

RESOLUCIÓN ARCOTEL-2016-XXXX

LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES ARCOTEL

CONSIDERANDO:

- Que, las telecomunicaciones se encuentran dentro de los sectores estratégicos del Estado, el que se ha reservado el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia, conforme lo dispone el Art. 313 de la Constitución de la República.
- Que, el Estado es el responsable de la provisión de servicios públicos de telecomunicaciones, y deberá garantizar que estos servicios y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad, conforme lo dispone el artículo 314 de la Constitución.
- Que, en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015 se publicó la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (LOT), que tiene por objeto desarrollar, el régimen general de telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico como sectores estratégicos del Estado que comprende las potestades de administración, regulación, control y gestión en todo el territorio nacional, bajo los principios y derechos constitucionalmente establecidos.
- Que, entre los objetivos de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se establece en el artículo 3, número 9 el *“Establecer las condiciones idóneas para garantizar a los ciudadanos el derecho a acceder a servicios públicos de telecomunicaciones de óptima calidad, con precios y tarifas equitativas y a elegirlos con libertad así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características”*.
- Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en su artículo 7 establece las competencias del Gobierno Central, de la siguiente manera: *“El Estado, a través del Gobierno Central tiene competencias exclusivas sobre el espectro radioeléctrico y el régimen general de telecomunicaciones. Dispone del derecho de administrar, regular y controlar los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico, lo cual incluye la potestad para emitir políticas públicas, planes y normas técnicas nacionales, de cumplimiento en todos los niveles de gobierno del Estado. (...)”*
- Que, el número 5 del artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece como derecho de los abonados, clientes y usuarios: *“A obtener información precisa, gratuita y no engañosa sobre las características de los servicios y sus tarifas. La Información también se proveerá en el idioma de relación intercultural predominante del abonado, cliente o usuario, de conformidad con las regulaciones que para el efecto emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones”*.
- Que, el número 6 del artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece como derecho de los abonados, clientes y usuarios: *“A disponer gratuitamente de servicios de llamadas de emergencia, información de planes, tarifas, y precios, saldos y otros servicios informativos que establezca la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones”*.
- Que, el número 24 del artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece que los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones tendrán derecho: *“A no recibir mensajes masivos o individuales o llamadas con fines de venta directa, comercial publicitaria o proselitista, que no haya sido previa y expresamente autorizados por el cliente, abonado o usuario.”*
- Que, como parte de las obligaciones de los abonados, clientes y usuarios establecidas en el artículo 23 de la LOT, en el número 8, se establece la de *“No realizar llamadas o enviar*

mensajes con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previamente aceptados por el destinatario.”.

Que, en las competencias establecidas para la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el número 1, constan, entre otras la de emitir las regulaciones, normas técnicas, planes técnicos y demás actos que sean necesarios en el ejercicio de sus competencias, para que la provisión de los servicios de telecomunicaciones cumplan con lo dispuesto en la Constitución de la República y los objetivos y principios previstos en dicha Ley.

Que, el Reglamento para la Prestación de los servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, emitido con Resolución 05-03-ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016, regula la prestación de los servicios de valor agregado conforme lo establecido en la LOT y en el ordenamiento jurídico vigente.

Que, a la fecha se han otorgado títulos habilitantes para la prestación de Servicios de Valor Agregado relativos a servicios de Audiotexto y otros, y el acceso de los abonados a dichos servicios se realiza a través de los prestadores de servicios de telecomunicaciones de telefonía fija y servicio móvil avanzado.

En ejercicio de sus atribuciones:

RESUELVE:

Aprobar el “**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 CLIENTE, ABONADO O USUARIO**”, de acuerdo a lo siguiente:

Artículo 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.

Artículo 2.- El presente procedimiento es de cumplimiento obligatorio para los prestadores de servicios de telefonía fija, móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual; para los prestadores de servicios de valor agregado y para las personas naturales o jurídicas que utilizan las redes de telecomunicaciones para el envío o recepción 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 cliente, abonado o usuario.

Artículo 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.

Artículo 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, limitándose 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).

Artículo 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 título 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.

Artículo 6. Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y personas naturales o jurídicas podrán enviar mensajes o hacer llamadas de carácter informativo (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 realizar llamadas únicamente en los siguientes casos:

- a) Cuando se trate de temas relacionados con el servicio de telecomunicaciones contratado (como por ejemplo tarifas, precios, saldos, avisos de vencimiento o cortes de facturación).
- b) Cuando los mensajes o llamadas fueren efectuadas con fines informativos por instituciones del sector público, del sistema financiero e instituciones educativas.

c) Otros que determine la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

Artículo 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 Pull (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.

