

RESOLUCIÓN ARCOTEL-2018- 0742

LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
ARCOTEL

CONSIDERANDO:

- Que, el artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones - LOT, establece como derechos de los abonados, clientes y usuarios, entre otros, los siguientes: "(...) 5. A obtener información precisa, gratuita y no engañosa sobre las características de los servicios y sus tarifas. (...) 24. A no recibir 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."
- Que, el artículo 23 de la LOT, prescribe como obligaciones de los abonados, clientes y usuarios: "8. No realizar llamadas o enviar mensajes con fines de venta directa, comercial, publicitaria, proselitista que no hayan sido previamente aceptados por el destinatario."
- Que, el artículo 24 de la LOT, determina como obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, entre otras, las siguientes: "(...) 3. Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rector de la Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información así como lo dispuesto en los títulos habilitantes. (...) 18. Medir, tasar y facturar correctamente el consumo de los servicios de telecomunicaciones prestados de conformidad con esta Ley, su Reglamento General y las normas técnicas y regulaciones respectivas."
- Que, mediante Resolución No. ARCOTEL-2017-0143 y publicada en el Registro Oficial No. 943 de 11 de abril de 2017, se aprobó 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.
- Que, con memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2017-0680-M de 06 de noviembre de 2017, la Coordinación General Jurídica de la ARCOTEL, aprobó el Criterio Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2017-122, por el cual, entre otras consultas formuladas por la Coordinación Técnica de Regulación, expresa:
- "CONSULTA 4. ¿EL DIRECTORIO DE LA ARCOTEL TIENE COMPETENCIA LEGAL PARA INTERPRETAR TANTO LOS ACTOS NORMATIVOS QUE SON EMITIDOS POR DICHO DIRECTORIO, COMO LOS ACTOS NORMATIVOS QUE SON EMITIDOS POR LA DIRECCIÓN EJECUTIVA? (...) de la revisión de las normas legales y reglamentarias citadas en párrafos precedente, se colige que las dos autoridades tienen competencias de regulación en diferentes ámbitos, ya que el Directorio debe aprobar los reglamentos del régimen general de telecomunicaciones; en tanto que, el Director Ejecutivo puede expedir la norma técnica para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, razón por la cual, al amparo de lo establecido en el numeral 1 del artículo 7 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la función de interpretación del Directorio de la ARCOTEL, se circunscribe exclusivamente a los actos normativos emitidos por él mismo.-
- CONSULTA 5. ¿CÓMO DEBERÍA INSTRUMENTARSE LA INTERPRETACIÓN Y ACLARACIÓN DE LOS REGLAMENTOS DEL RÉGIMEN GENERAL DE



TELECOMUNICACIONES: A TRÁVES DE UNA NORMA DE INTERPRETACIÓN ESPECÍFICA DE CADA CASO QUE SE ATIENDA, QUE SE SUJETE POR TANTO AL MECANISMO DE CONSULTA PÚBLICA; O, MEDIANTE RESOLUCIÓN QUE SE PUBLIQUE EN EL REGISTRO OFICIAL? (...) Al no ser un acto de contenido normativo la interpretación o la aclaración, la administración pública debería implementar la absolución de las mismas a través de resoluciones que no sean sometidas a procesos de consultas públicas. (...)

- Que, con memorando No. ARCOTEL-CREG-2018-0383 de 03 de agosto de 2018, se remitió a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, el informe conjunto elaborado por las Coordinaciones Técnicas de Regulación y de Control, en relación a observaciones presentadas por prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones con posterioridad a la publicación en el Registro Oficial, de la Norma Técnica para el envío de mensajes o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista y para la prestación del servicio de valor agregado. En el citado informe, se recomienda a la Dirección Ejecutiva, emitir una resolución de interpretación del cuarto inciso del artículo 19 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, de manera que se realice una correcta aplicación, que señala: *"Una vez suscrito, el primer contenido del servicio contratado por el abonado o cliente deberá ser entregado en un tiempo máximo de 1 hora, caso contrario se considerará como un servicio no prestado."*
- Que, en el artículo 147 de la LOT determina que la ARCOTEL será dirigida y administrada por la o el Director Ejecutivo, quien con excepción de las facultades expresamente reservadas la Directorio, tiene plena competencia para expedir todos los actos necesarios para el logro de los objetivos y el cumplimiento de las funciones de administración, gestión, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico, así como para regular y controlar los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes, tales como los de audio y video por suscripción.
- Que, en el artículo 9 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, señala como parte de las funciones del Director Ejecutivo de la ARCOTEL: *"3. 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."*

En ejercicio de sus atribuciones,

RESUELVE:

Artículo 1.- Avocar conocimiento y acoger el informe conjunto elaborado por las Coordinaciones Técnicas de Regulación y de Control de la ARCOTEL, adjunto al memorando No. ARCOTEL-CREG-2018-0383 de 03 de agosto de 2018.

Artículo 2.- Interpretar el cuarto inciso del artículo 19 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, que dispone: *"...Una vez suscrito, el primer contenido del servicio contratado por el abonado o cliente deberá ser entregado en un tiempo máximo de 1 hora, caso contrario se considerará como un servicio no prestado."*, señalando que, debe entenderse que dicha especificación es aplicable solo en los casos en los que el prestador del servicio, no haya informado al abonado o cliente el tiempo, plazo o periodicidad para la entrega del contenido contratado.

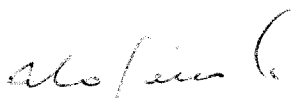
Artículo 3.- Disponer a la Unidad de Gestión Documental y Archivo notifique la presente resolución a todos los poseedores de títulos habilitantes de servicios de valor agregado, prestadores de servicios

de telefonía fija, móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual; a la Coordinación Técnica de Regulación, a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, a la Coordinación General Jurídica, a la Coordinación Técnica de Control, y a las Coordinaciones y Oficinas Zonales de la ARCOTEL, para su observancia y cumplimiento, dentro del ámbito de sus competencias.

La presente resolución es de ejecución inmediata.

Para fines de conocimiento general, publíquese la presente resolución de interpretación normativa, en el Registro Oficial.

