

RESOLUCIÓN ARCOTEL-2020-

00074

LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

ARCOTEL

CONSIDERANDO:

- Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones - LOT, dispone: "Art. 3.- Objetivos. (...) 9. 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, el artículo 4 de la LOT, manda: "La administración, regulación, control y gestión de los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico se realizará de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. // La provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones responderá a los principios constitucionales de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad así como a los principios de solidaridad, no discriminación, privacidad, acceso universal, transparencia, objetividad, proporcionalidad, uso prioritario para impulsar y fomentar la sociedad de la información y el conocimiento, innovación, precios y tarifas equitativos orientados a costos, uso eficiente de la infraestructura y recursos escasos, neutralidad tecnológica, neutralidad de red y convergencia."
- Que, el artículo 7 de la LOT prescribe: "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 artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en los numerales 5 y 24, dispone que son derechos de los abonados, clientes y usuarios de los servicios de telecomunicaciones, entre otros los siguientes:
- "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."
- Que, el numeral 8 del artículo 23 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dentro de las obligaciones de los abonados, clientes y usuarios de los servicios de telecomunicaciones, 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."

- Que, en el numeral 4 del artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, consta dentro de las obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, la siguiente:
- "4. Respetar los derechos de los usuarios establecidos en esta Ley y en el ordenamiento jurídico vigente."*
- Que, el artículo 148 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, manda que es atribución del Director Ejecutivo, entre otras la siguiente: *"4. Aprobar la normativa para la prestación de cada uno de los servicios de telecomunicaciones, en los que se incluirán los aspectos técnicos, económicos, de acceso y legales, así como los requisitos, contenido, términos, condiciones y plazos de los títulos habilitantes y cualquier otro aspecto necesario para el cumplimiento de los objetivos de esta Ley."*
- Que, el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece en su artículo 9, numeral 3, lo siguiente:
- "Art. 9.- Funciones del Director Ejecutivo de la ARCOTEL.- El Director Ejecutivo de la ARCOTEL, a más de las funciones previstas en la Ley, ejercerá las siguientes:*
- 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."*
- Que, la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, manda: *"Los títulos habilitantes para la prestación de servicios de telecomunicaciones otorgados antes de la expedición de la presente Ley se mantendrán vigentes hasta el vencimiento del plazo de su duración sin necesidad de la obtención de un nuevo título. No obstante, las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán cumplir con todas las obligaciones y disposiciones contenidas en esta Ley, su Reglamento General, los planes, normas, actos y regulaciones que emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. En caso de contradicción o divergencia entre lo estipulado en los títulos habilitantes y las disposiciones de la presente Ley y su Reglamento General, incluyendo los actos derivados de su aplicación, prevalecerán estas disposiciones."*
- Que, en el Registro Oficial Nro. 982 de 11 de abril de 2017, se publicó 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; en la que se establecen las condiciones de aplicación, contratación y prestación de servicios de valor agregado", por medio de mensajes masivos o individuales o llamadas, así como las condiciones de utilización de mensajes o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista a través de las redes de los prestadores de servicios de telefonía fija, móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual.
- Que, con Acuerdo Ministerial Nro. 019-2018 de 28 de noviembre de 2018, el Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, emitió la política pública para transparentar la identificación de llamadas realizadas al usuario, abonado o cliente, terminadas en las redes del Servicio Móvil Avanzado con fines informativos, de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista; estableciendo en su artículo 2 los lineamientos para la implementación de la política, entre los cuales consta el siguiente: *"a) Establecer como requisito obligatorio la identificación del remitente, para llamadas terminadas en las redes de los prestadores del servicio móvil avanzado (SMA) o de otras empresas que comercialicen sus servicios."* El citado Acuerdo Ministerial, además ordena en su Disposición Transitoria Segunda, lo siguiente: *"En un plazo de tres (3) meses contados a partir de la emisión del presente Acuerdo Ministerial, la ARCOTEL, coordinará con las autoridades de los sectores*

priorizados por el MINTEL, y con la industria relacionada, para el análisis y elaboración del procedimiento que permita la implementación de la política en cada sector priorizado".

