

# NORMA ENVIO O RECEPCION DE MENSAJES O LLAMADAS CON FINES DE VENTA

Resolución 143  
Registro Oficial 982 de 11-abr.-2017  
Estado: Vigente

No. ARCOTEL-2017-0143

LA AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES ARCOTEL

Considerando:

Que, las telecomunicaciones se encuentran dentro de los sectores estratégicos del Estado, el que se ha reservado el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia, conforme lo dispone el artículo 313 de la Constitución de la República.

Que, el Estado es el responsable de la provisión de servicios públicos de telecomunicaciones, y deberá garantizar que estos servicios y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad, conforme lo dispone el artículo 314 de la Constitución.

Que, en el Tercer Registro Oficial Suplemento No. 439 de 18 de febrero de 2015 se publicó la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (LOT), que tiene por objeto desarrollar, el régimen general de telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico como sectores estratégicos del Estado que comprende las potestades de administración, regulación, control y gestión en todo el territorio nacional, bajo los principios y derechos constitucionalmente establecidos.

Que, entre los objetivos de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se establece en el artículo 3, número 9 el: "Establecer las condiciones idóneas para garantizar a los ciudadanos el derecho a acceder a servicios públicos de telecomunicaciones de óptima calidad, con precios y tarifas equitativas y a elegirlos con libertad así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características".

Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en su artículo 7 establece las competencias del Gobierno Central, de la siguiente manera: "El Estado, a través del Gobierno Central tiene competencias exclusivas sobre el espectro radioeléctrico y el régimen general de telecomunicaciones. Dispone del derecho de administrar, regular y controlar los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico, lo cual incluye la potestad para emitir políticas públicas, planes y normas técnicas nacionales, de cumplimiento en todos los niveles de gobierno del Estado. (...)".

Que, el número 5 del artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece como derecho de los abonados, clientes y usuarios: "A obtener información precisa, gratuita y no engañosa sobre las características de los servicios y sus tarifas. La Información también se proveerá en el idioma de relación intercultural predominante del abonado, cliente o usuario, de conformidad con las regulaciones que para el efecto emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones".

Que, el número 6 del artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece como derecho de los abonados, clientes y usuarios: "A disponer gratuitamente de servicios de llamadas de emergencia, información de planes, tarifas, y precios, saldos y otros servicios informativos que establezca la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones".

Que, el número 24 del artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece que los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones tendrán derecho: "A no recibir mensajes masivos o individuales o llamadas con fines de venta directa, comercial publicitaria o proselitista, que no haya sido previa y expresamente autorizados por el cliente, abonado o usuario."

Que, como parte de las obligaciones de los abonados, clientes y usuarios establecidas en el artículo 23 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el número 8, se establece la de "No realizar llamadas o enviar mensajes con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previamente aceptados por el destinatario."

Que, la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, señala "...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, los títulos habilitantes de las empresas operadoras del Servicio Móvil Avanzado, CONECEL y OTECEL S.A., estipulan: "CUARENTA y UNO PUNTO DOCE (41.12) En cualquier momento el Cliente podrá solicitar por cualquier medio, sin costo alguno, la suspensión para la recepción de mensajes masivos.- CUARENTA y UNO PUNTO TRECE (41.13) La Sociedad Concesionaria se obliga a adoptar las acciones para bloquear los mensajes masivos generados por la Sociedad Concesionaria o aquellos generados por clientes que hayan contratado paquetes comerciales para envío masivo de mensajes y cuya suspensión haya sido solicitada por el Cliente.". Con igual sentido y alcance al señalado para las empresas CONECEL y OTECEL S.A., consta dentro de las obligaciones generales del título habilitante del SMA de la empresa pública CNT EP. El Anexo D (Condiciones para la prestación del Servicio Móvil Avanzado) del TH de CNT EP, en el número 3.1.15 del Artículo 3, establece: "En cualquier momento el Abonado podrá solicitar por cualquier medio, sin costo alguno, la suspensión para la recepción de mensajes masivos de carácter comercial.- La Empresa Pública se obliga a adoptar las acciones para bloquear los mensajes masivos comerciales que genere, o aquellos generados por clientes que hayan contratado paquetes comerciales para envío masivo de mensajes y cuya suspensión haya sido solicitada por el Abonado."