Dado en Quito, Distrito Metropolitano, el **28 AGO 2018**



Ing. Washington Carrillo Gallardo

DIRECTOR EJECUTIVO

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR
Ing. Pablo López, CRDS <i>[Firma]</i>	Ing. Carlos Giler, CCDS <i>[Firma]</i>	Ing. Ramiro Valencia, CREG <i>[Firma]</i>
Ing. Fabián Varela, CCDS <i>[Firma]</i>	Ing. Paulina Zhunio, CRDS <i>[Firma]</i>	Ing. Carlos Venegas, CCON <i>[Firma]</i>
Dr. Gustavo Quijano, CRDS <i>[Firma]</i>		



INFORME

No. CRDS-IT-2018-0005

**“ANÁLISIS DE OBSERVACIONES A LA NORMA
TÉCNICA PARA EL ENVÍO DE MENSAJES O
LLAMADAS CON FINES DE VENTA DIRECTA,
COMERCIAL, PUBLICITARIA O PROSELITISTA Y
PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VALOR
AGREGADO”**

Quito, 07 de febrero de 2018

ÍNDICE

1. RESUMEN EJECUTIVO.....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. ANTECEDENTES.....	3
4. NORMATIVA.....	6
4.1 Ley Orgánica de Telecomunicaciones.....	6
4.2 Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.....	6
4.3 Otras Resoluciones.....	6
5. ANÁLISIS.....	7
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	9

1. RESUMEN EJECUTIVO.

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, a través de la Dirección Ejecutiva, y dentro del marco de sus competencias, emitió la Norma Técnica para el envío de mensajes o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista y para la prestación del servicio de valor agregado, mediante Resolución ARCOTEL-2017-0143, publicada en el Registro Oficial No. 982 de 11 de abril de 2017.

Con posterioridad a la publicación de la citada Norma Técnica en el Registro Oficial, varios prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones que participaron en las audiencias públicas y emitieron observaciones al entonces proyecto de Norma, han vuelto a formular similares observaciones, pretendiendo se les aclare algunos aspectos y en otros se realicen modificaciones que permitan la aplicación de la misma.

Se ha realizado un análisis, a fin de establecer la procedencia y oportunidad de modificar o no, la mencionada Norma o de ser el caso, realizar interpretaciones para su correcta aplicación.

2. OBJETIVO.

Analizar la pertinencia y oportunidad de las observaciones presentadas a la aplicación de la Norma Técnica para el envío de mensajes o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista y para la prestación del servicio de valor agregado y en función de las mismas, de ser el caso, proponer reformas que permitan la adecuada aplicación de la norma, con estricta sujeción a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su reglamento general de aplicación y demás normativa aplicable.

3. ANTECEDENTES.

- Oficio GR-6729-2017 de 19 de abril de 2017, ingresado en esta Agencia con documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-006175-E, en relación a la Resolución No. ARCOTEL-2017-0143 y publicada en el Registro Oficial No. 943 de 11 de abril de 2017, con la que se expide 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 del servicio de valor agregado, la prestadora del servicio móvil avanzado, CONECEL S.A., formuló observaciones y sugerencias respecto de la forma en la cual se aplicaría la normativa técnica.
- Oficio GR-1131-2017 de 20 de junio de 2017, ingresado con documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-009876-E, de la empresa CONECEL S.A., por medio del cual solicita aclaraciones y emite observaciones respecto de la aplicación 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 del servicio de valor agregado.
- Oficio Nro. MINTEL-STTIC-2017-0156-O de 27 de julio de 2017, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación del MINTEL, por el que se solicita a la Coordinación Técnica de Regulación de la ARCOTEL, realizar el respectivo análisis técnico de las observaciones enviadas por CONECEL S.A., mediante Oficio GR-1131-2017. Se adjunta una ayuda memoria con las observaciones presentadas

por el equipo de trabajo del MINTEL al equipo de trabajo Regulación, en reuniones mantenidas en distintas fechas.

- Memorando ARCOTEL-CREG-2017-0286-M, mediante el cual la Coordinación Técnica de Regulación solicitó a las Coordinaciones Técnicas de Control y Títulos Habilitante presenten hasta el día 04 de septiembre de 2017, observaciones o comentarios sobre la aplicación de la mencionada Norma Técnica; sea que estas observaciones hayan sido realizadas por los prestadores de servicios de valor agregado, del servicio móvil avanzado, o de cualquier otra persona natural o jurídica; y de ser del caso, los inconvenientes o problemática que se haya presentado en la ejecución de la Norma Técnica, en los ámbitos de control y administración.
- Memorando Nro. ARCOTEL-CTHB-2017-0875-M de 04 de septiembre de 2017 mediante el cual el Coordinador Técnico de Títulos Habilitantes, remite a la Coordinación Técnica de Regulación un CD con las copias de los correos electrónicos enviados a los servidores de la Dirección Técnica de Títulos Habilitantes de Servicios y Redes de Telecomunicaciones, por parte de las algunas prestadoras de servicios de valor agregado, así como también remite las actas de las reuniones realizadas; en dichos archivos se encuentran las observaciones y comentarios que se han remitido con respecto de la mencionada Norma Técnica.
- Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2017-0700-M de 08 de septiembre de 2017, mediante el cual la Coordinación Técnica de Control, informa lo siguiente:
 1. Respecto de la existencia de documentos con los cuales los prestadores hayan remitido a esta Coordinación observaciones a la Norma Técnica para el envío de mensajes o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista y para la prestación del servicio de valor agregado, le informo que, a través de los documentos; GR-6729-2017 de fecha 19 de abril de 2017, ingresado en esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-006175-E y GR-1131-2017 de fecha 20 de junio de 2017 ingresado en esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-009876-E de la misma fecha, la operadora CONECEL S.A. presenta a la ARCOTEL varias observaciones y solicita algunas aclaraciones respecto de la aplicación de la Norma en mención.
 2. Así mismo me permito indicarle que, a través de oficio Nro. ARCOTEL-CCON-2017-0702-OF de fecha 14 de agosto de 2017, esta Coordinación remitió respuesta al oficio GR-6729-2017 de fecha 19 de abril de 2017 y a su vez con memorando ARCOTEL-CCON-2017-0634-M de 16 de agosto de 2016 puso en conocimiento de la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes las observaciones remitidas por parte de CONECEL S.A. a través de los dos documentos antes mencionados. Se indica además, que no se han recibido otras observaciones de algún prestador de servicios de telecomunicaciones o de personas naturales o jurídicas no poseedoras de títulos habilitantes.
- Memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2017-0680-M de 06 de noviembre de 2017, mediante el cual la Coordinación General Jurídica aprueba el criterio jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2017-122, mismo que absolvió las consultas formuladas por la Coordinación Técnica de Regulación, y que en lo pertinente a la interpretación normativa, señala:

"CONSULTA 4.

