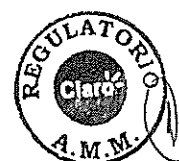


PROYECTO DE PROCEDIMIENTO PARA LOS MENSAJES MASIVOS O INDIVIDUALES O LLAMADAS CON FINES DE VENTA DIRECTA, COMERCIAL, PUBLICITARIA O PROSELITISTA QUE NO HAYAN SIDO PREVIA Y EXPRESAMENTE AUTORIZADOS POR EL CLIENTES, ABONADO O USUARIOS		
ARTÍCULO	CONTENIDO	PROPUESTA
1	El presente procedimiento establece las condiciones de aplicación, contratación y prestación de los servicios provistos por medio de mensajes masivos o individuales o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista que no hayan sido previa y expresamente autorizados por el abonado, cliente o usuario, a través de las redes de los prestadores de servicios de telefonía fija, móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual.	El presente procedimiento establece las condiciones de aplicación, contratación y prestación de los servicios de valor agregado provistos por medio de mensajes masivos o individuales o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista que no hayan sido previa y expresamente autorizados por el abonado, cliente o usuario, por cualquier medio disponibilizado por a través de las redes de los prestadores de servicios de telefonía fija, móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual.
3	De conformidad con lo dispuesto en el numeral 24 del artículo 22 y numeral 8 del artículo 23 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones es prohibido para los prestadores de servicios de telecomunicaciones y para las personas naturales o jurídicas, el envío de mensajes masivos o individuales (como por ejemplo SMS, USSD u otros que se soporten en las redes de telecomunicaciones), o la realización de llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, sin la autorización previa y expresa del abonado, cliente o usuario.	De conformidad con lo dispuesto en el numeral 24 del artículo 22 y numeral 8 del artículo 23 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones es prohibido para los prestadores de servicios de telecomunicaciones y para las personas naturales o jurídicas, el envío de mensajes masivos o individuales (como por ejemplo SMS, USSD u otros que se soporten en las redes de telecomunicaciones), o la realización de llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, sin la autorización previa y expresa del abonado, cliente o usuario. Se exceptúan de esta prohibición aquellos mensajes informativos de nuevos servicios provistos por los prestadores de servicios de telecomunicaciones y los dispuestos por normativa regulatoria.
4	Las obligaciones de los prestadores de servicios de valor agregado para el presente procedimiento son: 4.1 Utilizar números, códigos o rangos de numeración establecidos para este servicio, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente. 4.2 Suministrar los servicios solicitados, enviándose exclusivamente a los expresamente requeridos y aceptados por el abonado, cliente o usuario, así como a su naturaleza y contenido, de acuerdo con la modalidad de servicio ofertada por el prestador de servicio de valor agregado y seleccionada por el abonado, cliente o usuario. 4.3 Poner a disposición de los abonados, clientes o usuarios, a través de los medios disponibles (página web, SMS, medios de difusión masiva, etc.), con carácter previo a la contratación o suscripción, información precisa, gratuita y no engañosa sobre las características de los servicios y sus tarifas. 4.4 Ser responsable por la promoción y el contenido de cada uno de los servicios que provea, independientemente de que los produzca o no él mismo, o los preste por encargo de un tercero, respecto del cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente. 4.5 Ser responsables de informar de forma clara, precisa, gratuita y no engañosa a los abonados, clientes o usuarios sobre su derecho a la cancelación de los servicios que ofrece y los mecanismos establecidos para el efecto. 4.6 Presentar en su página web el detalle de las condiciones de los diferentes servicios de valor agregado que se ofrecen (empresa que presta el servicio, número corto, palabra clave de suscripción y cancelación, precio final, y otras que sean de interés del abonado, cliente o usuario y que tengan relación con los servicios a contratar).	4.1 Es necesario que El Plan de Numeración Vigente cuente con una reforma por parte de ARCOTEL, con el fin de que se permita el uso de números cortos para fines comerciales, así como se permita el uso del USSD. La tecnología de USSD no permite el uso de numeración de 10 dígitos, soporta máximo 4 caracteres. 4.2 Se debe precisar que las autorizaciones que los clientes emitan para la recepción de SMS o llamadas masivas, es una autorización general y no individualizada por cada servicio que desee contratar. Hay que separar claramente la autorización de la contratación, en este caso la contratación si debe ser individualizada por cada servicio o contenido que el cliente requiera contratar. 4.4 El establecimiento de esta disposición, rompe con el principio de la personalidad en la acción ilícita, principio que garantiza que únicamente puede exigirse responsabilidad por los "hechos propios" y en ningún caso por los hechos de otros. En este sentido, los actos u omisiones que el permisionario de servicio de valor agregado realice, no pueden ser imputados a las operadoras de servicios de telecomunicaciones, las cuales son el medio de transporte para entregar el servicio de contenido como tal. Aunando el principio detallado, tenemos la Sentencia Del Tribunal Constitucional de España de 27 de mar. 1998, que señala: "La sanción representa el reproche de haber incurrido en una conducta ilícita reproche que solo es posible predicar del sujeto sancionado y que únicamente respecto de él ha de producir efectos".