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

Que, el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en el artículo 9, señala que a más de las competencias previstas en la Ley, el Director Ejecutivo de la ARCOTEL, ejercerá las siguientes: (...) "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, el Reglamento para la Prestación de los servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, emitido con Resolución 05-03-ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016, regula la prestación de los servicios de valor agregado conforme lo establecido en la LOT y en el ordenamiento jurídico vigente.

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

Que, con memorando No. ARCOTEL-CRDS-2016-0007-M de 05 de agosto de 2016 la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones pone a consideración del Coordinador Técnico de Regulación, el Proyecto de resolución e Informe para realización de consultas públicas del proyecto de "PROCEDIMIENTO PARA LOS MENSAJES MASIVOS O INDIVIDUALES O LLAMADAS CON FINES DE VENTA DIRECTA, COMERCIAL, PUBLICITARIA O PROSELITISTA QUE NO HAYAN SIDO PREVIA Y EXPRESAMENTE AUTORIZADOS POR EL CLIENTE, ABONADO O USUARIO".

Que, en memorando No. ARCOTEL-CREG-2016-0012-M de 10 de agosto de 2016 el Coordinador Técnico de Regulación pone a consideración de la Directora de Ejecutiva de la ARCOTEL, el Proyecto de resolución e Informe aprobados para realización de consultas públicas del proyecto de "PROCEDIMIENTO PARA LOS MENSAJES MASIVOS O INDIVIDUALES O LLAMADAS CON FINES DE VENTA DIRECTA, COMERCIAL, PUBLICITARIA O PROSELITISTA QUE NO HAYAN SIDO PREVIA Y EXPRESAMENTE AUTORIZADOS POR EL CLIENTE, ABONADO O USUARIO".

Que, mediante Disposición 01-DEAR-ARCOTEL-2016 de 26 de agosto de 2016, emitida por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, comunicada mediante memorando No. ARCOTEL-DEAR-2016-0022-M de 26 de agosto de 2016 a la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones, se ordena lo siguiente:

"La Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en conocimiento del informe de justificación de legitimidad y oportunidad del proyecto de normativa denominado: "PROCEDIMIENTO PARA LOS MENSAJES MASIVOS O INDIVIDUALES O LLAMADAS CON FINES DE VENTA DIRECTA, COMERCIAL, PUBLICITARIA O PROSELITISTA QUE NO HAYAN SIDO PREVIA Y EXPRESAMENTE AUTORIZADOS POR EL CLIENTE, ABONADO O USUARIO", con sujeción a lo señalado en la Disposición General Primera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y de lo dispuesto en el Reglamento de Consultas Públicas aprobado mediante Resolución 003-03-ARCOTEL-2015 autoriza a la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones, realice el procedimiento de consultas públicas, a fin de recibir opiniones, sugerencias o recomendaciones de las personas afectadas o interesados en el proyecto de normativa antes indicado."

Que, el 05 de septiembre de 2016 se publicó en el sitio web institucional de la ARCOTEL, la convocatoria a consulta pública y audiencia presencial, respecto del Proyecto de "PROCEDIMIENTO PARA LOS MENSAJES MASIVOS O INDIVIDUALES O LLAMADAS CON FINES DE VENTA DIRECTA, COMERCIAL, PUBLICITARIA O PROSELITISTA QUE NO HAYAN SIDO PREVIA Y EXPRESAMENTE AUTORIZADOS POR EL CLIENTE, ABONADO O USUARIO"; las audiencias se efectuaron los días 19, 20 y 21 de septiembre de 2016 en las oficinas de la ARCOTEL de Quito, Guayaquil y Cuenca, con el objeto de, conforme lo señala la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, recibir opiniones, recomendaciones y comentarios, sin el carácter de vinculantes para la ARCOTEL, respecto del proyecto de normativa en consideración.

