

INFORME DE EJECUCIÓN DE PROCESO DE CONSULTAS PÚBLICAS

No. CRDS-IT-2016-0005

**“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”**

31 de octubre de 2016

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1. ANTECEDENTES	3
2. PROYECTO DE REGULACIÓN	4
3. DISPOSICIÓN DE AUDIENCIA PÚBLICA.....	4
4. PUBLICACIÓN DE CONVOCATORIA A AUDIENCIAS PÚBLICAS	4
5. FECHA DE REALIZACIÓN DE LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS	5
6. APORTES RECIBIDOS EN EL PROCESO.....	5
7. ANÁLISIS DE LOS APORTES RECIBIDOS EN EL PERIODO DE CONSULTA PÚBLICA.....	6
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	10

1. ANTECEDENTES:

- Memorando Nro. ARCOTEL-CRDS-2016-0007-M de 05 de agosto de 2016 con el cual la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones pone a consideración del Coordinador Técnico de Regulación, el Proyecto de resolución e Informe para realización de consultas públicas del 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 CLIENTE, ABONADO O USUARIO”.
- Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2016-0012-M de 10 de agosto de 2016 con el cual el Coordinador Técnico de Regulación pone a consideración de la Directora de Ejecutiva de la ARCOTEL, el Proyecto de resolución e Informe aprobados para realización de consultas públicas del 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 CLIENTE, ABONADO O USUARIO”.
- Disposición 01-DEAR-ARCOTEL-2016 de 26 de agosto de 2016, emitida por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, mediante documento ARCOTEL-DEAR-2016-0022-M de 26 de agosto de 2016, para la aplicación del proceso de Consultas Públicas, respecto del proyecto presentado.
- El 05 de septiembre de 2016 se publicó en el sitio web institucional, la convocatoria a consulta pública y audiencia presencial, respecto del 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 CLIENTE, ABONADO O USUARIO”.
- Los días 19, 20 y 21 de septiembre de 2016, a partir de las 09h00 se efectuaron las audiencias públicas convocadas, las cuales se realizaron en las oficinas de la ARCOTEL de Quito, Guayaquil y Cuenca, en estas últimas mediante videoconferencia, mismas que tienen por objeto, conforme lo señala la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, recibir opiniones, recomendaciones y comentarios, sin el carácter de vinculantes para la ARCOTEL, respecto del proyecto de normativa en consideración.
- Memorando Nro. ARCOTEL-CRDS-2016-0066-M de 05 de octubre de 2016 con el cual la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones pone a consideración del Coordinador Técnico de Regulación, el estado de ejecución del proceso de consultas públicas del 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 CLIENTE, ABONADO O USUARIO”, y se solicita aprobar y pedir la autorización a la Directora Ejecutiva para una prórroga para presentar el informe de realización del procedimiento de consultas públicas, por un término de 15 días laborables, y de ser posible, en vista de la importancia de la misma, se autorice implementar nuevamente, mecanismos de socialización puntuales.
- Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2016-0089-M de 05 de octubre de 2016 con el cual el Coordinador Técnico de Regulación pone a consideración de la Directora de Ejecutiva de la ARCOTEL, el estado de ejecución del proceso de

consultas públicas del 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 CLIENTE, ABONADO O USUARIO”, y solicita aprobar una prórroga para presentar el informe de realización del procedimiento de consultas públicas, por un término de 15 días laborables, y de ser posible, en vista de la importancia de la misma, se autorice implementar nuevamente, mecanismos de socialización puntuales; autorizado con disposición inserta mediante nota marginal en el citado memorando, por la Directora Ejecutiva con fecha 07 de octubre de 2016.

2. PROYECTO DE REGULACIÓN:

Denominación original, con la cual se ejecutó el proceso de consultas públicas: “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”.

Denominación propuesta para la versión final del proyecto, con base en las observaciones y el análisis realizado: “NORMA TÉCNICA PARA EL ENVÍO O RECEPCIÓN DE MENSAJES O LLAMADAS CON FINES DE VENTA DIRECTA, COMERCIAL, PUBLICITARIA O PROSELITISTA Y PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO”.