5	Las obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones a través de los cuales se prestan los servicios de valor agregado para el presente procedimiento son: 5.1 Verificar que los prestadores de servicios de valor agregado dispongan del fido habilitante correspondiente previo a la prestación del servicio a través de sus redes. 5.2 Mantener un Gestor de servicios de valor agregado, encargado de administrar, gestionar y registrar toda la información relacionada con la prestación de dichos servicios. 5.3 Realizar el cobro únicamente por servicios expresamente solicitados/aceptados y contratados por los abonados, clientes o usuarios y efectivamente prestados. En caso de servicios contratados que no fueron efectivamente prestados, se reintegrará los valores indebidamente cobrados. 5.4 Atender y solucionar los reclamos que presenten los abonados, clientes o usuarios, y que guarden relación con la prestación de servicios de valor agregado a través de sus redes. 5.6 Implementar los mecanismos necesarios para la inclusión de los abonados, clientes o usuarios, que así lo soliciten, en un repositorio o lista de bloqueo que impedirá la recepción de llamadas o mensajes no autorizados por los abonados, clientes o usuarios y generados por los prestadores de servicios de valor agregado o por clientes del servicio de telefonía fija o móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual que hayan contratado paquetes comerciales para envío masivo de mensajes y llamadas. 5.7 Remitir a la ARCOTEL la información constante en el Anexo del presente procedimiento.	5.2.- No compete a los prestadores de servicios de telecomunicaciones mantener un Gestor de Servicios, puesto que esta actividad se la realiza a través de una plataforma de administración, control y gestión de los servicios que la debe poseer el prestador de servicios de valor agregado. Esta plataforma debe ser una obligación del prestador del servicio de valor agregado. Por tanto consideramos que dicha obligación debe ser tasada al artículo 4 del proyecto. 5.4 Es necesario recalcar que en caso de que un cliente contrate un servicio, se entregue efectivamente el mismo y el cliente no lo use, no es objeto de reintegro de valores, puesto que el cobro y el servicio fueron debidamente cobrados y prestado. 5.7 La Arcotel debe observar nuevamente el campo de "Canales de suscripción habilitados", toda vez que los mismos dependen de los medios que disponga el proveedor, lo correcto es el medio de contratación. Adicionalmente, la reportería, debe contener información relativa a los activos al final del trimestre.
7	Autorización del abonado, cliente o usuario.- El abonado, cliente o usuario que desee recibir mensajes masivos o individuales (SMS, USSD, SAT, IVR u otros que se soporten en las redes de telecomunicaciones de telefonía fija, servicio móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual), o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, deberá autorizar su recepción a los prestadores del servicio de telecomunicaciones y personas naturales o jurídicas de acuerdo a los mecanismos que éstos implementen para el efecto, de lo cual debe quedar la respectiva constancia. Los registros que se generen de la aplicación de este proceso serán almacenados por el prestador de servicios de telecomunicaciones a través de los cuales se prestan los servicios de valor agregado y estarán disponibles para consulta y fines de control de la ARCOTEL, en línea, por el lapso de 6 meses, luego de lo cual dichos registros deberán ser respaldados. Sin perjuicio de que existan otros mecanismos, los medios podrán ser: ○ Por escrito en los centros de atención al usuario o puntos de venta. ○ Correo electrónico o página Web. En este caso, la autorización deberá darse a través de la cuenta registrada del usuario, de forma que se pueda verificar su identidad. ○ A través de un código USSD de atención al cliente tipo Push (aplica para los códigos reportados a la ARCOTEL, por los prestadores del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual). ○ Llamadas telefónicas al Centro de Atención al Usuario. ○ Otros notificados por el prestador del servicio de telefonía fija, servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual, y aprobados por la ARCOTEL. La autorización a la que hace referencia este artículo no podrá darse dentro del contrato de prestación del servicio de telecomunicaciones (adhesión) sobre el que se soporta el envío de los mensajes o la realización de las llamadas, a no ser que se trate de los temas establecidos en el literal a) del Artículo 6. Se deberá incluir como mínimo la siguiente información del abonado, cliente o usuario: 1. Nombres y apellidos del abonado, cliente o usuario. 2. Número de Cédula de Ciudadanía del cliente, abonado o usuario. 3. Número telefónico registrado a nombre del abonado, cliente o usuario. 