Que, en memorando No. ARCOTEL-CRDS-2016-0066-M de 05 de octubre de 2016 la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones pone a consideración del Coordinador Técnico de Regulación, el estado de ejecución del proceso de consultas públicas del proyecto de "PROCEDIMIENTO PARA LOS MENSAJES MASIVOS O INDIVIDUALES O LLAMADAS CON FINES DE VENTA DIRECTA, COMERCIAL, PUBLICITARIA O PROSELITISTA QUE NO HAYAN SIDO PREVIA Y EXPRESAMENTE AUTORIZADOS POR EL CLIENTE, ABONADO O USUARIO", y se solicita aprobar y pedir la autorización a la Directora Ejecutiva para una prórroga para presentar el informe de realización del procedimiento de consultas públicas, por un término de 15 días laborables, y de ser posible, en vista de la importancia de la misma, se

autorice implementar nuevamente, mecanismos de socialización puntuales.

Que, mediante memorando No. ARCOTEL-CREG-2016-0089-M de 05 de octubre de 2016 el Coordinador Técnico de Regulación pone a consideración de la Directora de Ejecutiva de la ARCOTEL, el estado de ejecución del proceso de consultas públicas del proyecto de "PROCEDIMIENTO PARA LOS MENSAJES MASIVOS O INDIVIDUALES O LLAMADAS CON FINES DE VENTA DIRECTA, COMERCIAL, PUBLICITARIA O PROSELITISTA QUE NO HAYAN SIDO PREVIA Y EXPRESAMENTE AUTORIZADOS POR EL CLIENTE, ABONADO O USUARIO", y solicita aprobar una prórroga para presentar el informe de realización del procedimiento de consultas públicas, por un término de 15 días laborables, y de ser posible, en vista de la importancia de la misma, se autorice implementar nuevamente, mecanismos de socialización puntuales; autorizado con disposición inserta de la Directora Ejecutiva con fecha 07 de octubre de 2016.

Que, mediante memorando No. ARCOTEL-CRDS-2016-0074-M de 28 de octubre de 2016, la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones pone a consideración del Coordinador Técnico de Regulación, el informe de ejecución de consultas públicas del proyecto de "PROCEDIMIENTO PARA LOS MENSAJES MASIVOS O INDIVIDUALES O LLAMADAS CON FINES DE VENTA DIRECTA, COMERCIAL, PUBLICITARIA O PROSELITISTA QUE NO HAYAN SIDO PREVIA Y EXPRESAMENTE AUTORIZADOS POR EL CLIENTE, ABONADO O USUARIO", y el proyecto de resolución respectiva, proponiendo que se cambie de denominación a "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.", conforme la propuesta final de texto.

Que, mediante memorando No. ARCOTEL-CREG-2016-0161-M de 24 de noviembre de 2016, el Coordinador Técnico de Regulación pone a consideración de la Directora Ejecutiva de la ARCOTEL, el informe de ejecución de consultas públicas en mención y el proyecto de resolución respectiva de "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".

Que, en memorando No. ARCOTEL-CRDS-2016-0103-M de 20 de diciembre de 2016, en atención a la reunión de revisión mantenida con la Coordinación Técnica de Regulación y la Dirección Ejecutiva el 08 de diciembre de 2016, la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones pone a consideración del Coordinador Técnico de Regulación pone a consideración de la mencionada Coordinación Técnica la actualización del proyecto de resolución de "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".

Que, en memorando No. ARCOTEL-CRDS-2017-0005-M de 05 de enero de 2017, en atención a las reuniones de revisión mantenida con la Coordinación Técnica de Regulación y la Dirección Ejecutiva el 08 de diciembre de 2016 y 03 de enero de 2017, la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones pone a consideración del Coordinador Técnico de Regulación pone a consideración de la mencionada Coordinación Técnica la actualización del proyecto de resolución de "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".

Que, con memorandos Nos. ARCOTEL-CREG-2017-0037-M de 26 de enero de 2017 y ARCOTEL-CREG-2017-0106-M de 09 de marzo de 2017, el Coordinador Técnico de Regulación pone a consideración de la Directora Ejecutiva de la ARCOTEL, la actualización del proyecto de resolución de "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", en atención a las reuniones de revisión mantenidas con la Dirección Ejecutiva los días 08 de diciembre de 2016 y 03 de enero de 2017.

En ejercicio de sus atribuciones.

Resuelve:

Expedir 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.

## CAPITULO I

### ASPECTOS GENERALES, DEFINICIONES, OBLIGACIONES Y DERECHOS.

**Art. 1.- Objeto.-** La presente norma tiene por objeto establecer las condiciones de aplicación, contratación y prestación de los 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.