¿EL DIRECTORIO DE LA ARCOTEL TIENE COMPETENCIA LEGAL PARA INTREPETRAR TANTO LOS ACTOS NORMATIVOS QUE SON EMITIDOS POR DICHO DIRECTORIO, COMO LOS ACTOS NORMATIVOS QUE SON EMITIDOS POR LA DIRECCIÓN EJEUTIVA?

(...) de la revisión de las normas legales y reglamentarias citadas en párrafos precedente, se colige que las dos autoridades tienen competencias de regulación en diferentes ámbitos, ya que el Directorio debe aprobar los reglamentos del régimen general de telecomunicaciones; en tanto que, el Director Ejecutivo puede expedir las normas técnicas para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, razón por la cual, al amparo de lo establecido en el numeral 1 del artículo 7 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la función de interpretación del Directorio de la ARCOTEL, se circunscribe exclusivamente a los actos normativos emitidos por él mismo. (...)

CONSULTA 5.

¿CÓMO DEBERÍA INSTRUMENTARSE LA INTERPRETACIÓN Y ACLARACIÓN DE LOS REGLAMENTOS DEL RÉGIMEN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES: A TRÁVES DE UNA NORMA DE INTERPRETACIÓN ESPECÍFICA DE CADA CASO QUE SE ATIENDA, QUE SE SUJETE POR TANTO AL MECANISMO DE CONSULTA PÚBLICA; O, MEDIANTE RESOLUCIÓN QUE SE PUBLIQUE EN EL REGISTRO OFICIAL?

(...) de la norma legal citada se puede colegir que la realización de consultas públicas es una fase de cumplimiento obligatorio para la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones cuando se trata de la emisión de acto de contenido normativo o sus modificaciones, en el caso materia de la consulta la interpretación o aclaración de los actos de contenido normativo no se trata de emisión o modificación de los mismos, por lo que no estaría obligado a cumplirse con un proceso de socialización. (...)

Al no ser un acto de contenido normativo la interpretación o la aclaración, la administración pública debería implementar la absolución de las mismas a través de resoluciones que no sean sometidas a procesos de consultas públicas. (...)"

- Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2017-0471-M de 04 de diciembre de 2017, con el cual la Coordinación Técnica de Regulación, convocó al Coordinador Técnico de Control o su delegado, a una reunión de trabajo a efectuarse el día jueves 07 de diciembre a las 10h00 en el piso 2 del edificio central de la ARCOTEL (Av. Diego de Almagro), en la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones, con la finalidad de analizar las consideraciones realizadas, y definir acciones conjuntas para solventar algunas de las observaciones realizadas a la mencionada Norma Técnica.

4. NORMATIVA.

Para la emisión del presente informe, se toma en consideración en lo principal, la siguiente normativa:

4.1 Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

"Artículo 22.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios.

(...)

5. *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. (...)*
24. *A no recibir 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 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.

(...)

3. *Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rector de la Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información así como lo dispuesto en los títulos habilitantes. (...)*
18. *Medir, tasar y facturar correctamente el consumo de los servicios de telecomunicaciones prestados de conformidad con esta Ley, su Reglamento General y las normas técnicas y regulaciones respectivas."*

"Artículo 147.- Director Ejecutivo.

(...)

"Con excepción de las competencias expresamente reservadas al Directorio, la o el Director Ejecutivo tiene plena competencia para expedir todos los actos necesarios para el logro de los objetivos de esta Ley y el cumplimiento de las funciones de administración, gestión, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico. (...)"

4.2 Reglamento Genera a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

"Artículo 9.- Funciones del Director Ejecutivo de la ARCOTEL.- (...)

3. *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."*

4.3 Otras Resoluciones.

NORMA TECNICA PARA EL ENVIO O RECEPCION DE MENSAJES O LLAMADAS CON FINES DE VENTA DIRECTA, COMERCIAL, PUBLICITARIA O PROSELITISTA Y PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO", aprobada mediante Resolución No. ARCOTEL-2017-0143 y publicada en el Registro Oficial No. 943 de 11 de abril de 2017.

5. ANÁLISIS.

El artículo 99 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva-ERJAFE, establece que los actos normativos pueden ser derogados o reformados por el órgano competente.

La NORMA TECNICA PARA EL ENVIO O RECEPCION DE MENSAJES O LLAMADAS CON FINES DE VENTA DIRECTA, COMERCIAL, PUBLICITARIA O PROSELITISTA Y PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO, ha sido emitida por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, en ejercicio de sus potestades legales y reglamentarias; en tal virtud, de ser el caso, correspondería a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, reformarla o derogarla; y en el caso de que sea preciso, interpretarla, resultando dicha interpretación vinculante.

Las observaciones formuladas por prestadores de servicios de telecomunicaciones, en relación a la Norma Técnica materia de este informe, se resumen en las siguientes:

1. Se permita realizar ofertas de un nuevo plan o mejorar el plan contratado; así como realizar ofertas de publicidad en ese sentido.
2. El cobro se realice sobre servicios efectivamente puestos a disposición del abonado/cliente para su uso, descarga o almacenamiento.
3. Se pueda optimizar recursos, con el alquiler o implementación de un solo gestor de servicios de valor agregado.
4. La información requerida en el numeral 7.12 que se debe registrar en el gestor de servicios de valor agregado puede constar en una base de datos o en un simple archivo plano.
5. Dentro de las obligaciones de los prestadores de servicio de valor agregado en el número 7.17 se señala "otras que se establezcan por parte de la ARCOTEL", lo cual piden se elimine, pues señalan que la normativa no puede dejar abierta la posibilidad que se exijan otras obligaciones que determine la ARCOTEL, sin que se haya modificado la Norma.
6. Solicitan que se elimine el numeral 9.5 (relacionado con otras obligaciones de los prestadores de los servicios de telefonía fija, móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual que soportan en sus redes servicios de valor agregado de otros prestadores que puede ser posteriormente establecidas por parte de la ARCOTEL, pues la Agencia no podría exigir el cumplimiento de obligaciones que no estén en la Norma.
7. Determinar cómo sería el control a personas que no posean títulos habilitantes para la prestación de servicios del régimen general de telecomunicaciones.
8. Las autorizaciones para recibir mensajes o llamadas deben ser por cualquier medio tecnológico, sin necesidad de autorización de la ARCOTEL; la autorización puede ser dada a través de un anexo al contrato de adhesión; la autorización puede darse al momento en que el cliente llame al centro de atención al cliente o cuando la operadora se contacte al inicio de la llamada; la información básica consta del proceso de empadronamiento y puede ser usada para el efecto de la autorización; el tiempo de almacenamiento de la autorización debe ser máximo de 1 año que es el tiempo que el cliente cuenta para hacer un reclamo.

