual se realizará la recopilación de datos e información. Pero además se utilizarán fuentes bibliográficas de reportes, entrevista a funcionarios de (OTECEL, CONECEL y SUPERTEL), informes y estados financieros generados durante los años planteados para el análisis.

2.6. Validez y confiabilidad de los instrumentos

Antes de la utilización de los instrumentos de trabajo, se validará la confiabilidad de los instrumentos a utilizarse mediante la implementación de pruebas piloto para las entrevistas.

Se analizarán los estados financieros del período objeto de estudio y se medirá el impacto financiero que tuvo el SMA privado en relación al Estado y Operadoras móviles privadas del país.

Se asegurará que los instrumentos midan de manera confiable las variables que deban medir.

2.7. Operacionalización de variables

- Implementación del reglamento emitido por el CONATEL en relación al Servicio Móvil Avanzado privado.

Análisis de la **RESOLUCIÓN TEL-477-16-CONATEL-2012** en relación al SMA privado.

- ✓ Definición Conceptual: “El presente reglamento tiene como propósito establecer los mecanismos para que los derechos de los abonados/clientes-usuarios sean garantizados y satisfechos por los prestadores de servicios de telecomunicaciones y valor agregado, así como regular las relaciones entre éstos.” (RESOLUCION TEL-477-16-CONATEL-2012)
 - ✓ Nivel de Medición: La medición se realizará mediante observación.
 - ✓ Indicadores: El análisis será a nivel descriptivo.
- Impacto financiero en el Servicio Móvil Avanzado privado en el país.

En este aspecto se analizará si el impacto financiero fue positivo o negativo para las operadoras del SMA y para el país.

- ✓ Definición Conceptual: “Servicio Móvil Avanzado es 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.” (RESOLUCION TEL-477-16-CONATEL-2012)
- ✓ Nivel de Medición: La medición se hará mediante comparación de estados financieros del periodo correspondiente para analizar el impacto de rentabilidad, ahorro e inversión en las empresas de SMA y abonados/clientes-usuarios.
- ✓ Indicadores:

1. Rentabilidad sobre el Patrimonio = $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$ (Medido en %)
--

2. Rentabilidad Económica o Global = $\frac{\text{Utilidad Neta} + \text{Intereses}}{\text{Activo Total}}$ (3 años \Leftarrow reglamento \Rightarrow 3 años)
--

2.8. Procesamiento de datos

Para el procesamiento de datos se utilizarán herramientas para clasificación, registro y análisis:

- Microsoft Word: Servirá para la elaboración del proyecto de investigación, con las normas y reglas exigidas.
- Microsoft Excel: Esta herramienta permite llevar de forma ordenada los datos presentados
- en los informes financieros de dichos años, y gracias a fórmulas de Excel se realizará el análisis necesario.

Mediante el uso de estas herramientas se podrá procesar la información y transformarla en tablas y gráficos para facilitar el análisis de las variables, sus tendencias y efectuar predicciones que llevará a un estudio más profundo del problema.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Levantamiento de datos

3.1.1 Información general de operadoras privadas que prestan servicio móvil avanzado

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

OTECEL S.A. pertenece a Grupo Telefónica cuya presencia se encuentra en 24 países del mundo. Telefónica en Ecuador está en las 24 provincias del país y comunica a más de 5 millones de ecuatorianos con servicios móviles innovadores. Sus ingresos representan casi el 1% del PIB nacional. Telefónica Movistar es la empresa más respetada del Ecuador, en el sector de las Telecomunicaciones, según M.E.R.C.O.⁹

Gráfico 2: Información general empresa OTECEL S.A.



The image shows a screenshot of a web form for OTECEL S.A. registration. The form is titled 'OTECEL S.A.' and is part of the 'SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS' system. It contains various fields for company information, including RUC, legal status, address, and capital. The 'Objeto Social' field contains a detailed description of the company's activities in the telecommunications sector.

OTECEL S.A.					
Expediente	47972	Ruc	1791256115001	Nombre Comercial	
Tipo Compañía	ANÓNIMA	Situación Legal	ACTIVA	Oficina de Control	QUITO
Provincia	PICHINCHA	Canton	QUITO	Parroquia	
Calle	AV. REPUBLICA	Intersección	LA PRADERA	Numero	E7-16
Piso	E7-16	Edificio	TELEFONICA	Barrio	LA CAROLINA
Correo	german.saona@telefonica.com	Telefono	2227700	Fax	2224240
Capital suscrito	1.8288574E8	Capital Autorizado	1.87497546E8	Valor Nominal	1.0
Ciudad	J6120.01	Descripción	Operación, mantenimiento o facilitación del acceso a servicios de transmisión de voz, datos, text		
Objeto Social	El objeto de la compañía es la prestación de todo tipo de servicios de telecomunicaciones con sujeción a las disposiciones legales pertinentes aplicables a esas actividades. La compañía podrá además dedicarse a actividades similares a las antes descritas en otros Países. La Compañía realizará todas las				

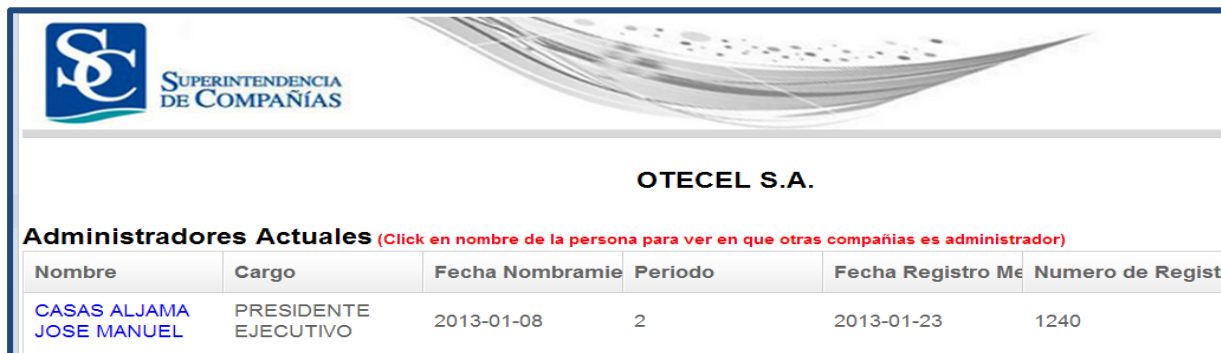
Fuente: Tomado de Página Web (Superintendencia de Compañías, 2014), Información General, OTECEL S.A.

Elaborado por: Superintendencia de Compañías, 2014

⁹ M.E.R.C.O. (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa), es un instrumento de evaluación de la reputación que surgen en España en el año 2000 y que hoy es uno de los monitores de reputación de referencia en el mundo. (merco)

El representante legal, de OTECEL S.A. en el Ecuador 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.

Gráfico 3: Representante legal de empresa OTECEL S.A.



Nombre	Cargo	Fecha Nombramiento	Periodo	Fecha Registro Mercantil	Numero de Registro
CASAS ALJAMA JOSE MANUEL	PRESIDENTE EJECUTIVO	2013-01-08	2	2013-01-23	1240

Fuente: Tomado de Página Web (Superintendencia de Compañías, 2014), Información General, OTECEL S.A.

Elaborado por: Superintendencia de Compañías, 2014

Títulos Habilitantes (Contratos de concesión, permisos): La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, otorgó a la empresa OTECEL S.A., el Contrato de Concesión para la Prestación de Servicio Móvil Avanzado y Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional¹⁰, por un periodo de 15 años a partir del 30 de noviembre de 2008. (Contrato de Concesión, CONECEL S.A., 2008).

- **Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. (CONECEL S.A.)**

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”; se puede decir que esta operadora fue la pionera en el segmento de telecomunicaciones, por lo que aprovechando su apertura en el mercado, ha logrado ubicarse desde sus orígenes, en la cúspide de este negocio.

No cabe duda que Claro es el operador dominante¹¹ en el país y con base en la normativa vigente, la empresa Claro hace varios años debió ser considerada como

¹⁰ Dicha prestación se realiza a través de terminales de telecomunicaciones de uso público y concesión de las bandas de frecuencias esenciales.

¹¹ Según el Capítulo IV del reglamento de telecomunicaciones, “se considera como operador dominante al proveedor de servicios de telecomunicaciones, que haya tenido, al menos, el treinta por ciento de los ingresos brutos, de un servicio determinado, en el ejercicio económico inmediatamente anterior, o que, en forma efectiva, controle, directa o indirectamente, los precios en un mercado”.

operadora dominante, con el objetivo de impedir prácticas monopólicas, acumulación de ganancias ilegales, competencia desleal y proteger al consumidor.

Luego de insistentes presiones por parte de Movistar y Alegro, desde el año 2008, finalmente el 30 de julio de 2010, el CONATEL declaró Operador Dominante a la compañía CONECEL-CLARO.

Claro y Movistar comprenden el mercado SMA privado ecuatoriano, en términos prácticos es un duopolio bastante inequitativo, ya que OTECEL (Movistar) no ha logrado consolidarse como una empresa que ofrezca suficiente presión competitiva a CONECEL, sostiene el informe técnico legal, presentado por la SENATEL.

Desde la declaratoria de operador dominante, la única medida aplicada para defender los derechos de los usuarios, controlar los abusos del mercado, y proteger los intereses del Estado, es el reglamento de abonados clientes y/o usuarios implementado en el año 2012; Esto debido a que se han realizado una serie de consultorías, e impartido disposiciones a los organismos de regulación y control.

Gráfico 4: Información general empresa CONECEL S.A.

CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL					
Expediente	47845	Ruc	1791251237001	Nombre Comercial	
Tipo Compañía	ANÓNIMA	Situación Legal	ACTIVA	Oficina de Control	GUAYAQUIL
Provincia	GUAYAS	Canton	GUAYAQUIL	Parroquia	
Calle	AV. FCO DE ORELLANA, MZ. 11	Intersección	ALBERTO BORGES	Numero	
Piso		Edificio	CENTRUM	Barrio	KENNEDY NORTE
Correo	mbaque@claro.com.ec	Telefono	5004040	Fax	5008520
Capital suscrito	1.2E7	Capital Autorizado	1.2E7	Valor Nominal	0.04
Ciudad	J6120.01	Descripción	Operación, mantenimiento o facilitación del acceso a servicios de transmisión de voz, datos, text		
Objeto Social	REALIZACION DE TODA CLASE DE ACTIVIDADES EN EL CAMPO DE LAS TELECOMUNICACIONES, POR LO TANTO, SE DEDICARA A LA EXPLOTACION DE LOS SERVICIOS FINALES Y PORTADORES DE TELECOMUNICACIONES, ...ETC.				
<input type="button" value="Imprimir"/>					

Fuente: Tomado de Página Web (Superintendencia de Compañías, 2014), Actos Jurídicos, CONECEL S.A.

Elaborado por: Superintendencia de Compañías, 2014

El Presidente Ejecutivo y representante legal actualmente de la operadora, en Ecuador 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.

Gráfico 5: Representante legal de empresa CONECEL S.A.

CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL		
Constitución de Compañía		
Numero de Resolución	Fecha Resolucion	Fecha Ingreso
1249	1993-06-29	1993-07-12
Administradores		
Nombre	Fecha Nombramiento	Fecha Registro Mercantil
ESCOBAR SAN LUCAS ALFREDO VIRGILIO	2012-11-15	2012-11-21

Fuente: Tomado de Página Web (Superintendencia de Compañías, 2014), Actos Jurídicos, CONECEL S.A.

Elaborado por: Superintendencia de Compañías, 2014

Títulos Habilitantes (Contratos de concesión, permisos): 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. En el cual, según Cláusula 22.2, Informes, (Contrato de Concesión, CONECEL S.A., 2008); La Sociedad Concesionaria está obligada a entregar a la SENATEL y a la SUPERTEL, durante la vigencia del contrato, toda la información que se requiera para el correcto control sobre el cumplimiento de obligaciones dispuestas por estas entidades.

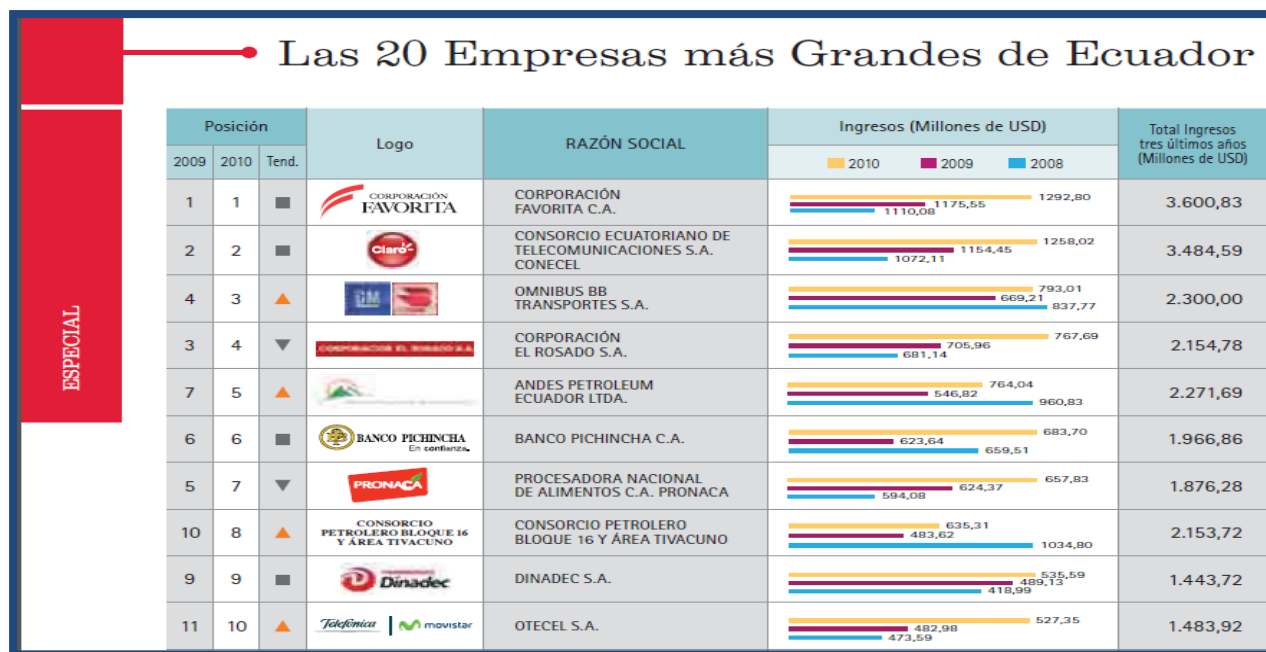
En el mes de marzo del 2011, CONECEL S.A. cambió su denominación comercial a “CLARO”, para mantener el posicionamiento que a nivel latinoamericano mantiene esta transnacional.

3.1.2 Posicionamiento de Operadoras privadas de SMA en el Ecuador

Las empresas Otecel S.A. y Conecel S.A han sido reconocidas dentro de “Las 20 empresas más Grandes del Ecuador”, como lo muestra la Revista EKOS, en el mes de Julio del año 2011. Por ello, al ser las empresas más grandes del Ecuador, sus ingresos tienen gran representación en el impacto al PIB del país. En los siguientes gráficos se puede observar, la

posición que ocupan, dentro del ranking de ingresos no petroleros, así como la cantidad de ingresos percibidos durante los años 2008, 2009 y 2010.

Gráfico 6: Otecel S.A. y Conecel S.A dentro de las 20 empresas más Grandes del Ecuador



Fuente: Revista EKOS, Julio 2011.

Elaborado por: Revista EKOS

También han sido reconocidas dentro del top de “Las 20 empresas que aportan mayores ingresos no petroleros dentro del país”.

Gráfico 7: Otecel S.A. y Conecel S.A dentro de Las 20 empresas que aportan mayores ingresos no petroleros en el Ecuador. Año 2010

TOP 20 / Sector no petrolero			
POSICIÓN	LOGO	RAZÓN SOCIAL	INGRESOS 2010 (USD MILLONES)
1		CORPORACIÓN FAVORITA C.A.	1.292,80
2		CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL	1.258,02
3		OMNIBUS BB TRANSPORTES SA	793,01
4		CORPORACIÓN EL ROSADO S.A.	767,69
5		BANCO PICHINCHA C.A.	683,70
6		PROCESADORA NACIONAL DE ALIMENTOS C.A. PRONACA	657,83
7		DINADEC S.A.	535,59
8		OTECEL S.A.	527,35
9		CONSTRUMERCADO S.A.	415,16
10		NESTLÉ ECUADOR S.A.	414,87

Fuente: Revista EKOS, Julio 2011

Elaborado por: Superintendencia de Compañías y Servicio de Rentas Internas, Ejercicio fiscal 2010

3.1.3 Organismos de Control del SMA

Gráfico 8.- Organismos de Control del Servicio Móvil Avanzado (Pirámide de Keyssen)



Fuente: Superintendencia de Telecomunicaciones

Elaborado por: Vanessa Guerra, 2014

La Pirámide de Keyssen, refleja en el caso ecuatoriano, los diferentes niveles jurídicos o jerarquías, que controlan al sector móvil, establecidos en el tema de derecho. La Constitución de la República rige todo aspecto legal y regulatorio de la actividad de la población. Debajo de la Ley de Telecomunicaciones se encuentra el reglamento a la Ley y debajo de ellos están las normativas extendidas para el sector de telecomunicaciones como son: el Reglamento de Abonados y Títulos Habilitantes¹².

3.1.3.1 Constitución de la República

La Constitución de la República del Ecuador es la norma suprema de la República del Ecuador. Es el fundamento y la fuente de la autoridad jurídica que sustenta la existencia del Ecuador y de su gobierno. En relación al servicio móvil avanzado la Constitución pronuncia lo siguiente:

Título I, Elementos Constitutivos del Estado, Capítulo Primero, Principios Fundamentales. Art.1.- “El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada¹³” (...).

Constitución de la República, Art. 314.- “EL Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.

La Constitución de la República, dentro de los derechos del buen vivir, con relación a la comunicación e información, dispone: “Art. 16. Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: “2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.”;

¹² Título Habilitante: Es un contrato celebrado entre las partes y en todo contrato celebrado entre las partes, es ley para las partes, es decir busca que no se falte a ninguna de las normativas que son superiores o que rigen a los contratos celebrados.

¹³ Descentralización.- En política, la descentralización supone transferir el poder de un gobierno central hacia autoridades que no están jerárquicamente subordinadas.

Dentro de los Derechos del Buen Vivir, Sección tercera, Art. 16 y 17 se encuentran los derechos de Comunicación e información, se hace referencia al tema de acceso al uso de frecuencias; en lo que a telecomunicaciones se refiere destaca el **Acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.**

La Constitución de la República, con relación a las personas usuarias y consumidoras, dispone: “Art. 52. Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.” “Art. 55. Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas” (...).

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO PÚBLICO

El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación”.

Gráfico 9.- Características del Servicio Público



Naturaleza del Servicio de Telecomunicaciones

- Todos los servicios de telecomunicaciones son declarados como **servicios públicos** de conformidad con la Constitución, es decir, que son de titularidad del Estado, y que por tanto están sujetos a su regulación, control y gestión.

Fuente: Constitución de la República del Ecuador

Elaborado por: Vanessa Guerra, 2014

Con el objetivo de que el Estado ecuatoriano cumpla su papel de regulador, controlador, supervisor y administrador del sector móvil avanzado o servicios móviles (telefonía celular), se delegaron entidades públicas como son:

SUPERTEL (Superintendencia de Telecomunicaciones), SENATEL (Secretaría Nacional de Telecomunicaciones) y CONATEL (Consejo Nacional de Telecomunicaciones), en virtud de que, en forma permanente, se mantenga la responsabilidad de cumplir y hacer cumplir la ley en beneficio del país, a personas naturales o jurídicas concesionarias de las operadoras móviles privadas.

3.1.3.2 Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL)

- El organismo de administración y regulación de las telecomunicaciones en el país es el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), el mismo que se encarga de realizar las siguientes funciones:

Dictar políticas del Estado con relación a las telecomunicaciones.

Aprobar el plan de desarrollo de las telecomunicaciones.

Establecer términos, condiciones y plazos para otorgar concesiones y autorizaciones para la explotación de servicios finales y portadores de telecomunicaciones.

Expedir los reglamentos necesarios para la interconexión de las redes.

Promover la investigación científica y tecnológica en el área de las telecomunicaciones.

Competencias:

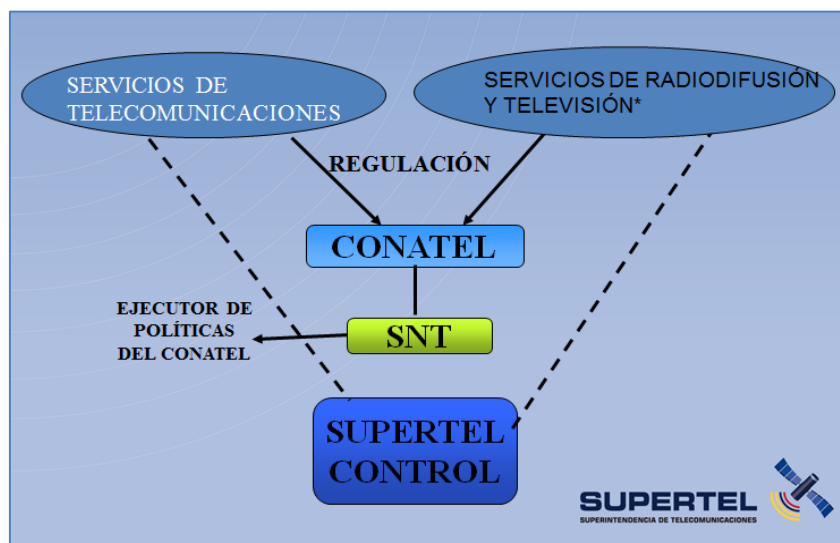
- De conformidad con el Capítulo VI, Título I, artículos innumerados, agregados por la Ley No. 94 reformativa a la Ley Especial de Telecomunicaciones, publicada en el Registro Oficial 770 de 30 de agosto de 1995: “El Consejo Nacional de Telecomunicaciones tendrá la representación del Estado para ejercer, a su nombre, las funciones de administración y regulación de los servicios de telecomunicaciones”.
- El Art. 88 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, en las letras b, c y d señala: “Corresponde al CONATEL regular la prestación de los servicios de telecomunicaciones y dictar las medidas necesarias para que los servicios de telecomunicaciones se presten con niveles apropiados de calidad y eficiencia, así como el dictar normas para la protección de los derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y usuarios”.

3.1.3.3 Superintendencia de Telecomunicaciones

El Servicio Móvil Avanzado se encuentra inmerso en el servicio de telecomunicaciones y el mismo está regulado por el CONATEL, bajo vigilancia de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

La sección cuarta de la Constitución de la República del Ecuador establece 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”.

Gráfico 10.- SUPERTEL, Organismo de control de los servicios de Telecomunicaciones



Fuente: Superintendencia de Telecomunicaciones

Elaborado por: Superintendencia de Telecomunicaciones, 2013

“La Superintendencia de Telecomunicaciones en cumplimiento al mandato constitucional y legal, realiza el control del espectro radioeléctrico y de los servicios de telecomunicaciones que prestan los operadores públicos y privados, actividad que la realiza buscando permanentemente la atención a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y ciudadanía en general”. (Telecomunicaciones, 2014)

Constitución de la República, Art. 53.- “Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación”.

3.1.3.4 Cumplimiento de funciones y competencias de la SUPERTEL

A continuación se detallan las funciones específicas atribuidas por la Constitución, Leyes, Reglamentos y Decretos:

- a) *Control de Implementación del Artículo 45 del Reglamento para Abonados¹⁴ sobre Transparencia hacia el Abonado/Cliente-Usuario.*

¹⁴ Art. 45de Reglamento para Abonados.- Trata sobre la transparencia hacia el abonado/cliente-usuario. Se detalla más adelante.

La Superintendencia es un organismo de control de suma importancia, que se mantiene al tanto de la implementación del Reglamento de Abonados. En el siguiente gráfico se puede observar el control realizado en el año 2013, sobre la implementación del Artículo 45 del Reglamento para Abonados en las plataformas de las operadoras de SMA.

Tabla 2.- Verificación de la implementación del Artículo 45 del Reglamento de Abonados

Tema	Operadora	Acción Realizada
Comprobación de la Correcta Aplicación del Artículo 45 de la Resolución TEL-477-16-CONATEL-2012	CONECEL S.A.	Se remitió a la SENATEL para el tratamiento regulatorio pertinente, mediante Oficio ITC-2013-02465 de 15 de mayo de 2013.
Comprobación de la Correcta Aplicación del Artículo 45 de la Resolución TEL-477-16-CONATEL-2012	OTECCEL S.A.	Se remitió a la SENATEL para el tratamiento regulatorio pertinente, mediante Oficio ITC-2013-02465 de 15 de mayo de 2013.

Fuente: Superintendencia de Telecomunicaciones

Elaborado por: Superintendencia de Telecomunicaciones, 2013

b) Coadyuvar al Cumplimiento del Artículo 29.3 del Reglamento para Abonados/Clientes-Usuarios.

El Artículo 29.3 del Reglamento para Abonados/Clientes-Usuarios dispone que: “Mantener en los sitios, locales o establecimientos en donde se realizan recargas prepago en un lugar visible al público, en forma clara y legible, los detalles de las tarifas vigentes”.

Este Organismo Técnico de Control con la finalidad de coadyuvar a las operadoras de SMA al cumplimiento del Artículo 29.3 del Reglamento ejecutó lo siguiente:

Tabla 3.- Verificación del cumplimiento del Artículo 29.3 del Reglamento para Abonados

Tema	Operadora	Acción Realizada
Plan de Acción	CONECEL S.A.	Reunión para tratar los planes de acciones a adoptar por parte

		de la operadora.
Plan de Acción	CONECEL S.A. y CNT EP.	Se remite a las UAR los lineamientos de las operadoras CONECEL y CNT para dar cumplimiento al Art. 29.3

Fuente: Superintendencia de Telecomunicaciones

Elaborado por: Superintendencia de Telecomunicaciones, 2013

3.1.3.5 Control de Calidad del SMA Privado

La SUPERTEL vigila que los servicios de telefonía móvil se brinden con calidad, por tal razón efectúa un control permanente, a fin de evitar problemas de calidad del servicio; para el efecto se realizan mediciones, monitoreo, inspecciones y pruebas a los sistemas de las operadoras del SMA.

“La SUPERTEL busca conocer la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones que reciben y el nivel de conocimiento que tienen sobre sus derechos, con base en lo cual se desarrollan acciones correctivas apropiadas, tanto para controlar a las empresas prestadoras de los servicios de telecomunicaciones a fin de que cumplan con los parámetros de calidad establecidos, cuanto para incrementar el nivel de conocimiento de los usuarios sobre sus derechos”. (Telecomunicaciones, 2014)

Dichas mediciones realizadas por la SUPERTEL, se realizan evaluando si se cumplen o no los índices de calidad estipulados para las operadoras móviles, tal como se muestra a continuación:

Tabla 4.- Resumen de Cumplimiento de Índices de Calidad en el SMA privado

Resumen de Cumplimiento de Índices de Calidad								
SERVICIO MÓVIL AVANZADO PRIVADO- PERIODO 2008-2013								
No.	ÍNDICES DE CALIDAD	2008	2009	2010	2011	2012	2013	
1	Relación con el cliente	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2	Porcentaje de	X	X	X	X	✓	✓	

Resumen de Cumplimiento de Índices de Calidad							
SERVICIO MÓVIL AVANZADO PRIVADO- PERIODO 2008-2013							
	reclamos generales procedentes						
3	Tiempo promedio de resolución de reclamos generales	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	Porcentaje de reclamos de facturación	X	X	✓	✓	✓	✓
5	Oportunidad de facturación	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	Recarga de saldo se mantiene vigente	X	X	X	X	✓	✓
	Disponer de la acumulación de saldos provenientes de recargas en la prestación del Servicio Móvil Avanzado.	X	X	X	X	X	✓
7	Porcentaje de averías reportadas	X	✓	✓	✓	✓	✓
8	Porcentaje de llamadas completadas local-nacional	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Porcentaje de llamadas completadas Internacionales	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Fuente: Superintendencia de Telecomunicaciones

En el cuadro anterior, el símbolo “X” representa incumplimientos de índices de calidad; como se puede observar, hasta el año 2011 se presentaron mayor cantidad de incumplimientos, mientras que a partir del 2012, con la expedición del reglamento de abonados (unificó varias resoluciones en un solo reglamento), los índices de calidad en todos los casos mejoraron; debido a lo cual, se evidencia un mayor cumplimiento hacia las disposiciones reglamentarias correspondientes, de tal manera, que se evidencia una corrección en las sanciones cometidas anteriormente.

3.1.3.6 Derechos de los Usuarios

Art. 52.- “Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características”. (RESOLUCION TEL-477-16-CONATEL-2012)

El CONATEL considera que una buena parte de las obligaciones que trae la implementación del reglamento de abonados en relación a la protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones móviles, aplica criterios que deben tenerse en claro, pues de lo contrario se corre el riesgo de violar principios y derechos fundamentales consagrados en la Constitución Nacional del Ecuador, como el de igualdad y se impondrían sanciones y cargas a estos los operadores que no se justifiquen frente a los fines buscados por el ente regulador.

Con la expedición del reglamento se identificó la necesidad de ajustar el régimen regulatorio de protección de derechos a los usuarios de servicios móviles, el cual toma en consideración no sólo el papel protagónico del usuario previsto en el mencionado reglamento, sino también el deber del Estado, de velar por la adecuada protección de los derechos de los usuarios de SMA. Es así como los deberes frente al usuario deben ser acatados por parte de las operadoras móviles, para lo cual no se aplicarán criterios diferenciales.

Al respecto, es necesario mencionar que en el transcurso de los últimos dos (2) años se han realizado diversas modificaciones al reglamento de abonados,

como reflejo del compromiso del CONATEL, en la constante actualización de su marco regulatorio en materia de usuarios, en atención al dinamismo del sector, cuyas condiciones se van transformando de acuerdo con las tendencias internacionales, desarrollos tecnológicos y los nuevos modelos de negocio que se van imponiendo en el mercado de comunicaciones o sector móvil.

El presente estudio muestra aspectos relacionados con el desarrollo del sector móvil en el Ecuador durante los últimos seis años (2008-2013), en lo que se refiere a penetración en el mercado, posicionamiento, aumento en el número de usuario (líneas activas) y enfatizando las regulaciones que incidieron en el impacto financiero de la operadoras privadas de SMA.

Conforme ha crecido la oferta, demanda e implementación de tecnología se hace necesario un estudio acucioso, en cuanto a revisar los parámetros y regulaciones que el Estado ha implementado para hacer respetar los derechos de clientes/usuarios. Este estudio se fundamenta en el reglamento de abonados implementado por el CONATEL, cuyas regulaciones principales que afectaron el crecimiento de las operadoras se visualizan en el siguiente punto.

3.1.4 Reglamento para los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado emitido por el CONATEL

Después de analizar detenidamente el reglamento para los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado emitido por el CONATEL en el año 2012, se ha tomado en cuenta como objeto de estudio los siguientes fragmentos o principales regulaciones que permitieron el respeto a los derechos de usuarios y abonados del sistema móvil avanzado y que afectaron al crecimiento de las operadoras de SMA privadas. Dichas regulaciones se indican a continuación:

Considerando:

“El Estado determinará, a través del reglamento de la ley, los mecanismos para que los derechos de los usuarios sean garantizados y satisfechos, incluyendo las modalidades para la solución de los reclamos, mediante procedimientos arbitrales o de mediación, sin perjuicio de lo establecido en la Ley de Defensa del Consumidor y el Usuario. Además, las tarifas reflejarán los costos de eficiencia basados en los parámetros

internacionales y se facturarán por tiempo efectivo de uso, establecido en horas, minutos y segundos, según corresponda.”

“Que, mediante oficios 003549, 003553, 003554, fechados 14 de octubre de 2011, se pone en conocimiento de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información; y, Presidencia del Consejo Nacional de Telecomunicaciones, respectivamente, que se ha emitido el Pronunciamiento Defensorial No. 015DNPrtdDP2011de 14 de octubre de 2011, las 08h32, dictado dentro del trámite defensorial No. 50003, que en la parte resolutive, señala: “REQUIERE al CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES como organismo regulador en materia de telecomunicaciones que como política pública para protección a las personas usuarias y consumidoras frente a la publicidad engañosa.”

“Que, con Memorando Nro. DPEDP20120233M de 6 de julio de 2012, el Defensor del Pueblo, en atención al desarrollo del Proyecto de Reglamento para abonados y usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado de Internet, solicita se considere que cuando una persona contrata un servicio o adquiere un bien, incluye el de la información que debe obtener del bien o servicio, así como señala se consideren obligaciones por parte de los prestadores del Servicio Móvil Avanzado a fin de garantizar la información oportuna y veraz a los consumidores y usuarios, las siguientes: provisión de información al abonado de los cobros realizados por uso del servicio; que el abonado o usuario tenga conocimiento de cambios en las tarifas que aplican a una línea o abonado; en planes de datos, envío de mensajes informativos respecto del costo asociado al servicio; acceso gratuito e ilimitado a consultas de saldos. Dicha petición se realiza en base a lo establecido en el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador, a los artículos 44 y 45 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.”

“Que, mediante oficio No. SNT20120838 de 09 de julio de 2012, se remitió para conocimiento y consideración del CONATEL el Informe de cumplimiento de la Disposición 0503CONATEL2012, con el correspondiente Proyecto de Reglamento para abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, con base en el análisis de las distintas observaciones y comentarios recibidos en el proceso de Audiencias Públicas; En uso de sus atribuciones”:

Resuelve:

Expedir el REGLAMENTO PARA LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO

“**Art.1.- Alcance.-** El presente reglamento tiene como propósito establecer los mecanismos para que los derechos de los abonados/clientes-usuarios sean garantizados y satisfechos por los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, así como regular las relaciones entre estos.”

Sección III

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS ABONADOS Y USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO

“**Art. 13.-** Aplicación de normativa jerárquica superior. Sin perjuicio de los derechos y obligaciones establecidos en la Constitución de la República, Ley Especial de Telecomunicaciones reformada, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, reglamentos generales de aplicación de las mencionadas leyes, normativa secundaria sectorial en materia de telecomunicaciones, demás normativa aplicable, así como de lo estipulado en los títulos habilitantes aprobados por el CONATEL, los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, tendrán los derechos y obligaciones contenidos en el presente reglamento”.

Art. 17.- Recargas.-

“17.1 Mantener, para los abonados/clientes-usuarios del Servicio Móvil Avanzado, la vigencia de las recargas de saldos (mediante la utilización de tarjetas, pines, transferencias de saldos, electrónicas, automáticas, online y otras equivalentes) de manera ILIMITADA, independientemente del valor de las mismas, pudiendo ser utilizadas mientras la línea se encuentre activa, abarcando todo plan tarifario, plan comercial o paquete adquirido a través de recargas y se aplicará para todos los servicios que puedan prestarse conforme la definición del SMA”.

“17.2 Disponer de la acumulación de saldos provenientes de recargas en la prestación del Servicio Móvil Avanzado, independientemente de las modalidades de contratación

(prepago y pospago), planes tarifarios o recargas vinculadas con la línea o líneas del abonado/cliente”.

“17.4 Utilizar, en caso de promociones en la prestación del Servicio Móvil Avanzado que acrediten minutos, capacidad o cantidad de mensajes, el saldo promocional con prelación al saldo de la recarga original, a fin de hacer efectivo el beneficio de la promoción; esto es, acceder primero al saldo promocional y luego al de la recarga original”.

Sección VIII

TRANSPARENCIA HACIA EL ABONADO/CLIENTE-USUARIO

“Art. 45.- Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado, deberán cumplir con las siguientes obligaciones generales, a fin de brindar información oportuna y veraz a sus abonados/clientes-usuarios, respecto de los servicios que se prestan, manteniendo el principio de acceso gratuito e ilimitado (Otros mecanismos podrán ser implementados por los prestadores manteniendo el mismo principio)”.

c) Disponer de acceso gratuito e ilimitado a consulta de saldos.

En dichos artículos se contemplan los puntos antes vistos en el Diagnóstico:

- **Ya no caducan los minutos:** El Ministro de Telecomunicaciones, Jaime Guerrero, dio a conocer que el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), mediante resolución 01-01-2012, dispuso que la vigencia de las recargas a los teléfonos celulares no caducarán.

Es así que el CONATEL dispuso a operadoras móviles., que garanticen y satisfagan el derecho de los abonados y clientes del servicio de telefonía móvil, a través de la vigencia ilimitada en las recargas; así como en la acumulación de saldos en planes prepago y pospago.

Guerrero resaltó que el 90% de la población utiliza la modalidad de telefonía celular prepago, por lo que gran cantidad de usuarios se verían beneficiados.

“Es muy importante velar por los derechos de los ciudadanos, al preservar nuestro dinero y al defender los intereses de las personas que con sus gastos limitados realizan una recarga, la misma que debe durar hasta que el usuario la termine, no hasta que el operador decida”, puntualizó Guerrero. (El mercurio)

- En el caso de promociones en la prestación del Servicio Móvil Avanzado, que acrediten minutos, se dispone que primero se acceda al saldo promocional y luego al de la recarga original.
- El reglamento dispone la provisión de información al abonado de los cobros realizados por uso del servicio de forma clara y concisa.
- Se implementó el acceso gratuito e ilimitado a consultas de saldos: Dispone que el abonado o usuario tenga conocimiento de cambios en las tarifas que aplican a una línea o abonado, en planes de datos, envío de mensajes informativos respecto del costo asociado al servicio.