**Art. 2.- Ambito.-** La presente norma es de cumplimiento obligatorio para los prestadores de servicios de valor agregado y para 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 y/o soportan en sus redes la prestación de servicios de valor agregado; y, para las personas naturales o jurídicas que utilizan las redes de telecomunicaciones de los servicios de telefonía fija, móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual para el envío o recepción de mensajes masivos o individuales o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, así como respecto de la contratación y prestación de servicios de valor agregado que se brinden por medio del envío o recepción de mensajes o llamadas.

**Art. 3.- Definiciones.-** Para fines de aplicación de la presente norma se considerarán los siguientes términos:

**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.

**Alerta de Emergencia:** Mensaje dirigido por las entidades que brindan y gestionan la atención de servicios de emergencias, a través de cualquier medio, plataforma o tecnología, en función de las actividades vinculadas con la prestación de servicios de emergencias o en la prevención de la generación o atención de emergencias; dicho mensaje puede ser dirigido a una persona, a un grupo de personas, o ser de manera general, dependiendo de la situación que se presente.

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

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

**IVR (Interactive Voice Response - Respuesta Vocal Interactiva).-** Sistema automatizado de respuesta, orientado a entregar y/o capturar información de modo interactivo a través del equipo terminal del servicio móvil avanzado o del servicio de telefonía fija, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones implementadas por el prestador del servicio.

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

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

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

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

Prestador del Servicio de Valor Agregado: Persona natural o jurídica que posee el correspondiente título habilitante para la prestación de dichos servicios, otorgado por la ARCOTEL.

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

SIM Card (Subscriber Identity Module Card) o tarjeta SIM.- Dispositivo que almacena de forma segura la clave de servicio del abonado o cliente, usada para identificarse ante la red del prestador del servicio móvil avanzado, de forma que sea posible cambiar la línea de un equipo terminal móvil a otro mediante el cambio de dicha tarjeta.

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

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

WAP (Wireless Application Protocol): estándar abierto internacional para acceso a servicios de Internet desde un teléfono móvil.

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

**Art. 4.- Prohibición.-** De conformidad con lo dispuesto en el numeral 24 del artículo 22 y numeral 8 del artículo 23 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones y las personas naturales o jurídicas, no podrán realizar envíos de mensajes masivos o individuales (como por ejemplo por medio de mensajes SMS, USSD u otros que se soporten en las redes de telecomunicaciones), o realizar llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, sin la autorización previa y expresa del abonado o cliente.

**Art. 5.-** Condición para la recepción de mensajes o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, o para la prestación o utilización de servicios de valor agregado.- 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 expresa y previamente aceptado dicho envío de información o prestación del servicio y exista constancia de su autorización y aceptación.

**Art. 6.-** Mensajes y llamadas con fines informativos.- 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:

- a) Por los prestadores del servicio, a sus abonados, clientes o usuarios, cuando se trate de temas relacionados con el servicio de telecomunicaciones contratado (como por ejemplo tarifas, precios, saldos, avisos de vencimiento o cortes de facturación).
- b) Por las personas autorizadas por las instituciones del sector público, del sistema financiero (incluyendo los mensajes y llamadas realizados en aplicación del sistema de dinero electrónico) e instituciones educativas, dentro del ámbito de su competencia, cuando los mensajes o llamadas fueren efectuados con fines informativos, así como por las autoridades competentes, para la difusión de alertas de emergencia.
- c) Otros que determine la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

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

**Art. 7.-** Obligaciones de los prestadores de servicio de valor agregado.- Las obligaciones de los prestadores de servicios de valor agregado, independientemente de que se soporten en redes de los prestadores de los servicios de telefonía fija, móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual, para la aplicación de la presente norma son las que se detallan a continuación:

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.

7.2. Suministrar los servicios solicitados, limitándose exclusivamente a los expresamente requeridos, aceptados y contratados por el abonado o cliente, así como a su naturaleza y contenido, de acuerdo con la modalidad de servicio ofertada por el prestador de servicio de valor agregado y aceptada por el abonado o cliente.