4. Correo electrónico.	Se establece que la operadora en caso de requerir un medio adicional solicitará a la ARCOTEL la aprobación, en este sentido, en este procedimiento, se debería indicar que una vez presentado a la ARCOTEL, dicho organismo contará con 20 días hábiles para emitir una respuesta respecto a la solicitud planteada, en caso de no recibir respuesta, el operador podrá implementar el mecanismo planteado. Respecto al almacenamiento de información en respaldo, el tiempo que deben permanecer respaldados, debe ser máximo de un año, por cuanto el no definir una fecha determinada ocasiona costos de almacenamiento innecesarios para la operadora. En cuanto a que la autorización no se encuentre dentro del contrato de adhesión, se debe puntualizar que no debe estar dentro del texto principal del mismo, pero si puede estar como un anexo que el cliente puede o no suscribir. Consideramos que no se debe solicitar al cliente que ingrese nuevamente información que ya la operadora tienen en sus sistemas por el proceso de empadronamiento, el solicitar por medios automáticos que el cliente ingrese una gran cantidad de información, lo que hace es que se vuelva un proceso poco manejable para el cliente y que no pueda ser manejado por estos medios por las limitaciones de espacio y caracteres que se puede tener.



B	<p>Cancelación de la autorización del abonado, cliente o usuario - El abonado, cliente o usuario podrá solicitar en cualquier momento, a los prestadores de servicios de telecomunicaciones a través de los cuales se prestan los servicios de valor agregado, la cancelación inmediata (máximo 24 horas después de recibida la solicitud del abonado, cliente o usuario) de la autorización para la recepción de los mensajes masivos o individuales (SMS, USSD, SAT, IVR u otros que se soporten en las redes de telecomunicaciones), o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista sin mayor trámite que su sola solicitud de cancelación por cualquiera de los mecanismos establecidos e implementados por parte del prestador de servicios de telecomunicaciones a través de los cuales se prestan los servicios de valor agregado (listas de bloqueo u otros).</p> <p>Los registros generados producto de estos procesos, deberán ser almacenados por el prestador de servicios de telecomunicaciones a través de los cuales se prestan los servicios de valor agregado y estarán disponibles para consulta y fines de control de la ARCTEL, en línea, por el lapso de 6 meses, luego de lo cual dichos registros deberán ser respaldados.</p> <p>El proceso para la cancelación de la autorización del abonado, cliente o usuario deberá ser informado al abonado, cliente o usuario que se encuentre suscrito, a través de los diferentes canales de comunicación.</p>	<p>Se debe aclarar que en caso de que el cliente solicite la cancelación de la autorización puede ser una cancelación parcial o total, debe quedar a voluntad del cliente poder decidir si es sobre ciertos mensajes o sobre todo.</p> <p>Respecto al almacenamiento de información en respaldo, el tiempo que deben permanecer respaldados, debe ser máximo de un año, por cuanto el no definir una fecha determinada ocasiona costos de almacenamiento innecesarios para la operadora.</p>
D	<p>Características de los mensajes o llamadas autorizados - En el caso de que el cliente, abonado o usuario haya autorizado la recepción de mensajes (SMS, IVR, USSD, SAT, SIM Card, WEB, WAP u otros que se soporten en las redes de telecomunicaciones de telefonía fija, servicio móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual), o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, éstos deben recibirse respetando los siguientes parámetros:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los mensajes y/o llamadas serán gratuitos. 2. Los mensajes tipo push no deberán ser utilizados para la contratación de servicios que fueren ofertados. 3. Los mensajes y/o llamadas deberán contener información precisa y no engañosa sobre la prestación del servicio. 	<p>Consideramos que existe un error de concepto de cómo funcionan los diferentes canales de venta y aceptación del cliente, en este sentido, el indicar que los mensajes tipo push no pueden ser usados para la contratación de servicios, lo que provoca es una inaplicabilidad y dificultad de contratación de servicios por parte del cliente. Lo que ARCTEL debe velar es que en todos los mecanismos de contratación de servicios, cualquiera que estos sean, se establezca el doble OPT-IN por parte del cliente para que quede una doble constancia de que el cliente realmente quería contratar este servicio.</p> <p>Cuando un cliente realice activaciones de servicio por medio web, no es viable que el cliente lo termine contratado por medio de una respuesta de un SMS, puesto que muchas veces los contenidos adquiridos pueden ser usados no sólo en el celular si no también a través de una tablet o su computadora.</p>