9. Permitir que el cliente cuando recibe la publicidad, acepte la contratación del servicio y posterior a ello le envíen el doble opt in o doble confirmación.
10. Para desuscribir, permitir se envíe la palabra salir + palabra clave.
11. Eliminar disposición que obliga a señalar explícitamente las condiciones para mecanismos como avance de saldo.
12. Se determine un plazo para que los integradores que actualmente brindan contenido a través de las operadoras puedan obtener el respectivo título habilitante de servicio de valor agregado.
13. Se elimine la disposición que permitiría ordenar que se realice un nuevo proceso de suscripción o la confirmación de la suscripción, respecto de aquellos que se consideren de alto costo o que impliquen condiciones de contenido sensible para los abonados o clientes.

Revisadas las observaciones realizadas por prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones, a la Norma Técnica supra, conforme a la matriz de análisis que se agrega como Anexo, en donde se compilan las observaciones y sugerencias, se establece que muchos de esos aspectos, ya han sido señalados dentro del proceso de consulta pública que precedió a la emisión de la Norma Técnica; no obstante lo cual, en el citado Anexo, se ha incluido el texto de la Norma, la observación del prestador, las observaciones del MINTEL y el análisis de la ARCOTEL; resultando evidente que los textos actualmente vigentes, se subordinan a la normativa jerárquica superior y que se han redactado en términos objetivos, procurando la efectividad de la Norma y la protección de los derechos de los abonados o clientes, de ahí que se considera que la Norma Técnica, respecto de las observaciones formuladas, no requiere por el momento ser modificada o reformada.

No obstante lo indicado, en relación al artículo 19, en la parte que actualmente señala: "Una vez suscrito, el primer contenido del servicio contratado por el abonado o cliente deberá ser entregado en un tiempo máximo de 1 hora, caso contrario se considerará como un servicio no prestado.", se considera que las condiciones de disponibilidad del servicio o de la red, en casos atribuibles a la disponibilidad y grado de interés del mismo abonado, entre otros, limitarían a que dicha condición, solo sería aplicable para los casos en los cuales el prestador del servicio no haya informado al abonado o cliente el tiempo o plazo de periodicidad para la entrega del contenido contratado.

El artículo 19 *Ibídem*, dispone:

"Art. 19.- Cobro y entrega del contenido contratado.- Una vez concluido el proceso de suscripción, los prestadores de servicios de valor agregado o los prestadores de los servicios de telefonía fija, móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual que prestan servicios de valor agregado propios, serán responsables 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 o clientes. Los registros generados producto de estos procesos, deberán ser almacenados por el prestador indicado 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 por un año.

El prestador de servicios de valor agregado deberá validar la entrega efectiva del servicio en la periodicidad o condiciones contratadas. En caso de que los servicios contratados no fueran efectivamente entregados al abonado, cliente o usuario, se deberá notificar dicho

particular al abonado o cliente a través de un mensaje que no tendrá costo alguno a dicho abonado o cliente, y se reintegrarán los valores indebidamente cobrados.

Una vez suscrito, el abonado o cliente deberá recibir únicamente el contenido contratado; en caso de que el prestador de servicios de valor agregado indicado desee ofertar servicios o productos adicionales, éstos deberán cumplir con una validación tipo doble OPT-IN para la contratación, cumpliendo el procedimiento descrito en el artículo 18 de la presente norma, previa petición por parte del abonado o cliente cada vez que desee contratar un servicio adicional.

Una vez suscrito, el primer contenido del servicio contratado por el abonado o cliente deberá ser entregado en un tiempo máximo de 1 hora, 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 una notificación a través de un mensaje de carácter gratuito para el abonado o cliente, con al menos la siguiente información:

- Tarifa final;
- Producto al cual se encuentra suscrito; y,
- Palabra clave para la cancelación de la suscripción al servicio.”. (lo subrayado no es parte del texto original).

En este sentido, se considera necesaria la interpretación por parte de la Dirección Ejecutiva de conformidad a sus competencias, a fin de evitar interpretaciones erróneas, en cuanto al tiempo máximo de entrega del contenido del servicio contratado, a fin de viabilizar la aplicación del citado artículo,

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

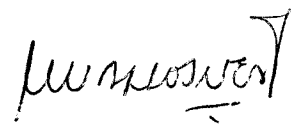
6.1. De acuerdo con el análisis contenido en el presente informe y su Anexo, se concluye que las observaciones realizadas por los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones, no guardan concordancia con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo, en algunos casos; y en otros, protegiendo los derechos de los abonados o clientes, no son procedentes, con excepción de lo señalado en el artículo 19 de la Norma Técnica, que dispone la entrega del contenido, máximo de una hora, mismo que por las condiciones de disponibilidad del servicio o de la red, en casos atribuibles a la disponibilidad y grado de interés del mismo abonado, entre otros, no sería factible de cumplir con el plazo definido, razón por la cual es pertinente que la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, de conformidad con sus competencias, considere emitir una resolución interpretativa que evite errores en la aplicación del citado considerando del artículo 19 Ibídem, para cuyo efecto se pone a su consideración un proyecto de resolución.

6.2. Por el momento no se requiere una revisión integral orientada a reformar 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; lo cual no

limita de ninguna manera la potestad de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL de modificar la Norma, si así se requiere con posterioridad, sobre la base de un informe de evaluación de aplicación de la normativa, luego de un periodo razonable de aplicación o cuando se cuente con otros elementos de análisis.

