

No. MT-BP 31- 2013

Quito, 8 de marzo de 2013

CONATEL DEFIENDE A USUARIOS Y SANCIONA CON 408.800 DÓLARES A OPERADORA CLARO

Ayer, en Guayaquil, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), presidido por el Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, Ing. Jaime Guerrero Ruiz, impuso sanciones económicas, por un monto total de 408.800 dólares, a la empresa prestadora del servicio de telefonía móvil CONECEL S.A. (Claro), por infracciones contractuales en materia tarifaria, que afectan los derechos de los usuarios.

El Ministro Guerrero destacó que estas medidas fueron adoptadas, una vez que, agotado el debido proceso, se verificaron los incumplimientos contractuales de la mencionada empresa, que quebrantó los derechos Constitucionales y Legales de los usuarios, que establece una información precisa y no engañosa sobre el contenido y características de los servicios ofrecidos o promocionados, en los términos y condiciones establecidos en los contratos; así como con relación a las tarifas de los servicios acordados.

Además, el Ministro Guerrero enfatizó que se vulneraron Derechos de los Usuarios, como los relacionados con la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, especialmente cuando se ofertan promociones y no se cumplen con las condiciones.

Por ello, el Ministro manifestó que el CONATEL estableció sanciones que no permitan que se continúe afectando los derechos de los usuarios del servicio de la telefonía móvil en el país.

También destacó que en el numeral 5, del artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, se determina el "Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referente a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;...".

Las sanciones ratificadas por el CONATEL en contra de la empresa CONECEL S.A. son:

- Multa de 400 Salarios Básicos Mínimos Unificados, es decir, 116.800,00 dólares, por cobrar valores en forma indebida a 722 usuarios, que efectuaron 1610 llamadas entre el 11 y 17 de abril de 2011, que superan el valor de \$0,18 por minuto, que es un valor distinto y superior al pactado con los usuarios.
- Multa de 500 Salarios Básicos Mínimos Unificados, es decir, 146.000.00 dólares por haber cobrado tarifas distintas a las pactadas, y prestado el servicio en términos diferentes a los establecidos en las promociones denominadas: "Prepago - 10 Números Favoritos Claro- Abril" y "Prepago Mejor amigo Claro - Abril", que estuvieron vigentes desde el 01 hasta el 30 de abril de 2011

inclusive, por cuanto en la facturación y cobro efectuados, aplicó tarifas más altas con un promedio de \$0.18 por minuto, cuando estas no debían superar los \$0.05 más IVA en la primera promoción (10 números favoritos claro); y en la segunda (Mejor Amigo Claro) de "0.01 en los primeros 5 minutos de llamada, y para los restantes de "0.05 más IVA", incurriendo en infracción de segunda clase, establecida en el Contrato de Concesión vigente.

La empresa debe reintegrar a los usuarios los valores cobrados, en forma indebida, en las promociones antes mencionadas, para lo que CONECEL S.A. debe comunicar, vía mensajes de texto masivos o mediante publicación a su costo, en un octavo de página en los periódicos de mayor circulación local y nacional, según corresponda, que realizó la compensación ordenada por la Superintendencia de Telecomunicaciones.

CONECEL debe enviar un reporte a la Superintendencia de Telecomunicaciones, en el plazo de 10 días calendario, contados a partir del vencimiento del término adoptado en el procedimiento, un informe en el que evidencie la ejecución de dicho procedimiento, y una prueba del cumplimiento de lo ordenado.

- Multa de 500 Salarios Básicos Mínimos Unificados, es decir, 146.000 dólares, por el cobro indebido de valores en la promoción denominada "ENVÍA CLARO AL 5000 Y POR \$3 RECIBE \$6 PARA HABLAR MÁS A TODOS LOS MÓVILES CLARO DURANTE 7 DÍAS" vigente del 13 al 17 de junio de 2012.

La sanción se impone en virtud que los términos y condiciones de la promoción CONECEL S.A. establece que existe un saldo original y uno promocional; no obstante, al activar la promoción, el usuario pierde el saldo original, lo que implica un cambio en las condiciones de contratación, considerando que se dispusieron las compensaciones correspondientes a los usuarios afectados, mediante el reintegro de los valores cobrados en forma indebida.

Asimismo, la empresa comunicará, vía mensajes de texto masivos o mediante publicación a su costo, en un octavo de página en los periódicos de mayor circulación local o nacional, según corresponda, que realizó la compensación ordenada por la Superintendencia de Telecomunicaciones y ratificada por el CONATEL.

El CONATEL estableció en los tres casos que sanciona a la empresa CONECEL S.A., que de ahora en adelante debe cumplir las obligaciones dispuestas en el contrato suscrito con el Estado.

El Gobierno de la Revolución Ciudadana, a través del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, y su relacionada CONATEL, adopta sanciones que impidan que se perjudique a los ciudadanos y ciudadanos del país.

info@mintel.gob.ec

2 200 357

Twitter: @Telecom_Ec

COMUNICACIÓN

**MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES
Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