10	<p>Información del servicio de valor agregado promocionado de los mensajes autorizados - Cuando la prestación del servicio de valor agregado se publique a través de mensajes autorizados (SMS, IVR, USSD, SAT, SIM Card, WEB, WAP, tipo push u otros que se soporten en las redes de telecomunicaciones), éstos deberán ser únicamente de carácter informativo, prohibiéndose en ellos las opciones de aceptación del servicio de valor agregado. Estos mensajes deberán contener información clara, precisa y no engañosa, que incluya como mínimo lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Nombre o denominación comercial del prestador del servicio de valor agregado 2 Nombre o denominación del servicio de valor agregado 3 Tarifa final del servicio de valor agregado, el valor debe incluir los impuestos de ley y la periodicidad de cobro 4 Página Web donde se detallen los términos y condiciones del servicio de valor agregado, los cuales deberán incluir al menos: cantidad, tipo y periodicidad de los contenidos a recibir por parte del abonado, cliente o usuario; restricciones técnicas, tecnológicas o de edad (contenido de adultos) 5 En caso de contenido para adultos se deberá utilizar la expresión "+ 18 años" 6 Modalidad en la que se indique la forma para la aceptación o cancelación del servicio de valor agregado, únicamente de aquellas establecidas en el Artículo 7 7 No se admitirán mensajes tipo "push" para la aceptación o cancelación del servicio valor agregado. 	<p>En este artículo, ARCTEL debe considerar las limitaciones normales de ciertos canales de difusión como es el SMS, en el cual sólo caben 160 caracteres.</p> <p>El solicitar el ingreso del nombre del prestador de servicio de valor agregado y el nombre del servicio de valor agregado en el texto de la comunicación es indistinto y no relevante para el cliente, esta información sería relevante en caso de ARCTEL, cambie en toda la propuesta normativa en la cual el responsable de atención de reclamos y responsabilidad frente al cliente es del prestador de servicio de valor agregado y no de la operadora; particularidad que como hemos expuesto debería legalmente ser así.</p> <p>Volvemos a recalcar que los mensajes tipo push con el doble opt in son una seguridad para el cliente, por lo cual al ser un medio tecnológico válido no debería eliminarse para la contratación y cancelación del servicio.</p>
11	<p>Aceptación de suscripción al servicio de valor agregado - La suscripción al servicio de valor agregado que ofrecen los prestadores a través de los diferentes canales (SMS, IVR, USSD, SAT, WEB, WAP, SIM card, app u otros que se soporten en las redes de telecomunicaciones de telefonía fija, servicio móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual) deberá ser validada con la utilización de doble OPT-IN, para todos los casos, es necesario un SMS de confirmación por parte del usuario.</p> <p>La validación mencionada en el párrafo anterior deberá ser realizada por el prestador de servicios de telefonía fija, servicio móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual, según corresponda, estos registros deberán ser almacenados por el prestador de servicios de telecomunicaciones a través de los cuales se prestan los servicios de valor agregado y estarán disponibles para consulta y fines de control, en línea, por el lapso de 6 meses, luego de lo cual dichos registros deberán ser respaldados. El prestador del servicio de valor agregado, independientemente del canal por el cual se ofrezca el servicio, deberá remitir al abonado, cliente o usuario, previo a la aceptación de la suscripción al servicio, un SMS con información clara, precisa, completa y no engañosa, que al menos deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicio a contratar: ○ Tarifa final; ○ Periodicidad de cobro y recepción de contenido; ○ Página web donde se encuentren las condiciones del servicio, y; ○ Palabra clave para la cancelación de suscripción al servicio. Las palabras clave para la aceptación de la suscripción a servicios de valor agregado, deberá contener al menos la palabra ACEPTAR, y mantendrá el formato ACEPTAR + PALABRA CLAVE. La aceptación de la suscripción al servicio de valor agregado, efectuada por el abonado, cliente o usuario estará asociada a un solo producto, de aquellos ofrecidos por el prestador de servicios de valor agregado. La suscripción a cada producto se realizará de forma independiente. <p>Previo a la aceptación de la suscripción, el prestador del servicio deberá validar si el usuario consta como suscrito a dicho producto, para evitar una doble suscripción; en este caso, el prestador notificará al abonado, cliente o usuario, a través de un SMS.