7.3. Poner a disposición de los abonados, clientes o usuarios, a través de los medios disponibles (página web, SMS, medios de difusión masiva, etc.), con carácter previo a la contratación o suscripción, información precisa, gratuita y no engañosa sobre las características de los servicios de valor agregado y sus tarifas.

7.4. Ser responsable por la promoción, contratación, suministro y el contenido de cada uno de los servicios de valor agregado que provea, independientemente de que dicho contenido sea propio o de un tercero.

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.

7.6. Informar de forma clara, precisa, gratuita y no engañosa a los abonados, clientes o usuarios sobre su derecho a la cancelación de los servicios de valor agregado que ofrece y los mecanismos establecidos para el efecto, los cuales, como mínimo, deberán ser los utilizados para la contratación.

7.7. Presentar en su página web el detalle de las condiciones de los diferentes servicios de valor agregado que se ofrecen (empresa que presta el servicio, número corto, palabra clave de suscripción y cancelación, precio final, detalle del servicio y contenido a ser provisto y otras que resulten de interés del abonado o cliente y que tengan relación con los servicios a contratar).

7.8. Implementar los mecanismos necesarios para el cese del envío de mensajes o la realización de llamadas hacia los abonados o clientes del servicio móvil avanzado, del servicio de telefonía fija o móvil avanzado a través de operador móvil virtual, que requieran la desuscripción del servicio o producto, y como efecto del mismo, el bloqueo o no continuidad de la realización de llamadas o el envío de mensajes previamente autorizados.

7.9. No enviar ningún tipo de mensajes o comunicaciones, por ningún medio o mecanismo, a los abonados o clientes del servicio móvil avanzado, del servicio de telefonía fija o móvil avanzado a través de operador móvil virtual, que, en aplicación del número 7.8 de este artículo lo hayan

requerido.

7.10. Suscribir los Acuerdos de Acceso necesarios con los prestadores de servicios de telefonía fija, móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual a fin de que se soporte la prestación del servicio, conforme el ordenamiento jurídico vigente.

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.

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:

- Razón social.
- Nombre Comercial.
- Nombre del representante legal.
- Datos de contacto (dirección, teléfono, correo electrónico) del representante legal.
- Periodos, mecanismos de cobro / pago que se aplica al cliente o abonado.
- Código Corto utilizado.
- Palabra/s 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.

7.13. Atender y solucionar los reclamos que presenten los abonados o clientes, y que guarden relación con la prestación de servicios de valor agregado.

7.14. Presentar la información y brindar las facilidades a la ARCOTEL, cuando esta lo requiera, relacionada con la prestación del servicio, atención de reclamos, así como para la realización de auditorías, conforme el ámbito de competencia de la Agencia.

7.15. En caso de que la publicidad y la contratación o suscripción a los servicios de valor agregado se realice por otros medios adicionales o distintos a los constantes en la presente norma técnica, cumplir con el ordenamiento jurídico vigente, y asegurar el pleno conocimiento y aceptación expresa del abonado o cliente, respecto del servicio contratado, de modo afín o equivalente al establecido en los artículos 18 y 19 de la presente norma.

7.16. Notificar a sus abonados o clientes el cambio del código de identificación (número corto) de el o los servicios contratados, por medio de un mensaje de carácter gratuito para el abonado o cliente, indicando la fecha a partir de la cual será efectivo dicho cambio.

7.17. Otras que se establezcan por parte de la ARCOTEL.

Las obligaciones establecidas en el presente artículo también serán aplicables a la prestación de servicios de valor agregado propios de los prestadores de los servicios de telefonía fija, móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual.

**Art. 8.-** Derechos de los prestadores de servicio de valor agregado.- Para aplicación de la presente norma, se establecen los siguientes derechos de los prestadores de servicios de valor agregado, independientemente de que se soporten en redes de los prestadores de los servicios de telefonía fija, móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual, los cuales también serán aplicables a la prestación de servicios de valor agregado propios de los prestadores de los servicios de telefonía fija, móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual.

8.1. Recibir el pago o contraprestación por los servicios contratados y que hayan sido efectivamente prestados al abonado o cliente.

8.2. A tener acceso a las redes de los prestadores de los servicios de telefonía fija, móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual, de conformidad con el ordenamiento jurídico, para la prestación de su servicio.