Dichos artículos implementados en el reglamento, fueron imperativos en la variación de la tasa de crecimiento y/o rentabilidad de las operadoras de SMA. Por ello se hace necesario conocer cómo la protección de derechos de los usuarios ha incidido en las empresas de SMA privado, es decir, que rentas dejaron de percibir y como afectó a la disminución de tributación para el Estado, para lo cual se analizarán Estados Financieros de las empresas CONECEL y OTECEL S.A.

3.1.5 Terminales de usuario de líneas activas

Para determinar la variación del número de usuarios del SMA privado en los años 2008-2013, se considera estadísticas de la Superintendencia de Telecomunicaciones en el Ecuador (SUPERTEL), evaluando la demanda que ha tenido el servicio móvil en cuanto al crecimiento de abonados de cada operadora móvil privada.

Según datos de la SUPERTEL, el servicio móvil es el servicio de telecomunicaciones que mayor expansión ha experimentado en el país. Las cifras proporcionadas así lo confirman:

Tabla 5: Total Líneas Activas por Operadora

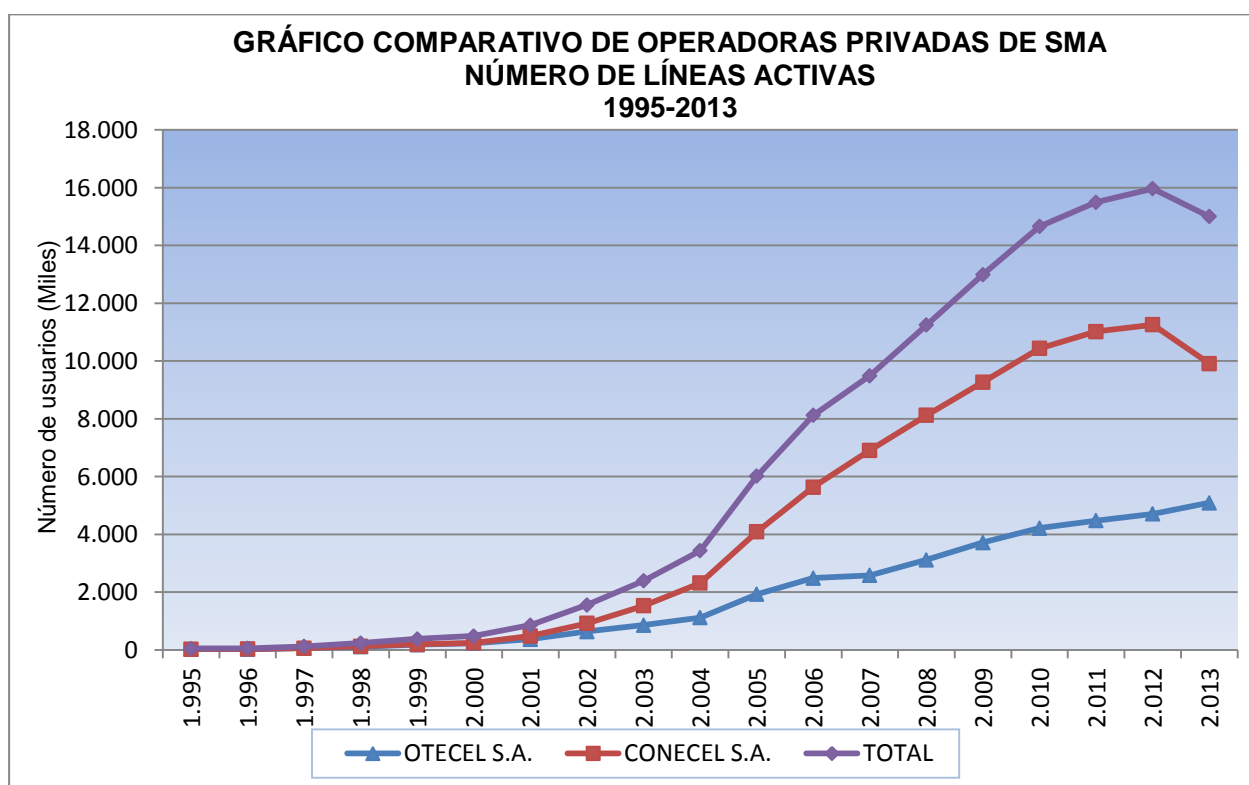
TOTAL LÍNEAS ACTIVAS POR OPERADORA			
AÑO	OTECCEL S.A.	CONECEL S.A.	TOTAL
1995	23,800	30,548	54,348
1996	23,295	36,484	59,779
1997	62,345	64,160	126,505
1998	115,154	127,658	242,812
1999	186,553	196,632	383,185
2000	233,733	248,480	482,213

2001	375,170	483,982	859,152
2002	639,983	920,878	1,560,861
2003	861,342	1,533,015	2,394,357
2004	1,119,757	2,317,061	3,436,818
2005	1,931,630	4,088,350	6,019,980
2006	2,490,002	5,636,395	8,126,397
2007	2,582,436	6,907,911	9,490,347
2008	3,122,520	8,123,997	11,246,517
2009	3,721,761	9,268,814	12,990,575
2010	4,219,817	10,441,461	14,661,278
2011	4,477,473	11,022,574	15,500,047
2012	4,710,301	11,258,131	15,968,432
2013	5,091,702	9,912,755	15,004,457

Fuente: Superintendencia de Telecomunicaciones

Elaborado por: Vanessa Guerra, 2014

Gráfico 11: Gráfico comparativo de líneas activas en las Operadoras privadas de SMA.
Periodo 1995-2013

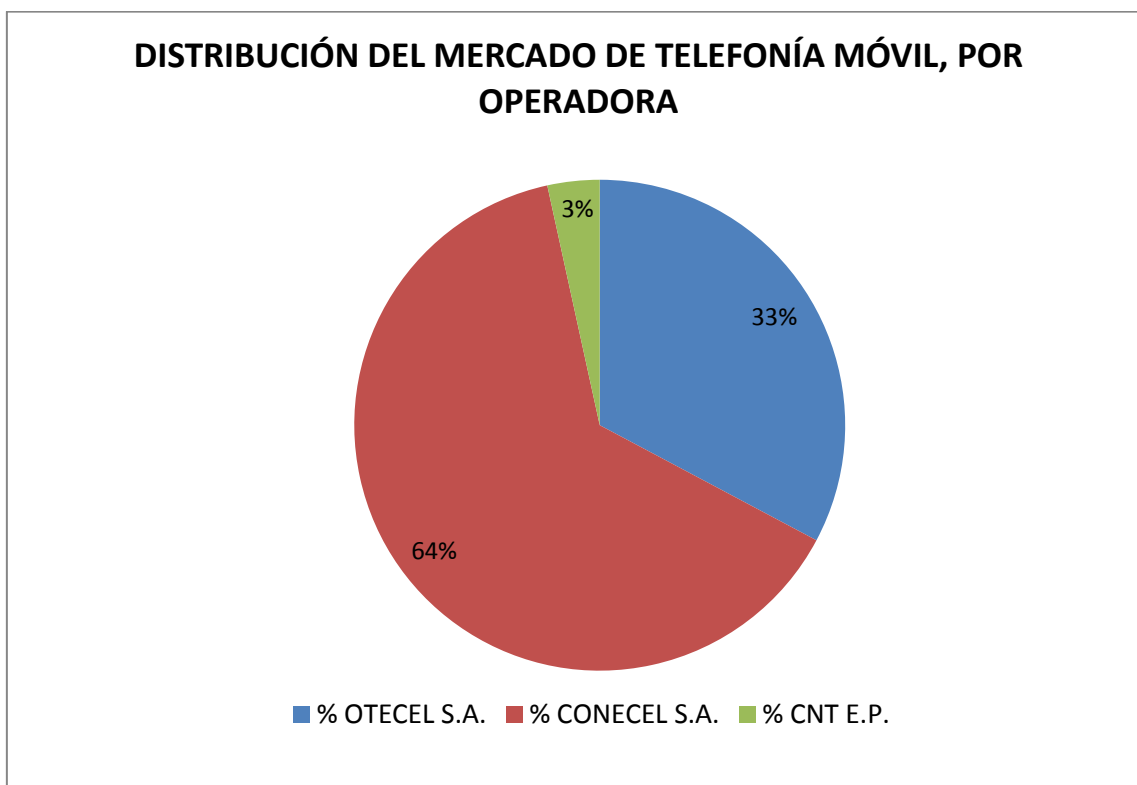


Fuente: Superintendencia de Telecomunicaciones

Elaborado por: Vanessa Guerra, 2014

La evolución de las líneas activas del Servicio Móvil Avanzado prestados a través de terminales de usuario (OTECEL S.A. - MOVISTAR) y (CONECEL S.A. - CLARO) han experimentado un crecimiento desde 1995, así lo muestra el gráfico comparativo de operadoras privadas de SMA, donde se puede apreciar el aumento de líneas activas en el Ecuador, prácticamente desde sus inicios en el mercado ecuatoriano. Se evidencia que en sus años de introducción, hasta el año 2001, el número de usuarios en las empresas CLARO y MOVISTAR, se encontraba por debajo de 1 millón y no existía una diferencia muy significativa en la cantidad de usuarios de cada empresa. Sin embargo a partir del año 2002 hasta la actualidad se visualiza, como la empresa CLARO abarcó mayor cantidad de usuarios, debido principalmente a la cobertura, con la que cuenta en el país. Dicho crecimiento, se evidencia en el siguiente gráfico, donde la empresa CONECEL S.A. concentra el 64% del mercado móvil en el país, a comparación de OTECEL S.A. el cual abarca el 33% del mercado móvil ecuatoriano. Además de las cifras proporcionadas por el organismo de telecomunicaciones SUPERTEL, se puede percibir el declive de la empresa pública CNT-Alegro, la cual cuenta con un 3% de participación en el mercado. Las causas son varias: comenzando por la irresponsable adquisición de tecnología desfasada (CDMA) durante el gobierno de Lucio Gutiérrez, una administración ineficiente y vinculada a negocios fraudulentos en la provisión de equipos, hasta la responsabilidad central imputada al actual gobierno, por haber entregado sin licitación, a precios insignificantes, el 98% del mercado de telefonía móvil y servicios convergentes, a un duopolio, liderado por Carlos Slim Helú.

Gráfico 12: Distribución del Mercado de Telefonía Móvil, por Operadora



Fuente: Superintendencia de Telecomunicaciones

Elaborado por: Vanessa Guerra, 2014

3.1.6 Techos Tarifarios Móviles

A continuación se presenta información relacionada con los Techos tarifarios de las operadoras móviles privadas del país. “Los techos corresponden a la tarifa máxima aplicable a cada uno de los servicios concesionados, no incluye los impuestos aplicables de ley” (SENATEL, 2013).

Se determinan sobre las bases de las fórmulas de tasa interna de retorno y tope de precio aplicadas en el sector móvil. Dicha información no se profundizará, ya que los techos tarifarios que se presentarán, son información ilustrativa, acerca del valor/tarifa a la cual, se facturan los minutos a los abonados/clientes-usuarios.

Los planes tarifarios iniciales que contiene (tarifas máximas o techos tarifarios) están contemplados en los contratos de concesión de cada una de las operadoras, se utilizan para la verificación de las propuestas presentadas por las operadoras.

Tabla 6.- Techos tarifarios móviles

Servicio Móvil Avanzado									
Techos Tarifarios Móviles		Secretaría Nacional de Telecomunicaciones							
Fecha de publicación: diciembre de 2013									
TARIFA USD POR USO									
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
CONECEL S.A.	\$ 0.50	\$ 0.50	\$ 0.50	\$ 0.22	\$ 0.22	\$ 0.22	\$ 0.22	\$ 0.22	\$ 0.22
OTECEL S.A.	\$ 0.50	\$ 0.50	\$ 0.50	\$ 0.22	\$ 0.22	\$ 0.22	\$ 0.22	\$ 0.22	\$ 0.22
TARIFA USD POR SMS									
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
CONECEL S.A.	\$ 0.25	\$ 0.25	\$ 0.25	\$ 0.06	\$ 0.06	\$ 0.06	\$ 0.06	\$ 0.06	\$ 0.06
OTECEL S.A.	\$ 0.25	\$ 0.25	\$ 0.25	\$ 0.06	\$ 0.06	\$ 0.06	\$ 0.06	\$ 0.06	\$ 0.06

Notas:

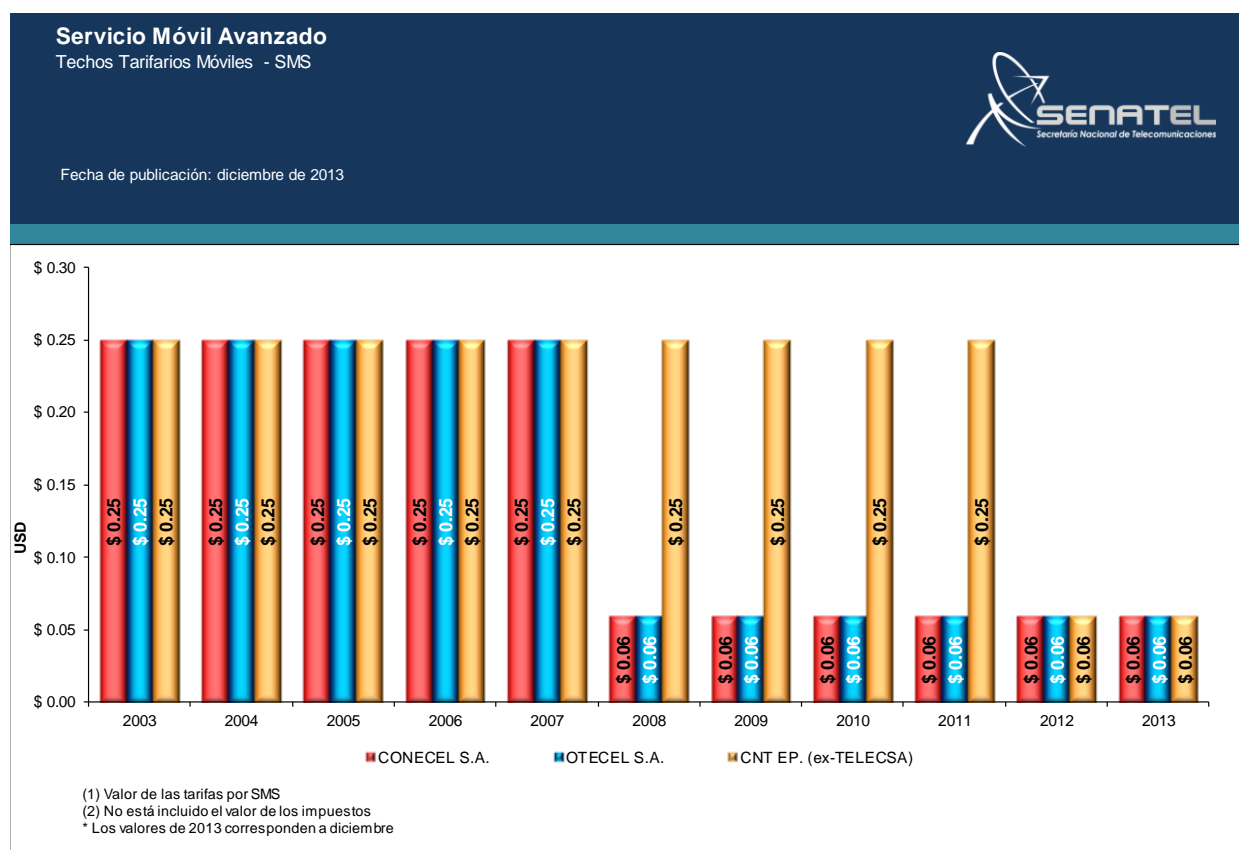
1. No se incluye valor de los impuestos
2. Los valores de 2013, corresponden a diciembre

Fuente: Página Web de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones

Elaborado por: SENATEL

Si bien los nuevos contratos de concesión permitieron una reducción del techo tarifario de U\$ 0.50, a U\$ 0,22 por minuto para el servicio de telefonía móvil, poco se ha hecho para regular los otros servicios adicionales, principalmente en referencia, al operador dominante Claro.

Gráfico 13.- Representación gráfica de techos tarifarios móviles



Fuente: Secretaria Nacional de Telecomunicaciones

Elaborado por: SENATEL, 2013

En el Gráfico 13, podemos observar la disminución de tarifas por mensaje de texto (SMS). Tal como se muestra, en los años 2003 a 2007 las tarifas por mensajes se mantenían en 0.26 ctvs, a partir del 2008 (Renovación del contrato de concesión de operadoras móviles privadas), dichas tarifas se regularon, teniendo así, una disminución a 0.06 ctvs.

Para CNT, dicha regulación se implementó a partir del año 2012 (Año de implementación del Reglamento de Abonados). Con esto, se puede evidenciar, que el Reglamento de Abonados, no sólo tuvo incidencia en operadoras móviles privadas, sino también en la operadora pública CNT.

En relación a este tema, Fernando Villavicencio Valencia en su informe “ECUADOR OTRO PARAÍSO DE CARLOS SLIM. LA HISTORIA QUE OCULTA RAFAEL CORREA” manifiesta lo siguiente: “Pese a existir una reducción de las tarifas, siguen siendo de las más altas en la región, y nada se hace para evitar el discrimen entre los

usuarios de pre y post pago. Además, con los contratos suscritos con el duopolio, se perdonó 15 años de ilegalidades y abusos como, por ejemplo, el redondeo, multas irrisorias y evasión tributaria, denunciado por el propio presidente Correa: *“No me vengan con que cinco años han perdido plata y pagan cero de Impuesto a la Renta.”* El presidente acusó a Claro, en aquel entonces llamado Porta, por haber presentado pérdidas ficticias entre los años 1999 y 2003 para no pagar el Impuesto a la Renta”.

“La Superintendencia de Telecomunicaciones-Supertel, acusó a Porta de haber fijado arbitrariamente las tarifas y señaló que, debido a la publicidad engañosa, el perjuicio calculado era de U\$ 700 millones de dólares. Asimismo, el redondeo de 27 millones de dólares denunciado por la Defensoría del Pueblo y las acciones legales emprendidas por la SUPERTEL debido a fallas en el servicio, que podrían haber sido causales para caducidad contractual, se quedaron en amenazas vanas y altisonantes”. (Valencia, 2012)

De acuerdo a lo documentado anteriormente, en los años anteriores a la expedición del Reglamento de Abonados, se evidencia que existían discrimenes, en cuanto a imposición de tarifas, abusos, ilegalidades, publicidad engañosa entre otras falencias reglamentarias como son: desfalco, redondeo, multas irrisorias y evasión tributaria, que el mismo Presidente pudo constatar. Debido a esto, se hizo indiscutible la implementación de regulaciones que normaran, dichas faltas cometidas, de aquí la prioridad de normar acciones, como las que son objeto de análisis en este estudio.

3.2. Presentación y análisis de resultados

3.2.1 Análisis financiero

Oscar León García S. indica que “diagnóstico financiero o análisis financiero puede entenderse el estudio que se hace de la información que proporciona la contabilidad y de toda la demás información disponible, para tratar de determinar la situación financiera de la empresa o de un sector específico de ésta”. (S., 2009). En el presente estudio financiero, el análisis se obtiene a partir de los estados financieros adquiridos a través de la entidad pública SUPERTEL, el cual es un organismo de control, al que cada año, las empresas móviles privadas, tienen la obligación de reportar sus estados financieros, debido a la concesión y permisos habilitantes indicados anteriormente.

La información utilizada para el siguiente análisis, corresponde a los estados financieros auditados anuales de 2008 y 2009 bajo Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC), estados financieros auditados anuales del 2010 al 2012 bajo Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF); y Estados Financieros internos no auditados del 2013, bajo NIIF de las empresas Otecel S.A. y Conecel S.A.

Para medir si el impacto financiero en el Servicio Móvil Avanzado privado fue positivo o negativo para las operadoras del SMA y para el país, se hace necesario utilizar indicadores, como los ya mencionados anteriormente (Índice de Rentabilidad sobre el Patrimonio, Rentabilidad Económica o Global y Tasa de Crecimiento) que nos permitan medir y comparar el consumo, ahorro e inversión para dichas empresa. “La rentabilidad se refiere el rendimiento o beneficio porcentual de los fondos comprometidos en un negocio”. (Gitman)

Oscar León García S. indica que “indicador financiero o índice financiero, es una relación de cifras extractadas de los estados financieros y demás informes de la empresa con el propósito de formarse una idea acerca del comportamiento de algún aspecto específico de ésta”. (S., 2009).

Los estados financieros que se analizarán interesan tanto desde un punto de vista interno o de administración de la empresa, como desde un punto de vista externo o del público en general.

El Estado de Situación Financiera y el Estado de Pérdidas y Ganancias, son los estados principales o de uso general que interesan a un mayor número de personas en virtud de que cubren los aspectos fundamentales de la operación de la empresa y de los cuales su contenido permitirá formar un juicio sobre los resultados financieros de la administración en cuanto a la rentabilidad, solvencia, generación de fondos y estado de crecimiento. Desde un punto de vista interno, los Estados Financieros principales interesan a la administración, a los empleados y a los dueños o accionistas, tanto como fuente de información para fijar políticas administrativas como de información de la situación que guardan los intereses de los accionistas o propietarios.

A continuación se presentan los estados financieros de las empresas CONECEL S.A. y OTECEL S.A.:

OTECEL S.A.
BALANCE GENERAL

Expresados en miles de dólares de E.U.A.

NOMBRE	AÑOS					
	2008	2009	2010	2011	2012	2013
ACTIVOS						
Activo Corriente:						
Efectivo en caja y bancos	10,704,000.00	11,111,000.00	13,905,000.00	33,438,000.00	13,508,000.00	37,999,000.00
Cuentas por cobrar, neto ¹⁵	71,505,000.00	82,843,000.00	73,258,000.00	70,190,000.00	66,368,000.00	85,040,000.00
Inventarios, neto	26,691,000.00	23,039,000.00	25,401,000.00	16,102,000.00	14,902,000.00	11,784,000.00
Gastos pagados por anticipado	16,719,000.00	6,217,000.00	5,316,000.00	6,684,000.00	5,134,000.00	4,783,000.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	125,619,000.00	123,210,000.00	117,880,000.00	126,414,000.00	99,912,000.00	139,606,000.00
Activos no Corrientes:						
Propiedad, planta y equipo, neto	220,459,000.00	267,514,000.00	264,143,000.00	275,209,000.00	301,411,000.00	356,350,000.00
Activos intangibles, Licencias, neto	122,302,000.00	138,572,000.00	123,237,000.00	112,408,000.00	102,659,000.00	91,177,000.00
Otros activos	6,412,000.00	5,412,000.00	746,000.00	423,000.00	500,000.00	579,000.00
Cuentas por cobrar partes relacionadas, neto	-	-	1,924,000.00	1,066,000.00	0.00	1,904,000.00
Activos por impuestos diferidos	-	-	24,299,000.00	28,256,000.00	32,119,000.00	34,738,000.00
Gastos pagados por anticipado	-	-	3,574,000.00	2,817,000.00	2,381,000.00	1,919,000.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	349,173,000.00	411,498,000.00	417,923,000.00	420,179,000.00	439,070,000.00	486,667,000.00
TOTAL ACTIVOS	474,792,000.00	534,708,000.00	535,803,000.00	546,593,000.00	538,982,000.00	626,273,000.00

PASIVOS

Pasivo Corriente:						
Obligaciones con instituciones financieras	49,900,000.00	37,992,000.00	62,927,000.00	74,509,000.00	32,832,000.00	37,685,000.00
Otras obligaciones financieras	-	-	10,770,000.00	6,603,000.00	2,414,000.00	-

¹⁵ Cuentas por cobrar neto: Valor correspondiente a la sumatoria de Cuentas por cobrar comerciales neto + Otras cuentas por cobrar neto + Cuentas por cobrar a partes relacionadas + Impuestos por recuperar neto. (Véase Anexo C).

Cuentas por pagar	205,964,000.00	201,024,000.00	103,682,000.00	112,767,000.00	121,894,000.00	169,351,000.00
Cuentas por pagar a Compañías relacionadas	-	-	43,115,000.00	15,964,000.00	19,759,000.00	29,933,000.00
Pasivos acumulados (beneficios a empleados)	14,346,000.00	14,936,000.00	16,797,000.00	17,256,000.00	23,316,000.00	26,634,000.00
Pasivos contingentes	-	-	2,865,000.00	3,725,000.00	5,840,000.00	2,539,000.00
Impuestos por pagar (I.R.)	-	-	14,321,000.00	18,542,000.00	22,628,000.00	23,194,000.00
Ingreso diferido	11,530,000.00	10,668,000.00	14,837,000.00	17,063,000.00	11,977,000.00	10,797,000.00
Provisiones	-	-	-	-	-	-
TOTAL PASIVO CORRIENTE	281,740,000.00	264,620,000.00	269,314,000.00	266,429,000.00	240,660,000.00	300,133,000.00
Reserva para jubilación	1,984,000.00	2,981,000.00	4,095,000.00	5,215,000.00	6,121,000.00	7,198,000.00
Obligaciones con instituciones financieras a largo plazo	51,164,000.00	48,322,000.00	54,245,000.00	39,430,000.00	31,267,000.00	25,582,000.00
Titularización de flujos	-	19,950,000.00	-	-	-	-
Provisión para desmantelamiento (Otros pasivos)	-	-	2,988,000.00	2,988,000.00	2,988,000.00	2,988,000.00
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	53,148,000.00	71,253,000.00	61,328,000.00	47,633,000.00	40,376,000.00	35,768,000.00
TOTAL PASIVOS	334,888,000.00	335,873,000.00	330,642,000.00	314,062,000.00	281,036,000.00	335,901,000.00

PATRIMONIO

Patrimonio de los accionistas:

Capital Social	143,037,000.00	166,169,000.00	182,886,000.00	182,886,000.00	182,886,000.00	182,886,000.00
Aportes para futuras capitalizaciones	-	-	-	-	-	-
Reservas	150,638,000.00	153,918,000.00	-	-	23,854,000.00	32,973,000.00
Utilidad retenidas	-153,771,000.00	-121,252,000.00	-	-	-	-
Resultados acumulados	-	-	22,275,000.00	49,645,000.00	51,206,000.00	74,513,000.00
	139,904,000.00	198,835,000.00	205,161,000.00	232,531,000.00	257,946,000.00	290,372,000.00
PASIVO + PATRIMONIO	474,792,000.00	534,708,000.00	535,803,000.00	546,593,000.00	538,982,000.00	626,273,000.00

OTECEL S.A.
ESTADO DE RESULTADOS

Expresados en miles de dólares de E.U.A.

NOMBRE	AÑOS					
	2008	2009	2010	2011	2012	2013
INGRESOS						
Ingresos:						
Servicios de telefonía celular	386,784,000.00	423,675,000.00	394,064,000.00	457,432,000.00	523,256,000.00	569,109,000.00
Venta de teléfonos y accesorios	85,869,000.00	56,253,000.00	67,418,000.00	61,619,000.00	61,538,000.00	59,881,000.00
Larga distancia	0.00	0.00	62,930,000.00	61,268,000.00	57,396,000.00	52,063,000.00
TOTAL INGRESOS	472,653,000.00	479,928,000.00	524,412,000.00	580,319,000.00	642,190,000.00	681,053,000.00
COSTOS Y GASTOS						
Costos y gastos:						
Costos de servicio de telefonía celular	-79,349,000.00	-96,653,000.00	-68,820,000.00	-76,516,000.00	-97,818,000.00	-105,449,000.00
Costo de venta de teléfonos y accesorios	-92,818,000.00	-74,090,000.00	-72,949,000.00	-70,759,000.00	-68,731,000.00	-64,090,000.00
Costo de servicios de valor agregado	-3,609,000.00	-2,827,000.00	-137,000.00	-127,000.00	-134,000.00	-48,000.00
Depreciaciones y amortizaciones	-64,525,000.00	-51,820,000.00	-73,046,000.00	-80,853,000.00	-91,890,000.00	-79,931,000.00
Gastos operativos	-160,128,000.00	-152,865,000.00	-186,701,000.00	-198,141,000.00	-209,638,000.00	-223,073,000.00
Costo de larga distancia	0.00	0.00	-36,965,000.00	-47,246,000.00	-41,164,000.00	-48,690,000.00
Capacidad técnica y uso de marca			-10,346,000.00	-11,164,000.00	-9,667,000.00	-11,373,000.00
TOTAL COSTOS Y GASTOS	-400,429,000.00	-378,255,000.00	-448,964,000.00	-484,806,000.00	-519,042,000.00	-532,654,000.00
Otros ingresos (egresos):						
Financieros	-6,437,000.00	-7,752,000.00	-10,035,000.00	-3,205,000.00	-4,069,000.00	-2,809,000.00

Otros	537,000.00	-3,643,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Diferencia en cambio, neta	0.00	0.00	-77,000.00	396,000.00	828,000.00	-72,000.00
Utilidad en Operación	66,324,000.00	90,278,000.00	65,336,000.00	92,704,000.00	119,907,000.00	145,518,000.00
Provisión para trabajadores ¹⁶	-12,830,000.00	-14,390,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Utilidad antes de provisión para impuesto a la renta	53,494,000.00	75,888,000.00	65,336,000.00	92,704,000.00	119,907,000.00	145,518,000.00
Impuesto a la renta	-22,676,000.00	-17,155,000.00	-19,249,000.00	-23,964,000.00	-28,716,000.00	-31,651,000.00
UTILIDAD NETA	30,818,000.00	58,733,000.00	46,087,000.00	68,740,000.00	91,191,000.00	113,867,000.00

¹⁶ Provisión para Trabajadores: Véase Anexo D (Punto 3. Beneficios a empleados a largo plazo).

3.2.1.1 Indicadores financieros OTECEL S.A.

Tabla 7.- Índice de Rentabilidad sobre el Patrimonio OTECEL S.A.

Rentabilidad sobre el Patrimonio						
Fórmula	2008	2009	2010	2011	2012	2013
	%	%	%	%	%	%
Utilidad Neta/Patrimonio	22.03%	29.54%	22.46%	29.56%	35.35%	39.21%
El índice de rentabilidad sobre el patrimonio determina el porcentaje de representación de la utilidad neta en relación al patrimonio. Es decir el porcentaje de ganancia en relación a los recursos propios de la empresa. Ésta medida muestra su retorno operativo por cada dólar de capital invertido en ella.						

Fuente: Información Estados Financieros OTECEL S.A.

Elaborado por: Vanessa Guerra, 2014

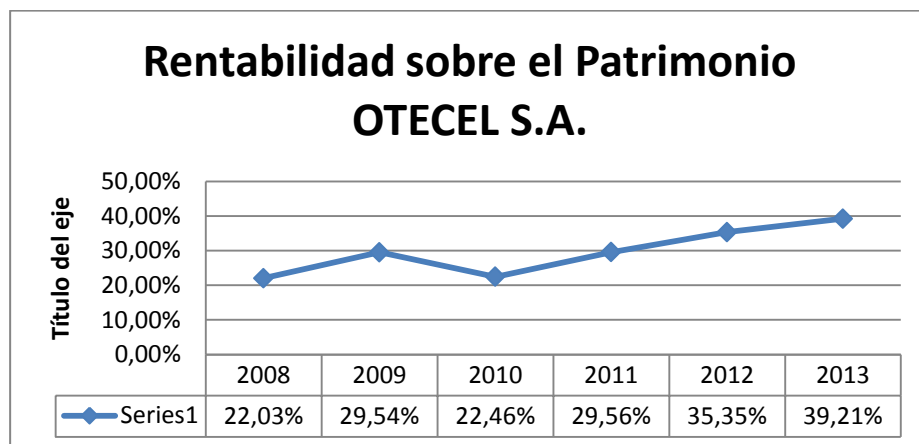
Tabla 8.- Índice de Rentabilidad Económica o Global OTECEL S.A.

Rentabilidad Económica o Global						
Fórmula	2008	2009	2010	2011	2012	2013
	%	%	%	%	%	%
(Utilidad Neta + Intereses) / Activo total	6.49%	10.98%	8.60%	12.58%	16.92%	18.18%
El porcentaje de ganancia o beneficio que me genera el total de mis activos						

Fuente: Información Estados Financieros OTECEL S.A.

Elaborado por: Vanessa Guerra, 2014

Gráfico 14.- Rentabilidad sobre el Patrimonio OTECEL S.A.

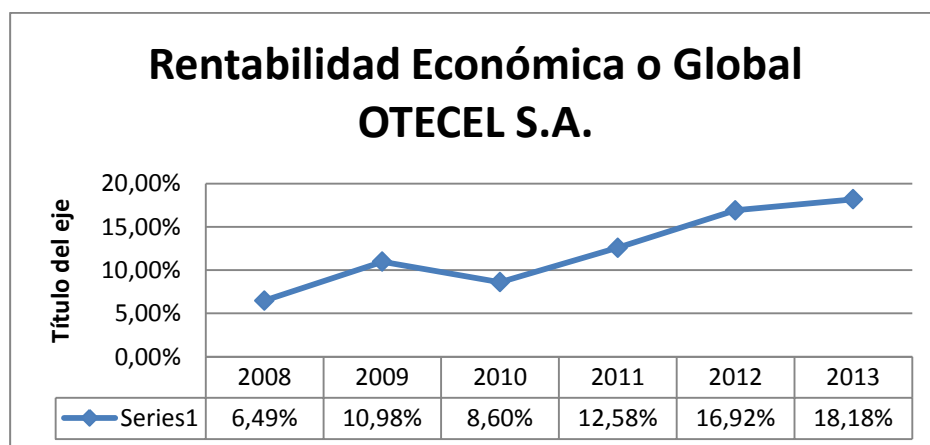


Fuente: Información Estados Financieros OTECEL S.A.

Elaborado por: Vanessa Guerra, 2014

En el año 2008 la rentabilidad sobre el patrimonio de OTECEL S.A se situaba en un 22.03%, para el año 2009 se observa un crecimiento al 29.54% a partir del 2010 se observa una tendencia creciente en la rentabilidad llegando así al 30.21% en 2013. El aumento en este ratio es el principal objetivo de cualquier empresa ya que expresa el porcentaje de remuneración que puede ofrecerse a los capitales propios (representados por el patrimonio neto), mostrando el lucro que los accionistas están obteniendo por su inversión. La variación o disminución del año 2009 a 2010 se originó debido a que la utilidad neta del 2010 disminuyó en relación al 2009, principalmente por ingresos financieros (-10.035.000), seguramente se tuvo que invertir en el cambio de las NIIF.

Gráfico 15.- Rentabilidad Económica o Global OTECEL S.A.



Fuente: Información Estados Financieros OTECEL S.A.

Elaborado por: Vanessa Guerra, 2014

El presente gráfico refleja que la rentabilidad sobre el activo. En OTECEL S.A. se incrementó desde el 6.49% en 2008 hasta llegar a un 18.18% en 2013. De igual manera la variación de la Rentabilidad sobre el Patrimonio se ve reflejada en la Rentabilidad Económica o Global, como se evidencia en la disminución del 2009 al 2010 debido a implementación de NIIF.

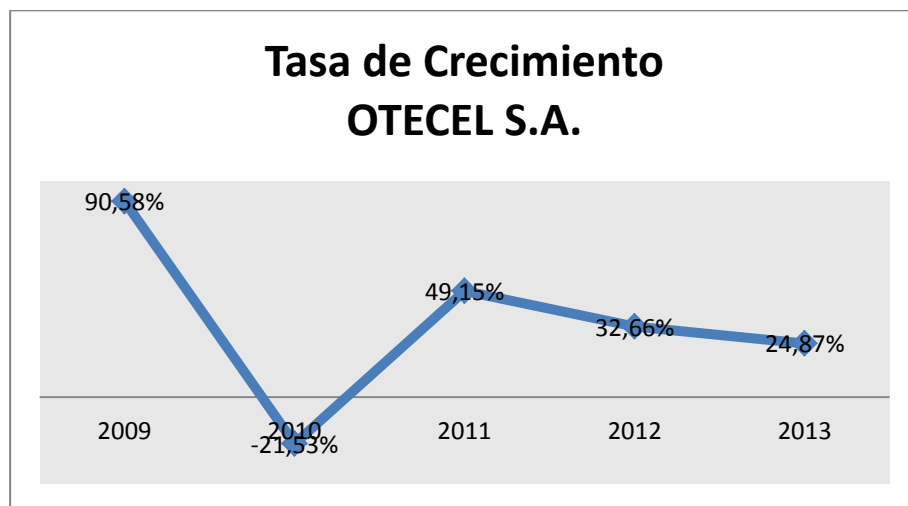
Tabla 9.- Tasa de Crecimiento de la utilidad neta de la Empresa OTECEL S.A. Periodo 2008-2013

Tasa de Crecimiento OTECEL S.A.						
Fórmula	2008	2009	2010	2011	2012	2013
	%	%	%	%	%	%
(Año de estudio-Año base)/Año base		90.58%	-21.53%	49.15%	32.66%	24.87%

La tasa de crecimiento o tasa de cambio porcentual, es un indicador muy útil para analizar cuánto está creciendo o disminuyendo porcentualmente la utilidad neta de la empresa OTECEL S.A. La hipótesis de esta investigación se comprueba, ya que dicha tasa disminuye en los años 2012, 2013 (Implementación del reglamento de abonados).