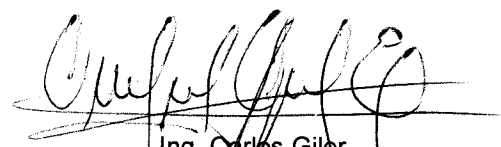
APROBADO POR


 Ing. Ana Gabriela Valdiviezo
**COORDINADORA TÉCNICA
 DE REGULACIÓN (E)**


 Ing. Carlos Venegas
**COORDINADOR TÉCNICO
 DE CONTROL**

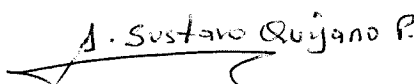
REVISADO POR

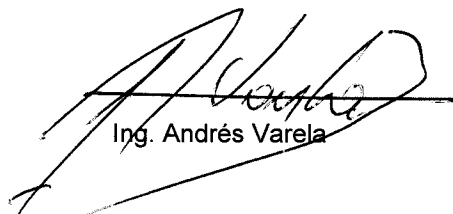

 Ing. Pablo López
**DIRECTOR TÉCNICO DE REGULACIÓN DE
 SERVICIOS Y REDES DE
 TELECOMUNICACIONES (E)**


 Ing. Carlos Giler
**DIRECTOR TÉCNICO DE CONTROL DE
 SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

ELABORADO POR:


 Ing. Paulina Zhunio


 Dr. Gustavo A. Quijano P.


 Ing. Andrés Varela

ANEXO

OBSERVACIONES A LA NORMA TÉCNICA PARA EL ENVÍO DE MENSAJES O LLAMADAS CON FINES DE VENTA DIRECTA, COMERCIAL, PUBLICITARIA O PROSELISTA Y PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO

ARTÍCULO	TEXTO	OBSERVACION OPERADORES	OBSERVACION MINTEL	ANÁLISIS
5	Es condición básica e indispensable para la recepción de mensajes o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, y para la prestación o utilización de servicios de valor agregado, que el abonado o cliente haya expresado y previamente aceptado dicho envío de información o prestación del servicio y exista constancia de su autorización y aceptación.	No recoge las disposiciones dadas en la LOT, pues no consagra la posibilidad de recibir por cualquier medio tecnológico disponible la autorización del cliente; en este sentido consideramos que sea aclarado o puntualizado		No se acoge observación por cuanto no contradice la LOT, ni tampoco se limita la forma de recibir la aceptación del abonado o usuario, mas bien lo que se establece es que exista constancia de la autorización y aceptación en defensa de los usuarios.
6	Los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones, y las personas naturales o jurídicas, según corresponda, podrán enviar mensajes o hacer llamadas de carácter exclusivamente informativo (utilizando 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) únicamente en los siguientes casos, sin necesidad de contar con un título para la prestación de servicios de valor agregado ni la autorización o aceptación previa del abonado o cliente.		Si el operador quiere ofrecerle al cliente un mejor plan no se puede realizar? Los operadores no podrán informar sobre mejores planes porque no corresponde al plan contratado, sino a uno nuevo que se está ofreciendo. ¿Qué sucede con aquellos que no tienen TH y llaman a ofrecer publicidad sobre hoteles, vacaciones etc.? ¿Cómo podrán los usuarios autorizar la recepción de una oferta/información, sin conocer la existencia de la misma para brindar la autorización correspondiente?	Las llamadas relacionadas con ofertas de nuevos planes, vacaciones, hoteles, etc., no son llamadas con fines informativos, como se menciona en este artículo, sino son con fines comerciales, razón por la cual no procede la observación. Respecto de la aprobación o autorización para la recepción de mensajes, consta establecido lo pertinente en la norma en consideración.
7	7.1. Utilizar números, códigos o rangos de numeración que se establezcan para el servicio de valor agregado, o de acuerdo a las disposiciones que emita la ARCOTEL para tal fin, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.	Trata de la numeración que deberá usar el prestador de servicios de VA, sin embargo conforme el Reglamento de servicios, en la ficha técnica del servicio de VA, claramente estipula que no son susceptibles de solicitar numeración; puesto que la asignación numérica será dada al prestador de servicio de TF o SMA. A mas de ello debemos considerar que el Plan de numeración actual, no contempla el uso comercial de la numeración suplementaria asignada; por tanto, en el supuesto que se realice una modificación a dicho plan de numeración, los prestadores de servicios de VA no podrán acceder a ellos y no se establece que modalidad de series numéricas, se aplicarían hasta que dicho plan fuera de ser el caso modificado.		No procede la observación, por cuanto en el numeral 7.1 se establece que esta obligación, estará acorde con las disposiciones que emita la ARCOTEL y al ordenamiento jurídico vigente; esto incluye el caso de que, si se emite un nuevo Plan Técnico Fundamental de Numeración y el mismo incluye disposiciones relativas al uso de recurso numérico vinculado a la prestación del servicio de valor agregado, deberá darse el cumplimiento respectivo. Al momento en la ficha descriptiva del servicio de valor agregado constante en el Reglamento para la prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, se indica que los prestadores de dicho servicio pueden utilizar numeración propia en caso de que se requiera, la cual será asignada por el prestador del servicio móvil avanzado o telefonía fija.
7.5. Realizar el cobro únicamente por servicios de valor agregado expresamente solicitados/aceptados y contratados por los abonados o clientes y efectivamente prestados. En caso de servicios contratados que no fueron efectivamente prestados, se reintegrará los valores correspondientes a los servicios no prestados, para cuyo efecto no se requiere solicitud expresa del abonado o cliente.	Debería ser modificado, con el fin de que se indique que el cobro se realizará sobre aquellos servicios efectivamente prestados a disposición del cliente, para su uso, descarga o almacenamiento conforme la naturaleza del servicio ofertado, puesto que al hablar de efectivamente prestados, dependemos de que el cliente haga o no uso del servicio, cayendo en subjetividades que no son imputables al prestador del servicio	Se recomienda indique que el cobro se realizará sobre aquellos servicios efectivamente puestos a disposición del cliente para su uso, con el fin de evitar reintegración de valores.	Lo dispuesto en este numeral, esta conforme las disposiciones de la LOT arts.24 (numeral 18) y Reglamento a la LOT arts. 53, 59 (numeral 1), 62 y lo dispuesto en el Reglamento de abonados art. 10.	