8.3. Otros que se establezcan por parte de la ARCOTEL.



**Art. 9.-** 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.- Las 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, para aplicación de la presente norma son:

9.1. Suscribir, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente, los Acuerdos de acceso para la prestación del servicio valor agregado a través de sus redes, únicamente con los poseedores de títulos habilitantes para la prestación de dichos servicios de valor agregado.

9.2. 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.

9.3. Presentar la información y facilidades a la ARCOTEL, cuando esta lo requiera, así como para la realización de auditorías, conforme el ámbito de competencia de dicha Agencia, en relación con el cumplimiento de la presente norma.

9.4. Cumplir el régimen de acceso, conforme el ordenamiento jurídico, que permita la prestación de servicios de valor agregado.

9.5. Otras que se establezcan por parte de la ARCOTEL.

**Art. 10.-** Derechos 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.- Los derechos 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, para aplicación de la presente norma son:

10.1. Recibir el pago o contraprestación por el acceso brindado a los prestadores de servicios de valor agregado, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

10.2 Otros que se establezcan por parte de la ARCOTEL.

**Art. 11.-** Obligaciones de 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.- 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:

11.1. Realizar las llamadas o el envío de mensajes únicamente a las personas naturales o jurídicas que hayan expresa y previamente autorizado y aceptado dicho envío, limitándose exclusivamente a la naturaleza y contenido que haya sido aceptada por el abonado o cliente.

11.2. Disponer de los respaldos, por al menos un (1) año, de la aceptación de las personas naturales o jurídicas para el envío de la información con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista; dicha aceptación deberá ser expresa respecto de la naturaleza y contenido a recibir. Las condiciones o aceptaciones de carácter genérico de la aceptación de recepción de información, no serán válidas.

11.3. Ser responsable por la realización de llamadas o el envío de mensajes y su contenido, independientemente de que dicha gestión pueda ser realizada a través de la contratación o utilización de un tercero.

11.4. Poner a disposición de las personas naturales o jurídicas registradas para el envío de información, y ante su requerimiento, las características e información detallada sobre la información a enviarse y el ámbito de la aceptación realizada para el envío de mensajes o la realización de llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista.

11.5. Informar de forma clara, precisa, gratuita y no engañosa a las personas naturales o jurídicas, sobre su derecho a la cancelación de la autorización y aceptación de recepción de llamadas y mensajes, y los mecanismos establecidos para el efecto, los cuales, bajo ningún aspecto, podrán ser

diferentes a los utilizados para la aceptación.

11.6. Presentar la información y facilidades a la ARCOTEL, cuando ésta lo requiera, relacionada con el envío de mensajes o la realización de llamadas, así como para la realización de auditorías, conforme el ámbito de competencia de dicha Agencia.

11.7. Implementar los mecanismos necesarios para el cese del envío de mensajes o la realización de llamadas hacia los abonados o clientes del servicio móvil avanzado, móvil avanzado a través de operador móvil virtual o del servicio de telefonía fija, que requieran el bloqueo o no continuidad para la realización de llamadas o el envío de mensajes previamente autorizados.

11.8. Otras que se establezcan por parte de la ARCOTEL.

**Art. 12.-** Derechos de 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.-

12.1. Enviar mensajes o realizar llamadas únicamente a las personas naturales o jurídicas que lo hayan autorizado y aceptado, de conformidad con lo establecido en la presente norma.

12.2. Otros que se establezcan por parte de la ARCOTEL.

**Art. 13.-** Denuncias.- Los abonados o clientes podrán presentar, en los centros de atención y reclamos de la ARCOTEL, sus denuncias referentes a la recepción de mensajes masivos o individuales o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista por medio del servicio de telefonía fija, del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual, que se hayan realizado sin la autorización previa y expresa del abonado o cliente, o por incumplimiento de lo establecido en la presente norma. Así mismo, los abonados o clientes podrán realizar el correspondiente reclamo ante el prestador del servicio de telefonía fija, servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual, en caso de recibir llamadas o mensajes que no hayan sido previa y expresamente autorizados, conforme lo establecido en la presente norma.