Fuente: Información Estados Financieros OTECEL S.A.
Elaborado por: Vanessa Guerra, 2014

Gráfico 16.- Tasa de Crecimiento Empresa OTECEL S.A. Periodo 2008-2013



Fuente: Información Estados Financieros OTECEL S.A.
Elaborado por: Vanessa Guerra, 2014

A partir del 2012 entró en vigencia el reglamento de abonados de cliente-usuarios del SMA, lo cual, aunque no redujo sus ventas provocó una disminución en la tasa de crecimiento. Para OTECEL-Movistar, en 2011 contaba con una tasa de crecimiento de 49.15%, la cual disminuyó en 2012 a 32.66%, lo cual representa una disminución del 16.49%. Para el 2013 persistió la disminución en un 7.79%, quedando así, en 2013, con una tasa de crecimiento de 24.87%. Con lo cual se comprueba, que a partir de 2012, con la implementación del reglamento de abonados, se produjo mayor consumo para los usuarios/clientes, a los cuales se les permitió ahorrar y conservar su tiempo aire, pero dicho ahorro a su vez, repercutió en la compañía Claro, disminuyendo su tasa de crecimiento.

CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL
BALANCE GENERAL

NOMBRE	AÑOS					
	2008	2009	2010	2011	2012	2013
ACTIVOS						
Activo Corriente:						
Efectivo en caja y bancos	19,336,695.00	15,999,235.00	11,372,075.00	17,019,151.00	20,390,925.00	20,375,640.00
Cuentas por cobrar, neto ¹⁷	239,595,498.00	274,250,033.00	113,857,819.00	153,156,731.00	164,173,931.00	195,636,972.00
Inventarios, neto	80,228,733.00	51,119,073.00	60,912,784.00	53,359,292.00	29,119,472.00	29,569,941.00
Gastos pagados por anticipado	2,599,609.00	2,711,741.00	3,933,383.00	4,639,933.00	2,459,440.00	3,087,669.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	341,760,535.00	344,080,082.00	190,076,061.00	228,175,107.00	216,143,768.00	248,670,222.00
Activos no Corrientes:						
Propiedad, planta y equipo, neto	521,544,874.00	523,816,534.00	521,685,777.00	589,781,231.00	609,080,745.00	625,265,539.00
Activos intangibles, Licencias, neto	289,489,036.00	269,293,914.00	288,333,421.00	292,535,164.00	282,974,425.00	275,348,133.00
Otros activos	72,358,673.00	82,329,536.00	40,422,325.00	43,457,757.00	56,497,573.00	58,457,286.00
Cuentas por cobrar partes relacionadas, neto	-	-	11,948,000.00	-	31,828,000.00	47,282,298.00
Activo por impuesto diferido	-	-	-	1,973,267.00	7,938,148.00	21,961,796.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	883,392,583.00	875,439,984.00	862,389,523.00	927,747,419.00	988,318,891.00	1,028,315,052.00
TOTAL ACTIVOS	1,225,153,118.00	1,219,520,066.00	1,052,465,584.00	1,155,922,526.00	1,204,462,659.00	1,276,985,274.00
PASIVOS						
Pasivo Corriente:						
Porción corriente de la deuda a largo plazo	43,048,208.00	31,270,778.00	3,569,684.00	-	18,016,340.00	42,198,066.00
Cuentas por pagar	212,618,214.00	235,023,393.00	142,938,315.00	196,563,361.00	204,358,499.00	209,331,113.00

¹⁷ Cuentas por cobrar neto: Valor correspondiente a la sumatoria de Cuentas por cobrar comerciales neto + Otras cuentas por cobrar neto + Cuentas por cobrar a partes relacionadas + Impuestos por recuperar neto. (Véase Anexo B).

Compañías relacionadas	307,451,955.00	350,702,265.00	876,961.00	101,819,817.00	114,931,111.00	75,923,011.00
Pasivos acumulados	95,864,832.00	118,151,243.00	89,718,652.00	106,380,005.00	106,296,396.00	144,258,926.00
Impuestos por pagar	80,162,555.00	84,474,807.00	110,013,339.00	115,322,267.00	126,933,490.00	137,196,408.00
Ingreso diferido	34,112,371.00	32,030,502.00	27,111,557.00	20,111,579.00	23,210,957.00	24,676,018.00
Provisiones			9,938,280.00	10,655,557.00	34,921,449.00	7,617,481.00
TOTAL PASIVO CORRIENTE	773,258,135.00	851,652,988.00	384,166,788.00	550,852,586.00	628,668,242.00	641,201,023.00
Deuda a largo plazo, menos porción corriente	40,890,156.00	9,630,244.00	6,033,309.00	-	-	125,176,215.00
Compañías relacionadas, largo plazo	-	-	237,638,244.00	70,000,000.00	66,085,711.00	132,180,433.00
Ingreso diferido	-	-	-	4,750,000.00	4,250,000.00	4,000,000.00
Pasivo por impuesto diferido, neto	-	-	1,884,260.00	-	-	-
Reserva para jubilación, indemnización y desahucio	3,408,333.00	4,367,007.00	5,055,941.00	5,242,981.00	5,105,670.00	6,362,470.00
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	44,298,489.00	13,997,251.00	250,611,754.00	79,992,981.00	75,441,381.00	267,719,118.00
TOTAL PASIVOS	817,556,624.00	865,650,239.00	634,778,542.00	630,845,567.00	704,109,623.00	908,920,141.00

PATRIMONIO

Patrimonio de los accionistas:

Capital Social	12,000,000.00	12,000,000.00	12,000,000.00	12,000,000.00	12,000,000.00	12,000,000.00
Aportes para futuras capitalizaciones	25,284,189.00	25,284,189.00	25,284,189.00	25,284,189.00	25,284,189.00	25,284,189.00
Reservas	107,855,360.00	107,574,701.00	107,304,267.00	107,059,223.00	22,475,868.00	22,475,868.00
Utilidad retenidas	262,456,945.00	209,010,937.00	273,098,586.00	380,733,547.00	440,592,979.00	308,363,407.00
TOTAL PATRIMONIO	407,596,494.00	353,869,827.00	417,687,042.00	525,076,959.00	500,353,036.00	368,123,464.00
PASIVO + PATRIMONIO	1,225,153,118.00	1,219,520,066.00	1,052,465,584.00	1,155,922,526.00	1,204,462,659.00	1,277,043,605.00

CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL
ESTADO DE RESULTADOS

NOMBRE	AÑOS					
	2008	2009	2010	2011	2012	2013
INGRESOS						
Ingresos:						
Interconexión entrante	144,086,070.00	122,404,748.00	103,448,930.00	108,575,844.00	126,395,673.00	126,507,290.00
Servicios por sistema prepago y activación	448,576,226.00	541,315,810.00	577,729,141.00	651,978,024.00	668,013,227.00	714,574,441.00
Servicios por planes tarifarios y autocontrol	195,759,143.00	199,555,514.00	160,685,789.00	168,545,382.00	183,423,590.00	182,943,208.00
Venta de equipos telefónicos y otros	210,216,461.00	183,577,636.00	104,913,285.00	128,428,424.00	122,928,867.00	143,891,773.00
Servicios de roaming, valor agregado y otros	55,649,308.00	93,915,018.00	153,738,869.00	221,015,653.00	258,349,077.00	326,400,341.00
Otros servicios	16,255,770.00	9,981,462.00	21,829,799.00	25,032,807.00	26,849,212.00	29,946,322.00
Ingresos financieros	687,361.00	264,508.00	439,848.00	2,219,939.00	3,550,898.00	15,502,597.00
TOTAL INGRESOS	1,071,230,339.00	1,151,014,696.00	1,122,785,661.00	1,305,796,073.00	1,389,510,544.00	1,539,765,972.00
COSTOS Y GASTOS						
Costos y gastos:						
Interconexión saliente	-49,813,981.00	-53,894,225.00	-48,816,128.00	-46,688,540.00	-52,254,342.00	-50,019,664.00
Frecuencias	-17,833,018.00	-17,135,812.00	-20,175,480.00	-21,738,659.00	-23,893,887.00	-24,666,189.00
Tarjetas prepago	-3,955,028.00	-3,211,497.00	-1,701,989.00	-1,238,957.00	-1,054,462.00	-828,261.00
Equipos telefónicos y otros	-179,922,052.00	-144,596,568.00	-129,618,237.00	-130,751,048.00	-131,858,476.00	-158,803,447.00
Otros servicios	-20,978,619.00	-28,586,803.00	-50,597,587.00	-69,155,635.00	-69,603,862.00	-89,158,055.00
Mantenimiento de celdas	-34,017,366.00	-37,885,391.00	-40,335,603.00	-44,256,780.00	-48,736,912.00	-55,479,334.00
Arrendos de celdas	-6,495,915.00	-7,947,138.00	-9,228,209.00	-11,075,288.00	-13,393,958.00	-14,677,570.00
Otros costos de celdas	-4,578,364.00	-4,578,249.00	-4,622,585.00	-6,085,043.00	-6,362,478.00	-6,753,534.00
Depreciación y amortización	-88,233,589.00	-114,162,075.00	-125,518,636.00	-134,034,293.00	-149,285,292.00	-158,317,347.00
Asistencia técnica	-56,609,049.00	-60,755,822.00	-15,896,835.00	-	-	0.00

Ventas y mercadeo	-168,620,279.00	-169,768,781.00	-36,437,039.00	-38,428,809.00	-50,551,936.00	-69,502,317.00
Generales y administración	-75,501,549.00	-80,923,207.00	-156,918,595.00	-191,238,642.00	-208,877,382.00	-219,255,146.00
Provisión para cuentas incobrables	-15,255,344.00	-10,045,757.00	-5,313,065.00	-6,131,067.00	-7,727,424.00	-16,939,404.00
Provisiones por contingencias	-	-	-	-5,611,513.00	-10,475,939.00	-83,641,996.00
Provisión para obsolescencia de inventarios	-184,616.00	-1,759,023.00	1,908,803.00	-2,426,625.00	1,089,732.00	-856,878.00
Contraprestación de cargos fijos y variables por concesión	-12,225,348.00	-36,531,195.00	-40,442,915.00	-46,603,769.00	-55,449,613.00	-55,267,764.00
Otros egresos	0.00	0.00	-15,985,155.00	-20,987,033.00	-6,111,786.00	-13,275,101.00
Gastos financieros	-22,127,327.00	-33,575,077.00	-32,927,665.00	-18,867,839.00	-34,009,008.00	-58,230,072.00
TOTAL COSTOS Y GASTOS	-756,351,444.00	-805,356,620.00	-732,626,920.00	-795,319,540.00	-868,557,025.00	1,075,672,079.00
Utilidad en Operación	314,878,895.00	345,658,076.00	390,158,741.00	510,476,533.00	520,953,519.00	464,093,893.00
Provisión para trabajadores ¹⁸	-56,585,333.00	-59,629,276.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Utilidad antes de provisión para impuesto a la renta	258,293,562.00	286,028,800.00	390,158,741.00	510,476,533.00	520,953,519.00	464,093,893.00
Provisión para impuesto a la renta	-80,162,555.00	-84,474,807.00	-96,577,896.00	-127,858,728.00	-131,076,058.00	-123,030,961.00
UTILIDAD NETA	178,131,007.00	201,553,993.00	293,580,845.00	382,617,805.00	389,877,461.00	341,062,932.00

¹⁸ Provisión para Trabajadores: Véase Anexo D (Punto 3. Beneficios a empleados a largo plazo).

3.2.1.2 Indicadores financieros CONECEL S.A.

Tabla 10.- Índice de Rentabilidad sobre el Patrimonio CONECEL S.A.

Rentabilidad sobre el Patrimonio						
Fórmula	2008	2009	2010	2011	2012	2013
	%	%	%	%	%	%
Utilidad Neta/Patrimonio	43.70%	56.96%	70.29%	72.87%	77.92%	92.65%
El índice de rentabilidad sobre el patrimonio determina el porcentaje de representación de la utilidad neta en relación al patrimonio. Es decir el porcentaje de ganancia en relación a los recursos propios de la empresa. Ésta medida muestra su retorno operativo por cada dólar de capital invertido en ella.						

Fuente: Información Estados Financieros CONECEL S.A.

Elaborado por: Vanessa Guerra, 2014

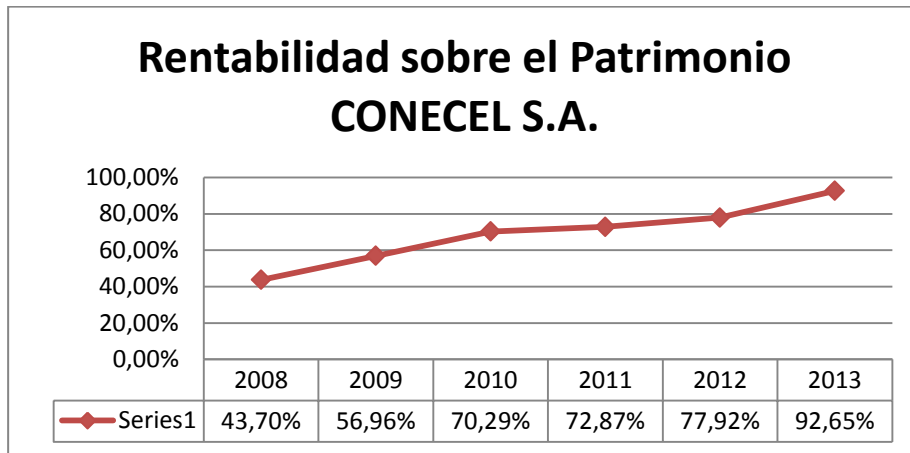
Tabla 11.- Índice de Rentabilidad Económica o Global CONECEL S.A.

Rentabilidad Económica o Global						
Fórmula	2008	2009	2010	2011	2012	2013
	%	%	%	%	%	%
(Utilidad Neta + Intereses) / Activo total	14.54%	16.53%	27.89%	33.10%	32.37%	26.71%
El porcentaje de ganancia o beneficio que me genera el total de mis activos						

Fuente: Información Estados Financieros CONECEL S.A.

Elaborado por: Vanessa Guerra, 2014

Gráfico 17.- Rentabilidad sobre el Patrimonio CONECEL S.A.

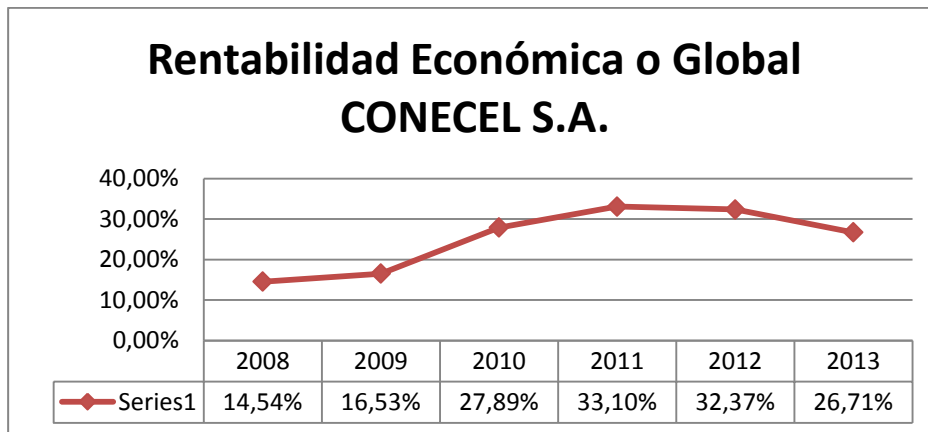


Fuente: Información Estados Financieros CONECEL S.A.

Elaborado por: Vanessa Guerra, 2014

En el año 2008 la rentabilidad sobre el patrimonio de OTECEL S.A se situaba en un 22.03%, para el año 2009 se observa un crecimiento al 29.54% a partir del 2010 se observa una tendencia creciente en la rentabilidad llegando así al 30.21% en 2013. El aumento en este ratio es el principal objetivo de cualquier empresa ya que expresa el porcentaje de remuneración que puede ofrecerse a los capitales propios (representados por el patrimonio neto), mostrando el lucro que los accionistas están obteniendo por su inversión. La variación o disminución del año 2009 a 2010 se originó debido a que la utilidad neta del 2010 disminuyó en relación al 2009, principalmente por ingresos financieros (-10.035.000), seguramente se tuvo que invertir en el cambio de las NIIF.

Gráfico 18.- Rentabilidad Económica o Global CONECEL S.A.



Fuente: Información Estados Financieros CONECEL S.A.

Elaborado por: Vanessa Guerra, 2014

El presente gráfico refleja un crecimiento de la rentabilidad económica global de CONECEL S.A. a partir del 2008 con una tasa de 14.54% hasta 2011 con una tasa de 33.10%, a partir de 2012 (año de implementación del Reglamento de Abonados), se observa una disminución al 32.37% y para 2013 continúa el decrecimiento al 26.71%. Concluyendo que existe un impacto en la Rentabilidad Global de CONECEL S.A.

Tabla 12.- Tasa de Crecimiento de la utilidad neta de la Empresa CONECEL S.A. Periodo 2008-2013

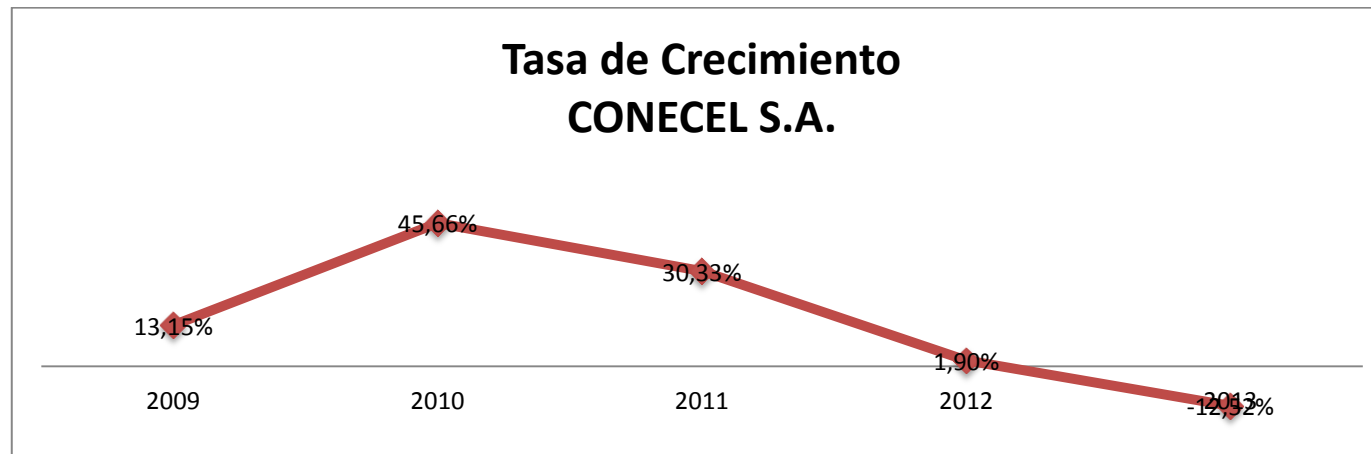
Tasa de Crecimiento						
Fórmula	2008	2009	2010	2011	2012	2013
	%	%	%	%	%	%
$(\text{Año de estudio}-\text{Año base})/\text{Año base}$		13.15%	45.66%	30.33%	1.90%	-12.52%

La tasa de crecimiento o tasa de cambio porcentual, es un indicador muy útil para analizar cuánto está creciendo o disminuyendo porcentualmente la utilidad neta de la empresa OTECEL S.A. La hipótesis de esta investigación se comprueba, ya que dicha tasa disminuye en los años 2012, 2013 (Implementación del reglamento de abonados).

Fuente: Información Estados Financieros CONECEL S.A.

Elaborado por: Vanessa Guerra, 2014

Gráfico 19.- Tasa de Crecimiento Empresa CONECEL S.A. Periodo 2008-2013



Fuente: Información Estados Financieros CONECEL S.A.

Elaborado por: Vanessa Guerra, 2014

ANÁLISIS

Las cifras oficiales reportadas por las operadoras del SMA privado a la Superintendencia de Telecomunicaciones, hablan de espectaculares ingresos de las operadoras privadas. Entre los años 2008 a 2010, las dos compañías facturaron U\$ 4.822 millones: U\$ 3.345 millones correspondientes a Claro y U\$ 1.476 millones a Movistar. Para el año 2011 se originó una cifra similar a la del 2010, de U\$ 1886 millones de las dos compañías, por lo cual el ingreso total por facturación es de U\$ 6.708 millones.

A partir del 2012 entró en vigencia el reglamento de abonados de cliente-usuarios del SMA, lo cual, aunque no redujo sus ventas provocó una disminución en la tasa de crecimiento. Para Claro en 2011 contaba con una tasa de crecimiento de 30.33%, la cual disminuyó en 2012 a 1.90%, esto representa una disminución dramática en el porcentaje de crecimiento, y de dicha cifra (1.90%), para el 2013 persistió la disminución hasta llegar a una cifra negativa de -12.52%. Con lo cual se comprueba, que a partir de 2012, con la implementación del reglamento de abonados, se produjo mayor consumo para los usuarios/clientes, a los cuales se les permitió ahorrar y conservar su tiempo aire, pero dicho ahorro a su vez, repercutió en la compañía Claro, disminuyendo su tasa de crecimiento.

De acuerdo con las cifras oficiales, en un poco menos de cinco meses de facturación, se habría cubierto la totalidad de la concesión.

En apenas 4 años, las dos operadoras alcanzaron el total de ingresos reportados durante todo el periodo de vigencia del contrato anterior, 1996- 2008.

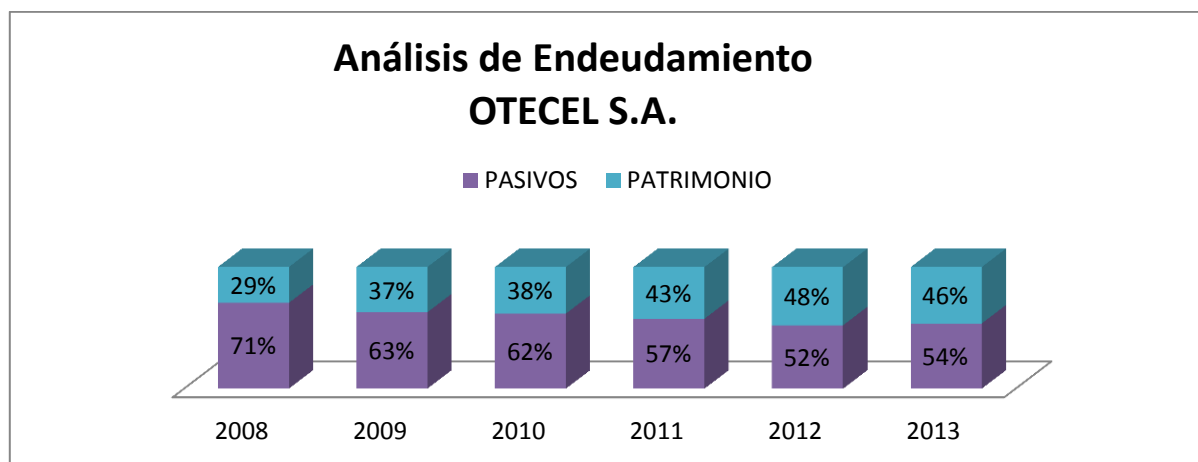
3.2.2 Análisis de Endeudamiento

3.2.2.1 Análisis de Endeudamiento OTECEL S.A.

Tabla 13.- Análisis de Endeudamiento OTECEL S.A. Periodo 2008-2013

EMPRESA OTECEL S.A.												
Análisis de Endeudamiento												
Cuentas	Años											
	2008	%	2009	%	2010	%	2011	%	2012	%	2013	%
PASIVOS	334,888.00	0.71	335,873.00	0.63	330,642.00	0.62	314,062.00	0.57	281,036.00	0.52	335,901.00	0.54
PATRIMONIO	139,904.00	0.29	198,835.00	0.37	205,161.00	0.38	232,531.00	0.43	257,946.00	0.48	290,372.00	0.46
TOTAL ACTIVOS	474,792.00	1.00	534,708.00	1.00	535,803.00	1.00	546,593.00	1.00	538,982.00	1.00	626,273.00	1.00

Gráfico 20.- Análisis de Endeudamiento OTECEL S.A. Periodo 2008-2013




Fuente: Información Estados Financieros OTECEL S.A.


Elaborado por: Vanessa Guerra, 2014

Interpretación, año 2008: La empresa OTECEL podrá ver esta situación como peligrosa ya que la empresa debe el 71% de sus activos. Para la empresa puede resultar un riesgo de crédito bastante alto, ya que la empresa podría quedar imposibilitada de pagar sus pasivos en caso de una merma sustancial de sus ingresos, sin embargo no es mucho problema, ya que el siguiente gráfico muestra que la utilidad de la empresa en relación a la inversión de sus accionistas (patrimonio), le genera anualmente un porcentaje de utilidad capaz de cubrir su endeudamiento y compensar este riesgo.

Tabla 14.- Representación de la Rentabilidad en el Patrimonio, OTECEL S.A.

EMPRESA OTECEL S.A.												
Representación de la Rentabilidad en el Patrimonio												
Cuentas	AÑOS											
	2008	%	2009	%	2010	%	2011	%	2012	%	2013	%
RENTABILIDAD	30.818.000,00	22,03	58.733.000,00	29,54	46.087.000,00	22,46	68.740.000,00	29,56	91.191.000,00	35,35	113.867.000,00	39,21
PATRIMONIO	139.904.000,00	0,29	198.835.000,00	0,37	205.161.000,00	0,38	232.531.000,00	0,43	257.946.000,00	0,48	290.372.000,00	0,46

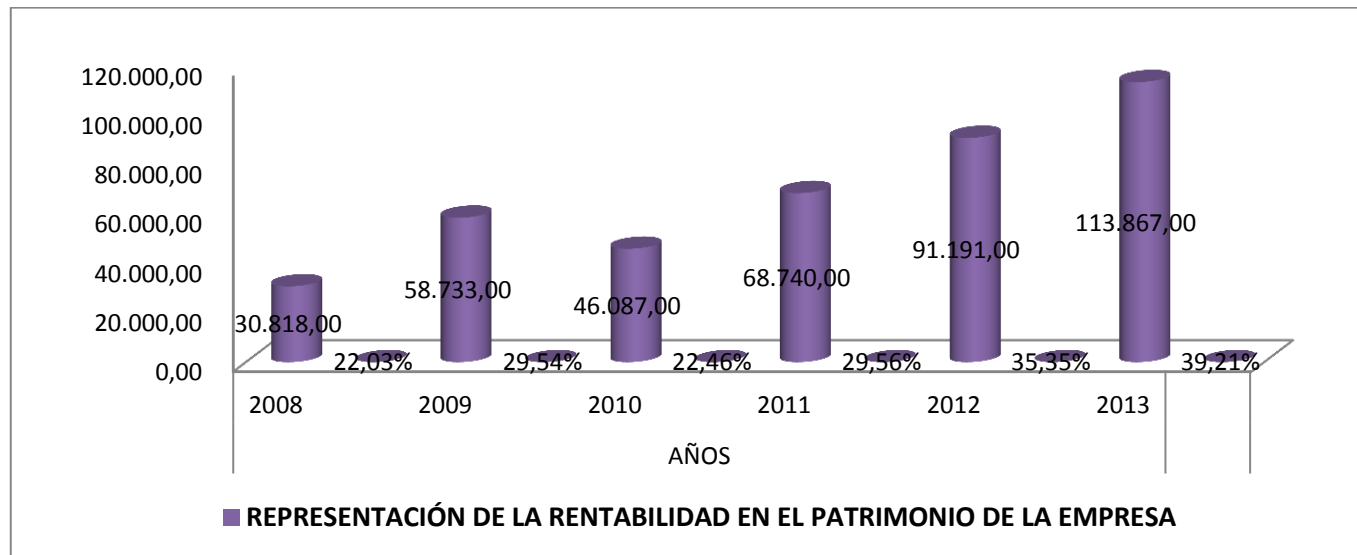
 % de rentabilidad sobre el total de patrimonio

 % de deuda sobre el total de activos

Fuente: Información Estados Financieros OTECEL S.A.

Elaborado por: Vanessa Guerra, 2014

Gráfico 21.- Representación de la Rentabilidad en el Patrimonio, OTECEL S.A.



Fuente: Información Estados Financieros OTECEL S.A.

Elaborado por: Vanessa Guerra, 2014

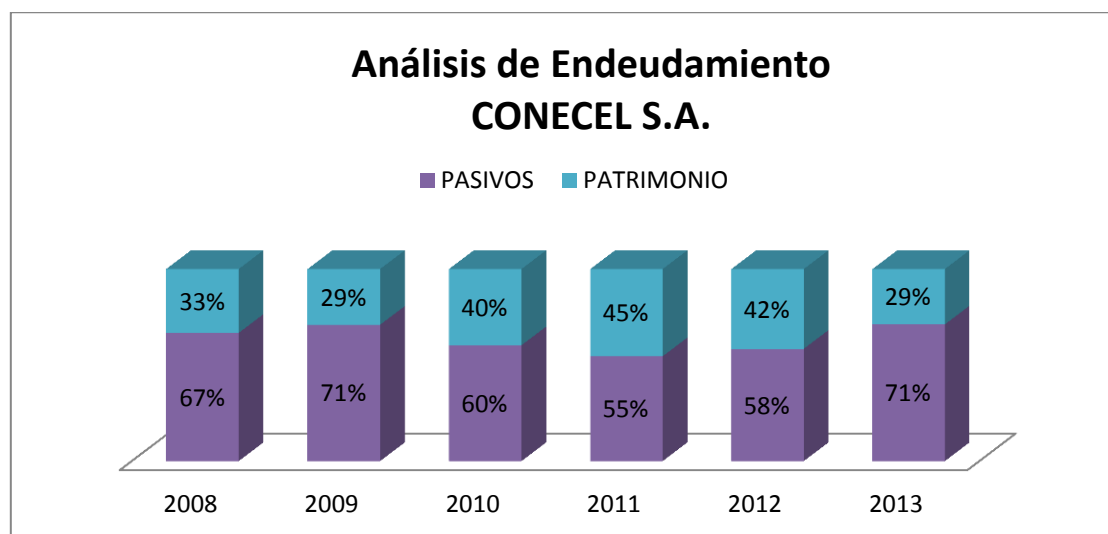
Interpretación, ejemplo: En el año 2008 si bien la empresa OTECEL S.A. está endeudada, lo que representa un riesgo significativo; no sólo crediticio sino para los mismos accionistas, sin embargo los US\$ 139,90 millones que tienen invertido en la empresa le generan anualmente US\$ 30,81 millones de utilidad, es decir, 22.03% anual de rentabilidad sobre su patrimonio.

3.2.2.2 Análisis de Endeudamiento CONECEL S.A.

Tabla 15.- Análisis de Endeudamiento CONECEL S.A. Periodo 2008-2013

EMPRESA CONECEL S.A.												
Análisis de Endeudamiento												
Cuentas	Años											
	2008	%	2009	%	2010	%	2011	%	2012	%	2013	%
PASIVOS	817,556,624.00	0.67	865,650,239.00	0.71	634,778,542.00	0.60	630,845,567.00	0.55	704,109,623.00	0.58	908,920,141.00	0.71
PATRIMONIO	407,596,494.00	0.33	353,869,827.00	0.29	417,687,042.00	0.40	525,076,959.00	0.45	500,353,036.00	0.42	368,123,464.00	0.29
TOTAL ACTIVOS	1,225,153,118.00	1.00	1,219,520,066.00	1.00	1,052,465,584.00	1.00	1,155,922,526.00	1.00	1,204,462,659.00	1.00	1,277,043,605.00	1.00

Gráfico 22.- Análisis de Endeudamiento CONECEL S.A. Periodo 2008-2013




Fuente: Información Estados Financieros OTECEL S.A.


Elaborado por: Vanessa Guerra, 2014

Interpretación, año 2008: De la misma manera, en la empresa CONECEL se observa una situación peligrosa, debido a que la empresa debe el 67% de sus activos, sin embargo, el porcentaje de utilidad que generan las ventas de la empresa, comprenden un porcentaje capaz de cubrir su endeudamiento y compensar este riesgo.

Tabla 16.- Representación de la Rentabilidad en el Patrimonio, CONECEL S.A.

EMPRESA CONECEL S.A.												
Representación de la Rentabilidad en el Patrimonio												
Cuentas	AÑOS											
	2008	%	2009	%	2010	%	2011	%	2012	%	2013	%
RENTABILIDAD	178,131,007.00	43.70	201,553,993.00	56.96	293,580,845.00	70.29	382,617,805.00	72.87	389,877,461.00	77.92	341,062,932.00	92.65
PATRIMONIO	407,596,494.00	0.33	353,869,827.00	0.29	417,687,042.00	0.40	525,076,959.00	0.45	500,353,036.00	0.42	368,123,464.00	0.29

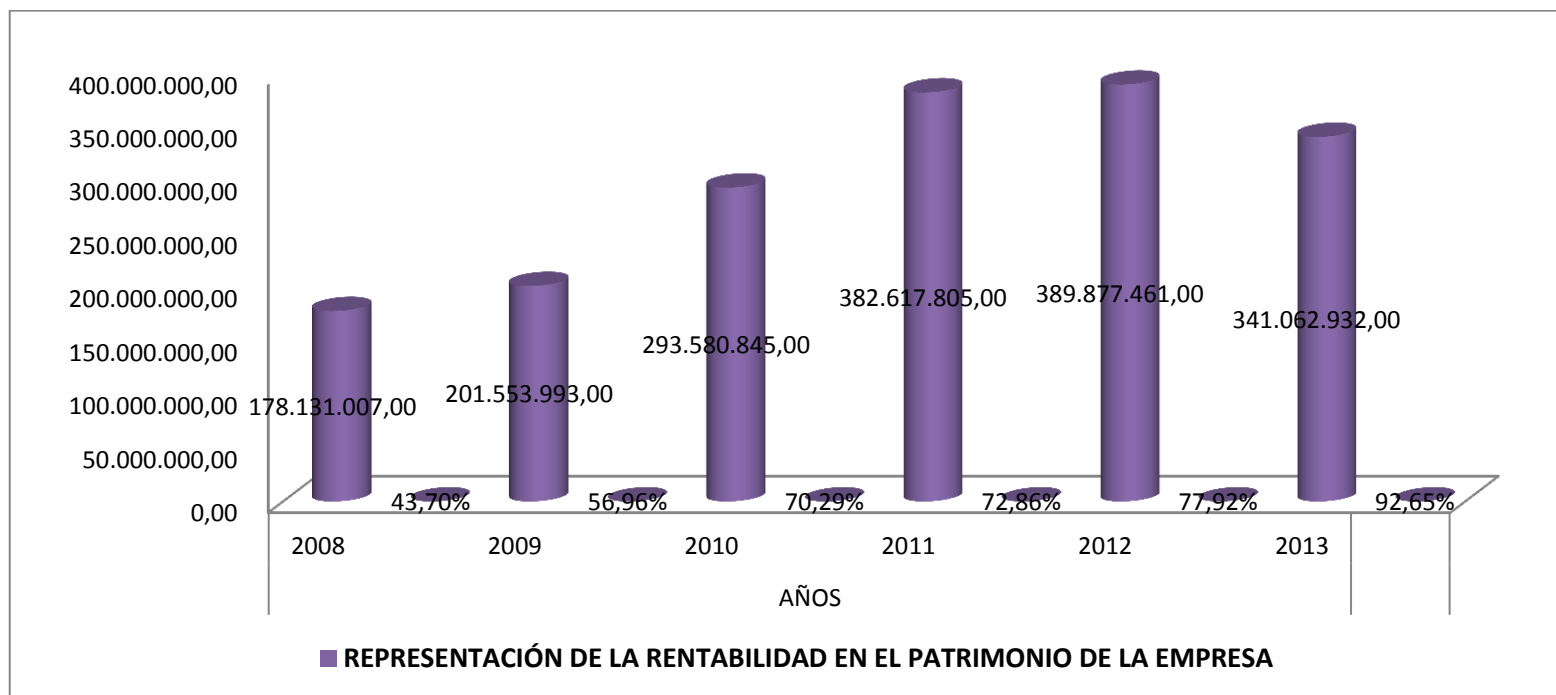
 % de rentabilidad sobre el total de patrimonio

 % de deuda sobre el total de activos

Fuente: Información Estados Financieros OTECEL S.A.

Elaborado por: Vanessa Guerra, 2014

Gráfico 23.- Representación de la Rentabilidad en el Patrimonio, CONECEL S.A.



Fuente: Información Estados Financieros OTECEL S.A.

Elaborado por: Vanessa Guerra, 2014

Interpretación, ejemplo: En el año 2008 si bien la empresa CONECEL S.A. está endeudada, lo que de hecho representa un riesgo significativo; no sólo crediticio sino para los mismos accionistas, no es mayor problema pues los \$407'596,494 que tienen invertido en la empresa le generan anualmente \$178'131,007 de utilidad, es decir, 43.70% anual de rentabilidad sobre su patrimonio.