ARTÍCULO	TEXTO	OBSERVACION OPERADORES	OBSERVACION MINTEL	ANÁLISIS
	7.11. Mantener un Gestor de servicios de valor agregado, encargado de administrar, gestionar y registrar toda la información relacionada con la prestación de dichos servicios.	Debería tener un alcance definido y más claro, considerando que se estaría implementando un gestor de servicio por cada prestador de servicio de valor agregado, pudiendo optimizar recursos, con el alquiler o implementación de un solo gestor que aplique las funcionalidades técnicas requeridas. Consideramos que la definición de un gestor de servicios debe ser muy técnica, en el sentido literal de la palabra, entendiéndose como tal a una plataforma de control y no a una base de registro administrativa, que únicamente lleve un listado con los campos del numeral 7.12 de los prestadores de SVA.	Se debería establecer el alcance del gestor de servicio y aclarar si será único para todos los prestadores de servicios	De acuerdo a lo señalado en este numeral, se establece claramente la funcionalidad del gestor de servicios y más bien se da libertad a los prestadores para poder implementarlo, ya sea un único gestor, un gestor por cada servicio, independientemente que el mismo sea propietario del prestador del servicio de valor agregado o contratado a un tercero, aspecto que se considera de libre elección del prestador de SVA. No obstante, el SVA será responsable de la de la información que se gestione y registre en el gestor.
	7.12. Registrar en el Gestor de servicios de valor agregado, información de los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones con por lo menos los siguientes datos: - Nombre Comercial - Razón social. - Datos de contacto (dirección, teléfono, correo electrónico) del representante legal. - Períodos, mecanismos de cobro / pago que se aplica al cliente o abonado. - Código Corto utilizado. - Palabras clave para suscripción. - Canales o medios de suscripción (contratación) habilitados. - Palabra clave cancelación de la suscripción. - Fecha y hora de puesta en producción. - Nombres del producto. - Descripción general de contenido y servicio a brindarse al abonado o cliente. - Medios de atención al cliente: página web, correo electrónico, línea gratuita, chat, redes sociales, etc.	La información del numeral 7.12 debe estar integrada en el gestor de servicios, corresponde a una información de carácter administrativa- entendiéndose como tal, aquella información que puede ser digitada y consultada por cualquier medio, desde nuestro punto de vista, dicha información, no ayuda o proporciona el control que la autoridad pretende tener sobre la contratación, suscripción y desuscripción de servicios. Es de precar que la información requerida en dicho numeral, puede estar en una tabla de base de datos o un simple archivo plano	Se solicita información de carácter administrativo de los proveedores, bien pudiera ser una tabla o base de datos	Si bien la información que se solicita es de carácter administrativo lo que se requiere es poder gestionar esa información, ya que a través de una tabla o base de datos no sería posible.
	7.17. Otras que se establezcan por parte de la ARCOTEL.	Debe ser eliminado puesto que es un artículo abierto, que deja a discrecionalidad de la autoridad el establecimiento de obligaciones fuera de la norma citada. Como se conoce en materia pública, el funcionario debe hacer y cumplir lo que expresamente esta establecido, por ello, en caso de que la Autoridad requiera insertar nuevas obligaciones, deberá seguir el proceso norma de la expedición de normativa		Para el establecimiento de nuevas obligaciones, la ARCOTEL seguirá el procedimiento establecido para la realización de consultas públicas, de conformidad con la disposición primera de la LOT.
9	9.5 Otras que se establezcan por parte de la ARCOTEL.	Eliminar el numeral 9.5 puesto que es un artículo abierto, que deja a discrecionalidad de la Autoridad el establecimiento de obligaciones fuera de la norma citada. Como se conoce en materia pública, el funcionario debe hacer y cumplir lo que expresamente esta establecido, por ello, en caso de que la autoridad requiera insertar nuevas obligaciones, debería seguir el proceso normal de la expedición de normativa		Para el establecimiento de nuevas obligaciones, la ARCOTEL seguirá el procedimiento establecido para la realización de consultas públicas, de conformidad con la disposición primera de la LOT.
11	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 y que no correspondan a la prestación de servicios de valor agregado o no correspondan en general a servicios del régimen general de telecomunicaciones, deberán cumplir con las siguientes obligaciones para la aplicación de la presente norma: (...)	Conocer como sería el control que la ARCOTEL ejercerá sobre aquellas personas naturales o jurídicas que no posean títulos habilitantes y se encuentran realizando campañas o envío de mensajes con fines publicitarios, comerciales o proselitistas		Al respecto y como se prevé en esta norma es que a través de la campañas de difusión que se realicen, los abonados, clientes y usuarios puedan realizar las denuncias respectivas y efectuar el control pertinente. Adicionalmente la LOT prevé las sanciones para no poseedores de títulos habilitantes. Adicionalmente, la ARCOTEL cuenta con la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones, en donde se reciben cualquier tipo de quejas y reclamos que son analizados para el posterior tratamiento correspondiente, conforme a lo establecido en la LOT, su Reglamento y normativa aplicable.