- Que, mediante oficio Nro. MINTEL-STTIC-2019-0024-O de 04 de febrero de 2019, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, remite a la ARCOTEL un informe de priorización; estableciendo como prioridad al sector bancario para transparentar la identificación de llamadas realizadas al usuario, abonado o cliente (cumplimiento del Acuerdo Ministerial Nro. 019-2018).
- Que, mediante memorandos Nro. ARCOTEL-CCON-2019-0089 de 03 de febrero de 2019 y Nro. ARCOTEL-CCON-2019-0662-M de 12 de junio de 2019, la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL, remitió observaciones al "PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PARA TRANSPARENTAR LA IDENTIFICACIÓN DEL REMITENTE EN LAS LLAMADAS A LOS ABONADOS, CLIENTES O USUARIOS DEL SMA".
- Que, con oficio Nro. AN-CEPRE-0070-2019, la Asamblea Nacional solicitó a esta Agencia un análisis de un proyecto denominado "Ley Orgánica para evitar el acoso telefónico comercial de empresas a los usuarios", respecto del cual requirieron: "(...) de considerarlo pertinente remitir las observaciones a la Comisión Especializada Permanente del Régimen Económico y Tributario de la Asamblea Nacional."
- Que, con oficios Nro. GR-1371-2019, VPR-21197-2019 y GNRI-CREG-03-1194-2019 de 16 de septiembre de 2019, las empresas CONECEL S.A., OTECEL S.A. y CNT EP., remitieron sus observaciones al proyecto de "PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PARA TRANSPARENTAR LA IDENTIFICACIÓN DEL REMITENTE EN LAS LLAMADAS O ENVIO DE MENSAJES A LOS ABONADOS, CLIENTES O USUARIOS DEL SMA".
- Que, el 27 de septiembre de 2019, se suscribió el Acuerdo Técnico Nro. ARCOTEL-CPDT-GDA-2019-002-PRO "Acuerdo Técnico del Proyecto para el Sistema de intercambio de información para la Identificación de llamadas comerciales entre la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) y las operadoras del Servicio Móvil Avanzado" Versión 1.1.
- Que, mediante oficio Nro. MINTEL-STTIC-2019-0326-O de 07 de noviembre de 2019, el MINTEL solicitó a la ARCOTEL: "(...) la continuación de los procesos para el establecimiento del procedimiento que permita la aplicación de mencionada política en el sector bancario, el cual fue priorizado por parte de esta Cartera de Estado, considerando los mecanismos necesarios para su aplicación transversal en los actores relacionados".
- Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2019-0638 de 25 de noviembre de 2019, la Coordinación Técnica de Regulación, remitió a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, el informe y proyecto de resolución del "PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PARA TRANSPARENTAR LA IDENTIFICACIÓN DEL REMITENTE EN LAS LLAMADAS A LOS ABONADOS, CLIENTES O USUARIOS DEL SMA", para que conozca y emita la disposición correspondiente para la realización del proceso de consulta pública.
- Que, con disposición inserta el 26 de noviembre de 2019 en el memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2019-0638 de 25 de noviembre de 2019, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL dispone la realización del 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.
- Que, de conformidad con lo que dispone el Reglamento de Consultas Públicas aprobado con Resolución Nro. 003-03-ARCOTEL-2015 de 28 de mayo de 2015, el día 26 de noviembre de

2019, se publicó en la página web institucional de la ARCOTEL, la convocatoria para recibir observaciones y comentarios a la propuesta regulatoria en mención, indicando también sobre la Audiencia Pública a realizarse a las 09h00 del día 12 de diciembre de 2019, de manera simultánea en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca, para recibir las observaciones o comentarios de los interesados.

- Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2019-0697-M de 23 de diciembre de 2019, la Coordinación Técnica de Regulación, remitió para consideración de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, el informe y proyecto de resolución del "PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PARA TRANSPARENTAR LA IDENTIFICACIÓN DEL REMITENTE EN LAS LLAMADAS O MENSAJES A LOS ABONADOS, CLIENTES O USUARIOS DEL SMA", una vez cumplido el procedimiento de consulta públicas.
- Que, la Coordinación General Jurídica de la ARCOTEL con memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2020-0069-M de 29 de enero de 2020, revisó y remitió las observaciones a la Coordinación Técnica de Regulación la Propuesta Nro. ARCOTEL-CJDA-2020-0002 de 29 de enero de 2020 referente al proyecto de: "PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PARA TRANSPARENTAR LA IDENTIFICACIÓN DEL REMITENTE EN LAS LLAMADAS O ENVIO DE MENSAJES A LOS ABONADOS, CLIENTES O USUARIOS DEL SMA".
- Que, con memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2020-0050-M de 30 de enero de 2020, la Coordinación Técnica de Regulación, solicitó el informe jurídico a la Coordinación General Jurídica del proyecto de resolución del "PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PARA TRANSPARENTAR LA IDENTIFICACIÓN DEL REMITENTE EN LAS LLAMADAS O MENSAJES A LOS ABONADOS, CLIENTES O USUARIOS DEL SMA".
- Que, con memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2020-0066-M de 07 de febrero de 2020 la Coordinación Técnica de Regulación, remitió a consideración de la Dirección Ejecutiva el proyecto final de regulación y se adjuntó el informe jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2020-0007 de 03 de febrero de 2020 emitido por la Dirección de Asesoría Jurídica y aprobado por la Coordinación General Jurídica con memorando ARCOTEL-CJUR-2020-0091-M de 04 de febrero de 2020, que en lo principal, concluye: "el proyecto de resolución para la expedición del "PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PARA TRANSPARENTAR LA IDENTIFICACIÓN DEL REMITENTE EN LAS LLAMADAS O MENSAJES A LOS ABONADOS, CLIENTES O USUARIOS DEL SMA", es legal, procedente y podría ser aprobado por el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, conforme sus atribuciones constantes en el numeral 4 del artículo 148 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el numeral 3 del artículo 9 del Reglamento General a la LOT, toda vez que dicho documento es concordante y se encuentra en armonía con el ordenamiento jurídico vigente".

En ejercicio de sus atribuciones legales y reglamentarias,

RESUELVE:

Expedir el: "**PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PARA TRANSPARENTAR LA IDENTIFICACIÓN DEL REMITENTE EN LAS LLAMADAS A LOS ABONADOS, CLIENTES O USUARIOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO**"

TÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

Artículo 1.- Objeto.- El presente procedimiento, tiene por objeto instrumentar la implementación de la política para transparentar la identificación de llamadas a los abonados, clientes o usuarios del Servicio Móvil Avanzado (SMA) con fines informativos, de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, según la priorización de sectores, para que los ciudadanos ejerzan su derecho a elegirlos con libertad, conforme el ordenamiento jurídico vigente.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación.- Este procedimiento es aplicable a los prestadores del Servicio Móvil Avanzado (SMA) y a las personas naturales o jurídicas de todos los sectores que realicen llamadas con fines informativos, de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista y que terminen en las redes de los prestadores del SMA.

La aplicación del presente procedimiento se ejecutará conforme la priorización sectorial que realice el MINTEL de conformidad a lo establecido en el Acuerdo Ministerial Nro. 019-2018 de 28 de noviembre de 2018.

Artículo 3.- Definiciones.- Los términos técnicos empleados en este procedimiento y no definidos, tendrán el significado establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; en las resoluciones o recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), en los convenios y tratados internacionales ratificados por el Ecuador; y, en las regulaciones respectivas emitidas por la ARCOTEL.

Para fines del presente procedimiento, se considerarán las siguientes definiciones:

- a) **Abonado, Cliente o Usuario:** Conforme artículo 21 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, 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.
- b) **Centros de contacto y de gestión comercial (Call center):** Centros o líneas telefónicas gestionados o utilizados por personas naturales o jurídicas que comercializan sus servicios o los de terceros, desde los cuales se realizan llamadas a los abonados, clientes o usuarios de servicios de telecomunicaciones, con fines informativos respecto del servicio o servicios contratados, de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista.