3.2.3 Análisis de Impuesto a la Renta en Operadoras Móviles Privadas

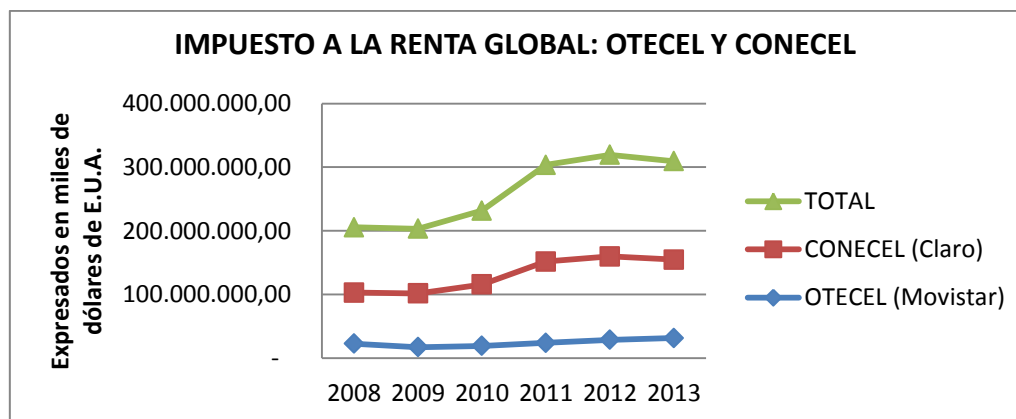
Tabla 17.- Análisis de Impuesto a la Renta Global: OTECEL Y CONECEL. Periodo 2008-2013

IMPUESTO A LA RENTA GLOBAL: OTECEL Y CONECEL						
Operadoras	2008	2009	2010	2011	2012	2013
OTECEL (Movistar)	22,676,000.00	17,155,000.00	19,249,000.00	23,964,000.00	28,716,000.00	31,651,000.00
CONECEL (Claro)	80,162,555.00	84,474,807.00	96,577,896.00	127,858,728.00	131,076,058.00	123,030,961.00
TOTAL	102,838,555.00	101,629,807.00	115,826,896.00	151,822,728.00	159,792,058.00	154,681,961.00

Fuente: Información Estados Financieros OTECEL S.A. y CONECEL S.A.

Elaborado por: Vanessa Guerra, 2014

Gráfico 24.- Análisis de Impuesto a la Renta Global: OTECEL Y CONECEL. Periodo 2008-2013



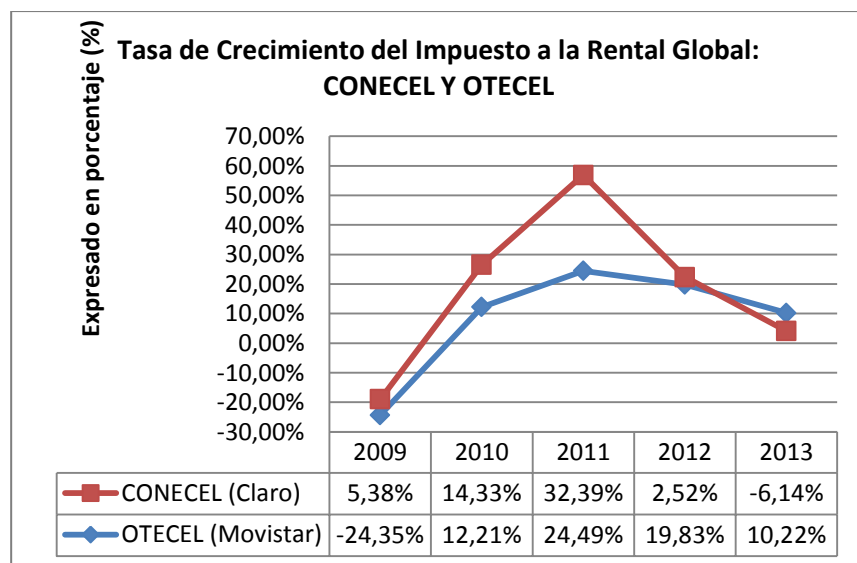
Fuente: Información Estados Financieros OTECEL S.A. y CONECEL S.A.

Elaborado por: Vanessa Guerra, 2014

Entre los años 2008 y 2010, Claro y Movistar, declararon U\$ 320.2 millones por concepto de Impuesto a la Renta, U\$ 261 millones de Claro y U\$ 59 millones de Movistar, según información del Servicio de Rentas Internas SRI.

Entre los años 2011 y 2012, se evidencia un aumento en el total de Impuesto a la Renta recaudado por el Servicio de Rentas Internas de U\$ 151.8 millones en 2011 a U\$ 159.7 millones en 2012. Para el año 2013 decreció el total de ingresos para el Estado, esto debido a la disminución en la recaudación del Impuesto a la Renta de la empresa CONECEL (Claro), el cual disminuyó de U\$ 131 millones en 2012 a U\$ 123 millones en 2013, lo cual tiene relación directa con la disminución del número de líneas activas y disminución de la tasa de crecimiento.

Gráfico 25.- Tasa de Crecimiento de Impuesto a la Renta Global: OTECEL Y CONECEL. Periodo 2008-2013



El gráfico 25 presenta la variación existente en la tasa de crecimiento del Impuesto a la Renta Global de las operadoras móviles privadas, en el mismo se observa un incremento sostenido a partir del 2009 hasta el 2011, para el año 2012 Claro disminuye su porcentaje de crecimiento de 32.39% en 2011 a 2.52% en 2012 y a -6.14% en 2013. En Movistar se observa una disminución de 24.49% en 2011 a 19.83% en 2012 hasta llegar a 10.22% en 2013. Con lo cual se comprueba que existe una disminución en la tributación para el Estado.

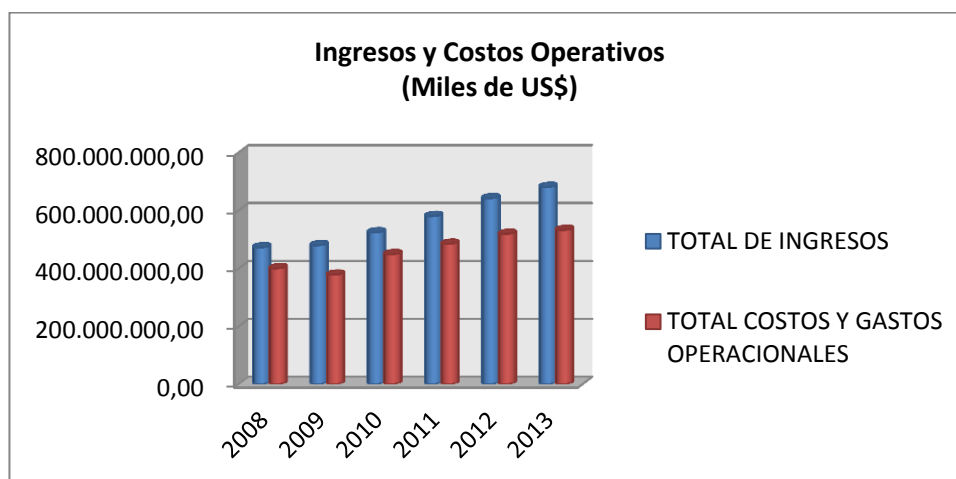
Fuente: Información Estados Financieros OTECEL S.A. y CONECEL S.A.

Elaborado por: Vanessa Guerra, 2014

3.2.4 Ingresos/ Costos y Gastos Operacionales de Operadoras Móviles Privadas

3.2.4.1 Ingresos/Costos y Gastos Operacionales OTECEL S.A.

Gráfico 26.- Ingresos y Costos Operativos OTECEL S.A.



Fuente: Estados Financieros OTECEL S.A.

Elaboración: Vanessa Guerra, 2014

OTECCEL S.A., demuestra una tendencia creciente a nivel de sus ingresos (2008-2012), pasando de US\$472,65 millones en el año 2008 a US\$ 642,19 millones en diciembre de 2012, lo que representa una tasa de crecimiento promedio anual de 10,28%.

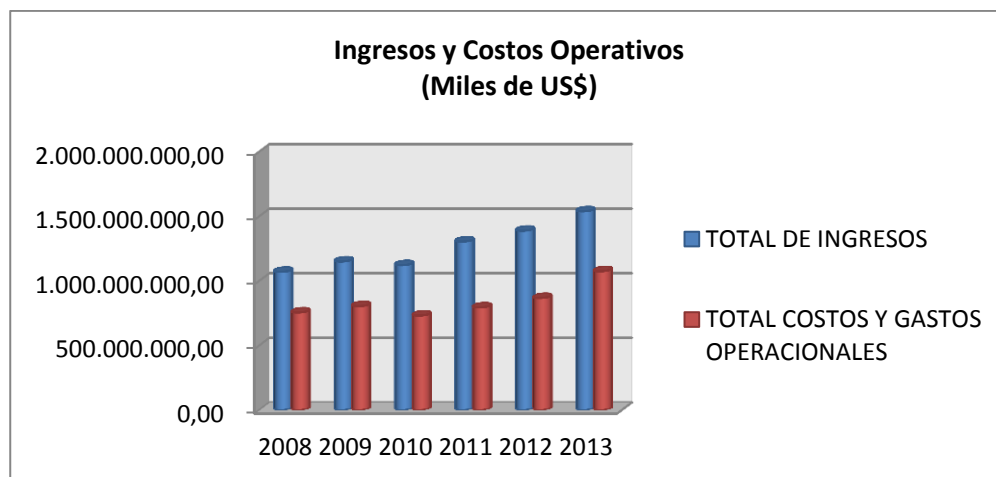
A marzo de 2013, los ingresos presentan un monto de US\$163,71 millones, registrando un aumento en 5,68% más que lo registrado en marzo de 2012 (US\$ 154,92 millones), resultado que se debe a las acciones estratégicas establecidas por la empresa que fueron dirigidas especialmente al negocio de Smartphone.

Los ingresos de la compañía, son representados principalmente por la venta de servicios de telefonía celular, mismos que participan de un 87,71% sobre el total de las ventas, en igual condición la venta de teléfonos y accesorios constituye un 9,12%, seguido por Servicios de Internet con un 1,63%, y el restante 1,53% lo componen servicios de valor agregado y otros.

Los gastos operacionales para el mes de diciembre de 2008 sumaron la cantidad de US\$400,42 millones, mientras que para diciembre de 2013, éstos

alcanzaron un monto de US\$532.65 millones. Estos incrementos se ven atados al crecimiento de los gastos administrativos que la empresa hace uso para el buen funcionamiento y operatividad de la misma.

3.2.4.2 Ingresos/Costos y Gastos Operacionales CONECEL S.A.



Fuente: Estados Financieros CONECEL S.A.

Elaboración: Vanessa Guerra, 2014

CONECEL S.A., demuestra una tendencia creciente a nivel de sus ingresos (2008-2013), pasando de US\$1071.23 millones en el año 2008 a US\$ 1539,76 millones en diciembre de 2013, lo que representa una tasa de crecimiento promedio anual de 7,70%.

Los ingresos de la compañía, son representados principalmente por la venta de servicios de telefonía celular, mismos que participan de un 66,51% sobre el total de las ventas, en igual condición la venta de teléfonos y accesorios constituye un 9,35%, seguido por Servicios de Internet con un 21,20% y el restante 2,94% lo componen servicios de valor agregado y otros.

Los costos y gastos operacionales para el mes de diciembre de 2008 sumaron la cantidad de US\$756,35 millones, mientras que para diciembre de 2013, éstos alcanzaron un monto de US\$1075,67 millones. Estos incrementos se ven atados al crecimiento de los gastos administrativos que la empresa hace uso para el buen funcionamiento y operatividad de la misma.

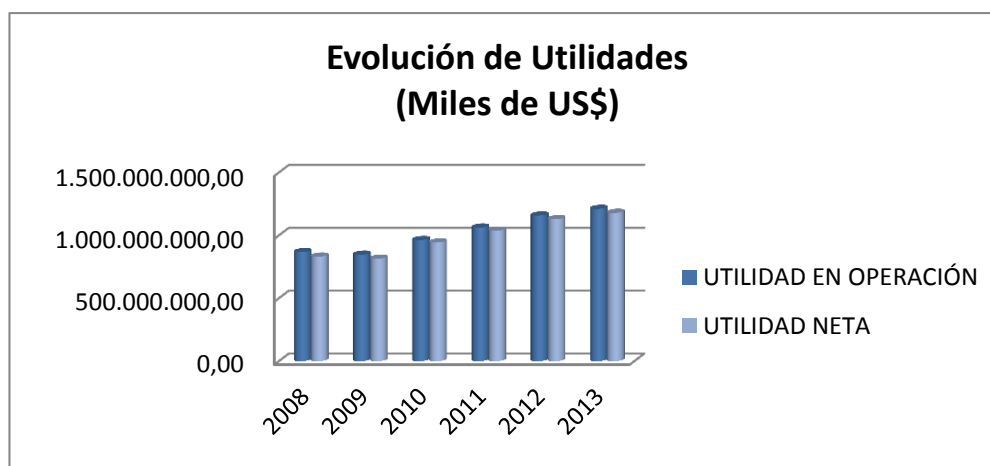
3.2.5. Utilidad Operativa

Si bien a continuación se puede observar que la utilidad, en los años 2012 y 2013 aumentó, en la tasa de crecimiento analizada anteriormente (Tabla.-9 y Tabla.-12), se pudo constatar que la tasa de crecimiento en dichos años disminuyó, lo que significa que se dio un impacto financiero y disminución en su crecimiento en dichos años.

3.2.5.1 Utilidad Operativa OTECEL S.A.

Con los resultados obtenidos, OTECEL S.A., a diciembre de 2013 reflejó una utilidad operativa de US\$ 1210,82 millones, monto que es superior en 4,36% al presentado en similar periodo del año 2012 (US\$ 1157,91 millones).

Gráfico 27.- Evolución de Utilidades empresa OTECEL S.A. Periodo 2008-2013



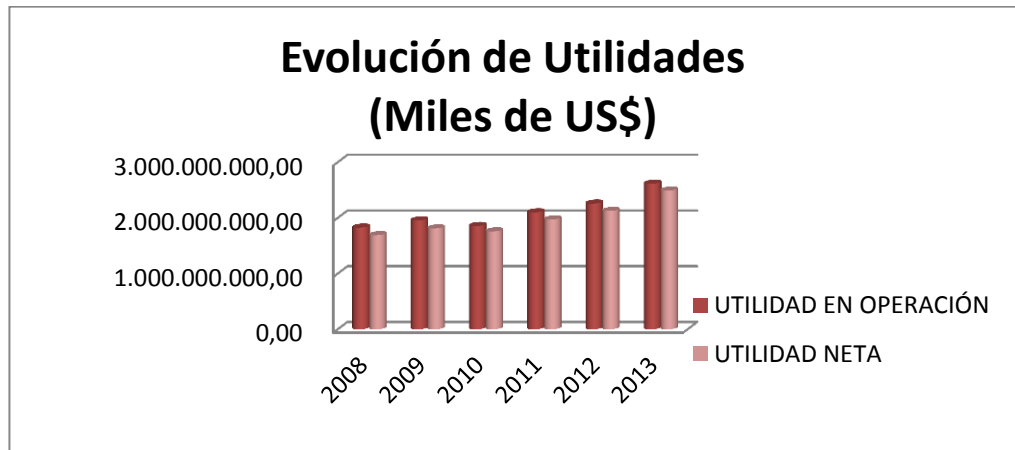
Fuente: Estados Financieros OTECEL S.A.

Elaboración: Vanessa Guerra, 2014

3.2.5.2 Utilidad Operativa CONECEL S.A.

Con los resultados obtenidos, CONECEL S.A., a diciembre de 2013 reflejó una utilidad operativa de US\$ 2615,43 millones, monto que es superior en 13,66% al presentado en similar periodo del año 2012 (US\$ 2258,06 millones).

Gráfico 27.- Evolución de Utilidades empresa CONECEL S.A. Periodo 2008-2013



Fuente: Estados Financieros CONECEL S.A.

Elaboración: Vanessa Guerra, 2014

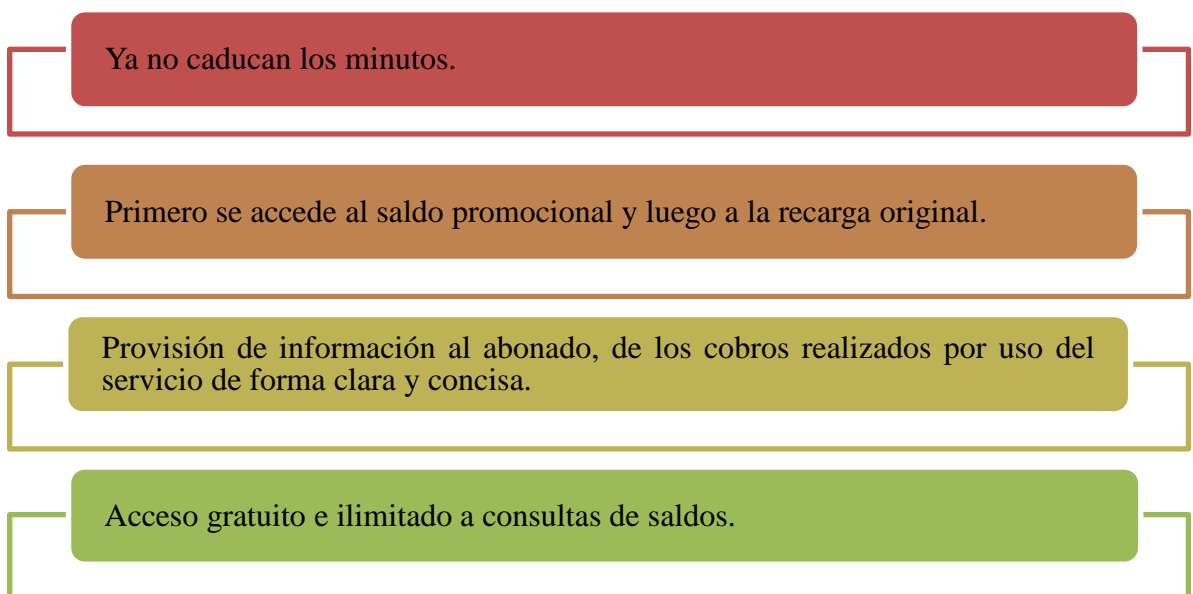
3.2.6 Entrevista

“Cómo técnica cualitativa, la entrevista es una de las vías más comunes para investigar la realidad social. Permite recoger información sobre acontecimientos y aspectos subjetivos de las personas: creencias y actitudes, opiniones, valores o conocimiento, que de otra manera no estarían al alcance del investigador”. (Rodríguez, 1999)

La entrevista desarrollada pretende recolectar información mediante un proceso de diálogo y comunicación, en el cual la persona entrevistada responde una serie de preguntas pre-establecidas, de manera que el entrevistado pueda expresar su opinión, conocimientos y punto de vista hacia un tema específico (Véase Anexos E,F,G: Entrevistas realizadas).

Para el análisis e interpretación de los datos cualitativos se escogieron cuatro regulaciones, atendiendo los cuatro temas principales planteados en la investigación, que pudieron afectar la rentabilidad de las operadoras:

Gráfico 28.- Principales regulaciones que dieron cumplimiento a los derechos de abonados/clientes-usuarios, e incidieron en la rentabilidad de las operadoras privadas de SMA.



Fuente: CONECEL S.A.

Elaboración: Vanessa Guerra, 2014

En lo que respecta a la presentación de resultados e interpretación de las entrevistas, se realiza el análisis desde la perspectiva de las diferentes categorías y entorno a la opinión del entrevistado, en cuanto a cómo el Reglamento de Abonados afectó a la rentabilidad de las operadoras móviles privadas, este análisis se realiza de manera descriptiva.

3.2.6.1 Análisis Entrevistas

ENTREVISTADOS		
	EMPRESA	ENTREVISTADO
ANEXO E	SUPERTEL	Ing. Carlos Alejandro Giler Egüez
ANEXO F	CONECEL S.A.	Abg. María Emilia Granja/Ing. Danilo Karolys
ANEXO G	OTECEL S.A.	Ing. Fernando Palacios

Fuente: Funcionarios entrevistados (Más información: véase Anexo D)

Elaboración: Vanessa Guerra

Principales Hallazgos:

1. ¿QUÉ NUEVOS DERECHOS ADQUIRIÓ EL USUARIO DE SMA, CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL REGLAMENTO DE ABONADOS EMITIDO POR EL CONATEL EN EL AÑO 2012, QUE HAYAN INCIDIDO EN SU RENTABILIDAD?
 - **Anexo E, pregunta 1:** El entrevistado manifiesta la importancia del reglamento de abonados, indica que en años pasados, normativamente las regulaciones estaban dispersas y el Reglamento de Abonados agrupó dichas regulaciones en un sólo documento. Seguido a ello, pone un ejemplo de lo que sucedía con las recargas prepago -“Si un usuario cargaba una tarjeta prepago de \$3,00, eso le representaba en el tiempo un mes de saldo y al siguiente mes, nuevamente realizaba una recarga, independientemente que se haya o no, gastado todo el saldo lo desactivaban y obligaban al usuario a realizar una nueva recarga para continuar brindándole el servicio”-. Debido a ello, indica que aunque no cuentan con datos financieros certeros, seguramente el tema de “No caducidad de saldo” debió impactar en la operadoras móviles.

- **Anexo F, pregunta 1:** Los entrevistados expresan la importancia del reglamento de abonados –“Consideramos que el cliente adquirió nuevos derechos que se traducen en mayor transparencia en los productos y servicios que brindan los prestatarios de servicios de telecomunicaciones hacia el cliente final”-. Consideran que los principales derechos que afectaron a la rentabilidad son: Acumulación de saldos, prelación de saldos, prohíbe el cobro de valores para acceder a promociones, información en factura, privacidad y consultas gratuitas de consumos.
- **Anexo G, pregunta 1:** El entrevistado indica que –“...el reglamento de abonados ordenó y unificó todas las resoluciones en un solo reglamento”-. Y menciona que desde su punto de vista –“...el mayor impacto en las operadoras pudo producirse por la priorización de los saldos y caducidad de las recargas”-.

Análisis pregunta 1: Los entrevistados expresan la importancia del Reglamento de Abonados y mencionan las principales regulaciones que incidieron en la rentabilidad de la operadoras móviles privadas, con ello se comprueba que el presente trabajo de investigación contiene los aspectos fundamentales, que coincidentemente, fueron nombrados por los funcionarios de las empresas entrevistadas.

2. ¿A PARTIR DEL REGLAMENTO PARA LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO, SE RESPETARON LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y SE PROPICIÓ EL AHORRO DEL CLIENTE? ¿CÓMO REPERCUTIÓ FINANCIERAMENTE A SU COMPAÑÍA?

- **Anexo E, pregunta 2:** El entrevistado plantea un ejemplo para demostrar el ahorro que propició al cliente y cómo repercute financieramente a la operadora: –“Un usuario antes hacía una recarga de \$3,00 y al mes le caducaba el saldo, pero le quedaba \$1,50 de saldo remanente, eso significa que el usuario en realidad utilizaba \$1,50 al mes, es decir, si bien antes el usuario hacía recargas de \$3,00 cada mes, en realidad ahora va a estar haciendo recargas cada dos meses, en este sentido, representa un ahorro para el usuario, ya que si

antes se gastaba \$3,00 en un mes, ahora \$3,00 lo gasta cada dos meses. ¿Cómo incidió financieramente en la rentabilidad? Nuevamente es flujo de caja. Con este mismo ejemplo: Si antes la operadora percibía \$3,00 mensuales, ahora percibe \$3,00 bimensualmente”.

- **Anexo F, pregunta 2:** Los entrevistados argumentan -“Consideramos que el Reglamento de Abonados propició el uso más eficiente de las Telecomunicaciones en el Ecuador”- e indican que los cambios en el reglamento fueron tomados como una oportunidad de mejora y que permitieron tener un ahorro en los procesos, especialmente porque el cliente cuenta con una información mucho más clara.
- **Anexo G, pregunta 2:** El entrevistado indica que objetivamente existió un ahorro en los usuarios ya que, como ejemplo en la no caducidad -“el cliente puede seguir consumiendo su saldo en función a lo que él determine, lo cual es un gran beneficio para el abonado”-. Con respecto a cómo repercutió en la empresa, el entrevistado manifiesta que no se ha realizado un análisis en su área para conocer la incidencia de estas regulaciones.

Análisis pregunta 2: Se percibe un desconocimiento de los entrevistados en cuanto, a cómo el reglamento afectó en la rentabilidad de las operadoras, si bien, tienen una idea de que el Reglamento de Abonados pudo repercutir financieramente, los entrevistados no pudieron proveer cifras, ni porcentajes de cuánto pudo disminuir a los ingresos de la compañía. Adentrando en las entrevistas realizadas, se consiguió manifestaciones como “Esta parte no podría responder ya que no se ha hecho un análisis muy profundo en mi área”. Lo cual evidencia la importancia del presente estudio realizado. Adicional, todos los entrevistados detectaron que el reglamento SI propició el ahorro de los usuarios, debido a lo manifestado anteriormente por cada uno.

3. ¿QUÉ IMPACTO SE PERCIBIÓ EN RELACIÓN A LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA EN EL PERIODO 2008-2013, DEBIDO AL CAMBIO DE REGLAMENTO EMITIDO POR EL CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES?

- **Anexo E, pregunta 3:** El entrevistado menciona que “El cambio reglamentario se dio en el 2012. ¿Qué pasó antes de eso? Es un poco incierto, el análisis se daría entre lo que sucedió antes y después del 2012, donde nuevamente recae el tema del flujo de caja, el cual seguramente debe ser validado con los estados financieros”.
- **Anexo F, pregunta 3:** Los entrevistados afirman que “no existe un impacto a nivel de rentabilidad” y que más que un impacto para la rentabilidad, mencionan que “en la actualidad existe un mayor riesgo para las empresas de telecomunicaciones, por cuanto pueda surgir una regulación asimétrica donde no existan las mismas oportunidades, control y ponderación de escenarios igualitarios para todas las empresas móviles.
- **Anexo G, pregunta 3:** El entrevistado indica que -“pudo existir una disminución en la rentabilidad debido al tema de priorización y caducidad de saldos”- y adicional reitera que sin tener a la mano un análisis respectivo, no podría decir con exactitud, qué impacto se generó.

Análisis pregunta 3: Para analizar si se percibió un impacto en la rentabilidad de las operadoras, se ha seleccionado algunos ejemplos de las entrevistas realizadas y de las posiciones de cada entrevistado. “[...] El cambio reglamentario se dio en el 2012. ¿Qué pasó antes de eso? Es un poco incierto. [...] más que un impacto a la rentabilidad del Reglamento de Abonados vemos que existe un mayor riesgo.. de una regulación asimétrica. [...] pudo existir una disminución en la rentabilidad debido al tema de priorización y caducidad de saldos.. no le podría decir con exactitud qué impacto se generó, sin tener a la mano un análisis respectivo, sobre estos temas.” Por lo cual, de igual forma se puede evidenciar que no existe un claro conocimiento en cuanto a este tema e incidencia del reglamento hacia la rentabilidad. Si bien es cierto en la empresa Claro nos indican que “no existe un impacto a nivel de rentabilidad”, sin embargo el estudio financiero realizado evidencia una disminución en la tasa de crecimiento.

4. ¿CUÁNTO VARIÓ EL CONSUMO DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO PRIVADO EN EL PERIODO 2008-2013?, ¿FUE POSITIVO O NEGATIVO?

- **Anexo E, pregunta 4:** “El consumo se mantiene si lo vemos desde el punto de vista de uso del servicio, es decir cuántos minutos una persona utiliza. El que hayan o no determinado los valores de caducidad de las recargas, no implica que se restringió el comportamiento del uso, el comportamiento del usuario sigue siendo más o menos el mismo”.
- **Anexo F, pregunta 4:** “El consumo como tal se mantiene y el objetivo de las empresas es que el mismo tenga un crecimiento sostenido”.
- **Anexo G, pregunta 4:** “Habría que verificar la tendencia, pero a mi parecer esta tendencia debió crecer, ya que todos los meses crece el número de abonados en Telefónica”.

Análisis pregunta 4: Si bien el consumo del usuario se determina de acuerdo a la necesidad del cliente, para dos de los entrevistados el consumo se ha mantenido a lo largo de periodo 2008-2013. Para el tercer entrevistado, el consumo ha aumentado, lo cual, de acuerdo al estudio realizado, se ha constatado, debido a que el número de abonados ha crecido en el tiempo, debido a ello, para las operadoras el consumo y por lo tanto ingresos ha incrementado, aún con la implementación del Reglamento de Abonados.

5. ¿DE QUÉ MANERA LA IMPLEMENTACIÓN DEL REGLAMENTO DE ABONADOS, AFECTÓ LA RENTABILIDAD DE LA OPERADORA? ESPECÍFICAMENTE POR LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

- **Anexo E, pregunta 5:**

No caducidad de saldo.	“[...] desde el punto de visto económico, efectivamente se afectó a las operadoras”.
Acreditación de minutos Primero se accede al saldo promocional y luego a la recarga original.	“El nuevo reglamento determinó, que lo que primero se debe consumir es lo promocional... representa un ahorro para el usuario, porque hay un tiempo aire por

	el cual no se pagó... afecta a las operadoras ya que se está haciendo uso de un dinero que no existe, ¿es dinero que no percibió la empresa!”.
Provisión de información al abonado sobre cobros de forma clara y concisa.	“Existió una mayor libertad y una mayor regulación, para que la información sea clara y transparente... Dentro del reglamento de abonados, existe el Artículo 45.. obligó a las operadoras a implementar servicios de comunicación hacia los usuarios.. información que antes no era entregada a los usuarios”.
Acceso gratuito e ilimitado de consulta de saldos, tarifas, envío de mensajes, plan de datos y costos del servicio.	“[...] ahora la empresa ya no percibe ingresos por consultas de saldo, consultas referentes al plan de datos”.

- **Anexo F, pregunta 5:**

No caducidad de saldo.	Los entrevistados indican que a nivel financiero, el ingreso proveniente a las recargas/tarjetas se lo realiza una vez devengado dicho rubro y los saldos no consumidos se convierten en un pasivo diferido y no un ingreso para las operadoras móviles.
Acreditación de minutos Primero se accede al saldo promocional y luego a la recarga original.	Con la prelación de saldos los clientes se benefician en mayor medida de la promoción.
Provisión de información al abonado sobre cobros de forma clara y concisa.	“[...] Permitted integrar en la factura del cliente mayor información, brindando al abonado/usuario un mayor detalle respecto de los servicios contratados”.

<p>Acceso gratuito e ilimitado de consulta de saldos, tarifas, envío de mensajes, plan de datos y costos del servicio.</p>	<p>“[...] los prestadores de servicios (móviles) tuvieron que informar al cliente los saldos diferenciados que mantenía el usuario, tanto principales como promocionales”.</p>
---	--

- **Anexo G, pregunta 5:**

<p>No caducidad de saldo.</p>	<p>El entrevistado indica que se debería realizar un análisis minucioso para determinar cómo afectó a la rentabilidad de la operadora.</p>
<p>Acreditación de minutos Primero se accede al saldo promocional y luego a la recarga original.</p>	<p>“[...] la ley y el contrato de Concesión al igual que el reglamento de abonados, tienen toda la información en relación a los planes y tarifas que deben ser informados al cliente.. las condiciones de los servicios al igual que todos los cambios en relación al servicio móvil son publicados en la página Web”.</p>
<p>Provisión de información al abonado sobre cobros de forma clara y concisa.</p>	<p>“[...] la información debe ser verás y clara.. todos los cambios en relación al servicio móvil, son publicados en la página Web”.</p>
<p>Acceso gratuito e ilimitado de consulta de saldos, tarifas, envío de mensajes, plan de datos y costos del servicio.</p>	<p>“[...] los ingresos que se dejaron de percibir por estos temas no afectaron a sobremanera a Telefónica, sin embargo si representan un punto considerable que debe tomarse en cuenta y del cual se debe realizar un análisis”.</p>

Análisis pregunta 5: Dos de los entrevistados indican que estas resoluciones, si afectaron a la rentabilidad de las operadoras, debido a los ejemplos planteados en las entrevistas (Véase anexos E, G, pregunta 5) y mencionan la importancia de realizar un análisis minucioso considerando cada variable propuesta en este estudio financiero. Para los entrevistados de la empresa CONECEL, “[...] a nivel financiero, el ingreso proveniente a las recargas/tarjetas se lo realiza una vez devengado dicho rubro y los saldos no consumidos se convierten en un pasivo diferido y no un ingreso para las operadoras móviles”. Con el estudio financiero realizado del Balance General y análisis de la tasa de crecimiento se puede evidenciar una disminución en los años 2012-2013, con lo cual se comprueba, que el estudio realizado contribuye proporcionando información a funcionarios de las operadoras móviles privadas y contribuye a mejorar sus funciones dentro de cada proceso de la empresa, pues canto más informada se encuentre una persona, más equilibrada será su percepción de los procesos que se llevan a cabo en el entorno en el que labora.

3.3. Aplicación práctica

El análisis financiero realizado es un paso crucial y esencial del ciclo regulatorio. En lo que respecta a regulaciones, el estudio financiero tuvo como meta, determinar si el marco regulatorio vigente ha cumplido con los objetivos deseados, si la regulación fue suficientemente eficiente y eficaz en su implementación y en qué medida los impactos esperados y no esperados de la intervención regulatoria se atendieron adecuadamente al concebir el instrumento regulatorio. Por ende, la revisión de resultados de la intervención normativa, debe ser una labor permanente, entre las funciones centrales de las instituciones regulatorias y operadoras móviles.

3.3.1 Estrategias para contribuir al progreso del Servicio Móvil Avanzado:

Las estrategias de la presente investigación están enmarcadas en las regulaciones emitidas por el ente de administración y regulación de las telecomunicaciones en el país (SUPERTEL), principalmente enfocadas en dichas regulaciones que impactaron la rentabilidad de las operadoras móviles privadas del país, fundamentalmente porque marcaron el control de antiguas medidas ejercidas por las operadoras móviles que incumplían el derecho de los usuarios del servicio móvil avanzado, y las cuales contribuyeron al desarrollo de nuestra sociedad.

3.3.1.1 USUARIOS DEL SMA

- El futuro de las telecomunicaciones, incluido el sector móvil, reside en el respeto a sus usuarios; ésta es una de las claves del desarrollo, ya que aumenta la posibilidad de generar contenidos con prevalencia, útiles para las comunidades, y por ende, estimulan aún más, la demanda de servicios. Con el tiempo, garantizar a las poblaciones el respeto a sus derechos, podría desempeñar funciones educativas, y aprovechar los beneficios que trae consigo el desarrollo móvil.
- Las personas con mayores niveles de conciencia y un mejor entendimiento de las regulaciones que definen su entorno y en este caso, de su commodity diario, como lo es (el uso de servicios móviles), servicios por los que las personas invierten día a día y que utilizan permanentemente, tienden a presentar percepciones más equilibradas, de las desventajas y beneficios, que dichos servicio les proveen. Al contrario, las personas con desconocimiento de las regulaciones que norman su consumo habitual, tienen una comprensión más limitada, pues el desconocimiento de regulaciones que implementa el Estado en favor de los abonados/clientes-usuarios en cuanto al uso de tecnología, impide que las personas exijan el cumplimiento de sus derechos.

3.3.1.2 OPERADORAS MÓVILES PRIVADAS (OTECEL y CONECEL)

- Interactuar en forma constante con los diferentes departamentos de las operadoras móviles privadas, así como con gerentes de dichas empresas de manera que se analicen procesos de trabajo y se visualicen entornos de formación, de manera que, todos los procesos de la empresa conozcan los beneficios de la regulación actual, tales como: protección e igualdad de condiciones, ya que en los casos analizados en esta investigación, se evidencian los casos en los que, los beneficios de la regulación hacia usuarios y abonados móviles, se pueden demostrar concretamente, para de esta manera incluir sentimientos de seguridad y protección.
- Una vez analizadas las regulaciones que rigen al sector móvil y de telecomunicaciones en el que laboran estas empresas, es necesario realizar un registro y seguimiento de las actividades desarrolladas.
- Implementar encuestas de satisfacción: Es necesaria la utilización de herramientas sólidas, de manera que se garantice la participación de los usuarios y abonados móviles en el proceso de evaluación. Adicional es necesario capacitarse de manera técnica, para desarrollar en forma adecuada: encuestas, cuestionarios, etc., que ofrecen evidencia de la percepción que tienen los ciudadanos acerca de la implementación de regulaciones. Estas herramientas deben diseñarse para obtener datos particulares que ofrezcan indicaciones claras sobre la manera en la que las regulaciones implementadas por el Estado impactan a los ciudadanos y no sólo la percepción subjetiva acerca de cómo perciben los ciudadanos la implementación de este reglamento.

3.3.1.3 ORGANISMOS DE CONTROL

- El bajo nivel de reconocimiento de los órganos regulatorios podría obstaculizar la confianza. Los órganos regulatorios no son muy conocidos. Muy pocas personas tienen la capacidad de relacionar la regulación con el órgano regulador. La regulación puede tener un impacto tangible en las vidas cotidianas de las personas, lo que significa que tienen una dimensión emocional. Los órganos regulatorios que toman esto en cuenta al comunicar la

regulación y que tienen la capacidad de demostrar un mayor nivel de compromiso con el público, gozarán con mayor frecuencia de la aceptación de su regulación, que aquellos organismos que no tomen estas medidas.