3. DISPOSICIÓN DE AUDIENCIA PÚBLICA:

Disposición 01-DEAR-ARCOTEL-2016 de 26 de agosto de 2016, emitida por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL:

“ La Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en conocimiento del informe de justificación de legitimidad y oportunidad del proyecto de normativa denominado: "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", con sujeción a lo señalado en la Disposición General Primera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y de lo dispuesto en el Reglamento de Consultas Públicas aprobado mediante Resolución 003-03-ARCOTEL-2015 autoriza a la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones, realice el procedimiento de consultas públicas, a fin de recibir opiniones, sugerencias o recomendaciones de las personas afectadas o interesados en el proyecto de normativa antes indicado.”

La Disposición fue notificada a la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, mediante memorando ARCOTEL-DEAR-2016-0022-M de 26 de agosto de 2016.

4. PUBLICACIÓN DE CONVOCATORIA A AUDIENCIAS PÚBLICAS:

Publicación realizada mediante Aviso al Público, en el sitio web institucional de ARCOTEL, el 05 de septiembre de 2016.

5. FECHA DE REALIZACIÓN DE LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS:

A continuación se detalla el lugar de las audiencias públicas efectuadas para la recepción de comentarios del proyecto normativo propuesto.

LUGAR	DIRECCIÓN	FECHA Y HORA
Quito, Auditorio de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL	Av. Amazonas N4071 y Gaspar de Villarroel. Auditorio – Planta Baja	Lunes 19 de septiembre de 2016, 09h00
Guayaquil, Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL	Av. Francisco de Orellana Solar 1-4, Manzana 28, Ciudadela IETEL, Auditorio	Martes 20 de septiembre de 2016, 09h00
Cuenca, Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL	Luis Cordero 16-50 y Héroes de Verdeloma, Auditorio – Segunda Planta Alta	Miércoles 21 de septiembre de 2016, 09h00

Las audiencias realizadas en las ciudades de Guayaquil y Cuenca contaron con un enlace de videoconferencia con la ciudad de Quito, ciudad desde la que se presidieron y moderaron las participaciones.

6. APORTES RECIBIDOS EN EL PROCESO:

El Aviso al Público de fecha 05 de septiembre de 2016, realizado en cumplimiento de la Disposición No. 01-DEAR-ARCOTEL-2016 y como parte de la aplicación del Reglamento de Consultas Públicas (Resolución No. 003-03-ARCOTEL-2015), se efectuó la publicación correspondiente respecto de la ejecución de las Audiencias Públicas para recibir observaciones y comentarios al 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 CLIENTE, ABONADO O USUARIO”, así como para que se remitan observaciones, opiniones y comentarios al proyecto de normativa en mención, por medio de correo electrónico, formulario en línea disponible en el sitio web institucional o por escrito en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones

Se recibieron observaciones por parte de las siguientes personas e instituciones, dentro del plazo fijado para el efecto (hasta el 15 de septiembre de 2016):

1. OTECEL S.A.
2. CNT E.P.
3. ECUADORTELECOM S.A.
4. CONECEL S.A.
5. AMERICAN CALL CENTER S.A.
6. DIRECTV

No se recibieron aportes fuera de plazo.

ASISTENTES A LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS PRESENCIALES:

- En la ciudad de Quito comparecieron las siguientes personas y representantes de las siguientes entidades:

ASETEL, FABARA ABOGADOS, TELCONET, CNT, MINTEL, DIRECTV, OTECEL, CNT EP, AIG METROPOLITANA, SALUD S.A., ECUADORTELECOM, PUNTONET. LEVEL 3.

- En la ciudad de Guayaquil, no se contó con participación.
- En la ciudad de Cuenca, se contó con la asistencia de ELEMENTO.

7. ANÁLISIS DE LOS APORTES RECIBIDOS EN EL PERIODO DE CONSULTA PÚBLICA:

Para fines del presente informe, se realiza un compendio de manera general de los principales aportes recibidos y las consideraciones realizadas para el establecimiento de la propuesta final; el detalle de dichos aportes así como el análisis, se encuentra en el Anexo adjunto a este informe en medio digital (archivos Excel y pdf).

- a. El proyecto de regulación no es competencia de la Dirección Ejecutiva sino del Directorio de la ARCOTEL, por su carácter reglamentario, en vista de que incluye aspectos reglamentarios para los prestadores de servicios móvil avanzado y telefonía fija, por lo que se debe cumplir el número 7 del artículo 146 de la LOT, además de que el título de procedimiento debe revisarse.