Artículo 4.- Derecho y obligación.- De conformidad con lo dispuesto en el numeral 24 del artículo 22 y numeral 8 del artículo 23 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, constituye un derecho y a la vez una obligación de los abonados, clientes o usuarios, el no recibir y no realizar llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previa y expresamente autorizados por el abonado, cliente o usuario, respectivamente.

TÍTULO II

DE LA IDENTIFICACIÓN DEL REMITENTE EN LAS LLAMADAS A LOS ABONADOS, CLIENTES O USUARIOS DEL SMA

Artículo 5.- Identificación del remitente. Para la identificación del remitente en las llamadas a los abonados, clientes o usuarios, y terminadas en las redes del Servicio Móvil Avanzado (SMA), con fines informativos, de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, los prestadores del SMA y a las personas naturales o jurídicas de todos los sectores que realicen llamadas con fines informativos, de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, se observarán de manera obligatoria las siguientes disposiciones:

- a) Las llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, solo podrán realizarse a aquellos abonados, o clientes del Servicio Móvil Avanzado que hayan otorgado su autorización previa y expresa, de conformidad con 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. La obtención de la autorización previa y expresa, será de exclusiva responsabilidad de las personas naturales o jurídicas de todos los sectores que realicen llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista y que terminen en las redes de los prestadores del SMA.
- b) Las llamadas que realicen los prestadores del SMA y las personas naturales o jurídicas de todos los sectores a los abonados, clientes o usuarios, con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, y que terminen en las redes del SMA, deberán provenir de números de remitentes previamente identificados, para lo cual, con base en la información de números únicos proporcionados a la ARCOTEL conforme el presente procedimiento, los prestadores del SMA implementarán los mecanismos tecnológicos necesarios que permitan esta identificación.
- c) Las llamadas provenientes de personas naturales o jurídicas que comercialicen los servicios de los prestadores del SMA y de las personas naturales o jurídicas de los todos los sectores, deberán provenir de números previamente identificados, para lo cual, los prestadores del SMA y las personas naturales o jurídicas de los sectores priorizados realizarán las coordinaciones necesarias y pertinentes con sus comercializadores, con el fin de dar cumplimiento obligatorio a esta disposición.
- d) Los prestadores del SMA y las personas naturales o jurídicas de todos los sectores deberán identificar y remitir a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL, un NÚMERO ÚNICO de conformidad con la siguiente letra del presente artículo, que agrupe a todos los números provenientes de sus Centros de contacto y de gestión comercial (Call center) o de persona naturales o jurídicas que comercialicen los servicios, a fin de que los abonados o clientes, puedan identificar plenamente dicho número del prestador del SMA y de las personas naturales o jurídicas de los sectores priorizados por el MINTEL, al momento de recibir sus llamadas, de conformidad con el presente procedimiento.
- e) La identificación de llamadas se realizará con un único nombre identificador por sector de la siguiente manera:
1. Bancos, Cooperativas, Tarjetas de Crédito y Seguros: Identificador "FINANZAS"
 2. Actividad Turística, oferta de paquetes, viajes, aerolíneas y otros similares: Identificador: "TURISMO".
 3. Venta de productos varios (de uso personal, comida, libros, muebles, inmuebles y otros afines): Identificador: "VENTA"
 4. Proselitismo: Identificador "PROSELITISMO".
 5. Prestadores del Servicio Móvil Avanzado: identificador por cada prestador del servicio.
 6. Otros que defina la ARCOTEL, que se incorporarán a los anteriores, conforme la priorización que realice el MINTEL.