- Una regulación “mala” es más notoria que una regulación “buena”, esto es clasificado de acuerdo a la perspectiva de las personas. En los casos en los que las personas califican una regulación como “mala”, la discusión normalmente se deriva del sentimiento, en el cual la regulación carece de un propósito claro, es decir, para el cliente resulta invasivo y entorpecedor. Por otra parte, la “buena” regulación logra cierto nivel de invisibilidad, pues se considera que tiene una finalidad clara alineada con el sentido común.
- El lenguaje regulatorio tiene un impacto crucial sobre las percepciones. Todas las personas, ya sea que estén intensamente involucradas en su entorno y en los haberes del día a día, rechazan un lenguaje poco claro o complicado. Por ello es necesario, que regulaciones relacionadas al control del servicio móvil, con la importancia trascendental que se ha evidenciado en este estudio, deberían darse a conocer de una manera más clara, ya sea por campañas de concientización de derechos de usuarios, mediante páginas web, telefónicamente, entre otras iniciativas, que mediante un mensaje corto y sencillo, transmitan la importancia de conocer nuestros derechos en este servicio.
- Adicionalmente, es menester que los organismos de control, presenten una propuesta normativa ampliando la regulación de protección de los derechos de los usuarios de servicios de Telecomunicaciones (Reglamento de Abonados actual), para recoger los logros obtenidos y de esta manera, focalizar las necesidades aún persistentes, para que así, sea expedida una normativa que satisfaga no sólo a los abonados/clientes-usuarios, sino también a las operadoras móviles privadas y de esta manera, dichos resultados se vean reflejados en los ingresos del Estado (Impuesto a la Renta percibido), con el objetivo de buscar el bienestar del país, pues como se indica en este estudio, las operadoras móviles privadas se encuentran en el ranking de las principales empresas, que contribuyen con ingresos no petroleros para el país.

3.3.2 Aplicación del Estudio Financiero

- ¿El reglamento de abonados ha cumplido su propósito? Esta pregunta presupone que el reglamento en cuestión tiene una finalidad definida, expresada de manera abierta y comprendida plenamente, cuyo resultado se puede medir con cierto grado de precisión. En este sentido, el análisis financiero realizado, nos ha permitido visualizar el impacto económico, de crecimiento y rentabilidad en las operadoras móviles privadas y ha permitido comprobar que en el transcurso de los años, el número de usuarios móviles ha incrementado progresivamente, por lo cual, la rentabilidad en las operadoras móviles ha aumentado de igual manera. Sin embargo, la tasa de crecimiento en la utilidad neta de las operadoras medida de manera porcentual, ha disminuido, a partir del año 2012 (año de implementación del reglamento de abonados/clientes-usuarios de SMA, concluyendo así, que la hipótesis planteada, ha sido demostrada, de tal manera, que se han planteado propuestas con el propósito de implementar regulaciones, que satisfagan el bienestar de los usuarios móviles y no perjudiquen el crecimiento de las operadoras móviles privadas, de manera, que contribuya, al ahorro de los consumidores, e inversión en las operadoras, de forma que se generen beneficios crecientes a largo plazo.
- Mediante el desarrollo del análisis financiero sobre el impacto o incidencia del reglamento de abonados, se puede lograr un fortalecimiento e intercambio de conocimiento entre las operadoras móviles privadas del país, organismos de control como la SUPERTEL y el Estado (CONATEL). En este sentido, los márgenes de crecimiento son estrechos y sensibles a cambios regulatorios de carácter general que se impongan a los prestadores de servicios móviles.
- El estudio financiero realizado en las operadoras móviles privadas, no sólo permite conocer cómo las regulaciones implementadas por el Estado, incidieron en su tasa de crecimiento, sino también tomar decisiones, examinando todas las variables que rodean su entorno, en este caso, de ámbito legal, ya que como se ha observado en los resultados presentados, cada aspecto que rodea a una empresa, por más mínimo que sea, debe ser considerado y tomado en cuenta, para análisis y toma de decisiones futuras.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

4.1. Conclusiones

1. El análisis financiero realizado, nos ha permitido visualizar el impacto económico, de crecimiento y rentabilidad en las operadoras móviles privadas en el periodo 2008-2013. Dicho análisis fue observado y profundizado en el Capítulo III.
2. Se determinó que la variación del número de usuarios del SMA privado en los años 2008-2013 fue positiva. El análisis se realizó a partir del número de líneas activas y se evidenció claramente el crecimiento sostenido en el número de abonados, a excepción del 2013 en la empresa Claro, donde se observó una disminución del número de abonados.
3. El presente estudio, ha permitido evidenciar el ahorro que tuvieron los usuarios de SMA, debido a las siguientes regulaciones implementadas por el Estado, que se muestran en el Reglamento para los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones:
 - Ya no caducan los minutos
 - En el caso de promociones en la prestación del Servicio Móvil Avanzado, que acrediten minutos, se dispone que primero se acceda al saldo promocional y luego al de la recarga original.
 - El reglamento dispone, la provisión de información al abonado, de los cobros realizados por uso del servicio de forma clara y concisa.
 - Se implementó el acceso gratuito e ilimitado a consultas de saldos: Dispone que el abonado o usuario tenga conocimiento de cambios en las tarifas que aplican a una línea o abonado, en planes de datos, envío de mensajes informativos respecto del costo asociado al servicio.
4. Se midió el impacto que tuvo la implementación del Reglamento de Abonados en la rentabilidad de las operadoras privadas del país, a través de la utilización de índices financieros, los cuales determinaron:
 - **Índice de Rentabilidad sobre el Patrimonio:** Dados los resultados de crecimiento continuo en este índice (2012-2013), se puede deducir que la implementación del reglamento de abonados/clientes usuarios no perjudicó al aumento de utilidad en relación a los recursos propios, en las empresas móviles privadas.
 - **Rentabilidad Económica o Global:** Dados los resultados obtenidos en el análisis de este índice, se evidencia que el porcentaje o beneficio que genera el total de activos a las empresas móviles privadas, muestra un crecimiento para la empresa OTECEL-

Movistar; no obstante, para CONECEL-Claro el impacto de ingresos en la empresa se vio afectado. Dicho análisis proviene especialmente a los años de implementación del reglamento (2012-2013).

- **Tasa de Crecimiento:** En relación a este índice, efectivamente, ambas empresas móviles privadas, se ven afectadas en los años 2012-2013, pues se evidencia claramente una disminución en la tasa de crecimiento en dicho periodo, concluyendo así, que aspectos regulatorios pueden incidir en los ingresos que percibieron estas compañías.
5. Se identificó la variación en el consumo del Servicio Móvil Avanzado privado del periodo 2008-2013, mediante el análisis de ingresos percibidos por las operadoras móviles privadas, dicho análisis se evidencia en el Capítulo III, específicamente en el punto 3.2.4.

4.2. Recomendaciones

1. Vale la pena mencionar que el presente estudio, se constituye como un punto de partida para construir un entorno de protección de los derechos de los usuarios, ya que el vigente reglamento de abonados-usuarios, ha servido como herramienta que guía las acciones que debe realizar el Estado para desarrollar las telecomunicaciones en forma armónica, equitativa y justa con la finalidad de alcanzar el bienestar de los ecuatorianos mediante el mejoramiento de su calidad de vida a través de una atención efectiva, y una regulación y control centrados en el usuario y en la sociedad en la que interactúan. Establece un marco referencial que orientará y guiará las políticas y las futuras acciones estratégicas encaminadas a que la misión y los objetivos nacionales puedan ser alcanzados con eficacia y eficiencia en beneficio del país y de la sociedad en su conjunto.
2. La realización de un análisis financiero oportuno, así como la observación del entorno, permitirá a empresas, no sólo pertenecientes al sector móvil, sino también a empresas que busquen su desarrollo, generar juicios y criterios a partir de una serie de hipótesis, tanto internas a la empresa, como en el presente estudio (variación en la tasa de crecimiento), como externas (tipos impositivos, reglamentos), que permitan conocer con antelación, y con cierto margen de seguridad y fiabilidad el impacto probable de estas variables en la empresa. Para cada problema, es necesario plantear soluciones y visualizar oportunidades, que en función de la decisión que se adopte, pueden conducir a resultados muy diversos.
3. Rara vez se evalúa el impacto de las regulaciones de manera sistemática, lo que se debilita por la falta de análisis ex-ante y de datos disponibles. Adicional, para garantizar que la implementación de leyes y regulaciones cumpla las metas para las que fueron creadas, es necesario que en todo tipo de empresas, exista una evaluación ex-post, lo cual implica, la recolección de evidencias sobre el resultado y el impacto de la ley, reglamento o normativa en cuestión, del análisis y los fallos acerca de la evidencia, seguida de la investigación y las conclusiones y, de ser conveniente, recomendaciones de cambio. Realizar una evaluación ex-post tiene varios propósitos, entre ellos; puede hacer importantes aportaciones para definir nuevas intervenciones y mejorar la calidad de las decisiones futuras al destacar las consecuencias no intencionadas que no habían sido evaluadas de forma adecuada en el pasado; también tiene la capacidad de mejorar la transparencia, al abrir nuevas posibilidades para la participación de partes interesadas a fin de comprender mejor cómo se han visto afectadas por la regulación; y, por último,

puede generar una mayor rendición de cuentas en el proceso regulatorio. También puede contribuir a reducir el riesgo de que se presenten fallas regulatorias.

4. La evolución tecnológica, la globalización, la integración de los usuarios y las tecnologías de información y comunicación, entre otros factores, obliga a que las telecomunicaciones en el Ecuador se mantengan a la par con la evolución y sus influencias en el medio que nos rodea, estableciendo políticas claras, elaborando reglamentos, proyectos y acciones concretas que permitan fortalecer el sector móvil y desarrollar iniciativas que permitan el mejor desarrollo del mismo.
5. En igual forma la aplicación de nuevas reformas o en el caso futuro de la implementación de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, coadyuvará a mejorar la calidad de los servicios de telecomunicaciones, mejorará la interacción entre usuarios y servicios de telecomunicaciones, en base a ello, es necesario que futuras leyes o reglamentos se mantengan al margen de los entes regulador y controlador (CONATEL Y SUPERTEL), de manera que se garantice lo anteriormente mencionado.
6. En el Ecuador existen varios Mecanismo 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 tramitadas 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. Es necesario que los organismos de control de operadoras móviles implementen mayores mecanismos jurídicos para la defensa de los derechos de consumidores y usuarios del servicio móvil avanzado en el Ecuador; con el propósito de generar una cultura de reclamo efectiva, por parte de los usuarios de SMA.
7. Es recomendable que empresas privadas de SMA, utilicen una herramienta de Business Intelligence, que permita detectar cambios sustanciales en el equilibrio de la empresa y que permita configurar los indicadores que informen oportunamente de los cambios que marcan tendencias y que posibiliten a la empresa reaccionar a tiempo, como por ejemplo, disponer de un Cuadro de Mando Financiero, el cual permite que los datos lleguen a él directamente desde su origen, sin posibilidad de alteración. En la mayoría de las organizaciones los resultados de los análisis pasan por hojas de cálculo intermedias dónde se modifican y adaptan, no pudiendo garantizar la integridad de los mismos. También se puede incluir una herramienta de simulación de escenarios que posibilite valorar distintas

opciones antes de tomar una decisión, de tal manera que los datos financieros necesarios para la toma de decisiones estén disponibles en poco tiempo, para que los responsables financieros puedan asesorar de forma adecuada a los responsables de la organización, adicional, dicha información debería estar al alcance de quienes deseen realizar estudios financieros, como la presente investigación realizada, ya que pienso que, de darse mayores facilidades para conseguir información, podría contribuir a que personas externas como en mi caso, puedan aportar con iniciativas que mejoren su desarrollo.

8. Es recomendable para futuras investigaciones conocer la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones que reciben y el nivel de conocimiento que tienen sobre sus derechos, con base en lo cual se deben desarrollar las acciones correctivas apropiadas, tanto para controlar a las empresas prestadoras de los servicios de telecomunicaciones a fin de que cumplan con los parámetros de calidad establecidos y de manera que se pueda incrementar el nivel de conocimiento de los usuarios, en relación a sus derechos.
9. La calidad de vida del ser humano marca el desarrollo de la sociedad, en la que las tecnologías de información y comunicación tienen una influencia sustancial. La presente investigación establece un marco de referencia para el desarrollo y el uso de quienes se encuentren orientados a establecer el camino hacia la sociedad de la información y el conocimiento, estableciendo nuevos paradigmas, fuera de los tradicionalmente desarrollados, vistos a la conformación de implementar una empresa, pues interesarse por temas actuales y de vital importancia para el país como lo es el profundizar una investigación sobre el impacto financiero del Sistema Móvil Avanzado, permite contribuir con conocimiento sobre cómo lograr una sociedad más equitativa, justa y solidaria.

Referencias Bibliográficas

Andino Sosa, P. (2012). *Guía para la Elaboración de Trabajos de Investigación*. Quito: SEK.

Bibliografía

Contrato de Concesión, CONECEL S.A. (2008).

Andino Sosa, P. (2012). *Guía para la Elaboración de Trabajos de Investigación*. Quito: SEK.

CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES. (Julio de 2012). Recuperado el Junio de 2013, de <http://www.stealthtelecom.net/reglamentoabonado>.

Ekos. (s.f.). El pago de impuestos contribuye al desarrollo sustentable del país. *Ekos*, 53.

El mercurio. (s.f.). Obtenido de <http://www.elmercurio-manta.com/saldo-de-minutos-en-celulares-no-tendra-fecha-de-caducidad/>

Gitman, L. J. (s.f.). *Fundamentos De Administración Financiera*. México: Oxford University Press Harla.

merco. (s.f.). Recuperado el 10 de 07 de 2014, de <http://www.merco.info/es/countries/9-ec>

Resolución No. 498-25-CONATEL-2002. (s.f.). Obtenido de Reglamento para la prestación del servicio móvil avanzado: http://www.cnt.gob.ec/images/Pdfs/lotaip/reglamento_sma.pdf

RESOLUCION TEL-477-16-CONATEL-2012. (s.f.). *REGLAMENTO PARA ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO*. Recuperado el Junio de 2013, de <http://www.stealthtelecom.net/reglamentoabonado>.

Rodríguez. (1999).

S., O. L. (2009). *Administración Financiera-Fundamentos y Aplicaciones*.

SECRETARÍA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (SENATEL). (2007).

SENATEL. (2013).

Superintendencia de Compañías. (2014). *Información general, CONECEL S.A.* Recuperado el 08 de 04 de 2014, de <http://www.supercias.gob.ec/portalinformacion/consulta/index.php>

SUPERINTENDENCIA DE CONTROL DEL PODER DE MERCADO. (s.f.). Recomendación No. SCPM-DS-015-2013. Ecuador.

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES. (2012). *Informe Anual 2012 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES.*

Telecomunicaciones, S. d. (2014). *Informe de rendición de cuentas SUPERTEL.*

Valencia, F. V. (2012). *Ecuador Noticias.* Recuperado el 09 de Febrero de 2014, de ECUADOR OTRO PARAISO DE CARLOS SLIM. LA HISTORIA QUE OCULTA RAFAEL CORREA: <http://ecuadornoticias.org/index.php/nacionales/politica-y-economia/104-ecuador-otro-paraiso-de-carlos-slim-la-historia-que-oculta-rafael-correa>

Resoluciones del CONATEL: <http://www.regulaciontelecomunicaciones.gob.ec/resoluciones-conatel/>

ANEXOS

ANEXO A.- Notas a los Estados Financieros

A continuación se presentan breves notas aclaratorias al estudio realizado, correspondientes a los Estados Financieros adjuntos. Esta información fue obtenida de las auditorías realizadas por Ernest&Young (Empresa Claro) y por auditores independientes (Empresa Otecel S.A.):

1. Bases de preparación y presentación

- a) Los estados financieros adjuntos de los años 2008 y 2009 fueron elaborados de acuerdo a normas ecuatorianas de auditoría y a partir de ello, se adjuntan estados financieros preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (en adelante “NIIF”), emitidas por la International Accounting Standards Board (en adelante “IASB”), vigentes desde el año 2010.
- b) Los estados financieros se presentan en Dólares de E.U.A., que es la moneda de curso legal en Ecuador y moneda funcional de presentación de la Compañía.

2. Reconocimiento de ingresos

- Los ingresos se reconocen cuando es probable que los beneficios económicos asociados a la transacción fluyan a la Compañía y el monto de ingreso puede ser medido confiablemente, independientemente del momento en que se genera el cobro. Los ingresos se miden por el valor razonable de la contraprestación recibida o por recibir, tomando en cuenta las condiciones de pago definidas contractualmente y sin incluir impuestos ni aranceles.
- Los ingresos de la Compañía provienen principalmente de: servicio móvil avanzado, servicios de valor agregado y servicio portador, ingresos por servicios de telefonía de larga distancia internacional, y venta de teléfonos y accesorios. Los productos y servicios pueden venderse de forma separada o bien de forma conjunta en paquetes comerciales.

2.1. Ingreso por servicio móvil avanzado

Los ingresos por tráfico están basados en la tarifa inicial de establecimiento de llamada, más las tarifas por llamada, que varían en función del tiempo consumido por el usuario, la distancia de la llamada y el tipo de servicio. El tráfico se registra como ingreso a medida que se consume.

En el caso de prepago, el importe correspondiente al tráfico pagado pendiente de consumir genera un ingreso diferido que se registra dentro del pasivo. Las tarjetas prepago y recargas electrónicas no caducan de acuerdo a lo estipulado por la

resolución No. 01-01-CONATEL-2012, del Consejo Nacional de Telecomunicaciones y que señala lo siguiente:

- La vigencia de las recargas de saldos será ilimitada (tarjetas, pines, transferencias de saldos, electrónicas, automáticas, online y otras equivalentes), independientemente del valor de las mismas y podrán ser utilizadas por los abonados o clientes mientras la línea se encuentre activa.
- La acumulación de saldos provenientes de recargas es un derecho de los abonados y clientes y se incluirá en todos los planes tarifarios de prepago y pospago.
- Se utilizará primero el saldo promocional y luego el de la recarga original.
- Los saldos remanentes, de las recargas de todos los planes tarifarios de prepago, deberán ser devueltos a los abonados y clientes, una vez terminada la relación de prestación de servicios entre la operadora y dichos abonados.
- En caso de venta de tráfico, así como de otros servicios, vía una tarifa fija para un determinado período de tiempo, el ingreso se reconoce de forma lineal en el período de tiempo cubierto por la tarifa pagada por el cliente.

2.2. Ingresos por servicios de valor agregado y servicio portador

Las ofertas y paquetes comerciales que combinan distintos elementos, en las actividades de telefonía e internet, son analizadas para determinar si es necesario separar los distintos elementos identificados, aplicando en cada caso el criterio de reconocimiento de ingresos apropiados. El ingreso total por el paquete se distribuye entre sus elementos identificados en función de los respectivos valores razonables.

Ingresos por servicios de telefonía de larga distancia internacional

Los ingresos por interconexión derivados de llamadas fijo-móvil y móvil-fijo, así como por otros servicios utilizados por los clientes, se reconocen en el período en que éstos realizan dichas llamadas.

La Compañía mantiene acuerdos vigentes con corresponsales extranjeros, con los cuales se fijan las condiciones que norman el tráfico internacional, efectuándose el cobro o pago del mismo según los intercambios netos de tráfico (desbalance) y a las tarifas fijadas en cada acuerdo.

La contabilización de este intercambio, se efectúa sobre una base devengada reconociéndose los costos e ingreso en el ejercicio en que estos se producen, registrándose los saldos por cobrar y pagar de cada corresponsal en los rubros de “Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar” o “Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar”, según corresponda.

Todos los gastos relacionados con estas ofertas comerciales mixtas se imputan a la cuenta de resultados a medida que se incurren.

2.3. Venta de teléfonos y accesorios

Las ventas de equipos son reconocidas netas de devoluciones y descuentos, cuando se ha realizado la activación de los equipos y se han transferido los derechos y beneficios inherentes. Se reconoce un ingreso diferido que se registra como pasivo y un costo diferido que se registra como activo hasta el momento en que los equipos son activados por los clientes.

3. Beneficios a empleados a largo plazo

- Los presentes estados financieros han sido preparados en base al costo histórico, excepto por las obligaciones por beneficios a empleados a largo plazo que son valorizadas en base a métodos actuariales, a partir de los registros de contabilidad mantenidos por la Compañía.
- La participación para trabajadores se carga en los resultados del año y se calcula aplicando el 15% sobre la utilidad contable más determinados gastos no deducibles.
- En los años 2008-2009, las empresas móviles privadas mantenían beneficios por concepto de jubilación patronal y desahucio, definidos por las leyes laborales ecuatorianas y se registraron con cargo a resultados del ejercicio y su pasivo representó el valor presente de la obligación a la fecha del estado de situación financiera. Dichos valores correspondientes a **Provisión para participación de trabajadores**, lo cual corresponde ser un pasivo acumulado, o también llamado nómina acumulada, es decir, son los importes de las nóminas que se acumulan a pagar a los trabajadores por concepto de salarios, vacaciones y estipendios autorizados a pagar, que no fueron registrados en años anteriores.

- A partir del 2010, debido a la implementación de NIFF Y NIC, se reagruparon las partidas presentadas en los resultados integrales (Aplicación NIC 1), por lo cual a partir del 2010 no se registran valores pendientes.

4. Impuesto a la Renta

- El impuesto a la renta de la Compañía se determina sobre una base anual con cierre al 31 de diciembre de cada período fiscal, aplicando a las utilidades gravables la tasa del impuesto a la renta vigente.
- Las tasas del impuesto a la renta correspondientes a cada año de estudio, son las siguientes:

Año Fiscal	Porcentaje
2008	25%
2009	25%
2010	25%
2011	24%
2012	23%
2013 en adelante	22%


Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S. A. CONECEL

Balances generales


Al 31 de diciembre de 2009 y 2008

Expresados en Dólares de E.U.A.

	Nota	2009	2008
Activo			
Activo corriente:			
Efectivo en caja y bancos		15,999,235	19,336,695
Cuentas por cobrar, neto	3	274,250,033	239,595,498
Inventarios, neto	4	51,119,073	80,228,733
Gastos pagados por anticipado		2,711,741	2,599,609
Total activo corriente		344,080,082	341,760,535
Propiedad, planta y equipos, neto	5	623,816,534	621,544,874
Licencias, neto	6	289,293,914	289,489,036
Otros activos	7	82,329,536	72,358,673
Total activo		1,219,520,066	1,225,153,118
Pasivo y patrimonio de los accionistas			
Pasivo corriente:			
Porción corriente de la deuda a largo plazo	11	31,270,778	43,048,208
Cuentas por pagar	8	235,023,393	212,618,214
Compañías relacionadas	9	350,702,265	307,451,955
Pasivos acumulados	10	118,151,243	95,864,832
Impuesto a la renta	17(d)	84,474,807	80,162,555
Ingreso diferido	2(h)	32,030,502	34,112,371
Total pasivo corriente		851,652,888	773,258,135
Deuda a largo plazo, menos porción corriente	11	9,630,244	40,890,156
Reserva para jubilación, indemnización y desahucio	12(a) y (b)	4,367,007	3,408,333
Patrimonio de los accionistas:			
Capital social	13	12,000,000	12,000,000
Aportes para futuras capitalizaciones		25,284,189	25,284,189
Reserva de capital	15	84,447,395	84,447,395
Reserva por valuación	15	651,438	932,097
Reserva legal	16	22,475,868	22,475,868
Utilidad retenidas		208,010,937	262,456,945
Total patrimonio de los accionistas		353,869,827	407,596,494
Total pasivo y patrimonio de los accionistas		1,219,520,066	1,225,153,118


Alfredo Escobar
Presidente Ejecutivo


Marco Antonio Campos
Director Financiero


Martha Saque
Gerente de Contraloría

Las notas adjuntas a los estados financieros son parte integrante de estos balances.



Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S. A. CONECEL

Estados de resultados


Por los años terminados el 31 de diciembre de 2009 y 2008

Expresados en Dólares de E.U.A.

	Nota	2009	2008
Ingresos:			
Interconexión entrante	2(f)	122,404,748	144,086,070
Servicios por sistema prepago y activación	2(f)	541,315,810	448,576,226
Servicios por planes tarifarios y autocontrol	2(f)	199,555,514	195,756,143
Venta de equipos telefónicos y otros	2(f)	183,577,636	210,216,461
Servicios de roaming, valor agregado y otros	2(f)	93,915,018	55,849,308
		<u>1,140,768,726</u>	<u>1,054,287,208</u>
Costos y gastos:			
Interconexión saliente		(53,894,225)	(49,813,981)
Frecuencias		(17,135,812)	(17,833,018)
Tarjetas prepago		(3,211,497)	(3,955,028)
Equipos telefónicos y otros		(144,596,566)	(179,922,052)
Otros servicios		(28,586,803)	(20,978,619)
Mantenimiento de celdas		(37,885,391)	(34,017,366)
Arrendos de celdas		(7,947,138)	(8,495,915)
Otros costos de celdas		(4,578,249)	(4,578,364)
Depreciación y amortización		(114,162,075)	(88,293,589)
Asistencia técnica	20(e)	(60,755,822)	(56,609,049)
Ventas y mercadeo	18	(169,768,781)	(168,620,279)
Generales y administración	19	(80,923,207)	(76,501,549)
Provisión para cuentas incobrables	3	(10,045,757)	(15,255,344)
Provisión para obsolescencia de inventarios	4	(1,758,023)	(184,818)
Contraprestación de cargos fijos y variables por concesión	10 y 20(a)	(36,531,195)	(12,225,348)
		<u>(771,781,643)</u>	<u>(734,224,117)</u>
Utilidad en operación		368,987,183	320,063,091
(Gastos) Ingresos:			
Gastos de interés		(33,576,077)	(22,127,327)
Intereses ganados		264,508	687,361
Otros, neto		9,981,462	16,255,770
		<u>345,658,078</u>	<u>314,878,895</u>
Utilidad antes de provisión para participación a trabajadores e impuesto a la renta		345,658,078	314,878,895
Provisión para participación a trabajadores	2(m) y 10	(59,629,278)	(56,585,333)
Utilidad antes de provisión para impuesto a la renta		286,028,800	258,293,562
Provisión para impuesto a la renta	2(n)	(84,474,807)	(80,162,555)
Utilidad neta		201,553,993	178,131,007
Promedio de acciones		300,000,000	300,000,000
Utilidad neta por acción		0.67	0.59


Alfredo Escobar
Presidente Ejecutivo


Marco Antonio Campos
Director Financiero


Martha Baque
Gerente de Contraloría

Las notas adjuntas a los estados financieros son parte integrante de estos estados.



Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S. A. CONECEL

Estados de situación financiera

Al 31 de diciembre de 2011 y 2010 y al 1 de enero de 2010

Expresados en Dólares de E.U.A.

	Notas	Al 31 de diciembre de		Al
		2011	2010	1 de enero de 2010
			(Revisado Nota 6)	(Revisado Nota 6)
Activos				
Activos corrientes:				
Efectivo en caja y bancos	7	17,019,151	11,372,075	15,999,235
Cuentas por cobrar comerciales, neto	8	89,385,705	90,914,022	88,477,052
Otras cuentas por cobrar, neto	9	13,643,226	8,158,303	6,892,349
Cuentas por cobrar a partes relacionadas	15	42,915,691	7,528,875	9,209,413
Impuestos por cobrar, neto	21(f)	7,212,109	7,256,619	7,872,443
Inventarios, neto	10	53,359,292	60,912,784	51,119,073
Gastos pagados por anticipado		4,639,933	3,933,383	2,711,741
Total activos corrientes		228,175,107	190,076,061	182,281,306
Activos no corrientes:				
Propiedad, planta y equipos, neto	11	589,636,422	521,537,386	523,664,235
Propiedades de inversión, neto	12	144,809	148,391	152,299
Activos Intangibles	13	292,535,164	288,333,421	307,091,667
Otros activos	14	43,457,757	40,422,325	44,531,783
Cuentas por cobrar partes relacionadas, neto	15	-	11,948,000	-
Activo por impuesto diferido	21(i)	1,973,267	-	-
Total activos no corrientes		927,747,419	862,389,523	875,439,984
Total activos		1,155,922,526	1,052,465,584	1,057,721,290



Marco Antonio Campos
Apoderado General

Martha Baque
Gerente de Contraloría

Las notas adjuntas a los estados financieros son parte integrante de estos estados.

Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S. A. CONECEL

Estados de situación financiera (continuación)

Al 31 de diciembre de 2011 y 2010 y al 1 de enero de 2010

Expresados en Dólares de E.U.A.

	Notas	Al 31 de diciembre de		Al
		2011	2010	1 de enero de 2010
			(Revisado Nota 6)	(Revisado Nota 6)
Pasivos y patrimonio				
Pasivos corrientes:				
Obligaciones financieras	16	-	3,569,684	31,270,778
Cuentas por pagar comerciales y otras	17	196,563,361	142,938,315	132,934,615
Cuentas por pagar a partes relacionadas	15	101,819,817	876,961	350,702,265
Impuestos por pagar	21(f)	115,322,267	110,013,339	55,033,695
Pasivos acumulados	18	106,380,005	89,718,652	75,794,456
Ingreso diferido	19	20,111,579	27,111,557	32,030,502
Provisiones	20	10,655,557	9,938,280	12,087,901
Total pasivos corrientes		550,852,586	384,166,788	689,854,212
Pasivos no corrientes:				
Obligaciones financieras	16	-	6,033,309	9,630,244
Cuentas por pagar a partes relacionadas	15	70,000,000	237,638,244	-
Ingreso diferido	19	4,750,000	-	-
Pasivo por impuesto diferido, neto	21(i)	-	1,884,260	22,804,722
Obligaciones por beneficios post empleo	23	5,242,981	5,055,941	4,367,007
Total pasivos no corrientes		79,992,981	250,611,754	36,801,973
Total pasivos		630,845,567	634,778,542	726,656,185
Patrimonio:				
Capital social	24	12,000,000	12,000,000	12,000,000
Aporte para futuras capitalizaciones		25,284,189	25,284,189	25,284,189
Reservas	25	107,059,223	107,304,267	107,574,701
Utilidades retenidas	26	380,733,547	273,098,586	186,206,215
Total patrimonio		525,076,959	417,687,042	331,065,105
Total pasivos y patrimonio		1,155,922,526	1,052,465,584	1,057,721,290


 Marco Antonio Campos
 Apoderado General




 Marina Barzola
 Gerente de Contraloría

Las notas adjuntas a los estados financieros son parte integrante de estos estados.

Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S. A. CONECEL

Estados de resultados integrales

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2011 y 2010

Expresados en Dólares de E.U.A.

	Notas	2011	2010
			(Revisado Nota 6)
Ingresos	3(j)		
Servicios por sistema prepago		651,978,024	577,729,141
Servicios de roaming, valor agregado y otros		221,015,653	153,738,869
Venta de equipos telefónicos		128,428,424	104,913,285
Servicios por planes tarifarios y autocontrol		168,545,382	160,685,789
Interconexión entrante		108,575,844	103,448,930
Otros servicios		25,032,807	21,829,799
Ingresos financieros		2,219,939	439,848
		<u>1,305,796,073</u>	<u>1,122,785,661</u>
Costos y gastos			
Generales y administración	28	(191,238,642)	(156,918,595)
Depreciación y amortización		(134,034,293)	(125,518,636)
Equipos telefónicos y otros		(130,751,048)	(129,618,237)
Otros servicios		(69,155,635)	(50,597,587)
Interconexión saliente		(46,688,540)	(48,816,128)
Contraprestación de cargos fijos y variables por concesión	31(a)	(46,603,769)	(40,442,915)
Mantenimiento de celdas		(44,256,780)	(40,335,603)
Ventas y mercadeo	27	(38,428,809)	(36,437,039)
Frecuencias		(21,738,659)	(20,175,480)
Arriendos de celdas		(11,075,288)	(9,228,209)
Provisión para cuentas incobrables	8 y 9	(6,131,067)	(5,313,065)
Otros costos de celdas		(6,085,043)	(4,622,585)
Provisiones por contingencias	3(n)	(5,611,513)	-
Provisión para obsolescencia de inventarios	3(c) y 10	(2,426,625)	1,908,803
Tarjetas prepago		(1,238,957)	(1,701,989)
Gastos financieros		(18,867,839)	(32,927,665)
Asistencia técnica	15(a)	-	(15,896,835)
Otros egresos		(20,987,033)	(15,985,155)
Total costos y gastos		<u>(795,319,540)</u>	<u>(732,626,920)</u>
Utilidad antes de impuesto a la renta		510,476,533	390,158,741
Impuesto a la renta	3(m) y 21(g)	(127,858,728)	(96,577,896)
Utilidad neta y resultado integral del año		<u>382,617,805</u>	<u>293,580,845</u>



Marco Antonio Campos
ApoDERado General

Martha Baque
Gerente de Contraloría

Las notas adjuntas a los estados financieros son parte integrante de estos estados.

Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S. A. CONECEL

Estados de situación financiera

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012

Expresados en Dólares de E.U.A.

	Notas	2013	2012
Activo			
Activo corriente:			
Efectivo y equivalentes de efectivo	6	20,375,640	20,390,925
Cuentas por cobrar comerciales, neto	7	159,292,995	119,295,950
Otras cuentas por cobrar, neto	8	13,753,847	15,895,217
Cuentas por cobrar a partes relacionadas	14(a)	20,559,518	19,716,484
Impuestos por recuperar, neto	20(g)	2,030,612	9,266,280
Inventarios, neto	9	29,569,941	29,119,472
Gastos pagados por anticipado		3,087,669	2,459,440
Total activo corriente		248,670,222	216,143,768
Activo no corriente:			
Cuentas por cobrar a partes relacionada, largo plazo	14(a)	47,282,298	31,828,000
Propiedad, planta y equipos, neto	10	625,265,539	609,018,505
Propiedades de inversión, neto	11	58,331	62,239
Activos intangibles, neto	12	275,348,133	282,974,425
Otros activos	13	58,457,286	56,497,573
Activo por impuesto diferido	20(j)	21,961,796	7,938,149
Total activo no corriente		1,028,373,383	988,318,891
Total activo		1,277,043,605	1,204,462,659



Marco Antonio Campos
Apoderado General



Martha Baque
Gerente de Contraloría

Las notas adjuntas a los estados financieros son parte integrante de estos estados.

Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S. A. CONECEL

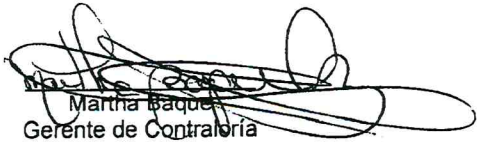
Estados de situación financiera (continuación)

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012

Expresados en Dólares de E.U.A.

	Notas	2013	2012
Pasivo y patrimonio			
Pasivo corriente:			
Obligaciones financieras, porción corriente	15	42,198,066	18,016,340
Cuentas por pagar comerciales y otras	16	209,331,113	196,246,259
Cuentas por pagar a partes relacionadas	14(a)	75,923,011	114,931,111
Impuestos por pagar	20(g)	137,196,408	135,045,730
Beneficios a empleados	17	144,258,926	106,296,396
Ingreso diferido	18	24,676,018	23,210,957
Provisiones	19	7,617,481	34,921,449
Total pasivo corriente		641,201,023	628,668,242
Pasivo no corriente:			
Obligaciones financieras, largo plazo	15	125,176,215	-
Cuentas por pagar a partes relacionadas, largo plazo	14(a)	132,180,433	66,085,711
Ingreso diferido, largo plazo	18	4,000,000	4,250,000
Beneficios a empleados, largo plazo	17	6,362,470	5,105,670
Total pasivo no corriente		267,719,118	75,441,381
Total pasivo		908,920,141	704,109,623
Patrimonio:			
Capital social	21	12,000,000	12,000,000
Aporte para futuras capitalizaciones		25,284,189	25,284,189
Reserva legal	22	22,475,868	22,475,868
Utilidades retenidas	23	308,363,407	440,592,979
Total patrimonio		368,123,464	500,353,036
Total pasivo y patrimonio		1,277,043,605	1,204,462,659


 Marco Antonio Campos
 Apoderado General


 Martha Baque
 Gerente de Contraloría

Las notas adjuntas a los estados financieros son parte integrante de estos estados.

Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S. A. CONECEL

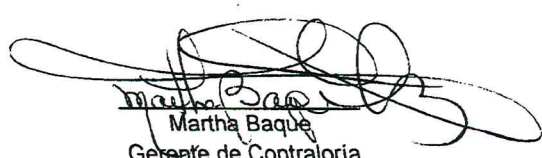
Estados de resultados integrales

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012

Expresados en Dólares de E.U.A.