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el artículo 148, número 4, establece dentro de las atribuciones del Director Ejecutivo, el *“Aprobar la normativa para la prestación de cada uno de los servicios de telecomunicaciones...”*: Concordante con la LOT, su Reglamento General de aplicación, dispone en el artículo 9, como competencia de la Dirección Ejecutiva: *“Expedir la normativa técnica para la prestación de los servicios y para el establecimiento, instalación, y explotación de redes, que comprende el régimen general de telecomunicaciones y el espectro radioeléctrico.”*

El número 7 del artículo 147 de la LOT, hace referencia a la competencia del Directorio de la ARCOTEL, para aprobar los reglamentos previstos en la Ley o los necesarios para su cumplimiento y los reglamentos internos de la ARCOTEL, pero no se refiere de modo alguno a los reglamentos o normas técnicas vinculadas con la prestación de cada uno de los servicios de telecomunicaciones o a la expedición de la normativa técnica para la prestación de los servicios y aspectos vinculados a las redes y espectro radioeléctrico, pues dichas competencias han sido atribuidas a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL.

Por lo que, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL es la competente para aprobar la presente Norma Técnica, debiendo ejercer sus competencias, con sujeción a lo señalado en el artículo 226 de la Constitución de las República.

En cuanto al título que tenía la propuesta normativa, se acoge la observación, pues más que un procedimiento, es una norma técnica.

- b. Se solicita que se tome en cuenta y analice que los poseedores de títulos habilitantes de SMA no requieren la obtención de permisos para la prestación de SVA conforme sus títulos habilitantes, y pueden prestar servicios como el SMS Premium u otros SVA, y que el contenido puede ser un desarrollo propios o mediante acuerdos comerciales con terceros locales o internacionales quienes no requieren título habilitante otorgado por la ARCOTEL, puesto que el servicio al usuario lo proporciona el prestador de SMA, por lo que se debe diferenciar al SVA prestado por el SMA y al SVA prestador por un poseedor de título habilitante de registro de SVA; que se analice que la propuesta pretende trasladar las obligaciones y responsabilidades de los SVA a los prestadores de SMA y TF, en vista de que estos últimos son solo el medio de transporte para la entrega del contenido (el acceso o conexión a través de un acuerdo o disposición), por lo que no sería responsabilidad de estos la entrega y devolución de valores, facturación o implementación de un gestor de servicios, reclamos, contenidos, bases de datos, listas negras, entre otros aspectos porque no es obligación ni en la regulación vigente ni en los títulos habilitantes el ser gestor de SVA, y todo esto debe ser responsabilidad solo del SVA; además de que debe diferenciarse los servicios de SVA: audiotexto, SMS Premium; y que no se mezclen los servicios de SVA con los servicios de los prestadores de servicios de SMA o TF y los que prestan personas naturales o jurídicas sin título habilitante, tomando en cuenta lo establecido en la Disposición Transitoria Cuarta del Reglamento de Abonados/clientes-usuarios expedido con Resolución TEL-477-16-CONATEL-2012 publicada en R.O. Suplemento 750 de 20 de julio de 2012, referido a las condiciones de aplicación, contratación, pago y uso de los servicios de SVA de Audiotexto por SMS Premium, aspecto que debe plasmarse en el proyecto de regulación.

Se acogen las observaciones, dados los distintos ámbitos involucrados en la regulación que se desea emitir:

- Prestación de servicios de valor agregado en general, incluyendo la prestación de servicios de valor agregado por parte de los prestadores del servicio móvil avanzado (propios), tanto como los prestadores que cuenten con título habilitante de registro.
- Prestadores del servicio móvil avanzado, incluyendo la prestación por medio de operadores móviles virtuales, así como prestadores del servicio de telefonía fija en los que se soporta la prestación de los servicios de valor agregado.
- Personas naturales o jurídicas, en relación con el envío de mensajes masivos o individuales o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista.

Respecto de estos participantes, se establecen las responsabilidades y obligaciones de cada uno.