ARTICULO	TEXTO	OBSERVACION OPERADORES	OBSERVACION MINTEL	ANALISIS
14	El abonado o cliente 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 de servicios de valor agregado o a los prestadores de los servicios de telefonía fija, móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual que prestan servicios de valor agregado, y a las personas naturales o jurídicas que pretendan realizar dichas llamadas o mensajes, de acuerdo a los mecanismos que éstos implementen para el efecto, de lo cual debe quedar la respectiva constancia. Sin perjuicio de que existan otros mecanismos, los medios de autorización para el envío de mensajes o la recepción de llamadas, podrán ser los siguientes: siempre que permitan una correcta y completa identificación de la persona: (...)	Complementar para facilidad al cliente: a) Se debe estipular que las autorizaciones pueden ser implementar, sin que sean necesaria la autorización previa de la ARCO TEL. b) En la modalidad escrita, debe puntualizarse que la aceptación puede ser dada a través de un anexo al contrato de adhesión que el cliente suscribe. c) Las operadoras podrán solicitar la autorización al cliente al momento que el usuario llame al Centro de atención al cliente o cuando la operadora se contacte con el cliente para solicitar su autorización al inicio de la llamada. d) La información requerida como mínima para la autorización es aquella consignada en las operadoras de telecomunicaciones por el proceso de empadronamiento; por tanto no debería requerirse al momento de la autorización; dichos datos pueden ser atados en la base de verificación solicitada por la ARCO TEL. e) el tiempo de almacenamiento de la autorización debería ser en total 1 año, debido a que el cliente conforme la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, el cliente cuenta con un año para realizar su respectivo reclamo; a ello se le debe sumar los valores que las operadoras deben cancelar por almacenamiento de dichas autorizaciones.	Se establece como opción que el cliente llame voluntariamente a dar su autorización y no se permitiría que el operador la obtenga consultándole al inicio de la llamada, lo cual podría ser una opción en función de la facilidad del cliente. En cuanto a la cuarta opción, "otros", se entiende que correspondería a mecanismos que no se contrapongan con los anteriores medios de autorización. Además, se señala que la ARCO TEL debería autorizar cada solicitud presentada por los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones o por las personas naturales y/o jurídicas que deseen enviar mensajes o realizar llamadas, lo cual podría generar un trámite no adecuado por prestador autorizado con TH que desea ofrecer un mejor plan/servicio. -Se solicita para constancia del registro dirección de correo electrónico que pasa si no tiene? -Se podría facilitar a las operadoras a solicitar la autorización del cliente al momento que este llame al centro de atención al cliente, en este caso se deberá grabar la llamada como constancia de la aceptación. -La inf. requerida como mínima para la autorización en su mayoría coincide con aquella requerida en el proceso de empadronamiento, por lo que se podría realizar un cruce de información en la base de verificación y no necesariamente hacer un nuevo requerimiento de información.	De conformidad con el número 5 del artículo 22 de la LOT, es parte de los derechos de los abonados, clientes y usuarios: "A obtener información precisa, gratuita y no engañosa sobre las características de los servicios y sus tarifas". No se considera beneficioso para el usuario que la aceptación de mensajes masivos o individuales se lo haga a través del contrato de adhesión (como parte del contenido del mismo); la autorización debe ser un documento independiente y expresamente vinculado al ámbito de la norma y la autorización expresa y específica sobre el envío de mensajes; la misma consideración se debe tener respecto del caso en que el abonado o cliente realice llamadas al prestador, ya que puede generar confusión en el abonado o cliente (por ejemplo, creer que si no aprueba el envío de mensajes o atiende el requerimiento no será atendido en su pedido, demoras en lograr el objetivo de la llamada). Tampoco se considera conveniente, que los datos que se solicitan sean atados a otro proceso, que sería el de empadronamiento, los cuales deberían tratarse de manera independiente. El respaldo de información es obligación del prestador del servicio, por lo que no puede ser imputable ningún costo al abonado o a terceros. La información descrita en el artículo 14 como mínima respecto del registro de autorización, se considera la necesaria para seguimiento y respaldo para el abonado o cliente.
15	(...) Los registros generados producto de estos procesos, deberán ser almacenados por el prestador o las personas naturales o jurídicas respectivas, y estarán disponibles para consulta y fines de control de la ARCO TEL, en línea, por el lapso de 6 meses, luego de lo cual dichos registros deberán ser respaldados por el lapso de un año. (...)	El tiempo de almacenamiento de la cancelación, debería ser almacenada en total por un año, debido a que el cliente conforme la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, el cliente cuenta con un año para realizar su respectivo reclamo; a ellos e le debe sumar los valores que las operadoras deberán cancelar por almacenamiento de dichas autorizaciones.		Conforme lo establecido en el numeral 25 del Art. 24 de la LOT el respaldo de información es obligación del prestador del servicio, por lo que no puede ser imputable ningún costo al abonado o a terceros.

ARTÍCULO	TEXTO	OBSERVACION OPERADORES	OBSERVACION MINTEL	ANÁLISIS
18	Para la contratación de servicios de valor agregado, se debe cumplir con el siguiente procedimiento: (...)	Modificado en su totalidad, puesto que en el envío de información comercial se debe dar la posibilidad de que el cliente en un mismo acto contrate el servicio; ellos de acuerdo a la costumbre y prácticas comerciales. Posterior a la aceptación del cliente, se enviará el doble opt in o doble confirmación dependiendo del medio por el cual se este promocionando el servicio; con el fin de asegurarse que el cliente efectivamente contrató el servicio. Como es de su conocimiento, existen medio tecnológicos que cuentan con restricciones técnicas a nivel de caracteres como lo es el USSD, SMS y SAT, en los cuales es imposible entregar toda la información señalada en el numeral 18.1, por lo que se propone que se consigne lo siguiente: Identificativo y palabra clave de suscripción / tanta final / periodicidad de suscripción / solicitud de aceptación de la adquisición del servicio. En el doble opt in se especificará exclusivamente si está o no de acuerdo con la contratación del servicio, no se remitirá en este mensaje de confirmación la información previamente entregada. Cabe destacar que el doble opt in, no sería un mecanismo que se utilizaría para aquellos servicios con características bajo demanda, como por ejemplo votaciones, trivia, entre otros, El almacenamiento de las aceptaciones deben ser un total de un año entre líneas y en cña	Se analiza que es posible facturar en el primer mensaje para que al cliente, una vez recibida la información de promoción u oferta, se le pueda informar sobre los mecanismos de suscripción al servicio que se oferta según las condiciones establecidas en el numeral 18.2	En caso de que no se pueda entregar toda la información señalada debido a las limitaciones del medio tecnológico que se utilice, la operadora podría incluir un enlace a la página web del prestador, para su visualización completa. Adicionalmente se debe aclarar, que no se está ligando el doble OPT IN a la aceptación del servicio. En cuanto al tema del almacenamiento, la norma ya prevé el tiempo de 1 año de acuerdo a lo solicitado.
19	Una vez concluido el proceso de suscripción, los prestadores de servicios de valor agregado o los prestadores de los servicios de telefonía fija, móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual que prestan servicios de valor agregado propios, serán responsables 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 o clientes. Los registros generados producto de estos procesos, deberán ser almacenados por el prestador indicado 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 por un año. (...)	El cobro del servicio descrito en el art. 19 debe estar adecuado a la obligación del prestador, es decir que sea sobre aquellos servicios efectivamente puestos a disposición del cliente, para su uso, descargas o almacenamiento conforme la naturaleza del servicio ofertado, puesto que al hablar de efectivamente prestado, dependemos de que el cliente haga o no uso del servicio, cayendo en subjetividades que no son imputables al prestador del servicio. El almacenamiento de las aceptaciones, deben ser en total un año entre línea y en cña. Se debe eliminar la disposición de entrega del contenido que sea máximo de una hora puesto que ello dependerá de que el cliente se encuentre en una zona de cobertura, la disponibilidad del servicio y a la red, entre otros factores externos que no son manejados ni por las operadoras, ni por prestadores de SYA. Consideramos innecesario el envío de un nuevo mensaje de texto en el se le indique al cliente nuevamente las condiciones del servicio, debemos recordar que existen suscripciones con periodicidad diaria, que causarían el envío reiterativo de SMS al cliente con información que fue informada en la captación y bienvenida, sin desestimar que el cliente en cualquier momento puede consultar a través de los distintos medios las condiciones del servicio	Se recomienda que el cobro del servicio debería ser sobre aquellos servicios efectivamente puesto a disposición del cliente, para su uso, descargas o almacenamiento conforme la naturaleza del servicio ofertado, puesto que al hablar de efectivamente prestado, se entiende que el cliente haga o no uso del servicio, además se debería considerar la ampliación del plazo a máximo 24 horas ya que efectivamente por cobertura o alguna anomalía como corte de servicio, no se podría cumplir con lo señalada en este artículo.	La LOT, en los artículos relacionados con los derechos y obligaciones tanto de los abonados, clientes y usuarios, como de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, se refiere a la tasación correcta, oportuna, clara y precisa, pago por los servicios contratados, entre otros aspectos; el artículo 19 de la norma en referencia indica que el cobro relacionado a la prestación de servicios de valor agregado, deberá hacerlo por servicios expresamente solicitados/aceptados, contratados y efectivamente entregados a los abonados o clientes, por lo que se considera que dicha redacción está al tenor del régimen tarifario y derechos del abonado respectivo, considérese también en este aspecto, que en general la prestación de servicios en modalidad prepago, tiene la misma orientación, sin inconveniente alguno. Esto también tiene correspondencia con lo establecido en el numeral 7.5 del artículo 7 de la norma en consideración. La referencia que hace el artículo 19 de la norma en análisis respecto del envío de un mensaje, es 1) en caso de que los servicios no hayan sido efectivamente entregados al abonado; 2) con cada cobro, siendo en este último caso, un mensaje con información referencial de la tarifa, producto y palabra clave, por lo cual no se puede considerar que sea un mensaje de condiciones de servicio. La norma establece el plazo de 1 año, para el almacenamiento de la información. Se considera que el plazo de 1 hora es aplicable en los casos en los cuales el prestador, no haya informado al usuario, el tiempo para la entrega del contenido, aclaración que puede ser emitida por la D.E. a través de una interpretación de la norma La obligación de envío de mensajes con información de las condiciones del servicio son necesarias para mantener informado al usuario.