</p> <p>El presente artículo también se aplicará para el caso de servicios de mensajería Premium.</p>	<p>Como se ha mencionado a lo largo de las observaciones, la confirmación por parte del cliente debe ser por el mismo medio que se le ofertó y el cliente decide contratarlo, aplicando el Doble Opt In y no por un canal diferente, puesto que esto provocaría confusión al cliente.</p> <p>Respecto al almacenamiento de información en respaldo, el tiempo que deben permanecer respaldados, debe ser máximo de un año, por cuanto el no definir una fecha determinada ocasiona costos de almacenamiento innecesarios para la operadora.</p> <p>En este artículo se debe modificar lo pertinente a la mensajería premium on-demand, puesto que en la misma, no existe una primera interacción por parte del operador de telecomunicaciones o del prestador de servicio, si no que es el propio usuario el que solicita el contenido, el mismo que es por una sola vez y no tiene una recurrencia de pago o cobro, por lo cual en esta modalidad no aplica el envío de SMS con información de salida, ni tampoco el doble OPT-IN.</p>



12	<p>Cobro y entrega del contenido contratado - Una vez concluido el proceso de suscripción, prestador de servicios de telecomunicaciones a través del cual se ofrecen servicios de valor agregado, será responsable por el proceso de cobro relacionado a la prestación de servicios de valor agregado y únicamente deberá hacerlo por servicios expresamente solicitados/aceptados, contratados y efectivamente entregados a los abonados, clientes o usuarios. Los registros generados producto de estos procesos, deberán ser almacenados por el prestador de servicios de telecomunicaciones a través de los cuales se prestan los servicios de valor agregado y estarán disponibles para consulta y fines de control, en línea, por el lapso de 6 meses, luego de lo cual dichos registros deberán ser respaldados. El prestador de servicios de telecomunicaciones a través del cual se ofrecen servicios de valor agregado, deberá validar la entrega efectiva de los SMS con el contenido o link (URL) del contenido, en la periodicidad contratada. En caso de que los servicios contratados no fueran efectivamente entregados al abonado, cliente o usuario, se deberá notificar a través de un SMS, y se reintegrará los valores indebidamente cobrados.</p> <p>Los contenidos contratados deberán ser cobrados de acuerdo a la periodicidad acordada; en caso de que el abonado, cliente o usuario no disponga de saldo, no podrán debitarse de forma acumulada.</p> <p>Una vez suscrito, el usuario deberá recibir únicamente el contenido contratado, en caso de que el prestador de servicios de valor agregado desee ofertar servicios o productos adicionales, éstos deberán cumplir con una validación tipo doble OPT-III, cumpliendo el procedimiento descrito en el artículo 11, previa petición por parte del abonado, cliente o usuario, cada vez que desee contratar un servicio adicional.</p> <p>Una vez suscrito, el contenido contratado por el abonado, usuario o cliente deberá ser entregado en un tiempo máximo de 5 minutos, caso contrario se considerará como un servicio no prestado.</p> <p>Con cada cobro efectuado por el prestador del servicio de telefonía fija, móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual, se deberá entregar a través de un SMS, conforme la periodicidad contratada por parte del abonado, cliente o usuario, al menos la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Tarifa final ○ Palabra clave para la cancelación de la suscripción al servicio ○ Producto al cual se encuentra suscrito y, 	<p>Respecto al almacenamiento de información en respaldo, el tiempo que deben permanecer respaldados, debe ser máximo de un año, por cuanto el no definir una fecha determinada ocasiona costos de almacenamiento innecesarios para la operadora.</p> <p>Sobre el tiempo máximo de la entrega de contenido (5 minutos), se debe considerar eventos como congestión de la red o funcionalidad de equipos del propio cliente, por lo cual consideramos que el tiempo de entrega debería ser máximo de 1 hora.</p> <p>Sobre el envío de un sms por cada cobro efectuado, sería recomendable considerar la capacidad de las plataformas para el volumen de envío de sms por cada evento solicitado.</p>