- f) Cada prestador del SMA, remitirá a todos los prestadores del SMA involucrados en el ámbito de aplicación del presente procedimiento y a la ARCOTEL, el listado de los números que son utilizados como Centros de contacto y de gestión comercial (Call center) para realizar llamadas con fines informativos, de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista a sus abonados, clientes o usuarios, en el ámbito de su giro de negocio, y estableciendo el identificador, de entre los casos listados en la letra precedente del presente artículo; para cuyo efecto, la ARCOTEL notificará a los prestadores del SMA con la debida antelación, la implementación y aplicación correspondiente.
- g) Los prestadores del SMA, no podrán bloquear discrecionalmente llamadas o números telefónicos.
- h) Los prestadores del SMA y las personas naturales o jurídicas de todos los sectores no podrán realizar llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista a los abonados, clientes o usuarios, desde números que no hayan sido previamente identificados.
- i) Los Centros de contacto y de gestión comercial (Call center) que presten sus servicios a terceros y que lo hagan con más de un prestador del SMA, o más de una persona natural o jurídica de los sectores priorizados por el MINTEL, deberá registrar ante la ARCOTEL un NÚMERO ÚNICO para cada sector detallado en el literal e) del presente artículo, el cual puede agrupar a varios números provenientes de sus Centros de contacto y de gestión comercial (Call center), con el fin de que los usuarios del Servicio Móvil Avanzado puedan identificar plenamente el sector al que pertenece al remitente de la llamada o del mensaje recibido, de conformidad con el presente procedimiento.
- j) Las llamadas con fines informativos, corresponderán únicamente con lo establecido en el artículo 6 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.

Artículo 6.- Intercambio de información.- El mecanismo de remisión de información será definido por la ARCOTEL para que los prestadores del SMA lo implementen; para cuyo efecto, la ARCOTEL notificará a los prestadores del SMA con la debida antelación, la implementación y aplicación correspondiente. Sobre la base del intercambio de información de los números que son utilizados como Centros de contacto y de gestión comercial (Call center), los prestadores del Servicio Móvil Avanzado realizarán las configuraciones respectivas. La ARCOTEL realizará las acciones de control correspondientes para verificar el cumplimiento del intercambio de información, para lo cual, los prestadores del SMA deberán dar todas las facilidades y proporcionar toda la información que fuera requerida para verificar las denuncias o reportes respectivos.

Artículo 7.- Llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria y proselitista que no hayan sido previamente autorizadas o no se haya identificado el remitente.-

Se deberá incluir en el intercambio de información establecido en el artículo anterior, el listado de números reportados o denunciados por los abonados, clientes o usuarios, por los prestadores del SMA o por las personas naturales o jurídicas de todos los sectores, desde los cuales se hayan realizado llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista y que no hayan sido previamente autorizadas o no se haya identificado el remitente.

Los abonados, clientes o usuarios podrán realizar sus denuncias ante la ARCOTEL en sus oficinas o por medio de los mecanismos que la ARCOTEL ponga a su disposición e informe en su página web, en caso de que estos reciban llamadas de números que no se encuentren registrados como Centros

de contacto y de gestión comercial (Call center); es decir de números que no cumplan con el identificador conforme los establecidos en la letra e), del artículo 5 de la presente resolución.

La ARCOTEL validará si los números denunciados, se encuentran registrados como Centros de contacto y de gestión comercial (Call center). En caso de que dichos números no consten en la información de los números que son utilizados como Centros de contacto y de gestión comercial (Call center) intercambiada con base en el artículo 6 del presente procedimiento, dichos números, previa disposición de la ARCOTEL, serán suspendidos por el prestador del SMA de manera definitiva, a través de la terminación de la relación contractual de prestación de servicios, por incumplimiento de las condiciones contractuales del abonado o cliente, sin perjuicio de las acciones de control o administrativas que correspondan a la ARCOTEL. No se podrá imputar al prestador responsabilidad pecuniaria o legal alguna por la terminación de la relación contractual, así como tampoco podrá reasignarse al mismo abonado o cliente la línea a la que se procedió a suspender definitivamente el servicio.

Respecto de la recepción de llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previamente autorizadas por el abonado o cliente, dichos abonados o clientes podrán realizar el reclamo directo a la persona natural o jurídica originadora de la llamada, independientemente de la denuncia que pueda presentar ante la ARCOTEL.

Artículo 8.- Llamadas con fines informativos, coactiva y otros.- Los Prestadores de Servicios del Régimen General de Telecomunicaciones, y las personas naturales o jurídicas, según corresponda, podrán hacer llamadas de carácter exclusivamente informativo o para gestión de cobro de valores adeudados, sin necesidad de contar con la autorización o aceptación previa de su abonado o cliente únicamente cuando se trate de temas relacionados con el servicio de telecomunicaciones contratado por el abonado, cliente y usuario (como por ejemplo tarifas, precios, saldos, avisos de vencimiento, cortes de facturación o deudas) o por las instituciones del sector público, del sistema financiero e instituciones educativas y otras, dentro del ámbito de su competencia, de conformidad con el artículo 6 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.