	Notas	2013	2012
Ingresos:	3(j)		
Servicios por sistema prepago		714,574,441	668,013,227
Servicios de roaming, valor agregado y otros		326,400,341	258,349,077
Servicios por planes tarifarios y autocontrol		182,943,208	183,423,590
Venta de equipos telefónicos		143,891,773	122,928,867
Interconexión entrante		126,507,290	126,395,673
Otros servicios		29,946,322	26,849,212
Ingresos financieros		15,502,597	3,550,898
		<u>1,539,765,972</u>	<u>1,389,510,544</u>
Costos y gastos:			
Generales y de administración	24	(219,225,146)	(208,877,382)
Equipos telefónicos y otros		(158,803,447)	(131,858,478)
Depreciación y amortización	10, 11, 12 y 13	(158,317,347)	(149,285,292)
Otros servicios		(89,158,055)	(69,603,862)
Provisiones por contingencias	3(h)	(83,641,996)	(10,475,939)
Ventas y mercadeo	25	(69,502,317)	(50,551,936)
Gastos financieros		(58,230,072)	(34,009,006)
Mantenimiento de celdas		(55,479,334)	(48,736,912)
Contraprestación de cargos fijos y variables por concesión	28(a)	(55,267,764)	(55,449,613)
Interconexión saliente		(50,019,664)	(52,254,342)
Frecuencias		(24,666,189)	(23,893,887)
Provisión para cuentas incobrables y castigos	7 y 8	(16,939,404)	(7,727,424)
Arrendos de celdas		(14,677,570)	(13,393,958)
Otros costos de celdas		(6,783,534)	(6,362,478)
Otros egresos		(13,275,101)	(6,111,786)
Provisión para obsolescencia de inventarios, neto	3(c) y 9	(856,878)	1,089,732
Tarjetas prepago		(828,261)	(1,054,462)
Total costos y gastos		<u>(1,075,672,079)</u>	<u>(868,557,025)</u>
Utilidad antes de impuesto a la renta		<u>464,093,893</u>	<u>520,953,519</u>
Impuesto a la renta	3(m) y 20(h)	(123,030,961)	(131,076,058)
Utilidad neta y resultado integral		<u>341,062,932</u>	<u>389,877,461</u>


 Marco Antonio Campos
 Apoderado General


 Martha Baque
 Gerente de Contraloría

Las notas adjuntas a los estados financieros son parte integrante de estos estados.

ANEXO C.- Estados Financieros OTECEL S.A. - Movistar

Otecel S. A.

Balances generales

Al 31 de diciembre de 2009 y 2008


Expresados en Miles de Dólares de E.U.A.

"Estos estados financieros y notas han sido preparados de los registros y libros de contabilidad de la Compañía después de haber considerado los ajustes necesarios y representan los estados financieros finales por el periodo examinado."

	Nota	2009	2008
Activo			
Activo corriente:			
Efectivo y equivalentes de efectivo		11,111	10,704
Cuentas por cobrar	3	82,843	71,505
Inventarios	4	23,039	26,691
Gastos pagados por anticipado	5	6,217	16,719
Total activo corriente		123,210	125,619
Propiedad, equipo, mobiliario y vehículos, neto	6	267,514	220,459
Activos intangibles, neto	7	138,572	122,302
Otros activos		5,412	6,412
Total activo		534,708	474,792
Pasivo y patrimonio de los accionistas			
Pasivo corriente:			
Obligaciones con instituciones financieras	8	37,992	49,900
Cuentas por pagar	9	201,024	205,964
Pasivos acumulados	10	14,936	14,348
Ingresos diferidos	11	10,668	11,530
Total pasivo corriente		264,620	281,740
Reserva para jubilación	19(a)	2,981	1,984
Obligaciones con instituciones financieras a largo plazo	8	48,322	51,164
Titularización de flujos	21(c)	19,950	-
Patrimonio de los accionistas:			
Capital social	12	166,169	143,037
Reserva legal	15	6,493	3,411
Otras reservas		912	714
Reserva de capital	13	135,341	135,341
Reserva por valuación	14	11,172	11,172
Resultados acumulados		(121,252)	(153,771)
Total patrimonio de los accionistas		198,835	139,904
Total pasivo y patrimonio de los accionistas		534,708	474,792


 Juan Goulú
 Presidente Ejecutivo


 Luis Granja
 Contralor


 Pedro Cruz
 Gerente de Contabilidad

Las notas adjuntas a los estados financieros son parte integrante de estos estados.



Otecel S. A.

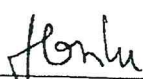
"Estos estados financieros y notas han sido preparados de los registros y libros de contabilidad de la Compañía después de haber considerado los ajustes necesarios y representan los estados financieros finales por el periodo examinado."

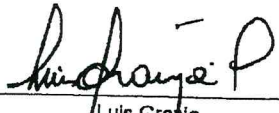
Estados de resultados

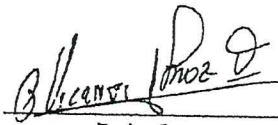
Por los años terminados el 31 de diciembre de 2009 y 2008

Expresados en Miles de Dólares de E.U.A.

	Nota	2009	2008
Ingresos:			
Servicios de telefonía celular	2(k) y 16	423,675	386,784
Venta de teléfonos y accesorios		56,253	85,869
		<u>479,928</u>	<u>472,653</u>
Costos y gastos			
Costos de servicio de telefonía celular		(96,653)	(79,349)
Costo de venta de teléfonos y accesorios		(74,090)	(92,818)
Costo de servicios de valor agregado		(2,827)	(3,609)
Depreciaciones y amortizaciones	6 y 7	(51,820)	(64,525)
Gastos operativos	17	(152,865)	(160,128)
		<u>(378,255)</u>	<u>(400,429)</u>
Utilidad en operación		101,673	72,224
Otros ingresos (egresos):			
Financieros		(7,752)	(6,437)
Otros		(3,643)	537
Utilidad antes de provisión para participación a trabajadores e impuesto a la renta		90,278	66,324
Provisión para participación a trabajadores	2(g)	(14,390)	(12,830)
Utilidad antes de provisión para impuesto a la renta		75,888	53,494
Provisión para impuesto a la renta	2(h) y 18(e)	(17,155)	(22,676)
Utilidad neta		58,733	30,818
Utilidad neta por acción	2(l)	0.00040	0.00022


 Juan Goulú
 Presidente Ejecutivo


 Luis Granja
 Contador


 Pedro Cruz
 Gerente de Contabilidad

Las notas adjuntas a los estados financieros son parte integrante de estos estados.



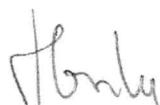
Otecel S. A.

Estado de situación financiera

Al 31 de diciembre de 2011

Expresados en Miles de Dólares de E.U.A.

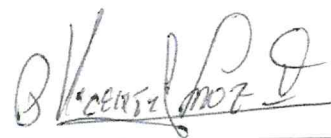
	Notas	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Activos			
Activos corrientes:			
Efectivo y equivalentes de efectivo	3	33,438	13,905
Deudores comerciales, neto	4	56,379	59,479
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas	5	8,036	4,932
Otras cuentas por cobrar	6	5,775	8,847
Inventarios, neto	7	16,102	25,401
Gastos pagados por anticipado	8	6,684	5,316
Total activos corrientes		<u>126,414</u>	<u>117,880</u>
Activos no corrientes:			
Deudores comerciales, neto	4	1,066	1,670
Otras cuentas por cobrar	6	-	254
Gastos pagados por anticipado	8	2,817	3,574
Propiedad, equipo, mobiliario y vehículos, neto	9	275,209	264,143
Activos intangibles, neto	10	112,408	123,237
Activo por impuestos diferidos	14	28,256	24,299
Otros activos		423	746
Total activos no corrientes		<u>420,179</u>	<u>417,923</u>
Total activos		<u>546,593</u>	<u>535,803</u>



Juan Goulú
Presidente Ejecutivo



Alex Nolte
Vicepresidente de Finanzas y
Control de Gestión



Pedro Cruz
Gerente de Contabilidad

Las notas adjuntas a los estados financieros son parte integrante de estos estados.

Otecel S. A.

Estado de situación financiera (continuación)

Al 31 de diciembre de 2011

Expresados en Miles de Dólares de E.U.A.

	Notas	2011	2010
Pasivos y patrimonio neto			
Pasivos corrientes:			
Obligaciones financieras	11	74,509	62,927
Otras obligaciones financieras	12	6,603	10,770
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	13	112,767	103,682
Cuentas por pagar a entidades relacionadas	5	15,964	43,115
Impuesto a la renta	14	18,542	14,321
Pasivos contingentes	15	3,725	2,865
Ingresos diferidos	16	17,063	14,837
Pasivos acumulados	17	17,256	16,797
Total pasivos corrientes		266,429	269,314
Pasivos no corrientes:			
Obligaciones financieras	11	36,952	45,100
Otras obligaciones financieras	12	2,478	9,145
Provisión para desmantelamiento	9	2,988	2,988
Obligaciones por beneficios post – empleo	18	5,215	4,095
Total pasivos no corrientes		47,633	61,328
Total pasivos		314,062	330,642
Patrimonio neto:			
Capital social		182,886	182,886
Resultados acumulados		49,645	22,275
Total patrimonio neto	19	232,531	205,161
Total pasivos y patrimonio neto		546,593	535,803

Juan Goulú
Presidente Ejecutivo

Alex Nolte
Vicepresidente de Finanzas y
Control de Gestión

Pedro Cruz
Gerente de Contabilidad

Las notas adjuntas a los estados financieros son parte integrante de estos estados.

Otecel S. A.

Estado de resultados integrales

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2011

Expresados en Miles de Dólares de E.U.A.

	Notas	2011	2010
Ingresos ordinarios			
Servicios de telefonía celular		457,432	394,064
Larga distancia		61,268	62,930
Venta de teléfonos y accesorios		61,619	67,418
	20 y 2(n)	<u>580,319</u>	<u>524,412</u>
Costos y gastos			
Costo de servicio de telefonía celular		(76,516)	(68,820)
Costo de larga distancia		(47,246)	(36,965)
Costo de venta de teléfonos y accesorios		(70,759)	(72,949)
Costo de servicios de valor agregado		(127)	(137)
Depreciaciones y amortizaciones	9 y 10	(80,853)	(73,046)
Capacidad técnica y uso de marca	5 (d)	(11,164)	(10,346)
Gastos operativos	21	<u>(198,141)</u>	<u>(186,701)</u>
		<u>(484,806)</u>	<u>(448,964)</u>
Utilidad en operación		95,513	75,448
Gastos financieros		(3,205)	(10,035)
Diferencia en cambio, neta		396	(77)
Utilidad antes de impuesto a la renta		<u>92,704</u>	<u>65,336</u>
Impuesto a la renta	14 y 2(m)	<u>(23,964)</u>	<u>(19,249)</u>
Utilidad neta		<u>68,740</u>	<u>46,087</u>
	19 (e) y		
Utilidad neta por acción básica y diluida	2(o)	<u>0.00038</u>	<u>0.00028</u>

Juan Goulú
Presidente Ejecutivo

Alex Nolte
Vicepresidente de Finanzas y
Control de Gestión

Pedro Cruz
Gerente de Contabilidad

Las notas adjuntas a los estados financieros son parte integrante de estos estados.

Otecel S. A.

Estado de situación financiera

Al 31 de diciembre de 2013

Expresados en Miles de Dólares de E.U.A.

	Notas	2013	2012
Activos			
Activos corrientes:			
Efectivo y equivalentes de efectivo	7	37,999	13,508
Deudores comerciales, neto	8	70,622	55,444
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas	9	7,456	7,049
Impuestos por cobrar	10	1,037	710
Otras cuentas por cobrar	11	5,925	3,165
Inventarios, neto	12	11,784	14,902
Gastos pagados por anticipado	13	4,783	5,134
Total activos corrientes		139,606	99,912
Activos no corrientes:			
Deudores comerciales, neto	8	1,904	-
Gastos pagados por anticipado	13	1,919	2,381
Propiedad, equipo, mobiliario y vehículos, neto	14	356,350	301,411
Activos intangibles, neto	15	91,177	102,659
Activo por impuestos diferidos	19	34,738	32,119
Otros activos		579	500
Total activos no corrientes		486,667	439,070
Total activos		626,273	538,982



José Manuel Casas
Presidente Ejecutivo



Luis Granja
Vicepresidente de Finanzas y
Control de Gestión



Pedro Cruz
Gerente de Contabilidad

Las notas adjuntas a los estados financieros son parte integrante de estos estados.

Otecel S. A.

Estado de situación financiera (continuación)

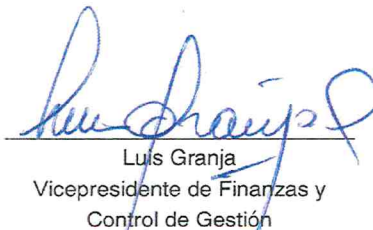
Al 31 de diciembre de 2013

Expresados en Miles de Dólares de E.U.A.

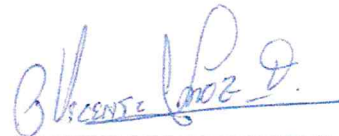
	Notas	2013	2012
Pasivos y patrimonio			
Pasivos corrientes:			
Obligaciones financieras	16	37,685	32,832
Otras obligaciones financieras	17	-	2,414
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	18	166,095	118,763
Impuestos por pagar	10	3,256	3,132
Cuentas por pagar a entidades relacionadas	9	29,933	19,759
Impuesto a la renta	19	23,194	22,628
Pasivos contingentes	20	2,539	5,840
Ingresos diferidos	21	10,797	11,977
Beneficios a empleados	22	26,634	23,316
Total pasivos corrientes		300,133	240,661
Pasivos no corrientes:			
Obligaciones financieras	16	25,582	31,266
Provisión para desmantelamiento	14	2,988	2,988
Beneficios a empleados	22	7,198	6,121
Total pasivos no corrientes		35,768	40,376
Total pasivos		335,901	281,036
Patrimonio:			
Capital social		182,886	182,886
Reserva legal		32,973	23,854
Resultados acumulados		74,513	51,206
Total patrimonio	23	290,372	257,946
Total pasivos y patrimonio		626,273	538,982



José Manuel Casas
Presidente Ejecutivo



Luis Granja
Vicepresidente de Finanzas y
Control de Gestión



Pedro Cruz
Gerente de Contabilidad

Las notas adjuntas a los estados financieros son parte integrante de estos estados.

Otecel S. A.

Estado de resultados integrales

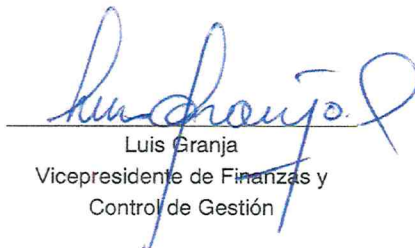
Por el año terminado el 31 de diciembre de 2013

Expresados en Miles de Dólares de E.U.A.

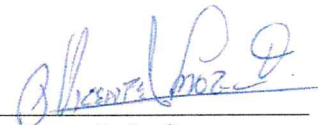
	Notas	2013	2012
Ingresos ordinarios			
Servicios de telefonía celular		569,109	523,256
Larga distancia		52,063	57,396
Venta de teléfonos y accesorios		59,881	61,538
	24 y 3(k)	<u>681,053</u>	<u>642,190</u>
Costos y gastos			
Costo de servicio de telefonía celular		(105,449)	(97,818)
Costo de larga distancia		(48,690)	(41,164)
Costo de venta de teléfonos y accesorios		(64,090)	(68,731)
Costo de servicios de valor agregado		(48)	(134)
Depreciaciones y amortizaciones	14 y 15	(79,931)	(91,890)
Capacidad técnica y uso de marca	9 (d)	(11,373)	(9,667)
Gastos operativos	25	(223,073)	(209,638)
		<u>(532,654)</u>	<u>(519,042)</u>
Utilidad en operación		148,399	123,148
Gastos financieros, neto		(2,809)	(4,069)
Diferencia en cambio, neta		(72)	828
Utilidad antes de impuesto a la renta		145,519	119,907
Impuesto a la renta	19 y 3(j)	(31,651)	(28,716)
Utilidad neta		113,867	91,191
Utilidad neta y resultado integral		113,867	91,191
Utilidad neta por acción básica y diluida	23 (e) y 3(l)	<u>0.00062</u>	<u>0.00050</u>



José Manuel Casas
Presidente Ejecutivo



Luis Granja
Vicepresidente de Finanzas y
Control de Gestión



Pedro Cruz
Gerente de Contabilidad

Las notas adjuntas a los estados financieros son parte integrante de estos estados.

ANEXO D.- Información Entrevistados

ENTREVISTADOS							
	EMPRESA	LOGO	ENTREVISTADO	PROCESO	DIRECCIÓN	CORREO	TELÉFONO
1	SUPERTEL		Ing. Carlos Alejandro Giler Egüez	Dirección Nacional de Control de Servicios de Telecomunicaciones	Av. 9 de Octubre y Eloy Alfaro	cgiler@supertel.gob.ec	Oficina: +593 (2) 2946400 Extensión 1155 Celular: +593 (9) 88907603
2	CONECEL S.A.		Abg. María Emilia Granja Ing. Danilo Karolys	Abogada Regulatorio Analista Regulatorio	Av. Amazonas 44-105 y Río Coca. Edificio Erco, Quito.	mgranjar@claro.com.ec	Oficina: +593 (2) 5004040 Extensión 3652
3	OTECEL S.A.		Ing. Fernando Palacios	Jefe de Gestión Regulatoria Comercial	Av. República E7-15 y La Pradera, Quito.	fpgil92@hotmail.com	Celular: 0998285805

**ANEXO E.- Entrevista Superintendencia de Telecomunicaciones
(SUPERTEL)**

ESTA ENTREVISTA SE REALIZA CON EL FIN DE CONOCER CUÁL FUE EL IMPACTO FINANCIERO POR LA IMPLANTACIÓN DE LAS REGULACIONES DEL ESTADO EN RELACIÓN AL SERVICIO MÓVIL AVANZADO PRIVADO EN EL PERÍODO 2008-2013.

Las regulaciones en el Servicio Móvil Avanzado implementadas por el Estado, aspiran a realizar un eficaz control de los recursos económicos, fomentar el ahorro e inversión y proporcionar seguridad a los consumidores de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado, llamados también usuarios del SMA. Sin embargo, un estudio financiero poco profundo, con desconocimiento del impacto de los reglamentos aplicados en el SMA privado, impone grandes limitaciones al crecimiento y bienestar del sector móvil.

EMPRESA: Superintendencia de Telecomunicaciones

ENTREVISTADO(A): Ing. Carlos Alejandro Giler Egüez

PROCESO: Dirección Nacional de Control de Servicios de Telecomunicaciones


FECHA: 9 de Septiembre de 2014

A.- DESARROLLO DE LA ENTREVISTA

1. ¿QUÉ NUEVOS DERECHOS ADQUIRIÓ EL USUARIO DE SMA, CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL REGLAMENTO DE ABONADOS EMITIDO POR EL CONATEL EN EL AÑO 2012, QUE HAYAN INCIDIDO EN SU RENTABILIDAD?

“El reglamento debe entenderse como un todo. El reglamento de abonados enmarca a todos los servicios: Servicio móvil avanzado de telefonía celular, telefonía fija, servicios de valor agregado (internet), servicios portadores, entre otros. Normativamente las reglamentaciones para el resto de servicios de valor agregado, estaban un poco atrasadas en comparación del servicio móvil, donde las regulaciones estaban mucho más avanzadas. Lo que hizo este reglamento, fue jalar las regulaciones atrasadas, equipararlas con el reglamento y adicionalmente darles otras regulaciones que normen el comportamiento de operadores móviles y usuarios, ya que estaban dispersas en ciertas normativas, entre esas, ya hablando específicamente en el servicio móvil, el tema de la caducidad de las recargas, el cual, fue un tema muy importante. Entonces, desde este punto de vista, ¿Cómo afectó a la rentabilidad?, para ello, tendríamos que entrar a hacer un análisis sobre: ¿Qué paso con esa no caducidad de las recargas?, ¿Cómo eso en el flujo de caja de la empresa se vio afectada?, lo cual entendería es parte del análisis. Existe un primer indicio de cómo se pudo haber visto afectado el tema por el flujo de caja en las operadoras, ya que seguramente con el pasar de los años, las operadoras dejarían de percibir ingresos correspondientes a estos temas.

FIRMA:



Como ejemplo: Si un usuario cargaba una tarjeta prepago de \$3,00, eso le representaba en el tiempo un mes de saldo y al siguiente mes, nuevamente realizaba una recarga, independientemente que se haya o no, gastado todo el saldo lo desactivaban y obligaban al usuario a realizar una nueva recarga para continuar brindándole el servicio. Eso en tema de flujos de caja si puede representar un impacto ¿En qué volumen?, no tenemos datos financieros más certeros que las ideas generales que mencioné en esta pregunta. Las operadoras ya no poseen el mismo flujo de caja que solían tener, por el tema de la no caducidad”.

2. ¿A PARTIR DEL REGLAMENTO PARA LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO, SE RESPETARON LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y SE PROPICIÓ EL AHORRO DEL CLIENTE? ¿CÓMO REPERCUTIÓ FINANCIERAMENTE A SU COMPAÑÍA?

“Está alineado a la primera pregunta; El reglamento de abonados al determinar la no caducidad de las recargas, en un universo de alrededor de diecisiete millones de líneas activas en el mercado ecuatoriano, el 15% de éstas líneas son prepago, lo que significa que se realizan recargas continuas de valores, por parte de los usuarios del servicio. Debido a que se validó que la recarga no tenga caducidad en el tiempo, evidentemente existe un ahorro en el usuario. Nuevamente el mismo ejemplo: Un usuario antes hacía una recarga de \$3,00 y al mes le caducaba el saldo, pero le quedaba \$1,50 de saldo remanente, eso significa que el usuario en realidad utilizaba \$1,50 al mes, es decir, si bien antes el usuario hacía recargas de \$3,00 cada mes, en realidad ahora va a estar haciendo recargas cada dos meses, en este sentido, representa un ahorro para el usuario, ya que si antes se gastaba \$3,00 en un mes, ahora \$3,00 lo gasta cada dos meses. ¿Cómo incidió financieramente en la rentabilidad? Nuevamente es flujo de caja. Con este mismo ejemplo: Si antes la operadora percibía \$3,00 mensuales, ahora percibe \$3,00 bimensualmente”.

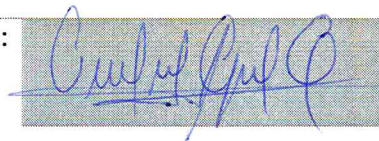
3. ¿QUÉ IMPACTO SE PERCIBIÓ EN RELACIÓN A LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA EN EL PERIODO 2008-2013, DEBIDO AL CAMBIO DE REGLAMENTO EMITIDO POR EL CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES?

“El cambio reglamentario se dio en el 2012. ¿Qué pasó antes de eso? Es un poco incierto, el análisis se daría entre lo que sucedió antes y después del 2012, donde nuevamente recae el tema del flujo de caja, el cual seguramente debe ser validado con los estados financieros”.

4. ¿CUÁNTO VARIÓ EL CONSUMO DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO PRIVADO EN EL PERIODO 2008-2013?, ¿FUE POSITIVO O NEGATIVO?

“El consumo se mantiene si lo vemos desde el punto de vista de uso del servicio, es decir cuántos minutos una persona utiliza. El que hayan o no determinado los valores de caducidad de las recargas, no implica que se restringió el comportamiento del uso, el comportamiento del usuario sigue siendo más o menos el mismo. Ejemplo: Si yo antes

FIRMA:



hablaba 1000 minutos por mes, en este año yo sigo hablando los mismos minutos a no ser, que no tenga la necesidad, es decir, por una necesidad propia del usuario como tal, no así por el cambio reglamentario en la caducidad. Entonces, si lo vemos desde el punto de vista de uso de la red, no ha cambiado, ya que desde el punto de vista económico, si existe una variación. Nuevamente: Los mismos 1000 minutos que yo antes utilizaba haciendo una recarga de \$3,00 en dos meses o \$3,00 por cada mes, ahora hago esa misma recarga de \$3,00 pero me dura tres meses, porque no caduca en el tiempo. Ojo que la caducidad implicaba que no perdía el saldo, pero necesitaba recargar, para reactivar y poder utilizar ese saldo. Entonces en minutos de uso sigue siendo el mismo, pero en dinero invertido para hacer uso de esos minutos es menor. Por lo cual, desde el punto de vista económico, efectivamente se afectó a las operadoras. Pero desde el punto de vista de uso de su red, si la red de las operadoras móviles pasaba un 80% ocupada hasta antes de esta normativa, ahora seguramente se ocupa 85% e inclusive un poco más, porque otro factor que hay que tener en consideración es el crecimiento continuo de usuarios, es decir una red dimensionada para "x" tráfico no tiene la misma ocupación con 1000 usuarios en el año pasado, que una red dimensionada para ese mismo "x" tráfico, es decir, es una red que no ha crecido en términos de infraestructura, pero que si ha crecido en términos de usuarios. Ejemplo: 1000 usuarios el año pasado, unos 2000 usuarios este año hacen más uso de la red, entonces en términos de uso de la red, efectivamente ha aumentado.

5. ¿DE QUÉ MANERA LA IMPLEMENTACIÓN DEL REGLAMENTO DE ABONADOS, AFECTÓ LA RENTABILIDAD DE LA OPERADORA ESPECÍFICAMENTE POR LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

- **No caducidad de saldo:** "Se vio el ejemplo anteriormente".
- **Acreditación de minutos Primero se accede al saldo promocional y luego a la recarga original:** "En este punto, se manifiesta un tema muy importante "la prelación de uso de las recargas": Antes, una persona realizaba una recarga y le daban promociones, tales como "2x1", "3X1", pero la condición era que, cuando se realizaba la recarga, primero se debía consumir los \$3,00 que se había recargado y una vez que se consumía, recién se podía hacer uso de la promoción. Lo que cambió aquí con el reglamento de abonados, fue la prelación del uno respecto al otro. El nuevo reglamento determinó, que lo que primero se debe consumir es lo promocional, ¡sino para qué lo promocionan!, o ¡para qué lo ofrecen!. Entonces, en este sentido, también representa un ahorro para el usuario, porque hay un tiempo aire por el cual no se pagó, en otras palabras, por ejemplo: \$3,00 representan 100 minutos adicionales, por \$3,00 se paga 100 minutos y con la promoción se recibe 200 minutos (100 adicionales). Entonces, una persona se consumía los 100 minutos promocionales y luego recién podía consumirse los 200 minutos por los cuales en realidad se pagó, ¡porque es su dinero!, ¡se está pagando por esos minutos!. Esto afecta a las operadoras ya que primero, se está haciendo uso de un dinero que no existe, ¡es dinero que no percibió la empresa!. En el caso de consultas de saldo, un ejemplo: Cuando una persona recarga \$3,00, al consultar el saldo, el sistema indica: "usted tiene \$3,00 de saldo principal y \$3,00 de promocional", en teoría se tiene \$6,00, pero la empresa no tiene esos

FIRMA:



\$6,00, la empresa nada más percibió como ingreso \$3,00. Sin embargo, la operadora tiene que otorgar el doble de minutos en tiempo aire. Debido a lo cual, sí, efectivamente, hay una afectación en su flujo de caja. Lo que antes hacían las empresas era dar los mismos \$3,00 (100 minutos originales) y 100 minutos promocionales, pero obligaban a consumir los 100 minutos originales, por lo que normalmente, en las verificaciones que se realizaba, se evidenciaba que el usuario no alcanzaba a consumir sus 100 minutos originales y lo que en teoría era promoción, no era utilizado, porque los minutos caducaban”.

- **Provisión de información al abonado sobre cobros de forma clara y concisa:** “Existió una mayor libertad y una mayor regulación, para que la información sea clara y transparente. Dentro del reglamento de abonados, existe el Artículo 45, que habla de la transparencia de la información, este artículo obligó a las operadoras a implementar servicios de comunicación hacia los usuarios, ejemplo: Información detallada de cómo se están cobrando los servicios, de cuánto es el valor de la última llamada realizada, de cuál es la tarifa que la operadora oferta y por las cuales podemos optar, de cuál es el período de vigencia de las recargas, entre otra información que antes no era entregada a los usuarios. Ahora a través de un menú, de una plataforma que se llama USCD, a través del mismo teléfono, se puede consultar estos y otros temas”.
- **Acceso gratuito e ilimitado de consulta de saldo, tarifas, envío de mensajes, plan de datos y costos del servicio:** “Antes existía una limitación en estos temas, por ejemplo: Anteriormente en “x” empresa, el usuario podía consultar hasta 10 veces su saldo de manera gratuita y a la onceava vez, tenía un costo, lo cual representaba ingresos para la empresa, ahora la empresa ya no percibe ingresos por consultas de saldo, consultas referentes al plan de datos, etc.”

FIRMA:



ANEXO F.- Entrevista CONECEL S.A. - Claro

ANEXO.- FORMATO ENTREVISTA

ESTA ENTREVISTA SE REALIZA CON EL FIN DE CONOCER CUÁL FUE EL IMPACTO FINANCIERO POR LA IMPLANTACIÓN DE LAS REGULACIONES DEL ESTADO EN RELACIÓN AL SERVICIO MÓVIL AVANZADO PRIVADO EN EL PERÍODO 2008-2013.

Las regulaciones en el Servicio Móvil Avanzado implementadas por el Estado, aspiran a realizar un eficaz control de los recursos económicos, fomentar el ahorro e inversión y proporcionar seguridad a los consumidores de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado, llamados también usuarios del SMA. Sin embargo, un estudio financiero poco profundo, con desconocimiento del impacto de los reglamentos aplicados en el SMA privado, impone grandes limitaciones al crecimiento y bienestar del sector móvil.

EMPRESA: CONECEL

ENTREVISTADO(A): Abg. María Emilia Granja/Ing. Danilo Karolys

CARGO: Abogada Regulatorio/Analista Regulatorio

FECHA: 07 de Noviembre 2014

A.- DESARROLLO DE LA ENTREVISTA

1. ¿QUÉ NUEVOS DERECHOS ADQUIRIÓ EL USUARIO DE SMA, CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL REGLAMENTO DE ABONADOS EMITIDO POR EL CONATEL EN EL AÑO 2012, QUE HAYAN INCIDIDO EN SU RENTABILIDAD?

Conforme al REGLAMENTO ABONADOS SERVICIOS TELECOMUNICACIONES Y VALOR AGREGADO expedido mediante Resolución del CONATEL 477 y publicado en el Registro Oficial Suplemento 750 de 20-jul-2012, consideramos que el cliente adquirió nuevos derechos que se traducen en mayor transparencia en los productos y servicios que brindan los prestatarios de servicios de telecomunicaciones hacia el cliente final, ahora bien dentro de los derechos más preponderantes se encuentran los siguientes:

MOR.

Acumulación de Saldos: Dentro del Reglamento se dispone y especifica la acumulación de saldos provenientes de las recargas realizadas, independientemente de las modalidades de contratación (prepago y pospago), y establece la devolución del saldo remanente de las recargas, una vez terminada la relación de prestación del servicio entre el abonado/cliente y la empresa prestadora del Servicio Móvil Avanzado; este nuevo derecho se hizo posible mediante la Resolución TEL-01-01-2012. A nivel financiero es importante conocer que conforme a las Normas NIIF se establece que el ingreso proveniente de las recargas/tarjetas físicas se lo realiza una vez devengado dicho rubro (utilización) por parte del cliente del cliente/abonado; en este sentido las operadoras deben realizar la contabilización de los saldos no consumidos lo que causa que estos valores se conviertan en un pasivo diferido y no un ingreso para las operadoras móviles.

Prelación de Saldos: Con esta disposición se determinó que el saldo promocional de las recargas ofertado por las operadoras sea consumido antes que el saldo de la recarga original, con lo cual los clientes/abonados puedan beneficiarse en mayor medida de las condiciones promocionales puestas a su disposición.

Prohíbe el cobro de valores para acceder a promociones: esta prohibición hizo que las empresas prestatarias de los servicios de telecomunicaciones brinden ofertas más atractivas y competitivas, lo cual se traduce en una maximización real de los beneficios otorgados para el abonado/cliente.

Información en factura: esto permitió integrar en la factura del cliente mayor información, brindando al abonado/usuario un mayor detalle respecto de los servicios contratados así como también de los equipos adquiridos para la utilización del servicio de telecomunicaciones.

Privacidad: con esta disposición los usuarios tienen la potestad de solicitar la suspensión de envío de mensajes con fines comerciales o publicitarios por parte de las operadoras. Aquí se valora el consentimiento previo del cliente para realizar comunicaciones de esta naturaleza.

Consultas gratuitas de consumos: el presente reglamento establece la creación de consultas de saldos por su naturaleza, esto quiere decir que los prestadores de servicios tuvieron que informar al cliente los saldos diferenciados que mantenía el usuario, tanto principales como promocionales, etc. para lo cual se implementó un menú interactivo (USSD) para facilidad de consulta del cliente.

2. ¿A PARTIR DEL REGLAMENTO PARA LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO, SE RESPETARON LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y SE



PROPICIÓ EL AHORRO DEL CLIENTE? ¿CÓMO REPERCUTIÓ FINANCIERAMENTE A SU COMPAÑÍA?

Consideramos que el Reglamento de Abonados propició el uso más eficiente de las telecomunicaciones en el Ecuador. Ahora bien, más que impacto en la rentabilidad, consideramos que todos los cambios introducidos por el Reglamento de Abonados se tomaron como una oportunidad de mejora a los procedimientos internos de las operadoras a fin de brindar una mayor transparencia hacia nuestros usuarios respecto de los servicios prestados, adicionalmente, los cambios realizados permitieron tener un ahorro en los procesos especialmente porque el cliente cuenta con una información mucho más clara lo que fortalece la relación empresa-cliente y establece una relación ganar-ganar.

3. ¿QUÉ IMPACTO SE PERCIBIÓ EN RELACIÓN A LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA EN EL PERIODO 2008-2013, DEBIDO AL CAMBIO DE REGLAMENTO EMITIDO POR EL CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES?

En sí no existe un impacto significativo a nivel de rentabilidad, ya que la medida de acumulación de saldos si bien es cierto, establece las empresas un registro de ingreso únicamente cuando el cliente ya devengó la misma, es de precisar que el cliente o usuario final realiza el ingreso de una recarga para utilizarla al 100% en la mayoría de los escenarios, por lo cual la empresa sigue percibiendo el ingreso a medida en que el usuario utiliza los servicios de telecomunicaciones.

Más que el impacto a la rentabilidad del Reglamento de Abonados, vemos que existe un mayor riesgo en la actualidad puede surgir a partir de una regulación asimétrica en la cual, no existan las mismas oportunidades, control y ponderación de escenarios igualitarios para todas las empresas de telecomunicaciones.

4. ¿CUÁNTO VARIÓ EL CONSUMO DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO PRIVADO EN EL PERIODO 2008-2013?, ¿FUE POSITIVO O NEGATIVO?

El consumo como tal se mantiene y el objetivo de las empresas es que el mismo tenga un crecimiento sostenido. Es de precisar que las empresas de telecomunicaciones siempre están innovando y lanzando al mercado nuevos productos y servicios acorde a las tendencias y preferencias del consumidor final; esto logra que los prestadores de servicios diversifiquen sus fuentes de ingreso conforme los avances tecnológicos que se van generando.

5. ¿DE QUÉ MANERA LA IMPLEMENTACIÓN DEL REGLAMENTO DE ABONADOS, AFECTÓ LA RENTABILIDAD DE LA OPERADORA ESPECÍFICAMENTE POR LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

- **No caducidad de saldo:** Se explicó en la Pregunta 1.
- **Acreditación de minutos “Primero se accede al saldo promocional y luego a la recarga original”:** Las operadoras del servicio móvil avanzado continuamente lanzan al mercado promociones con la finalidad de fidelizar a los clientes actuales y captar clientes nuevos, en tal sentido dichas promociones no son considerados ingresos sino más bien un beneficio al cliente mismo que forma parte de la oferta comercial seleccionada, por lo tanto que el cliente acceda a dicho saldo promocional con una prelación prioritaria es normal considerando que dicho saldo tiene una vigencia de validez.
- **Provisión de información al abonado sobre cobros de forma clara y concisa**
- **Acceso gratuito e ilimitado de consulta de saldo, tarifas, envió de mensajes, plan de datos y costos del servicio:**

Estos beneficios no tienen efecto en la rentabilidad de la empresa, tal y como se señaló son oportunidades que tiene la empresa para mejorar sus servicios y comunicación al cliente, estas acciones procuraron mejorar la relación del cliente con la empresa, y disminuir las llamadas a los Centros de Atención Telefónica y el número de reclamos; ya que al contar con la información clara, los procesos se vuelven transparentes y con una mayor eficiencia.



ANEXO G.- Entrevista OTECEL S.A. - Movistar

ESTA ENTREVISTA SE REALIZA CON EL FIN DE CONOCER CUÁL FUE EL IMPACTO FINANCIERO POR LA IMPLANTACIÓN DE LAS REGULACIONES DEL ESTADO EN RELACIÓN AL SERVICIO MÓVIL AVANZADO PRIVADO EN EL PERÍODO 2008-2013.

Las regulaciones en el Servicio Móvil Avanzado implementadas por el Estado, aspiran a realizar un eficaz control de los recursos económicos, fomentar el ahorro e inversión y proporcionar seguridad a los consumidores de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado, llamados también usuarios del SMA. Sin embargo, un estudio financiero poco profundo, con desconocimiento del impacto de los reglamentos aplicados en el SMA privado, impone grandes limitaciones al crecimiento y bienestar del sector móvil.

EMPRESA: Telefónica Movistar (OTECEL S.A.)
ENTREVISTADO(A): Ing. Fernando Palacios
CARGO: Jefe de Gestión Regulatoria Comercial
FECHA: 20-09-14

A.- DESARROLLO DE LA ENTREVISTA

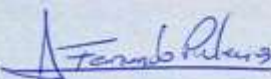
1. ¿QUÉ NUEVOS DERECHOS ADQUIRIÓ EL USUARIO DE SMA, CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL REGLAMENTO DE ABONADOS EMITIDO POR EL CONATEL EN EL AÑO 2012, QUE HAYAN INCIDIDO EN SU RENTABILIDAD?