13	<p>Artículo 13. Cancelación de suscripción al servicio de valor agregado - La cancelación de suscripción a los servicios de valor agregado se realizará a través de los diferentes canales implementados por los prestadores de servicios de telecomunicaciones (call center, centros de atención al usuario o envío de un SMS) y se realizará por petición del abonado, cliente o usuario; estos registros deberán ser almacenados por el prestador de servicios de telecomunicaciones a través de los cuales se prestan los servicios de valor agregado y estarán disponibles para consulta y fines de control, en línea, por el lapso de 6 meses, luego de lo cual dichos registros deberán ser respaldados.</p> <p>El prestador del servicio de valor agregado, independientemente del canal por el cual se obtenga el servicio, deberá remitir al abonado, cliente o usuario, un mensaje informativo de confirmación de la cancelación del producto al cual se encontraba suscrito.</p> <p>En caso de que la cancelación de la suscripción a servicios de valor agregado se efectúe a través de mensajería como, las palabras clave enviadas por el usuario, serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ SALIR, para cancelar la suscripción asociada a un producto de servicios de valor agregado ○ SALIR TODO, para cancelar todas las suscripciones. 	<p>Respecto al almacenamiento de información en respaldo, el tiempo que deben permanecer respaldados, debe ser máximo de un año, por cuanto el no definir una fecha determinada ocasiona costos de almacenamiento innecesarios para la operadora.</p>
15	<p>Las empresas que se encuentren prestando servicios de valor agregado a través del envío de mensajes (SMS, USSD, u otros que se soporten en las redes de telefonía fija, servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual), deberán enviar a los abonados, clientes o usuarios, en un plazo máximo de 15 días a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, un mensaje informativo (no tipo push) o generar una llamada informativa, en los que se indique los servicios a los que se encuentre suscrito, y el mecanismo de confirmación de los mismos. El abonado, cliente o usuario solicitará la confirmación o cancelación de los servicios a los que se encuentre suscrito, a través de un SMS, pasado este plazo y de no tener una respuesta, el servicio quedará cancelado definitivamente.</p> <p>Los registros generados producto de estos procesos, deberán ser almacenados por el prestador de servicios de telecomunicaciones a través de los cuales se prestan los servicios de valor agregado y estarán disponibles para consulta y fines de control, en línea, por el lapso de 6 meses, luego de lo cual dichos registros deberán ser respaldados.</p>	<p>Este artículo debe ser modificado, puesto que los clientes que ya contrataron su servicio, no deben ser objeto de un nuevo proceso de suscripción, puesto que ya han dado su consentimiento para ello.</p> <p>La presente normativa no puede determinar obligaciones retroactivas.</p> <p>El eliminar suscripciones por parte de las operadoras, es una violación a los derechos adquiridos de los cliente</p>
16	<p>Los prestadores de servicios de telecomunicaciones que tengan contratos en vigencia con los prestadores de servicios de valor agregado, deberán verificar que éstos tengan el título habilitante correspondiente, para continuar con la relación contractual que le permite la difusión de servicios de valor agregado. En el caso que el prestador de servicios de telecomunicaciones mantenga contratos con prestadores de servicios de valor agregado sin título habilitante, deberá terminar de forma inmediata la difusión de los servicios de valor agregado. Para el cumplimiento de este artículo se otorga a los prestadores de servicios de telecomunicaciones el plazo de 15 días.</p>	<p>A los prestadores de servicios de valor agregado, se les debe otorgar mínimo un año, para que puedan regularizarse. En consecuencia, las operadoras que hayan suscrito contratos con los prestadores de SVA, previo a la expedición del presente "Procedimiento", no pueden dar por terminado el contrato en el plazo establecido para el efecto.</p>
17	<p>Disponer a los prestadores de servicios de telefonía fija, móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual y de valor agregado, para que en el plazo de treinta días (30) días, contados a partir de la vigencia de la presente resolución, realicen campañas de difusión masivas a sus clientes y usuarios, respecto del contenido de la presente resolución, con énfasis de lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 23 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que establece: "No realizar llamadas o enviar mensajes con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previamente aceptados por el destinatario", para lo cual deberán coordinar la estrategia de comunicación con la Dirección Ejecutiva de la ARCTEL.</p>	<p>El presente reglamento pretende imponer una carga, según la LCOG es una obligación del usuario.</p> <p>El Art. 5 de la LCOG señala Son obligaciones de los consumidores:</p> <p>4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse</p>
18	<p>Disponer a los prestadores de servicios de telecomunicaciones a través de los cuales se prestan los servicios de valor agregado, que en el plazo de sesenta (60) días, implementen un Gestor de servicios de valor agregado, y un repositorio o lista de bloques.</p>	