- c. La propuesta pretende que los operadores de SMA y TF tengan acceso al contenido de la llamada o mensaje de SVA, aspecto que es confidencial, así como que deberá garantizarse la protección de datos personales y el

secreto e inviolabilidad de las comunicaciones cursadas a través de las redes y servicios de telecomunicaciones conforme disponen las regulaciones vigentes, por lo que el responsable del contenido es el prestador del SVA o en este caso llamado el Integrador y no el SMA o TF ya que estos solo son el canal de envío de la información;

Se considera que con los aspectos contemplados en la letra b. de este punto, al diferenciar las obligaciones y derechos de los prestadores en su respectivo rol, queda solventada esta observación.

- d. Deben utilizarse medios electrónicos para la autorización de envío de mensajería o a la aceptación y contratación de un servicio por diferentes medios y canales electrónicos y no limitar a los que están incluidos en el proyecto de procedimiento conforme la regulación vigente de comercio electrónico; que se tome en cuenta la neutralidad tecnológica, es decir que la tecnología es neutral al servicio prestado y que se regule el servicio y no la tecnología; que la capacidad máxima para información que debe incluirse en un mensaje es de 150 caracteres.

Se acogen las observaciones respecto de no limitar tecnologías para recibir información y contratación, una vez que se haya autorizado el recibir mensajes. Se considera que no se está poniendo ninguna limitación de contratación en el nuevo proyecto de normativa, ya que se incluye que se indique como serán las modalidades de contratación y no limita a ningún tipo de contratación como los mensajes tipo push; respecto de limitaciones de caracteres para los mensajes, se incluye un texto referente a que en los envíos de mensajes se considere el número máximo de caracteres que se soportan en los mismos.

- e. Es necesario que se analice el desconocimiento de contratos suscritos a través de la reconfirmación de contrataciones previas y de que en el caso de que el cliente no responda, el servicio será desactivado o cancelado, lo cual se considera una violación al derecho de libre contratación y a la regulación vigente en especial las referidas a la primacía de la voluntad de las partes y que la ARCOTEL no tiene competencia sobre esto;

Se acoge la observación respecto de que se debe respetar las contrataciones válidamente realizadas por los abonados y no afectar las manifestaciones de voluntad realizadas a través de mensajes de datos o medios electrónicos para contratar los servicios, por lo que se recomienda eliminar el artículo 15 de la propuesta original, referido a este tema. Adicionalmente, se deja claro, conforme las definiciones constantes en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que la contratación se realiza por los abonados o clientes, no con los usuarios.

- f. El proyecto no incluye regulaciones y sanciones respecto de la piratería por parte de emisores no autorizados y que es de vital importancia en vista de que existen gran cantidad de mensajes no autorizados o sin título habilitante y se caracterizan por no utilizar OPTIN, envían en cualquier horario, envían con cualquier frecuencia y, por ende varios impactos al usuario en el mismo día y que los textos pueden ser de cualquier tipo: promociones engañosas, fraude, proselitismo político e incluso contenido de adultos;

Como se mencionó previamente, el proyecto final diferencia los aspectos relacionados con las personas naturales o jurídicas, en relación con el envío de mensajes masivos o individuales o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, así como respecto de la aceptación para el envío de mensajes en dicho entorno y otras precisiones, por lo que se considera que dicho ámbito se regula claramente con dicha inclusión.

- g. La propuesta reglamentaria debería considerar aspectos como intensificar el uso de medios de contratación electrónicos en tiempo real, bajo el entendido (sin discusión) que el cliente cuente con la información necesaria y suficiente para que conozca el servicio precio y características del servicio que está contratando; campaña de difusión a los clientes, para que tome conocimiento que si opta por no recibir información, será de todo tipo: entidades públicas, bancos, servicios de telecomunicaciones, promociones de terceros, promociones por geolocalización, etc. Los sistemas técnicos no permiten establecer salvedades para unos casos que sí y para otros que no. Se debe incentivar el desarrollo de aplicaciones locales, considerando que el mayor incentivo es que su comercialización y contratación electrónica; caso contrario Ecuador estará apartado del desarrollo del mundo digital por su propia exclusión. Se debe regular el envío de mensajería masiva desde códigos cortos, y el bloqueo inmediato de mensajes masivos desde números largos, horarios y frecuencia de promoción, para no afectar la sensibilidad del usuario, Política de OPT-OUT.