No se consideran fines informativos, a los vinculados a venta directa, comercial, publicitaria o proselitista.

Artículo 9.- Características de las llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista autorizadas.- En el caso de que el abonado, cliente o usuario haya autorizado la recepción de llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, éstas deben realizarse cumpliendo los siguientes parámetros:

- a) Debe visualizarse la identificación del remitente (nombre del sector de la persona natural o jurídica o del prestador del SMA), excepto en el caso de lo establecido en los artículos 8 y 10 de la presente resolución.
- b) Las llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista realizadas a los abonados, clientes o usuarios no tendrán costo alguno para los mismos. La llamada o envío de mensajes se limitará al ámbito al cual el abonado, cliente o usuario ha dado su aceptación previa.

Artículo 10.- Excepción.- La identificación automática del remitente de las llamadas, no se realizará en los siguientes casos:

- a) En aquellos terminales de usuario que no cuenten con la facilidad o prestación tecnológica que permita la lectura y configuración de la información de la tarjeta SIM cargada mediante OTA (*Over the Air*) u otro mecanismo equivalente;
- b) En los casos contemplados en el artículo 8 del presente procedimiento.

Artículo 11.- Información y difusión.- Los prestadores del SMA y las personas naturales o jurídicas de todos los sectores, deberán informar a sus abonados, clientes o usuarios a través de cualquier medio, respecto de:

- a) El proceso de identificación del remitente en las llamadas que se realizan con fines comerciales o de venta directa.
- b) Los números únicos que utilizarán para tales fines.

DISPOSICIONES GENERALES

Primera.- Con el fin de permitir a todos los abonados, clientes o usuarios del Servicio Móvil Avanzado la previa identificación del remitente de las llamadas realizadas con fines comerciales y de venta directa, la ARCOTEL publicará en su página Web los listados de los números de los Centros de contacto y de gestión comercial (Call center) de los prestadores del Servicio Móvil Avanzado y de las personas naturales o jurídicas de los sectores priorizados por el Ministerio de Telecomunicaciones, a fin de que los usuarios que posean equipos terminales sin la factibilidad técnica de actualizaciones automática puedan registrar manualmente dichos números en su lista de contactos.

Segunda.- El contenido de esta resolución se aplicará en su totalidad y de manera obligatoria a las personas naturales o jurídicas de todos los sectores que realicen llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista a futuro, así como a los prestadores del Servicio Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual (OMV).

Tercera.- La ARCOTEL cuando lo considere pertinente y exista la factibilidad técnica, podrá establecer el procedimiento y los mecanismos para la aplicación de las disposiciones contenidas en el numeral 24 del artículo 22 y numeral 8 del artículo 23 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en lo relacionado con el envío de mensajes.

Cuarta.- El presente procedimiento no limita, modifica o afecta la obligación de los abonados, clientes y usuarios, independientemente de su condición o naturaleza, 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, incluyendo la realización de llamadas desde números del servicio de telefonía fija, de conformidad con lo establecido en el artículo 23, número 8 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- En un término de noventa (90) días a partir de la publicación en el Registro Oficial de la presente resolución, las Entidades Bancarias (Bancos) y de Crédito (Tarjetas de Crédito), pertenecientes al sector "FINANZAS" indicados en el literal e), del artículo 5 de la presente Resolución, deberán remitir a la ARCOTEL el listado de números de los Centros de contacto y de gestión comercial (Call center) desde los cuales realizan las llamadas con fines comerciales y de venta directa así como el número único a través del cual gestionarán todas esas llamadas. El resto de entidades de los diferentes sectores indicados en el literal e), del artículo 5 de la presente Resolución, tendrán un término de ciento veinte (120) días a partir de la publicación en el Registro Oficial de la presente resolución para remitir a la ARCOTEL lo indicado. Dichas entidades, darán estricto cumplimiento al contenido de la presente resolución, en todas sus partes, a partir de la entrada en vigencia de la misma.