Artículo 8. 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).

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 ARCOTEL, en línea, por el lapso de 6 meses; luego de lo cual dichos registros deberán ser respaldados.

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.

Artículo 9. 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:

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.

Artículo 10.- Información del servicio de valor agregado promocionado de los mensajes autorizados.- Cuando la prestación del servicio de valor agregado se publicite 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:

- 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.

Artículo 11. 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.

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:

- 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.

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.

El presente artículo también se aplicará para el caso de servicios de mensajería Premium bajo demanda (on-demand).

El proceso de suscripción culminará con la recepción de un SMS de bienvenida, el cual será enviado por el prestador de servicios de valor agregado, y que contendrá al menos la siguiente información:

- Servicio contratado;
- 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.

Artículo 12. Cobro y entrega del contenido contratado.- Una vez concluido el proceso de suscripción, el 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.

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.

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-IN, 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.

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.

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:

- Tarifa final;
- Producto al cual se encuentra suscrito; y,

- Palabra clave para la cancelación de la suscripción al servicio.

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.

El prestador del servicio de valor agregado, independientemente del canal por el cual se ofrezca el servicio, deberá remitir al abonado, cliente o usuario, un mensaje informativo de confirmación de la cancelación del producto al cual se encontraba suscrito.

En caso de que la cancelación de la suscripción a servicios de valor agregado se efectúe a través de mensajería corta, las palabras clave enviadas por el usuario, serán:

- SALIR, para cancelar la suscripción asociada a un producto de servicios de valor agregado.
- SALIR TODO, para cancelar todas las suscripciones.

Artículo 14. Los abonados, clientes o usuarios podrán presentar, en los centros de atención y reclamos de la ARCOTEL, sus denuncias referentes a la recepción de mensajes masivos o individuales o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista por medio del servicio de telefonía fija, del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual, sin la autorización previa y expresa del abonado, cliente o usuario.

Artículo 15.- 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.

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.

Artículo 16.- 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.

Artículo 17.- 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 ARCOTEL.

Artículo 18.- 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 bloqueo.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para fines de aplicación del presente procedimiento se considerarán los siguientes términos:

Abonado, Cliente o Usuario: Conforme artículo 21 de la LOT: Usuario es toda persona natural o jurídica consumidora de servicios de telecomunicaciones. El usuario que haya suscrito un contrato de adhesión con el prestador de servicios de Telecomunicaciones, se denomina abonado o suscriptor y el usuario que haya negociado las cláusulas con el Prestador se denomina Cliente., y que hacen uso de los servicios de valor agregado.

APP: tipo de programa informático diseñado como herramienta para permitir a un usuario interactuar con un sistema o realizar uno o diversos tipos de trabajos.

Gestor de servicios de valor agregado: Plataforma de administración, control y gestión de servicios de valor agregado.

IVR (*Interactive Voice Response*): sistema telefónico que es capaz de recibir una llamada e interactuar de manera automatizada con el humano a través de grabaciones de voz y el reconocimiento de respuestas simples e interactivas, orientado a entregar o capturar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.

Lista de bloqueo: Conforme numeral 18 del artículo 22 de la LOT: base de datos o repositorio en que la operadora del servicio móvil avanzado o del servicio móvil avanzado a través de operador móvil virtual registrará el número de la línea telefónica del cliente, abonado o usuario que solicite de manera expresa la limitación o bloqueo para la recepción de mensajes masivos y acceso a servicios de contenidos, aplicaciones, desarrollos o servicios de valor agregado.

Mensaje de confirmación: Mensaje enviado por el prestador del servicio de valor agregado para verificar la aceptación o cancelación expresa.

Modo Push: Un modo de entrega de contenido, el cual es provisto por el prestador del servicio sin requerimiento del usuario.

Modo Pull: Un modo de entrega de contenido, el cual es provisto a petición del usuario del servicio.

OPT-IN: autorización expresa del abonado, cliente y usuario necesaria para la suscripción a servicios de valor agregado provistos por medio de mensajes masivos o individuales o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista.

Prestador del Servicio de Valor Agregado: Persona natural o jurídica que suministra servicios de información, comunicación, entretenimiento u otros por medio de las redes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones de telefonía fija o móvil avanzado o y móvil avanzado a través de operador móvil virtual, y que posee el correspondiente título habilitante otorgado por la ARCOTEL.