La propuesta de nueva normativa no limita el uso de medios de contratación electrónicos conforme se indica en literales anteriores, y se regula justamente para que el usuario esté completamente informado de los servicios que recibiría previa su aceptación; se deja claro en la misma los aspectos de información previa y para la contratación y desuscripción de los servicios, así como para la aceptación, recepción y desuscripción de mensajes masivos o individuales o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista. Todo esto 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, aspecto que se lo norma con el presente proyecto de normativa. Respecto del uso de aplicaciones locales, la regulación y el ámbito de gestión de la ARCOTEL no comprende disposiciones sobre las mismas, no siendo ámbito del proyecto de norma en consideración.

- h. En el artículo 23 numeral 8) de la LOT no se hacen excepciones para los casos de fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previamente aceptados por el destinatario.

Se concuerda con la observación de que en el artículo 23 numeral 8) de la LOT no se hacen excepciones para los casos de fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previamente aceptados por el destinatario. La propuesta de nueva normativa no limita el uso de medios de contratación electrónicos conforme se indica en literales

anteriores, y se regula justamente para que el usuario esté completamente informado de los servicios que recibiría previa su aceptación; se deja claro en la misma los aspectos de información previa y para la contratación y desuscripción de los servicios, así como para la aceptación, recepción y desuscripción de mensajes masivos o individuales o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista.

- i. El proyecto de normativa deberá ordenarse e incluir títulos a los articulados así como que los artículos referentes a cumplimientos de los prestadores con plazos se trasladen a transitorias y que se revisen los plazos.

Se acogen las observaciones, incluyendo lo solicitado así como incluyendo separación por capítulos, para un mejor entendimiento y aplicación de la norma.

- j. El proyecto debe considerar los servicios de telefonía fija respecto de la prohibición de la realización de llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, sin la autorización previa y expresa del abonado, cliente o usuario, aspecto sobre el cual no tienen control en especial por lo contact centers. El proyecto debe considerar que existen personas naturales y jurídicas que de igual manera realizan el envío de mensajes masivos o individuales (como por ejemplo SMS, USSD u otros que se soporten en las redes de telecomunicaciones), o realizan llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, sin la autorización previa y expresa del abonado, cliente o usuario, aspecto que se debe controlar.

Como se indicó anteriormente, la propuesta de nueva normativa deja claro los aspectos relacionados con la aceptación, recepción y desuscripción de mensajes masivos o individuales o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, independiente de que para los mismos se utilicen redes de telefonía fija o del servicio móvil avanzado.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- a. El proyecto denominado originalmente “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”, previa Disposición de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, ha sido sometido al procedimiento de consulta pública, cumpliendo para el efecto lo dispuesto en el Reglamento de Consultas Públicas aprobado con Resolución 003-03-ARCOTEL-2015 de 28 de mayo de 2015.
- b. Dentro del procedimiento de audiencias públicas se recibieron sin el carácter de vinculantes para la ARCOTEL, observaciones, comentarios y sugerencias al proyecto, en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca.
- c. Las principales observaciones de carácter general y particular, han sido analizadas por la ARCOTEL, en el presente informe, habiéndose acogido las recomendaciones pertinentes y en función de ello, para una mayor claridad y

precisión del texto, se presenta una propuesta final de Norma Técnica denominada: “NORMA TÉCNICA PARA EL ENVÍO O RECEPCIÓN DE MENSAJES O LLAMADAS CON FINES DE VENTA DIRECTA, COMERCIAL, PUBLICITARIA O PROSELITISTA Y PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO.”, sin el carácter de vinculante, para conocimiento y resolución de la Directora Ejecutiva de la ARCOTEL.

Por lo indicado, se recomienda a la señora Directora Ejecutiva de la ARCOTEL, tome conocimiento del presente informe y documentos anexos, así como de la propuesta final de la “*NORMA TÉCNICA PARA EL ENVÍO O RECEPCIÓN DE MENSAJES O LLAMADAS CON FINES DE VENTA DIRECTA, COMERCIAL, PUBLICITARIA O PROSELITISTA Y PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO.*”, y de considerarlo procedente, se apruebe y publique, conforme el proceso de consultas públicas.

Se adjunta los siguientes ANEXOS:

- Proyecto de Resolución Norma Técnica
- Documentos y correos electrónicos de observaciones al proyecto ingresados a la | ARCOTEL.
- Actas de realización de audiencias públicas.
- Listado de asistentes a las audiencias públicas.
- Detalle de observaciones y análisis del proyecto.

Atentamente,