“Desde la parte regulatoria, años atrás existieron resoluciones que regulaban el comportamiento y prestación de servicios de las operadoras móviles, sin embargo, el reglamento de abonados ordenó y unificó todas las resoluciones en un solo reglamento. Anteriormente, el contrato de concesión del 2008 tiene en su mayoría, todos los aspectos, en cuanto a lo establecido en el reglamento de abonados y de igual forma en las resoluciones que emitió anteriormente el CONATEL. Desde mi punto de vista, el mayor impacto en las operadoras pudo producirse por la priorización de los saldos y caducidad de las recargas. Sin embargo para determinar si incidió en la rentabilidad es necesario que se analice el tráfico de dichos servicios”.

2. ¿A PARTIR DEL REGLAMENTO PARA LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO, SE RESPETARON LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y SE PROPICIÓ EL AHORRO DEL CLIENTE? ¿CÓMO REPERCUTIÓ FINANCIERAMENTE A SU COMPAÑÍA?

“Desde mi punto de vista, al cambiar el enfoque de las promociones, no sólo como Telefónica, sino en general, existe una gran cantidad de masificación de la parte promocional y esto logró la fidelización de los usuarios, ya que si el usuario consume más

FIRMA:



tráfico, provoca que aumenten los ingresos y es objetivo que exista un ahorro ya que obviamente al no existir caducidad, el cliente puede seguir consumiendo su saldo en función a lo que él determine, lo cual es un gran beneficio para el abonado y en relación con la incidencia hacia la empresa, habría que ver el enfoque que existió con el cambio de las promociones, porque puede ser que se haya dado más énfasis en que aumente el consumo de los usuarios y al consumir más, debe recargar más saldo. Esta parte no podría responder ya que no se ha hecho un análisis muy profundo en mi área”.

3. ¿QUÉ IMPACTO SE PERCIBIÓ EN RELACIÓN A LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA EN EL PERIODO 2008-2013, DEBIDO AL CAMBIO DE REGLAMENTO EMITIDO POR EL CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES?

“En gran parte, la mayoría de regulaciones actuales y resoluciones anteriores se encuentran en el Contrato de Concesión de las operadoras móviles y en la Ley de Telecomunicaciones y resoluciones emitidas anteriormente por el CONATEL. El impacto que pudo haberse dado, sería una disminución en la rentabilidad debido al tema de la priorización y caducidad de saldos, sin embargo, no le podría decir con exactitud qué impacto se generó, sin tener a la mano un análisis respectivo, sobre estos temas”.

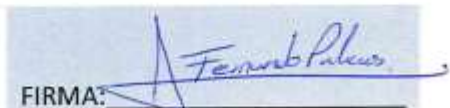
4. ¿CUÁNTO VARIÓ EL CONSUMO DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO PRIVADO EN EL PERIODO 2008-2013?, ¿FUE POSITIVO O NEGATIVO?

“Para contestar esta pregunta es necesario basarse en el tráfico, habría que verificar la tendencia, pero a mi parecer esta tendencia debió crecer, ya que en abonados todos los meses crece el número de abonados en Telefónica”.

5. ¿DE QUÉ MANERA LA IMPLEMENTACIÓN DEL REGLAMENTO DE ABONADOS, AFECTÓ LA RENTABILIDAD DE LA OPERADORA ESPECÍFICAMENTE POR LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

- **No caducidad de saldo:** “La resolución sobre caducidad de saldo se emitió en Marzo del 2012, para determinar dicha rentabilidad, es necesario analizar el tráfico desde ese período hasta la fecha, si bien es cierto ha incrementado, pero habría que analizar el comportamiento de la operadora, realizar un análisis por líneas pre-pago y post-pago, conocer el número de usuarios, tener información sobre servicios de voz, ya que voz ocupa prácticamente todo el mercado y analizar las bajas y altas de los abonados por mes. En relación al impacto, tendría que realizarse un análisis minucioso, entendería que pudo impactar a la empresa y en este caso se debería consultar a un área específica que tenga esta información completa”.
- **Acreditación de minutos Primero se accede al saldo promocional y luego a la recarga original:** “En el caso de Telefónica, las promociones no han parado, la más importante de ellas ha sido la promoción de 2x1 y cambiar la priorización del consumo de saldo, pudo

FIRMA:



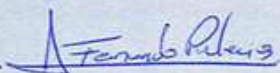
darle otro enfoque a las promociones, ya que por lo general, ese era el objetivo, darle un saldo promocional al usuario”.

- **Provisión de información al abonado sobre cobros de forma clara y concisa:** “En este punto, la ley y el contrato de Concesión al igual que el reglamento de abonados, tienen toda la información en relación a los planes y tarifas que deben ser informados al cliente. Para mi punto de vista, la información debe ser verás y clara. En el caso de Telefónica Movistar las condiciones de los servicios al igual que todos los cambios en relación al servicio móvil son publicados en la página Web”.
- **Acceso gratuito e ilimitado de consulta de saldos, tarifas, envió de mensajes, plan de datos y costos del servicio:** “En el reglamento de abonados se habla de tarifas y a mi criterio en el tema de tarifas se enmarca el tema de promociones y planes y a criterio jurídico en el contrato de concesión y en el reglamento de abonados se nombra estos puntos, los cuales son regulados. Pienso que no afectó en gran medida a las operadoras ya que los ingresos que se dejaron de percibir por estos temas no afectaron a sobremanera a Telefónica, sin embargo si representan un punto considerable que debe tomarse en cuenta y del cual se debe realizar un análisis, preferiblemente sobre cada variable, ya que no poseo datos específicos para indicar como vario o afectó a la empresa con exactitud”.

OPINIÓN GENERAL DEL ING. FERNANDO PALACIOS:

“El reglamento de abonados lo que hizo fue: consolidar las normas referente a los derechos de los abonados, de manera que, en forma resumida, la gente conozca sus derechos. Una recomendación podría ser, que se realicen campañas informativas para que la gente sepa cuáles son sus derechos”. “Las operadoras móviles internamente tienen áreas que verifican el estricto cumplimiento del Marco Legal Vigente”.

FIRMA:



ANEXO H.- Reglamento de Abonados

REGLAMENTO PARA LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO

(Resolución No. TEL-477-16-CONATEL-2012)

EL CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, CONATEL

Considerando:

Que, la Constitución de la República, dentro de los derechos del buen vivir, con relación a la comunicación e información, dispone: "Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: "2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.";

Que, la Norma Suprema, dentro de los derechos de libertad, en su artículo 66, reconoce y garantiza a las personas: "4. Derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación", "16. El derecho a la libertad de contratación", "19. El derecho a la protección de los datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley.", "21. El derecho a la inviolabilidad y al secreto de la correspondencia física y virtual; esta no podrá ser retenida, abierta ni examinada, excepto en los casos previstos en la ley, previa intervención judicial y con la obligación de guardar el secreto de los asuntos ajenos al hecho que motive su examen. Este derecho protege cualquier otro tipo o forma de comunicación", "23. El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo", "25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características", "29.d Que ninguna persona pueda ser obligada a hacer algo prohibido o a dejar de hacer algo prohibido por la ley";

Que, la Constitución de la República, con relación a las personas usuarias y consumidoras, dispone: "Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características."-"Art. 55.- Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre 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.";

Que, la Constitución de la República, señala en los artículos 313, 314, 315 y 316 que las telecomunicaciones y el espectro radioeléctrico, se considerarán sectores estratégicos, respecto de los cuales el Estado se ha reservado las potestades de administración, regulación, control y gestión, siendo su responsabilidad, la provisión de servicios públicos de telecomunicaciones, en forma directa a través de empresas públicas y por excepción, mediante delegación;

Que, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones es el ente de administración y regulación de las telecomunicaciones en el país;

Que, de conformidad con el Capítulo VI, Título I, artículos innumerados, agregados por la Ley No. 94 reformativa a la Ley Especial de Telecomunicaciones, publicada en el Registro Oficial 770 de 30 de agosto de 1995, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones tendrá la representación del Estado para ejercer, a su nombre, las funciones de administración y regulación de los servicios de telecomunicaciones;

Que, el artículo 11 de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, establece que es prohibido usar los medios de telecomunicación contra la seguridad del Estado, el orden público, la moral y las buenas costumbres, indicando además que la contravención a dicha disposición será sancionada de conformidad con el Código Penal y más leyes pertinentes;

Que, el artículo 14 de la misma Ley dispone que el Estado garantiza el derecho al secreto y a la privacidad de las telecomunicaciones, siendo prohibido a terceras personas interceptar, interferir, publicar o divulgar sin consentimiento de las partes la información cursada mediante los servicios de telecomunicaciones;

Que, el artículo 19 de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada establece que "La prestación de cualquier servicio de telecomunicaciones por medio de empresas legalmente autorizadas, está sujeta al pago de tarifas que serán reguladas en los respectivos contratos de concesión, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 de esta Ley.";

Que, en el mismo cuerpo legal, el artículo 25 dispone que todas las personas naturales o jurídicas, tienen el derecho a utilizar los servicios públicos de telecomunicaciones condicionado a las normas establecidas en los reglamentos y al pago de las tasas y tarifas respectivas, siendo las empresas legalmente autorizadas quienes establecerán los mecanismos necesarios para garantizar el ejercicio de los derechos de los usuarios;

Que, el artículo 39 de la Ley Especial de Telecomunicaciones y sus reformas, establece que todo usuario tiene derecho a recibir el servicio en las condiciones contractuales estipuladas con el proveedor del servicio, y a que dichas condiciones no sean modificadas unilateralmente sin su consentimiento, salvo por fuerza mayor a ser indemnizados por el incumplimiento a dichos términos contractuales por parte del proveedor del servicio, garantizando el Estado el derecho al secreto y a la privacidad del contenido de las telecomunicaciones y quedando prohibido interceptar, interferir, publicar o divulgar sin consentimiento previo de las partes la información cursada mediante los servicios de telecomunicaciones, bajo las sanciones previstas en la ley para la violación de correspondencia. Los operadores de redes y proveedores de servicios deberán adoptar las medidas necesarias, técnica y económicamente aceptables, para garantizar la inviolabilidad de las telecomunicaciones. El Estado determinará, a través del reglamento de la ley, los mecanismos para que los derechos de los usuarios sean garantizados y satisfechos, incluyendo las modalidades para la solución de los reclamos, mediante procedimientos arbitrales o de mediación, sin perjuicio de lo establecido en la Ley de Defensa del Consumidor y el Usuario. Además, las tarifas reflejarán los costos de eficiencia basados en los parámetros internacionales y se facturarán por tiempo efectivo de uso, establecido en horas, minutos y segundos, según corresponda. Los ajustes tarifarios se realizarán de manera gradual;

Que, es competencia del Secretario Nacional de Telecomunicaciones, conforme el literal g) del artículo innumerado 33.5 de la Ley Especial de Telecomunicaciones reformada, el 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;

Que, el artículo 83 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, dispone que los prestadores de servicios de telecomunicaciones comunicarán las tarifas a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y a la Superintendencia de Telecomunicaciones en el término de 24 horas anteriores a la entrada en vigencia, indicando además que las tarifas para los servicios de telecomunicaciones serán reguladas por el CONATEL cuando existan distorsiones a la libre competencia en un determinado mercado. Así mismo, el artículo 84 indica que las tarifas tenderán a estimular la expansión eficiente de los servicios de telecomunicaciones y proporcionar la base para el establecimiento de un entorno competitivo, cumpliendo además con los principios de equidad en el trato con cada clase de abonados de un determinado prestador de servicios de telecomunicaciones;

Que, el artículo 88 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, en las letras b, c y d señala que corresponde al CONATEL regular la prestación de los servicios de telecomunicaciones y dictar las medidas necesarias para que los servicios de telecomunicaciones se presten con niveles apropiados de calidad y eficiencia, así como el dictar normas para la protección de los derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y usuarios;

Que, en la normativa secundaria emitida por el CONATEL, así como en los términos y condiciones contenidos en los títulos habilitantes aprobados por el CONATEL y que se encuentran en vigencia, constan derechos y obligaciones de los abonados, por lo que se hace necesario contar con un cuerpo sistemático que regule de manera expresa y general, los derechos y obligaciones de los abonados y usuarios de los servicios de telecomunicaciones, incluidos los servicios de valor agregado de Internet;

Que, la masificación del uso de los servicios de telecomunicaciones, así como el creciente uso de los servicios de valor agregado hacen necesario emitir una norma especializada, que contenga los aspectos relacionados con su uso y provisión, en cuanto a los derechos de los abonados/clientes-usuarios; así como, de las responsabilidades de los prestadores de dichos servicios;

Que, mediante oficios 003549, 003553, 003554, fechados 14 de octubre de 2011, se pone en conocimiento de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, y, Presidencia del Consejo Nacional de Telecomunicaciones, respectivamente, que se ha emitido el Pronunciamiento Defensorial No. 015-DNPr-DDP-2011 de 14 de octubre de 2011, las 08h32, dictado dentro del trámite defensorial No. 50003, que en la parte resolutive, señala: "REQUIERE al CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES como organismo regulador en materia de telecomunicaciones como política pública para protección a las personas usuarias y consumidoras frente a la publicidad engañosa, emita la resolución por la cual establezca de manera definitiva que el tamaño de la letra a utilizarse no será inferior a 2.5 milímetros o no menor a un tamaño de fuente de diez puntos en los textos publicitarios que se refieran a las condiciones y características de los servicios o que entreguen información adicional sobre la materia, producto, servicio u oferta presentados; por tratarse de un servicio para el público que se sustenta en el dinero de la ciudadanía con el objetivo de que ésta política precautele los intereses económicos y el derecho a la información y publicidad transparente y verdadera que se debe cumplir a las personas consumidoras y usuarias de los servicios de telecomunicaciones, aplicando criterios técnicos, jurídicos y constitucionales amparados en los principios Pro Homine y de Progresividad, establecidos en los artículos 11 numerales cinco y ocho.";

Que, el artículo 37, número 4 de la Constitución de la República, dispone que el Estado garantizará a las personas adultas mayores: "Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos";

Que, el artículo 26 de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, dispone: "Prohibición de conceder exoneraciones.- Prohibese conceder exoneraciones de pago de tasas y tarifas por el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones o por el otorgamiento de concesiones o autorizaciones.-En los presupuestos de cada uno de los organismos y entidades del sector público constarán obligatoriamente partidas destinadas al pago de los servicios de telecomunicaciones.";

Que, mediante Resolución Defensorial No. 023-DDP-2011, dentro del expediente Defensorial 50642 (500003)-2011, resuelve: "DOS.- Aplíquese la rebaja del 50% en el costo del servicio de internet a favor del peticionario, y a favor de todas las personas adultas mayores en los casos análogos, como un servicio diferenciado de telecomunicaciones...";

Que, la Intendencia Nacional de Control Técnico de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con oficio ITC-2011-2563, de 24 de agosto de 2011, señala que las promociones ofertadas por los operadores del Servicio Móvil Avanzado, no son publicadas en los sitios a los que acude el usuario para realizar sus recargas prepago (distribuidores, farmacias, tiendas) por lo que solicita al CONATEL, norme la publicidad de las promociones de prepago, considerando que estas deben ser difundidas específicamente en aquellos sitios a los que el usuario acude en forma masiva a realizar recargas electrónicas, a fin de que esté plenamente informado de las promociones ofertadas y sus condiciones;

Que, mediante oficio No. SNT-2012-0093 de 20 de enero de 2012, se remitió para conocimiento del CONATEL el Proyecto de Reglamento para abonados y usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado de Internet;

Que, mediante Disposición 05-03-CONATEL-2012, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones ordenó que la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones en cumplimiento al procedimiento dispuesto en el artículo 89 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, convoque a audiencias públicas, con relación al Proyecto de Reglamento para abonados y usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado de Internet, para posterior resolución del Consejo Nacional de Telecomunicaciones;

Que, mediante publicación en la prensa de 16 de febrero de 2012, realizada en los diarios "El Comercio", "El Telégrafo" y "El Mercurio" de las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca, respectivamente, y convocatoria publicada en la página Web institucional del Consejo Nacional de Telecomunicaciones realizada en la misma fecha, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones comunicó a las empresas y público interesado que con base en la Resolución No. 55-02-CONATEL-2001 del 31 de enero de 2001 y en aplicación de la Disposición emitida por el CONATEL, se efectuarían audiencias públicas los días 01, 02 y 05 de marzo de 2012 en las ciudades de Quito, Cuenca y Guayaquil respectivamente, para recibir observaciones y comentarios al Proyecto de Reglamento para abonados y usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado de Internet;

Que, de acuerdo con la convocatoria realizada, se llevaron a efecto las Audiencias Públicas del Proyecto de Reglamento para abonados y usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado de Internet, el día jueves 01 de marzo de 2012, en las instalaciones de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones en la ciudad de Quito y de modo afín, los días 02 y 05 de marzo de 2012 en las ciudades de Cuenca y Guayaquil, respectivamente;

Que, mediante oficio No. STL-2012-00230 de 14 de mayo de 2012, la Superintendencia de Telecomunicaciones envió al Consejo Nacional de Telecomunicaciones, el Informe Final de Auditoría de Precios a CONECEL S.A., mediante el cual señala: "4. Solicitar al CONATEL que se emita una normativa en la que se determine la prohibición, a las operadoras del SMA, el cobro de los valores a los usuarios por acceso a promociones (tarifas con descuento) en los servicios de telecomunicaciones. Esto en concordancia con el Artículo 9, numeral 16 de la Ley Orgánica de Regulación y Control de Poder de Mercado, que tipifica como abuso de poder de mercado la aplicación de cualquier pago para acceder a descuentos."

Que, en oficio No. ITC-2012-1842 de 03 de julio de 2012, la Superintendencia de Telecomunicaciones remite al Secretario Nacional de Telecomunicaciones informes técnicos de control relativos a la prestación del servicio SMS Premium, recomendando la inclusión de normativa específica respecto de dichos servicios en el proyecto de Reglamento de abonados;

Que, con Memorando Nro. DPE-DP-2012-0233-M de 6 de julio de 2012, el Defensor del Pueblo, en atención al desarrollo del Proyecto de Reglamento para abonados y usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado de Internet, solicita se considere que cuando una persona contrata un servicio o adquiere un bien, incluye el de la información que debe obtener del bien o servicio, así como señala se consideren obligaciones por parte de los prestadores del Servicio Móvil Avanzado a fin de garantizar la información oportuna y veraz a los consumidores y usuarios, las siguientes: provisión de información al abonado de los cobros realizados por uso del servicio; que el abonado o usuario tenga conocimiento de cambios en las tarifas que aplican a una línea o abonado; en planes de datos, envío de mensajes informativos respecto del costo asociado al servicio; acceso gratuito e ilimitado a consultas de saldos. Dicha petición se realiza en base a lo establecido en el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador, a los artículos 44 y 45 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor;

Que, mediante oficio No. SNT-2012-0838 de 09 de julio de 2012, se remitió para conocimiento y consideración del CONATEL el Informe de cumplimiento de la Disposición 05-03-CONATEL-2012, con el correspondiente Proyecto de Reglamento para abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, con base en el análisis de las distintas observaciones y comentarios recibidos en el proceso de Audiencias Públicas; En uso de sus atribuciones:

Resuelve:

Expedir el REGLAMENTO PARA LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO

Sección I ALCANCE Y DEFINICIONES

Art. 1.- **Alcance.-** El presente reglamento tiene como propósito establecer los mecanismos para que los derechos de los abonados/clientes-usuarios sean garantizados y satisfechos por los prestadores deservicios de telecomunicaciones y de valor agregado, así como regular las relaciones entre estos.

Art. 2.- **Principios aplicables.-**

1. **Principios constitucionales para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y valor agregado.-** La provisión de los servicios debe responder a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad.
2. **Prevalencia de los Derechos de los abonados/clientes-usuarios.-** La interpretación de las normas y de las cláusulas del contrato de prestación de servicios, se aplicará en el sentido que más favorezca al abonado/cliente-usuario, correspondiente.
3. **Calidad.-** Los prestadores deberán proveer los servicios con calidad, eficiencia, eficacia y buen trato, así como, poner a disposición del abonado/cliente-usuario la información adecuada y veraz sobre su contenido y características.
4. **Precio.-** Los prestadores de servicios deberán establecer tarifas o precios justos y equitativos, con sujeción a la regulación pertinente.
5. **Orientación.-** La prestación de los servicios se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos de los abonados/clientes-usuarios.

Art. 3.- **Definiciones.-** Sin perjuicio de las definiciones establecidas en la ley Especial de Telecomunicaciones reformada, ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, reglamentos generales de aplicación de las mencionadas leyes y demás normativa secundaria sectorial en materia telecomunicaciones, así como las que resultaren pertinentes, de la Unión Internacional de Telecomunicaciones y Comunidad Andina de Naciones y finalmente de las estipuladas en los títulos habilitantes de los prestadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado de Internet, para la aplicación del presente reglamento, se utilizarán las siguientes definiciones:

Abonado/cliente.- 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.

Aceptación.- Manifestación expresa o tácita de la voluntad de contratar la prestación de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado.

Contrato de prestación de servicios (contrato de adhesión).- 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.

Los modelos de contratos que utilicen los prestadores, serán aprobados por el CONATEL o la SENATEL de conformidad con lo establecido en la normativa o títulos habilitantes correspondientes, sin perjuicio de las obligaciones y prohibiciones contenidas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en lo relativo a la protección contractual, tanto para la modalidad prepago como la prepago.

En los modelos de contratos deberán constar incorporadas las condiciones generales y básicas, así como las particulares propuestas por los prestadores de los mencionados servicios.

Modalidad pospago.- Modalidad de contratación para la prestación de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado, por medio de la cual, el abonado/cliente, luego de haber recibido el servicio contratado y la correspondiente factura mensual remitida por el prestador en relación con el consumo efectuado de los servicios contratados, realiza el pago de los mismos.

Modalidad prepago.- Modalidad de contratación para la prestación de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado, por medio de la cual, el abonado/cliente, al pagar por adelantado una cierta cantidad de dinero al prestador, adquiere el derecho a recibir el o los servicios contratados por un consumo equivalente al pago realizado, o de conformidad con las condiciones aplicables a dicha contratación.

Prestador de servicios.- 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.

Usuario.- Persona natural o jurídica consumidora de servicios de telecomunicación es o de valor agregado.

Equipo terminal.- Equipo conectado a una red de telecomunicaciones para proporcionar acceso a uno o más servicios específicos.

Zona de Servicio.- Zona geográfica en la que se puede acceder y hacer uso de manera efectiva de los servicios contratados con el prestador, con los niveles de calidad obligatorios de acuerdo a normas de calidad, los contratos de concesión, autorizaciones o permisos correspondientes y normativa aplicable.

Sección II

DE LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO DE INTERNET

Art. 4.- **Condiciones generales y básicas de los contratos de prestación de servicios.-** Las condiciones generales y básicas de contratación de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, serán establecidos por el CONATEL, conforme a la definición de Contrato de prestación de servicios (Contrato de adhesión) contenida en el Artículo 3 del presente reglamento.

Art. 5.- **Modelo de contrato.-** Los prestadores, utilizarán exclusivamente el o los modelos de contrato aprobados por el CONATEL o la SENATEL de conformidad con lo establecido en la normativa o títulos habilitantes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado.

Los mecanismos o procedimientos para la contratación de servicios adicionales a los contratados originalmente por el abonado/cliente, ya sea para la modalidad prepago como la pospago, deberán constar en los modelos de contratos de prestación de servicios (contratos de adhesión); dichos mecanismos o procedimientos deberán asegurar la plena identificación del abonado/cliente para la aceptación de las condiciones ofrecidas por el prestador de servicios.

Para fines de la contratación de servicios en modalidad pospago, podrán ser válidos todos los medios que aseguren la identificación plena y la aceptación de los términos y condiciones para las partes contratantes. En caso de utilizar medios electrónicos, los mismos deberán sujetarse a las disposiciones de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos.

La contratación del acceso, descarga, recepción o cualquier modalidad de provisión de contenido dirigido al público adulto provisto por medio del Servicio Móvil Avanzado, deberá ser expresa, a pedido de los abonados/clientes.

Art. 6.- **Información contractual.-** Para el caso de la modalidad pospago los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado deberán mantener, en archivo físico o digital, el contrato suscrito y los anexos y documentos correspondientes, debidamente rubricados, que prueben el acuerdo de las partes respecto de los términos, condiciones y servicios objeto de la contratación realizada. Toda modificación de las condiciones contractuales, deberá ser aceptada por las partes y dejar constancia escrita de la misma, por los medios que permita el ordenamiento jurídico vigente.

Art. 7.- **Prestación de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado contratados.-** Podrán prestarse únicamente los servicios específicos y legalmente contratados, aceptados y seleccionados expresamente por los abonados/clientes, independientemente de la modalidad de contratación.

No generarán obligaciones al abonado/cliente la prestación de servicios de telecomunicaciones, incluyendo los suplementarios, adicionales, de valor agregado o facilidades similares pre-establecidos o activados previamente por el prestador, y la contratación de aplicaciones, facilidades y servicios soportados en servicios finales, tales como: acceso a contenidos, descargas, y servicios adicionales suministrados por proveedores de contenido, independientemente de su tarifa o precio al abonado/cliente, sino cuentan con el consentimiento y aceptación previa por parte del abonado/cliente. El consentimiento, en caso de ser expresado telefónicamente, deberá ser grabado por el prestador del servicio, siendo necesario que la grabación sea audible y entendible y que se le haya informado cabalmente al abonado/cliente sobre las condiciones del servicio, su tarifa o precio y características.

Art. 8.- **Cesión del contrato de adhesión.-** El abonado/cliente podrá ceder, previa aceptación y cumpliendo los requisitos que señale el prestador o proveedor del servicio de telecomunicaciones o valor agregado, en los casos en los cuales la normativa no lo prohíba expresamente y sea técnica, legal y financieramente posible, los derechos derivados del contrato de prestación de servicios.

Art. 9.- **Suspensión del servicio contratado.-** Son causales para la suspensión a los abonados/clientes de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, las siguientes:

1. Por mandato judicial.
2. Por condiciones establecidas en los contratos de adhesión aprobados por el CONATEL o la SENATEL, de conformidad con la ordenamiento jurídico vigente.
3. Por uso indebido del servicio, de conformidad con la normativa que emita el CONATEL para tal fin.
4. Por otras causas previstas en la ordenamiento jurídico vigente.

Art. 10.- **Facturación durante la suspensión de los servicios contratados.-** Durante la suspensión de los servicios, los prestadores de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado, cobrarán al abonado/cliente, únicamente por los servicios efectivamente prestados y aquellos que se justifique y que no atenten en contra de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, sin perjuicio del derecho de los prestadores del servicio de cobrar las deudas pendientes a dicho abonado/cliente.

Art. 11.- **Reactivación del servicio contratado.-** El servicio será reactivado, sin que medie petición expresa del abonado/cliente, en los siguientes casos:

1. Si la suspensión se debe a falta de pago, deberá reactivar el servicio cuando se haya efectuado el pago total de la suma adeudada, salvo que el prestador del servicio, reactive el mismo con el pago parcial o se haya suscrito un convenio de pago.

El prestador deberá reactivar los servicios como máximo, dentro de las 24 horas, contadas a partir del pago realizado o de suscrito el convenio.

2. En caso de que la suspensión sea del tipo parcial o temporal, el prestador deberá reactivar inmediatamente los servicios que correspondan, al finalizar el periodo o las condiciones de suspensión.
3. En caso de robo o hurto, la reactivación del servicio se hará dentro de las 24 horas contadas a partir de la petición del titular del equipo o línea.
4. Por otras causas previstas en el ordenamiento jurídico vigente.

Los valores fijados por concepto de reactivación deberán ser aprobados por el CONATEL, cuando fuere aplicable.

Art. 12.- **Terminación de la relación contractual.-** Son causales para la terminación de las relaciones de prestación de servicios entre el abonado/cliente y los prestadores de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, las siguientes:

1. Por decisión unilateral del abonado/cliente comunicada en la forma y plazos establecidos en la ordenamiento jurídico vigente.
2. Por condiciones establecidas en los contratos de adhesión aprobados por el CONATEL o la SENATEL, conforme corresponda.
3. Por otras causas previstas en el ordenamiento jurídico vigente.

Sección III

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS ABONADOS Y USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO

Art. 13.- **Aplicación de normativa jerárquica superior.-** Sin perjuicio de los derechos y obligaciones establecidos en la Constitución de la República, Ley Especial de Telecomunicaciones reformada, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, reglamentos generales de aplicación de las mencionadas leyes, normativa secundaria sectorial en materia de telecomunicaciones, demás normativa aplicable, así como de lo estipulado en los títulos habilitantes aprobados por el CONATEL, los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, tendrán los derechos y obligaciones contenidos en el presente reglamento.

DE LOS DERECHOS DE LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS

Art. 14.- De libertad.-

- 14.1 Escoger con libertad al prestador del servicio y acceder al mismo sin discrimen, conforme el ordenamiento jurídico aplicable.
- 14.2 Escoger libremente el plan de servicio al cual estarán vinculados, así como a la modalidad de contratación, de entre los ofrecidos por el prestador del servicio.
- 14.3 Contratar y activar un servicio o servicios, sin que estos estén condicionados a mecanismos de renovación automática.
- 14.4 Escoger libremente el equipo terminal en el que recibirá los servicios contratados, siempre y cuando los equipos elegidos cumplan con las normas de homologación establecidas para el efecto.
- 14.5 Adquirir cualquier clase, marca y modelo de equipos de los ofertados por el prestador de servicios, independientemente de la modalidad de contratación o plan tarifario al que aplique o se suscriba el abonado/cliente.
- 14.6 Recibir los servicios sin que el prestador de servicios condicione la compra o arrendamiento de determinado equipo o servicio ni de planes tarifarios específicos, y sin que se incluya el cargo o precio de determinado equipo o servicio como parte de las tarifas, costos o gastos de los servicios contratados. El prestador de servicios no impondrá medidas o condiciones que limiten al abonado/cliente respecto de su decisión de terminación de la relación contractual.
- 14.7 Solicitar el bloqueo o la implementación de mecanismos de acceso para la utilización de determinados servicios contratados, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.
- 14.8 Mantener el número de abonado/cliente conforme la normativa de portabilidad numérica aplicable, para los abonados/clientes de servicios finales de telecomunicaciones.
- 14.9 Ser informado expresamente y poder escoger, si se desea o no, la contratación de los servicios con cláusula de permanencia mínima. En caso afirmativo, los proveedores de los servicios contratados informarán al abonado/cliente, los beneficios y condiciones de la permanencia mínima y dejarán constancia por escrito de dichos beneficios y condiciones. No obstante, el abonado/cliente podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, a pesar de la existencia de la cláusula de permanencia mínima; en tal caso, el abonado/cliente asumirá los valores que correspondan y que han sido establecidos documentadamente para el caso de terminación unilateral del contrato con cláusula de permanencia mínima. Por encontrarse prohibida la venta condicionada o la venta atada, injustificadas, o los descuentos condicionados, la terminación de la relación contractual, no modificará las condiciones económicas bajo las cuales el abonado / cliente adquirió el equipo.

Art. 15.- Acceso a la Información, contenidos y aplicaciones.-

- 15.1 Acceder a información veraz, clara, completa, actualizada, transparente, oportuna, eficaz y adecuada sobre las condiciones técnicas, jurídicas, económicas y comerciales, que le permitan conocer las características esenciales de los servicios que ofrezca el prestador (naturaleza, calidad, cantidad y tarifas), y a que dicha información esté reflejada en el contrato de prestación de servicios. El acceso a esta información será gratuito.
- 15.2 Acceder a guías telefónicas y servicios de información y consulta telefónica sobre numeración, para los casos de servicios de telecomunicaciones que aplique.
- 15.3 Acceder a información completa y veraz de las tarifas vigentes y aplicables para la prestación del servicio a través de terminales de telecomunicaciones de uso público, previo su utilización.
- 15.4 Conocer las condiciones de contratación previo a la aceptación del abonado/cliente del servicio.
- 15.5 Recibir información suficiente, transparente y actualizada, sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones, incluido del Servicio de Valor Agregado.
- 15.6 Hacer uso de cualquier aplicación o servicio legal disponible en la red de Internet, con lo cual el servicio que ofrezcan los prestadores de los servicios no deberán distinguir ni priorizar de modo arbitrario contenido, servicios, aplicaciones u otros, basándose en criterios de propiedad, marca, fuente de origen o preferencia. Los prestadores de los servicios pueden implementar las acciones técnicas que consideren necesarias para la adecuada administración de la red de servicios, lo cual incluye también la gestión de tráfico en el exclusivo ámbito de las actividades que le fueron concesionadas o autorizadas para efectos de garantizar el servicio.

Art. 16.- Condiciones contractuales.-

- 16.1 Recibir el servicio del prestador conforme los términos o condiciones acordados entre las partes y a que dichas condiciones no sean modificadas unilateralmente sin su consentimiento, para lo cual los contratos de prestación de servicios deberán incluir adicionalmente las condiciones técnicas específicas mínimas de prestación de los servicios contratados por el abonado/cliente. Si la contratación considera un periodo o periodos de aplicación de condiciones especiales, el contrato deberá especificar adecuadamente las estipulaciones respecto de dichos términos, incluyendo su duración o condiciones bajo las cuales dejará de aplicarse.
- 16.2 A que se incluya en cada factura, el detalle de los servicios contratados con su respectiva fecha de contratación y activación.
- 16.3 Conocer, en caso de que se adquieran equipos por medio de paquetes promocionales que ofrezcan de manera conjunta el equipo y el servicio en condiciones especiales, que conste expresamente el rubro facturado asociado al precio del equipo, y a que las condiciones de tal adquisición sean estipuladas detalladamente y consten como documento anexo a la contratación de prestación de servicios.
- 16.4 Conocer, en caso de que por la naturaleza del servicio sea necesario el arrendamiento de equipos, el precio facturado por dicho servicio, y a que las condiciones de tal prestación sean estipuladas detalladamente y consten como documento anexo a la contratación de prestación de servicios.
- 16.5 A que se mantengan las condiciones de prestación de servicios, conforme los establecidos en los contratos; los cambios unilaterales en los contratos de prestación de servicios, se considerarán como nulos y no tendrán ningún valor.
- 16.6 Terminar unilateralmente el contrato de adhesión suscrito con el prestador del servicio en cualquier tiempo, previa notificación por escrito, con por lo menos quince días de anticipación, conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza; no obstante, se deberán cancelar los saldos pendientes únicamente por servicios expresamente solicitados por el abonado/cliente y efectivamente prestados hasta la fecha de terminación del contrato de prestación de servicio, en caso de darse tal acto; independientemente de otras obligaciones legalmente contraídas con el prestador de servicio.
- 16.7 Recibir los servicios contratados conforme las obligaciones relativas a calidad que deben ser cumplidas por el prestador del servicio.

Art. 17.- Recargas.-

- 17.1 Mantener, para los abonados/clientes-usuarios del Servicio Móvil Avanzado, la vigencia de las recargas de saldos (mediante la utilización de tarjetas, pines, transferencias de saldos, electrónicas, automáticas, online y otras equivalentes) de manera ILIMITADA, independientemente del valor de las mismas, pudiendo ser utilizadas mientras la línea se encuentre activa, abarcando todo plan tarifario, plan comercial o paquete adquirido a través de recargas y se aplicará para todos los servicios que puedan prestarse conforme la definición del SMA.
- 17.2 Disponer de la acumulación de saldos provenientes de recargas en la prestación del Servicio Móvil Avanzado, independientemente de las modalidades de contratación (prepago y pospago), planes tarifarios o recargas vinculadas con la línea o líneas del abonado/cliente.
- 17.3 Disponer de los saldos acreditados mediante recargas (realizados por medio de utilización de tarjetas, pines, transferencias de saldos, electrónicas, automáticas, online y otras equivalentes), para cualquiera de los servicios contratados por los abonados/clientes.

17.4 Utilizar, en caso de promociones en la prestación del Servicio Móvil Avanzado que acrediten minutos, capacidad o cantidad de mensajes, el saldo promocional con prelación al saldo de la recarga original, a fin de hacer efectivo el beneficio de la promoción; esto es, acceder primero al saldo promocional y luego al de la recarga original.

17.5 Recibir la devolución del saldo remanente de las recargas, una vez terminada la relación de prestación del servicio entre el abonado/cliente y la empresa prestadora del Servicio Móvil Avanzado, o a partir de que la línea asociada al abonado/cliente no se encuentre catalogada como activa, de conformidad con la normativa establecida por el CONATEL para el efecto.

Art. 18.- Atención y reclamos.-

18.1 Presentar quejas o reclamos a los prestadores de servicios por fallas en la prestación de los servicios contratados, que pueden ser relacionados con la calidad del servicio, atención en el servicio y trato al abonado/cliente-usuario, facturación, suspensión y reactivación del servicio, reparaciones, averías y demás aspectos relacionados con la prestación del servicio.

18.2 Los prestadores de los servicios, aplicarán las normas de atención, oportuna, ágil, con calidad y con respeto, cuando lo solicite el abonado/cliente-usuario, a través de las oficinas físicas y virtuales destinadas para el efecto.