SAT: mensajería del tipo Pop Up interactivo, que muestra un contenido publicitario o informativo y ofrece opciones a los usuarios para interactuar de diversas formas.

Servicios de Valor Agregado: Son aquellos que permiten la provisión de acceso a aplicaciones, contenidos o información, soportados en redes públicas de telecomunicaciones del servicio móvil avanzado o del servicio de telefonía fija o móvil avanzado a través de operador móvil virtual.

SIM Card (*Subscriber Identity Module Card*): tarjeta inteligente desmontable usada en teléfonos móviles y módems a partir del estándar GSM en adelante. Las tarjetas SIM almacenan de forma segura la clave de servicio del suscriptor usada para identificarse ante la red, de forma que sea posible cambiar la línea de un terminal a otro simplemente cambiando la tarjeta.

SMS (Short Message Service) o servicio de mensajes cortos: servicio que permite el envío de mensaje de texto de tamaño limitado desde y/o hacia un terminal móvil.

USSD (Unstructured Supplementary Service Data) o Servicio Suplementario de Datos no Estructurados: Tecnología de comunicación del estándar GSM que permite el envío de datos bidireccional entre un terminal móvil y una aplicación disponible en la red, a través del establecimiento de sesiones.

WAP (Wireless Application Protocol): estándar abierto internacional para aplicaciones que utilizan las comunicaciones inalámbricas, por ejemplo: acceso a servicios de Internet desde un teléfono móvil.

WEB o World Wide Web: sistema de documentos (o páginas web) interconectados por enlaces de hipertexto o hipermedios interconectados y disponibles a través de Internet.

El presente procedimiento, entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en Quito, Distrito Metropolitano, a xx de xxx de 2016.

Ing. Ana Proaño De la Torre
DIRECTORA EJECUTIVA
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

ANEXO

Información asociada al servicio de mensajería Premium a remitir trimestralmente en medio electrónico al correo electrónico mensajes@arcotel.gob.ec a la ARCOTEL por parte de los prestadores de servicios de telecomunicaciones a través de los cuales se prestan los servicios de valor agregado (servicio móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual), hasta el día 15 del siguiente mes de cada trimestre:

Nombre de Integrador	Nombre del producto	Categoría	Precio Final Incluido impuestos	Período de cobro	Código corto utilizado	Palabras claves para suscripción	Canales de suscripción habilitados	Palabra clave cancelación (desuscripción)	Fecha y hora de puesta en producción	Número de suscripciones

NOTAS:

Nombre del Integrador: Se refiere al prestador de servicios de valor agregado que posee un Título habilitante, pueden estar incluidos los prestadores del servicio de telefonía fija, servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual.

Nombre de producto: Nombre asociado al tipo de producto que está brindando (chats, horóscopo, juegos etc.).

Períodos de cobro: Se refiere a los períodos a través de los cuales se hace efectivo el cobro por parte de los prestadores del servicio de valor agregado, estos pueden ser entre otros: diario, semanal, tres días, on demand, mensual, anual.

Código Corto utilizado: Se refiere al código corto utilizado para la suscripción y cancelación del servicio, estos deben estar acorde con la normativa vigente.

Palabra/s clave para suscripción: Se refiere a la palabra utilizada o el comando utilizado dentro del proceso tanto de suscripción o cancelación de los productos.

Canales de suscripción habilitados: Se refiere a los canales a través de los cuales el prestador del servicio podrá adquirir la aceptación de la suscripción, para lo cual se tendrá en cuenta la normativa vigente. Entre ellos pueden ser WAP, WEB, SMS, etc.). Considerar que estos canales están asociados a la manera en cómo se llega al usuario más no a la forma de suscribirse porque de acuerdo con el procedimiento implementado la única forma de aceptación por parte del usuario deberá ser a través de mensajes cortos enviados desde el usuario.

Palabra clave cancelación de la suscripción: Se refiere a la palabra o comando utilizado para la cancelación de las suscripciones a los servicios de valor agregado.

Fecha y hora de puesta en producción: Se refiere a la fecha y hora a través de la cual se puso en producción dicho producto asociado a cada integrador.

Número de suscripciones: Se refiere al número exacto de usuarios suscritos a la fecha de corte del reporte.

Categoría: Se refiere al tipo de contenido asociado al producto ofertado, entre ellos puede ser (JUEGOS, EDUCACIÓN, etc.).