ARTICULO	TEXTO	OBSERVACION OPERADORES	OBSERVACION MINTEL	ANALISIS
20	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, debiendo disponer de al menos los mismos mecanismos utilizados para la contratación o suscripción) y por solicitud del abonado o cliente; estos registros deberán ser almacenados por el prestador de servicios de valor agregado o el prestador de los servicios de telefonía fija, móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual que prestan servicios de valor agregado propios, 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 por un año. El prestador del servicio indicado, ofrezca el servicio, deberá remitir al abonado o cliente, un mensaje informativo de confirmación de la cancelación del producto al cual se encontraba suscrito; dicho mensaje será gratuito para el abonado o cliente. En caso de que la cancelación de la suscripción a servicios de valor agregado se efectúe a través de mensajería corta (SMS), las palabras clave enviadas por el usuario, serán: • SALIR, para cancelar la suscripción asociada a un producto de servicios de valor agregado.	La Autoridad debe considerar que existen escenarios que para optimizar el uso del recurso numérico, un mismo short code puede tener varias campos o servicios asociados por ejemplo: Short Code: 2020, servicios: JUEGOS, HOROSCOPO, FOTOS, etc. y al colocar la palabra salir al short code indicado el cliente se desuscriba de todas las campañas, aun a pesar de que su voluntad sea el de desuscribirse solo de una de ellas. En este sentido se debe permitir que para la cancelación de la suscripción se envíe la palabra salir+palabra clave		Lo que se considera debe ser la facilidad para el abonado, en este sentido, la palabra SALIR debe estar asociado al número corto al cual se suscribió, el mismo que debe estar asociado al producto suscrito.
Disposición General al Seguimiento	En caso de que los prestadores de servicios de valor agregado apliquen mecanismos de avance de saldo o como parte de sus condiciones establezcan el uso o entrega del servicio y devengar lo correspondiente una vez que el abonado o cliente disponga de saldo, dichas condiciones deben constar explícita y detalladamente especificadas en las condiciones del servicio a ser informadas conforme lo dispuesto en el artículo 17 de la presente norma, y ser aceptadas expresamente por parte del abonado o cliente previo a su aplicación.	Los productos como avance de saldo, servicios por cobrar, no son servicios de contenido o de valor agregado, son facilidades otorgadas a los clientes para facilitar el uso de servicios de telecomunicaciones, por lo tanto la disposición debe ser eliminada.		La disposición no categoriza el producto de avance de saldo como SVA; ordena que esa modalidad no sea utilizada sin autorización expresa del abonado, respecto del cobro o débito que se puedan realizar. Por transparencia de la información se considera oportuno que esta información de facilidades de pago, sea de pleno conocimiento y aceptación, en caso de optar por una de estas opciones.
Disposición Transitoria Primera	Los prestadores de servicios de telefonía fija, móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual que tengan Acuerdos de Conexión o Acceso en vigencia para prestación de servicios de valor agregado, deberán verificar que los prestadores de servicios de valor agregado tengan el título habilitante correspondiente, para continuar con la relación contractual que le permite el soporte a la prestación de servicios de valor agregado.	Debería considerar un plazo y proceso para que los integradores que actualmente brindan contenido a través de las operadoras, puedan obtener el respectivo título habilitante de servicio VA. Con ello se realizaría una transición ordenada para no afectar a los clientes que ya tienen contratado un servicio con dichos integradores		La obligación de obtener el título habilitante para la prestación del servicio de valor agregado, no nace con la emisión de esta norma, por lo que no tiene lugar el comentario.

Disposición Transitoria Segunda	Una vez recibida dicha información, la ARCOTEL, en un plazo de treinta (30) días, analizará la misma y podrá disponer, con el fin de precautelar a los abonados o clientes, respecto de servicios de valor agregado que considere de alto costo o que impliquen condiciones de contenido sensible para los abonados o clientes, el que se realice nuevamente el proceso de suscripción correspondiente o la confirmación de suscripción de sus abonados o clientes actuales.	Se debe eliminar el tercer párrafo de la disposición, puesto que ARCOTEL, no cuenta con las facultades para unilateralmente, decidir a nombre del cliente a que SVA se mantiene suscritos y a cuáles no.	Criterios como alto costo o condiciones de contenido sensible resultan ser subjetivos, por lo que sería recomendable especificar de forma más objetiva los criterios que se utilizarían de forma ejemplificativa: usuarios con mayor número de reclamos.	Este análisis se lo realizará en base a los reclamos presentados por los abonados, información de costos y el formato establecido por la ARCOTEL para tal fin.
---	---	---	---	---