18.3 Recibir en el plazo máximo de quince (15) días, contados a partir de la fecha de presentación de la queja o reclamo, la solución definitiva por parte de los prestadores, esto es, una vez superado el motivo que originó la queja o reclamo presentado, conforme el ordenamiento jurídico vigente, contrato de prestación de servicios (contrato de adhesión) y títulos habilitantes según corresponda, aplicables al servicio contratado; dicho plazo no será considerado cuando existan motivos debidamente comprobados imputables al abonado/cliente. Otros plazos mayores a quince (15) días, deberán constar expresamente detallados en los contratos de prestación de los servicios aprobados por el CONATEL o la SENATEL, conforme la correspondencia con el título habilitante del prestador del servicio y el ordenamiento jurídico vigente.

18.4 Presentar sus quejas, recursos y reclamos ante los organismos competentes, por incumplimientos y la prestación deficiente de los servicios.

18.5 Consultar gratuitamente, al prestador de servicios, el estado de la tramitación de las peticiones o quejas. Para este fin el prestador de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado, deberá implementar como mínimo los siguientes mecanismos de consulta: a través de su página web, por medio de consultas telefónicas, presencialmente en centros de atención al usuario; adicionalmente el prestador podrá implementar otros mecanismos que considere necesarios.

Art. 19.- Tasación y facturación.-

19.1 Recibir en su factura, un detalle explícito del consumo efectivo, de las tarifas aplicadas y valores asociados a dicho consumo, y demás elementos que correspondan, conforme la normativa aplicable.

19.2 Recibir facturación detallada respecto de los servicios contratados en modalidad pospago, previa solicitud expresa al prestador de servicios. Para los abonados/clientes en modalidad prepago, tendrán derecho a recibir el detalle de sus consumos, previa solicitud expresa al prestador de servicios.

19.3 A pagar las tarifas o precios por el uso de los servicios contratados y efectivamente prestados, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

19.4 Elegir el medio de pago, de entre los propuestos por el prestador de servicios.

Art. 20.- Privacidad.-

20.1 Solicitar, para los abonados/clientes-usuarios de los servicios finales de telecomunicaciones, la asignación por parte del prestador de servicios, del recurso necesario que permite proveer de números privados, cuando así lo requieran, previo el cumplimiento de los requisitos que se establezcan para el efecto. Este derecho es independiente de la obligación de abonado/cliente de empadronarse o consignar sus datos de identificación (empadronamiento) asociados a la línea o número telefónico asignado por el operador.

20.2 Secreto e inviolabilidad del contenido en sus comunicaciones.

20.3 Privacidad en la utilización de los datos personales, por parte del prestador con el que contrate servicios, conforme la normativa aplicable.

20.4 Solicitar por cualquier medio, sin costo alguno, la suspensión para la recepción de mensajes masivos, a excepción de los mensajes de emergencia o dispuestos por autoridad competente, conforme el régimen legal aplicable.

20.5 Negarse a recibir llamadas relacionadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previamente aceptadas.

Art. 21.- Servicios sociales y de emergencia.-

21.1 Acceder gratuitamente las veinticuatro (24) horas del día y todos los días del año, sin excepción alguna, a un número telefónico de acceso a los servicios de asistencia a la niñez que preste el Consejo Nacional de la Niñez y Adolescencia o quien haga sus veces, conforme el Plan Técnico Fundamental de Numeración y demás normativa aplicable.

21.2 Realizar sin restricción alguna y de forma gratuita, llamadas a servicios de emergencia, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

Art. 22.- Utilización de servicio por medio de terminales de telecomunicaciones de uso público.- Los usuarios tienen derecho a:

22.1 Usar los servicios disponibles, a través de terminales de telecomunicaciones de uso público, con sujeción al ordenamiento jurídico vigente.

22.2 Pagar por la utilización de terminales de telecomunicaciones de uso público, únicamente por el uso efectivo de dichos servicios.

22.3 Acceder gratuitamente las veinticuatro (24) horas del día y todos los días del año, sin excepción alguna, a un número telefónico de acceso a los servicios de asistencia a la niñez que preste el Consejo Nacional de la Niñez y Adolescencia o quien haga sus veces, así como a números de emergencia, establecidos conforme el Plan Técnico Fundamental de Numeración y demás normativa aplicable.

Art. 23.- Los derechos de los abonados/clientes.- usuarios señalados en el presente reglamento no excluyen a aquellos que consten en la Constitución de la República y en General en el ordenamiento jurídico vigente.

Art. 24.- Obligaciones de los abonados/clientes-usuarios.-

24.1 Cumplir con los términos del contrato de prestación de servicios celebrado con el prestador independientemente de su modalidad.

24.2 Informarse adecuadamente y de manera oportuna, así como, utilizar la información proporcionada por los prestadores de servicios para la correcta ejecución del contrato de prestación de servicios celebrado con el prestador, independientemente de su modalidad.

24.3 Notificar al prestador de servicios, cuando ocurra, la interrupción o daño en las instalaciones o infraestructura de las comunicaciones sobre las cuales tuviera conocimiento.

24.4 Adoptar las medidas sugeridas por el prestador de servicios al fin de salvaguardar la integridad de la red y las comunicaciones.

24.5 Dar cumplimiento a la regulación aplicable, relativa al manejo de basura electrónica que incluye, baterías, equipos terminales, y demás dispositivos para la prestación de los servicios contratados con el fin de preservar y proteger el medio ambiente.

24.6 Pagar los servicios conforme el contrato de prestación de servicios y a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.

24.7 Cumplir con las disposiciones o resoluciones emitidas por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones y con el ordenamiento jurídico vigente.

24.8 Cumplir con las obligaciones de empadronamiento, consistente en proporcionar sus datos de identificación asociados a la línea o número telefónico asignado por el prestador del Servicio Móvil Avanzado.

24.9 Abstenerse de usar los medios de telecomunicaciones contra la seguridad del Estado, el orden público, la moral y las buenas costumbres. Así mismo no podrá utilizar los servicios contratados para fines dolosos, criminales o de afectación a personas naturales o jurídicas, incluyendo la malintencionada, falsa o dolosa utilización de servicios finales de telecomunicaciones para llamadas a servicios de atención de emergencias. El incumplimiento de esta obligación por parte del abonado/cliente-usuario, dará lugar a la adopción de las medidas correspondientes conforme a la normativa que emitida por el CONATEL para tal fin sin perjuicio de otras acciones administrativas, civiles o penales que establezcan otros organismos o autoridades competentes.

24.10 Utilizar equipos debidamente homologados; no se podrá usar ningún tipo de equipo terminal que pueda impedir o interrumpir el servicio, degradar su calidad, causar daño a otros abonado/clientes-usuarios o a otras redes públicas o privadas, poner en riesgo la seguridad de la red o la eficiente prestación del servicio.

24.11 Reportar al prestador de servicios los equipos terminales de telefonía móvil robados, hurtados o perdidos, sin perjuicio de la denuncia ante las autoridades competentes.

24.12 Pagar los saldos pendientes únicamente por servicios expresamente solicitados por el abonado/cliente y efectivamente prestados hasta la fecha de terminación del contrato de prestación de servicio, en caso de darse tal acto; independientemente de otras deudas legalmente contraídas con el prestador de servicio.

24.13 Pagar el valor correspondiente por los servicios utilizados, en el caso de acceso por medio de terminales de telecomunicaciones de uso público.

24.14 En la utilización de servicios finales de telecomunicaciones, abstenerse de la realización de llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previamente aceptadas por el destinatario de la llamada.

Art. 25.- **Las obligaciones de los abonados/clientes.**- Usuarios señalados en el presente reglamento no excluyen a aquellos que consten en la Constitución de la República y en General en el ordenamiento jurídico vigente.

Sección IV

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO DE INTERNET

Art. 26.- **Aplicación de normativa jerárquica superior.**- Sin perjuicio de los derechos y obligaciones establecidos en la Constitución de la República, Ley Especial de Telecomunicaciones reformada, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, reglamentos generales de aplicación de las mencionadas leyes, normativa secundaria sectorial en materia de telecomunicaciones, demás normativa aplicable, así como de lo estipulado en los títulos habilitantes aprobados por el CONATEL, los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado de Internet, tendrán los derechos y obligaciones contenidos en el presente reglamento.

Art. 27.- **Derechos de los prestadores.**-

27.1 Recibir el pago oportuno de parte de los abonados/clientes-usuarios, por la prestación de los servicios contratados y prestados, conforme las modalidades de pago convenidas por las partes.

27.2 Suspender el servicio al abonado/cliente que no cancele las facturas por la prestación del servicio, siempre que éstas no se encuentren en proceso de reclamo por parte del abonado/cliente, conforme lo establecido en su título habilitante, así como en los contratos para la prestación del servicio.

27.3 Suspender el servicio por las causales contempladas en el ordenamiento jurídico vigente y las constantes en los contratos de prestación de servicio celebrados con sus abonados/clientes.

Los derechos de los prestadores señalados en el presente reglamento no excluyen a aquellos que consten en la Constitución de la República y en General en el ordenamiento jurídico vigente.

Art. 28.- **Obligaciones de los prestadores.**- Son obligaciones de los prestadores, los siguientes:

Art. 29.- **Informar.**-

29.1 Utilizar en los textos publicitarios que se refieran a las condiciones y características de los servicios en general, las promociones así como en la publicidad de acceso a contenidos independientemente de si la provisión de contenido se realiza directamente por parte de los prestadores de servicios finales o con base en proveedores de contenido, un tamaño de letra no inferior a dos punto cinco (2,5) milímetros o no menor a un tamaño de fuente de diez (10) puntos.

29.2 Promocionar y publicitar los servicios que ofrece al público, caracterizando los mismos sobre la base de términos técnicos y de tecnología que correspondan debidamente con el servicio a prestarse, y de ser necesario, entregar información adicional sobre la materia, producto, servicio u oferta, prestados.

29.3 Mantener en los sitios, locales o establecimientos en donde se realizan recargas prepago, en un lugar visible al público, en forma clara y legible los detalles de las tarifas vigentes aplicables al servicio.

29.4 Incluir en su sitio web el detalle de las características técnicas, económicas, comerciales, tarifarias, legales, respecto de todos los servicios que pueden ser provistos por el concesionario o permisionario, incluyendo la información relativa a la contratación de aplicaciones, facilidades y servicios soportados en servicios finales, tales como acceso a contenidos, descargas, y servicios adicionales suministrados por proveedores de contenido, detallando adicionalmente las condiciones y mecanismos de suscripción y terminación de la suscripción a dicho tipo de servicios.

29.5 Tener disponible en formato descargable, en la página principal de su sitio web, el texto del presente reglamento.

29.6 El prestador informará sobre todos los modelos de contratos que se aplican a los diferentes servicios y planes ofrecidos.

29.7 Informar de manera clara y precisa, en toda comunicación comercial o publicidad que un prestador de servicios provea, inclusive la que figure en empaques, etiquetas, folletos y material de punto de venta respecto de los servicios ofrecidos así como de la referencia específica a las condiciones de contratación o adquisición del servicio.

29.8 Los prestadores de servicios finales deberán mantener permanentemente a disposición de los abonados / clientes - usuarios, información relativa a:

- a) Régimen de protección de los derechos de los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
- b) La dirección domiciliaria y números telefónicos de los centros de atención al usuario.
- c) Número de línea gratuita de atención al abonados/clientes-usuarios.
- d) Página Web y redes sociales en las que participa el prestador.
- e) Procedimiento y trámite de peticiones, quejas y recursos.
- f) Modalidades de suscripción de los contratos.
- g) Las tarifas vigentes, así como, el detalle de todos los planes vigentes constantes en sus plataformas y que son comercializados, sin excepciones.

- h) Condiciones y restricciones de todas las promociones y ofertas vigentes.
- i) Los parámetros de calidad que se consideran en la prestación de los servicios.
- j) Información y formularios referentes a la portabilidad numérica
- k) Las zonas de servicio, indicadas en los sitios web del prestador de servicios.
- l) Procedimiento de activación y desactivación de los servicios de roaming internacional y tarifas para la prestación de los mismos, si el proveedor ofrece este servicio.
- m) Servicios suplementarios y adicionales que ofrece el prestador de servicios, con las tarifas correspondientes

29.9 Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado deberán remitir a solicitud de la Superintendencia de Telecomunicaciones, información relativa a direcciones IP asignadas a sus abonados/clientes-usuarios, en los plazos, términos y condiciones establecida por dicha entidad para el efecto.

Art. 30.- Condiciones contractuales.-

30.1 Proveer el servicio de acuerdo a los términos y condiciones establecidas en el contrato de prestación del servicio aprobado por el CONATEL o la SENATEL de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente cumpliendo con los principios de equidad en el trato con cada clase de abonado / cliente.

30.2 Proporcionar al abonado/cliente, la copia de los contratos y sus anexos en formato escrito o por cualquier otro medio electrónico o medio magnético, así como, las modificaciones o ampliaciones que se originaren durante la ejecución de dicho instrumento jurídico.

30.3 En el contrato y sus anexos, ampliaciones o modificaciones, deben exponerse en forma clara y concreta, las condiciones económicas, técnicas jurídicas y comerciales que rigen el suministro y uso del servicio o servicios contratados.

30.4 El prestador deberá indicar al abonado/cliente, al momento de la contratación de los servicios y durante la ejecución del contrato, los lineamientos generales que debe observar, a fin de preservar la seguridad de la red y de las comunicaciones.

30.5 En el contrato de prestación del servicio se hará constar una cláusula que establezca la autorización previa por parte del abonado/cliente, sobre el tratamiento, uso, conservación y destino de los datos personales. El proveedor deberá indicar al abonado/cliente el destino de los datos y el compromiso de manejarlos confidencialmente. Esta autorización no será necesaria cuando se trate de solicitudes de autoridad competente.

30.6 Abstenerse de incluir en los contratos de prestación, cláusulas o condiciones que permitan la prestación de servicios previamente activados, que no hayan sido aceptados por el abonado/cliente, independientemente de su tarifa o precio.

30.7 En caso de que el abonado/cliente adquiera equipos por medio de paquetes promocionales que ofrezcan de manera conjunta el equipo y el servicio en condiciones especiales, incluir expresamente el rubro facturado asociado al precio del equipo, y estipular las condiciones de tal adquisición detalladamente en documento anexo a la contratación de prestación de servicios.

30.8 En caso de que por la naturaleza del servicio sea necesario el arrendamiento de equipos, incluir en sus facturas el valor asociado a dicho servicio, e integrar detalladamente las condiciones de tal prestación en documento anexo a la contratación de prestación de servicios.

30.9 Brindar al abonado/cliente solamente los servicios previamente contratados; los mismos que deben constar en forma clara en el contrato de prestación de servicios. En caso de que el abonado/cliente requiera acceder a uno o más servicios adicionales podrá contratarlos a través de mecanismos válidos que sean establecidos por el prestador del servicio y remitir la constancia correspondiente.

30.10 Aplicar precios o tarifas exclusivamente a los servicios que hayan sido aceptados, de forma previa, por los abonados/clientes.

30.11 Prestar el servicio, de conformidad a las condiciones notificadas a la SENATEL y la SUPERTEL, así como las publicidades, para aplicación de tarifas y promociones relacionadas con la prestación de un determinado servicio de telecomunicaciones.

30.12 Abstenerse de cobrar multas o recargos de valores de cualquier naturaleza, con relación a la terminación unilateral del abonado/cliente, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

30.13 En caso de mejoras tecnológicas debido a cambios de patrones de tecnología, abstenerse de establecer costos adicionales para el abonado/cliente-usuario por la prestación del servicio.

30.14 Suspender parcial o definitivamente los servicios contratados, de conformidad con la normativa aplicable y lo establecido en su título habilitante.

Art. 31.- Atención y reclamos.-

31.1 Recibir y atender los reclamos de los abonados/clientes-usuarios, los que podrán hacerse mediante atención presencial en los denominados centros de atención al usuario en días y horas hábiles, así como en otros horarios en los que haya atención al público con fines comerciales; y en cualquier horario en páginas electrónicas o en centros de llamadas (Call center) conforme el régimen contractual y reglamentario aplicable.

31.2 Incluir en las facturas emitidas a los abonados/clientes, un texto que indique que los abonados/clientes que tengan reclamos o quejas pueden comunicarse al centro de información y reclamos de la SUPERTEL.

31.3 Proporcionar a sus abonados/clientes-usuarios, los servicios de información y de recepción de quejas, conforme el régimen contractual y reglamentario aplicable.

31.4 Incluir en el contrato de prestación del servicio un texto que indique que los abonados/clientes que tengan reclamos también pueden comunicarse al número telefónico del centro de información y reclamos de la SUPERTEL.

Art. 32.- Tasación y facturación.-

32.1 Proporcionar a los abonados/clientes en forma mensual y oportuna la factura del consumo en modalidad pospago del servicio o servicios correspondientes a los prestados en dicho periodo, la cual deberá contener un detalle explícito del consumo efectivo, tarifas o precios asociados a dicho consumo, y demás elementos que correspondan, conforme la normativa aplicable; y a petición expresa del abonado/cliente la factura detallada. Para los abonados/clientes en modalidad prepago, tendrán derecho a recibir el detalle de sus consumos, previa solicitud expresa al prestador de servicios; y a petición expresa del abonado/cliente la factura detallada.

32.2 Realizar los cobros a los abonados/clientes-usuarios por la prestación del servicio contratado, de conformidad con la normativa aplicable. Los prestadores del servicio deberán abstenerse de realizar cobros por encima de techos tarifarios debidamente aprobados, por servicios no prestados o por servicios no solicitados; y de realizar reliquidaciones de consumos no facturados por tiempos mayores a tres (3) meses.

32.3 Incluir en las facturas las tarifas aplicables, de conformidad con lo pactado al momento de contratar los servicios.

32.4 En caso de prestación de dos o más servicios, en la facturación que se remita al abonado/ cliente, deberá presentarse en forma adecuada, clara y precisa, las condiciones, tarifas, y demás

información pertinente respecto de cada servicio contratado.

Art. 33.- Recargas.-

33.1 Mantener la vigencia de las recargas de saldos (mediante la utilización de tarjetas, pines, transferencias de saldos, electrónicas, automáticas, online y otras equivalentes) de manera ILIMITADA a los abonados/clientes del Servicio Móvil Avanzado, independientemente del valor de las mismas, pudiendo dichos saldos ser utilizados por el abonado/cliente mientras la línea se encuentre activa, abarca todo plan tarifario, plan comercial o paquete adquirido a través de recargas y se aplicará para todos los servicios que puedan prestarse conforme a la definición del SMA.

33.2 Acumular, en la prestación del Servicio Móvil Avanzado, en beneficio de los abonados/ clientes, los saldos no utilizados provenientes de las recargas, independientemente de la modalidad de contratación, planes tarifarios o recargas vinculadas con la línea o líneas del abonado/cliente-usuario.

33.3 Proporcionar cualquiera de los servicios contratados por los abonados/clientes por medio del consumo de los saldos acreditados mediante recargas (realizados por medio de utilización de tarjetas, pines, transferencias de saldos, electrónicas, automáticas, online y otras equivalentes).

33.4 Prestar el Servicio Móvil Avanzado, para el caso de promociones que acrediten minutos, capacidad o cantidad de mensajes a sus abonados/clientes, imputando primero el saldo promocional y luego el de la recarga original.

33.5 Devolver el saldo remanente de las recargas (prepago y pospago), una vez terminada la relación de prestación del servicio entre el abonado/cliente y el prestador del Servicio Móvil Avanzado o a partir de que la línea no se encuentre catalogada como activa. La devolución, de conformidad con la normativa tributaria y disposiciones del Servicio de Rentas Internas, no puede incluir los valores generados por el impuesto al valor agregado (IVA), pagado en las transacciones correspondientes y que han dado lugar al hecho generador.

Art. 34.- Libertad de contratación.-

34.1 Abstenerse de exigir el uso exclusivo de determinado equipo para la prestación de servicios contratados por el abonado / cliente; el prestador se obliga a prestar el servicio, siempre y cuando los equipos y aparatos terminales de propiedad de los abonados / clientes, sean técnicamente compatibles con las redes del prestador y hayan cumplido con la homologación, de conformidad con la normativa aplicable.

34.2 Prestar los servicios sin condicionarlos a la compra o arrendamiento de determinado equipo o servicio ni de un plan tarifario específico, tampoco se podrá incluir el precio de determinado equipo o servicio como parte de las tarifas.

34.3 Permitir la adquisición por parte de sus abonados/clientes, de cualquier clase, marca y modelo de equipos disponibles en el prestador, independientemente de la modalidad de contratación o plan tarifario al que aplique o se suscriba el abonado/cliente.

34.4 Abstenerse de implementar mecanismos o formas de bloqueo que impidan que los equipos terminales activados en su red puedan ser activados en las redes de otros prestadores debidamente autorizados.

Art. 35.- Privacidad.-

35.1 En la prestación del Servicio Móvil Avanzado, bloquear los mensajes masivos cuya suspensión haya sido solicitada por el abonado/cliente, con excepción de los mensajes masivos ordenados o dispuestos por autoridad competente. Se observará en lo que resulte aplicable lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley de comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos.

35.2 En la prestación del servicio de voz, tanto fijo como móvil abstenerse de la utilización de sistemas de llamadas automáticas sin intervención humana (aparatos de llamada automática), con fines de venta directa; sólo se podrán utilizar respecto de aquellos abonados/clientes que hayan dado su previa aceptación. En igual forma aplica para otras comunicaciones comerciales realizadas por medio de los servicios finales de telecomunicaciones, no aceptadas por el abonado/cliente.

35.3 Abstenerse de realizar llamadas relacionadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previamente aceptadas por los abonados/clientes-usuarios.

Art. 36.- Servicios sociales y responsabilidad social.-

36.1 Aplicar las rebajas en las tarifas de los servicios, de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente, así como disponer de mecanismos de atención y reclamos para abonados/clientes-usuarios con discapacidades.

36.2 Suministrar a los abonados/clientes-usuarios en forma permanente y gratuita el acceso a números de emergencia, excepto en los casos previstos en el ordenamiento jurídico vigente.

36.3 Informar a los abonados/clientes, sobre prácticas relacionadas con el manejo de basura electrónica que incluye, baterías, equipos terminales, y demás dispositivos para la prestación de los servicios contratados con el fin de preservar y proteger el medio ambiente.

36.4 Bloquear los equipos terminales del Servicio Móvil Avanzado reportados como robados, hurtados o perdidos por el abonado/cliente. Estos no podrán ser activados excepto en los casos en que se encuentren liberados por los respectivos abonados/clientes.

Art. 37.- Base de datos.- Mantener actualizado el catastro de información de identificación de todos sus abonados/clientes de la modalidad pospago, el cual deberá contener como mínimo la siguiente información:

- i. Para personas naturales, copia de la cédula de ciudadanía, o del pasaporte, en caso de extranjeros.
- ii. Para personas jurídicas, copia del nombramiento del representante legal, debidamente inscrito ante la autoridad correspondiente.
- iii. Para personas jurídicas, copia del Registro Único de Contribuyente (RUC) actualizado.
- iv. Para personas jurídicas, copia de la cédula de ciudadanía o pasaporte del representante legal de compañía, que realice la contratación.

En caso de contratación de servicios en modalidad prepago, previo a la activación del servicio, el prestador deberá tomar las medidas necesarias que aseguren la plena identificación del abonado/cliente, siendo la información mínima a ser provista por el abonado/cliente: nombre y apellido, número de cédula de ciudadanía o pasaporte (para extranjeros), según corresponda y para la validación pertinente, la información solicitada conforme la normativa aplicable.

El prestador de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, no podrá difundir, distribuir o intercambiar la base de datos de sus abonados/clientes, sin el consentimiento escrito, previo, claro y expresado por el abonado/cliente, con excepción de los casos contemplados en el ordenamiento jurídico vigente. En cualquier momento, el abonado/cliente, podrá revocar su consentimiento, notificándolo por cualquier medio al prestador, el que efectuará los cambios operativos correspondientes, sin costo alguno. El prestador tendrá que informar, a pedido del abonado/cliente, sobre el tratamiento de sus datos, entendiéndose por tratamiento de datos, a la recolección, archivo, manejo y actualización de los mismos.

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

Sección V

ACCESO, SEGURIDAD, CONTENIDOS Y APLICACIONES DESTINADOS A PÚBLICO ADULTO, NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

Art. 38.- Público adulto.- La prestación de acceso, descarga, recepción o cualquier modalidad de prestación de contenido dirigido a público adulto, será responsabilidad exclusiva de quien preste

dichos servicios, y deberá incorporar mecanismos de control para verificar que estos servicios sean prestados exclusivamente a personas adultas, previa solicitud expresa, así como proveer dichas facilidades o servicios en horarios específicos de acceso a contenido de adultos; independientemente del mecanismo de acceso empleado.

Los mecanismos de control de acceso a dichos contenidos deberán utilizar como medio de validación el número de cédula de identidad (pasaporte, para el caso de extranjeros) y clave (password), quedando bajo la responsabilidad del abonado/cliente, la protección y control de estas configuraciones de acceso, respecto del acceso de menores de edad a este tipo de contenidos; dichos mecanismos podrán ser implementados por los propios prestadores de servicios finales o por los proveedores de contenido, bajo coordinación y responsabilidad de los prestadores de servicios finales, pudiendo implementarse procedimientos o mecanismos de acceso adicionales que se consideren pertinentes para aplicación de este ámbito de protección.

Los mecanismos o procedimientos de contratación para la prestación de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado de acceso a Internet en la modalidad postpago, para acceder a aplicaciones y facilidades de contenidos, deberán estar detallados en el respectivo contrato de adhesión físico o electrónico, este último debidamente implementado conforme las disposiciones de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, previo a la suscripción por parte del abonado/cliente.

Art. 39.- Protección a niñas, niños y adolescentes.- Los acuerdos que se suscriban entre los prestadores de servicios finales y los proveedores de contenido, deberán contener cláusulas específicas donde se establezcan las políticas y condiciones relativas a control de acceso a la información y respecto de la información, en cuanto a contenidos que puedan afectar a niñas, niños y adolescentes, grupos sociales o que su utilización implique afectación de estos grupos, tales como no utilizar lenguaje soez u ofensivo que atente contra la moral y las buenas costumbres; no inducir a la violencia o al desorden público, así como a la discriminación de grupos, costumbres, culturas, género o al descrédito de personas naturales o jurídicas o grupos y personas en general, nacionales o extranjeras; no ser de carácter erótico, obsceno, impúdico, indecente, pornográfico o sexual, ya sea explícito o implícito, incluyendo los servicios denominados de educación sexual; no vaya en contra de las disposiciones constitucionales y legales que existen sobre la materia; y, no contengan información que induzcan al error o confusión de los abonados/clientes-usuarios. Este tipo de políticas será aplicado también por parte del prestador del SMA cuando éste provea el contenido de manera directa.

Todas las condiciones de contratación y demás información que permita al abonado/cliente conocer de forma detallada el contenido a recibir, las tarifas o precios; y mecanismos de contratación y de cancelación asociados, deberán estar disponibles en el sitio web del prestador de servicios finales, independientemente de que el contenido sea provisto por el propio prestador o por medio de proveedores de contenido.

Del resultado de las investigaciones de autoridad competente relacionadas con delitos de pornografía infantil, la Superintendencia de Telecomunicaciones en coordinación con dicha autoridad, podrá disponer al prestador de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado, la aplicación de medidas encaminadas a impedir el cometimiento del ilícito, o su continuación.

Art. 40.- Acuerdos con proveedores de contenidos y difusión.- Los acuerdos que se suscriban entre los prestadores de servicios finales y los proveedores de contenido, deberán contener cláusulas específicas donde se establezca que la publicidad relativa a la provisión de contenidos deberá incluir en forma clara el precio o tarifas de provisión de dichos servicios, los mecanismos de contratación y de suscripción o cancelación de la contratación realizada, conforme lo dispuesto en el presente reglamento y en la normativa aplicable.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de servicios de valor agregado de Internet, en sus sitios web, deberán disponer de información de difusión (documentos guía) para padres y usuarios en general, respecto del uso responsable y medidas de control respecto de acceso a contenidos, en particular respecto de contenidos que puedan afectar a grupos de interés como niñas, niños y adolescentes y o su utilización pueda implicar afectar a tales grupos.

Art. 41.- Acceso y seguridad.- Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de servicios de valor agregado de Internet no podrán bloquear, priorizar, restringir o discriminar de modo arbitrario y unilateral aplicaciones, contenidos o servicios, sin consentimiento del abonado/cliente-usuario o por orden expresa de la autoridad competente. Del mismo modo podrán ofrecer a abonados/clientes-usuarios que lo soliciten, servicio de control y bloqueo de contenidos que atenten contra la ley, la moral o las buenas costumbres, informando claramente al usuario cual es el alcance, tarifa o precio y modo de funcionamiento de estos.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de servicios de valor agregado de Internet deberán implementar los mecanismos necesarios que permitan precautelar la seguridad en sus redes.

Sección VI ASOCIACIONES

Art. 42.- Asociación de abonados/clientes- usuarios y prestadores.- Tanto los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones, así como los prestadores de servicios de telecomunicaciones, podrán asociarse, con fines de defensa de intereses comunes, promover iniciativas o 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 ante el CONATEL y la sociedad en general en observancia de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Su accionar no tendrá efecto vinculante respecto del ejercicio de las competencias y atribuciones del CONATEL, SENATEL, la SUPERTEL o el Ministerio de Telecomunicaciones, no obstante, las observaciones y recomendaciones que puedan llegar a formularse, dentro de los procedimientos reglados, serán analizados con la pertinencia y oportunidad que disponga el ordenamiento jurídico vigente.

Sección VII DE LAS PROMOCIONES

Art. 43.- En la prestación de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, cuando se apliquen promociones, los prestadores tendrán la obligación de brindar información veraz, clara, completa, actualizada, transparente, oportuna, eficaz y adecuada respecto de las características técnicas, operativas, comerciales y de tarifas o precios que permitan al abonado/cliente-usuario el conocer las ventajas reales que recibiría con el uso de la promoción, previo a su contratación. En caso de duda en los beneficios que reportarían al abonado/cliente-usuario las promociones ofertadas, o se generen confusiones en la aplicación de las mismas, éstas serán interpretadas en el sentido más favorable para el abonado/cliente-usuario.

En todos los casos en los cuales se oferten beneficios adicionales a los abonados/clientes-usuarios, se entenderá que son promociones, independientemente de la denominación que se les dé a las mismas.

Art. 44.- Todos los prestadores del Servicio Móvil Avanzado, cuando apliquen promociones, deberán observar los siguientes principios:

- a) Toda promoción u oferta especial deberá señalar, además del tiempo de duración de la misma, el precio anterior del bien o servicio y el nuevo precio o, en su defecto, el beneficio que obtendría el abonado/cliente-usuario, en caso de aceptarla. La promoción debe proporcionar un real beneficio al abonado/cliente-usuario a través de estímulos y acciones limitadas en el tiempo, es decir sin permanencia o temporalidad continua; este numeral es mandatorio para todo tipo de promoción.
- b) El uso del saldo promocional tendrá prelación al saldo de la recarga original, para que de esta manera se haga efectivo el beneficio de la promoción; por lo que deberá utilizarse primero el saldo promocional y luego el de la recarga original. Dicho saldo promocional será otorgado por los prestadores del SMA sin costo para los abonados/clientes-usuarios, mismo que podrá tener un período de uso limitado en el tiempo y su acumulación no será obligatoria. Para el caso del saldo de la recarga original, se respetará lo establecido en las Resoluciones TEL-01-01-CONATEL-2012 y TEL-069-04-CONATEL-2012 emitidas por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones.
- c) Cualquier tipo de promoción que no se enmarque en las condiciones de la letra b) del presente artículo, respetará lo establecido en las Resoluciones TEL-01-01-CONATEL-2012 y TEL-069-04-CONATEL-2012
- d) Está prohibido el cobro de valores, tarifas o precios por acceso a las promociones o acceso a descuentos.
- e) Las promociones, por su naturaleza tarifaria, se comunicarán a la SENATEL y SUPERTEL, en el término de 24 (veinte y cuatro) horas anteriores a la entrada en vigencia de las mismas.

Sección VIII TRANSPARENCIA HACIA EL ABONADO/CLIENTE-USUARIO

Art. 45.- Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado, deberán cumplir con las siguientes obligaciones generales, a fin de brindar información oportuna y veraz a sus abonados/clientes-usuarios, respecto de los servicios que se prestan, manteniendo el principio de acceso gratuito e ilimitado (Otros mecanismos podrán ser implementados por los prestadores manteniendo el mismo principio).

45.1 Poner a disposición de los abonados/clientes-usuarios, una aplicación (menú) en el equipo terminal, que le permita informarse respecto de los siguientes aspectos:

- a) Información del prestador, respecto de los valores a ser cobrados o facturados por la última comunicación o llamada realizada (detalle por minuto o fracción y especificar si aplicaron tarifas distintas).
- b) Consultar el valor a facturarse o cobrarse por minuto, por una comunicación o llamada a realizarse a un número de destino; para el efecto, el abonado/cliente-usuario únicamente deberá ingresar el número telefónico de destino del cual se requiere la consulta.
- c) Disponer de acceso gratuito e ilimitado a consulta de saldos.
- d) Poner a disposición de los abonados/clientes-usuarios la consulta de las diferentes promociones a las que podrían acceder, particular que debe ser actualizado constantemente por las operadoras del SMA.
- e) Otros aspectos informativos autorizados por la SENATEL.

Toda la información a proveerse para el cumplimiento de las letras a, b y d, deberá reflejar el valor final a facturarse o cobrarse al abonado/cliente-usuario, indicando si se incluyen impuestos de ley, cargos de interconexión u otros rubros legalmente autorizados.

Con respecto al literal a), adicionalmente se deberá proveer a solicitud del abonado/cliente-usuario a través de un SMS gratuito, información de la última comunicación o llamada realizada de acuerdo al siguiente detalle: número al que se realizó la última llamada, tarifa o precio de la misma, tiempo de duración de la llamada y saldo restante.

45.2 En caso de que durante una comunicación de voz o llamada, se empiece a aplicar una tarifa o precio por prestación del servicio diferente a la tarifa o precio inicial es aplicados a dicha comunicación, el abonado/cliente-usuario deberá recibir una señal audible (tono) que permita identificar tal cambio; la emisión de dicha señal no implicará interrupción, suspensión o terminación de la llamada. En el caso de la prestación del servicio de datos, se deberá notificar la aplicación de tarifas distintas, mediante SMS o correo electrónico.

45.3 A la provisión de información de las tarifas que aplican al servicio o servicios prestados al abonado/cliente (detalle por minuto, SMS, MMS, Kbyte, etcétera, según corresponda). En la prestación del Servicio Móvil Avanzado, las tarifas a aplicar se informarán de la siguiente forma: por medio de SMS gratuitos en la modalidad prepago, con cada recarga que se realice; en la modalidad pospago, por medio de SMS gratuitos, al inicio de cada periodo de facturación; en caso de provisión exclusiva de planes de datos, se deberá enviar la información mediante correo electrónico sin costo al abonado/cliente, bajo las mismas consideraciones establecidas para prepago y pospago.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- Se otorga un plazo de noventa (90) días contados a partir de la entrada en vigencia del presente Reglamento para que los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, dispongan de un catastro actualizado de información de identificación de todos sus abonados/clientes, independientemente de su modalidad de contratación, con la información concerniente al cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 37 del presente reglamento; dicho plazo y artículo no aplican a los prestadores del Servicio Móvil Avanzado, los cuales se sujetarán a lo dispuesto en la NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) Y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS.

Segunda.- Se otorga un plazo de noventa (90) días contados a partir de la entrada en vigencia del presente Reglamento, para que la SENATEL y SUPERTEL remitan para aprobación del Consejo Nacional de Telecomunicaciones, las condiciones generales y básicas de contratación de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado. Para el cumplimiento de esta disposición, se podrá solicitar la cooperación o aporte de las entidades que se estime pertinentes.

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

Cuarta.- Se concede el plazo de noventa (90) días, contados a partir de la entrada en vigencia del presente Reglamento, para que la SENATEL, conjuntamente con la SUPERTEL, remitan para aprobación del CONATEL, las condiciones de aplicación, contratación, pago y uso de los Servicios de Valor Agregado de Audio texto que se presten por medio de SMS (SMS Premium).

Quinta.- Se concede el plazo de noventa (90) días contados a partir de la entrada en vigencia del presente Reglamento, para que los prestadores del Servicio Móvil Avanzado den cumplimiento a lo establecido en el artículo 45 del presente Reglamento, previo aprobación por parte de la SENATEL y SUPERTEL de los esquemas de implementación que se requieran para tal fin.

Sexta.- Se concede el plazo de treinta (30) días contados a partir de la entrada en vigencia del presente Reglamento, para que los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado den cumplimiento al presente Reglamento en términos generales, en los aspectos que no guarden relación a los plazos establecidos en las disposiciones transitorias anteriores o a la aplicación de resoluciones o disposiciones expresas emitidas por el CONATEL.

DISPOSICIÓN GENERAL

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, deberán realizar una constante difusión del REGLAMENTO PARA LOS ABONADOS/CLIENTES- USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO.

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

Dado en Machala, el 11 de julio de 2012.

FUENTES DE LA PRESENTE EDICIÓN DEL REGLAMENTO PARA LOS ABONADOS/CLIENTES- USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO

1.- Resolución TEL-477-16-CONATEL-2012 (Suplemento del Registro Oficial 750, 20-VII-2012).