La ARCOTEL notificará con estos números a los prestadores del Servicio Móvil Avanzado, quienes deberán realizar las acciones necesarias, para permitir la identificación del remitente de las llamadas de los números provenientes de los Centros de contacto y de gestión comercial (Call center) de los

sectores indicados en el literal e), del Artículo 5 de la presente Resolución, de conformidad con lo establecido en el presente procedimiento.

Posteriormente, cada vez que se incluyan nuevos números para realizar llamadas desde los Centros de contacto y de gestión comercial (Call center), se deberá notificar a la ARCOTEL para que ésta a su vez, remita dichos números a los prestadores del SMA.

Segunda.- El plazo para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 6, respecto de la revisión y definición del mecanismo para la compartición de los listados de números consolidados, será de dos (2) meses contados a partir de la publicación de la presente resolución en el Registro Oficial.

Tercera.- En un término de diez (10) días a partir de la publicación de esta Resolución en el Registro Oficial, los prestadores del Servicio Móvil Avanzado y las personas naturales o jurídicas de los sectores inicialmente priorizados por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, remitirán a la ARCOTEL, conforme lo requiera dicha Agencia, la dirección de correo electrónico o el mecanismo correspondiente, desde la cual realizarán el intercambio de información, a fin que de que la ARCOTEL, consolide y notifique con dichas direcciones electrónicas o mecanismos a todos los involucrados en el presente procedimiento.

Cuarta.- El plazo para que los prestadores del SMA, concluyan con la implementación de los procedimientos de identificación, cambios tecnológicos necesarios para permitir la identificación de las llamadas y coordinaciones respectivas con sus Centros de contacto y de gestión comercial (Call center), será de cuatro (4) meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Resolución.

Quinta.- Para el cumplimiento de lo establecido en el párrafo final del artículo 7 del presente procedimiento, los prestadores del Servicio Móvil Avanzado y la ARCOTEL, publicarán en sus páginas web, los números y mecanismos por los cuales los abonados, clientes o usuarios podrán realizar sus denuncias o reportes.

Sexta.- Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado:

- a. Dentro del término de diez (10) días contados a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, utilizando mensajes de texto y otros medios, informarán a sus abonados y clientes, el número único que utilizará el prestador para fines informativos.
- b. Remitirán a la ARCOTEL, para su aprobación, dentro del término de diez (10) días contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Resolución, los mecanismos para reportar números sin identificación del remitente, desde los cuales reciban llamadas o mensajes con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista. La ARCOTEL autorizará dichos mecanismos en un término de quince (15) días contados a partir de la recepción de la información remitida por el prestador del servicio; en dicha autorización, la ARCOTEL podrá emitir lineamientos o disposiciones de carácter general respecto de los mecanismos a aplicar, para que se brinden las facilidades correspondientes a los abonados o clientes, para tal fin. Estos mecanismos deberán ser informados a sus abonados y clientes utilizando mensajes de texto u otros medios, una vez que se cuente con la aprobación de la ARCOTEL.

Séptima.- Dentro del término de seis (6) meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, los prestadores del Servicio Móvil Avanzado y al ARCOTEL, actualizarán el Acuerdo Técnico Nro. ARCOTEL-CPDT-GDA-2019-002-PRO "Acuerdo Técnico del Proyecto para el Sistema de intercambio de información para la Identificación de llamadas comerciales entre la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) y las operadoras del Servicio Móvil Avanzado" de 27 de septiembre de 2019, Versión 1.1, para el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución.

00074

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

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

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, 20 FEB 2020

Ricardo Freire
 Mgs. Ricardo Augusto Freire Granja
DIRECTOR EJECUTIVO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES.

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR
Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones (CRDS): <i>[Signature]</i> Ing. Giovanni Aguilar Sánchez <i>[Signature]</i> Ing. Pablo López Piedra <i>[Signature]</i> Dr. Gustavo Quijano Peñafiel	CRDS: <i>[Signature]</i> Ing. Paulina Zhunio Cifuentes Directora (E)	CREG: <i>[Signature]</i> Ing. Roberto Moreno Viteri Coordinador (E)