## CAPITULO II

### ENVIO Y RECEPCION DE MENSAJES O LLAMADAS CON FINES DE VENTA DIRECTA, COMERCIAL, PUBLICITARIA O PROSELITISTA.

**Art. 14.-** Autorización del abonado o cliente para fines de llamadas o mensajes de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista.- 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:

- Por escrito; en el caso de los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones se podrá generar o entregar dicha aceptación en los centros de atención al usuario o puntos de venta.

- Correo electrónico o página web. En este caso, la autorización deberá darse a través de una cuenta registrada por el usuario que permita identificar claramente al mismo, de forma que se pueda verificar su identidad.

- A través de un código USSD de atención al cliente tipo Pull (aplica para el servicio móvil avanzado

y móvil avanzado a través de operador móvil virtual, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente).

- Llamadas telefónicas al Centro de Atención al Usuario del prestador, las mismas que deberán ser grabadas para dejar constancia, de lo cual se informará al abonado o cliente.

- Otros notificados por el prestador de servicios del régimen general de telecomunicaciones o por las personas naturales o jurídicas que deseen enviar mensajes o realizar llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, y aprobados por la ARCOTEL.

La autorización a la que hace referencia este artículo no podrá darse dentro del contrato de prestación del servicio de telecomunicaciones (adhesión) o el contrato que se suscriba con el cliente para la prestación de servicios del régimen general de telecomunicaciones, debiendo aplicarse únicamente la excepción de lo establecido en la letra a) del artículo 6 de la presente norma.

Los registros que se generen de la aplicación de este proceso serán almacenados por las personas naturales o jurídicas que deseen enviar los mensajes o realizar las llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, o por las empresas prestadoras de servicios del régimen general de telecomunicaciones, y estarán disponibles para consulta y fines de control de la ARCOTEL, en línea, por el lapso de 6 meses; luego de lo cual dichos registros deberán ser respaldados por el lapso de un año. Los registros deberán incluir como mínimo la siguiente información del abonado o cliente:

1. Nombres y apellidos del abonado o cliente.
2. Número de cédula de ciudadanía del cliente o abonado o documento de identificación en caso de ser extranjero.
3. Número telefónico registrado a nombre del abonado o cliente.
4. Dirección de correo electrónico del abonado o cliente.

**Art. 15.-** Cancelación de la autorización del abonado o cliente para la recepción de llamadas o mensajes de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista.- El abonado o cliente podrá solicitar en cualquier momento, 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, la cancelación de la autorización para la recepción de los mensajes masivos o individuales (por medio de SMS, USSD, IVR u otros que se soporten en las redes de telecomunicaciones) o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista sin mayor trámite que su sola solicitud de cancelación por cualquiera de los mecanismos establecidos e implementados por parte del prestador de servicios de telecomunicaciones; dichos mecanismos, como mínimo, deberán ser los mismos implementados para la aceptación de envío de información. La cancelación deberá ser efectuada, obligatoriamente, máximo 24 horas después de recibida la solicitud del abonado o cliente.

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

El proceso para la cancelación de la autorización del abonado o cliente para la recepción de llamadas o mensajes de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista deberá ser informado al abonado o cliente a través de los diferentes canales de comunicación, y no tendrá costo para el abonado o cliente.

**Art. 16.-** Características de los mensajes o llamadas autorizados.- En el caso de que el cliente o abonado haya autorizado la recepción de mensajes masivos o individuales (por medio de SMS, IVR, USSD, SAT, SIM Card, WEB, WAP u otros que se soporten en las redes de telecomunicaciones de telefonía fija, servicio móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual) o

llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, éstos deben enviarse cumpliendo los siguientes parámetros:

1. Los mensajes y/o llamadas serán gratuitos para el abonado o cliente.
2. Los mensajes y/o llamadas deberán contener información precisa y no engañosa respecto de la información que se provee.
3. La información a suministrarse será únicamente del ámbito al cual el abonado o cliente ha dado su aceptación previa.

### CAPITULO III

#### ENVIO Y RECEPCION DE MENSAJES RELACIONADOS CON LA PRESTACION DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO

**Art. 17.-** Información detallada del servicio.- En la página web del prestador del servicio de valor agregado, deberán detallarse los términos y condiciones de dicho servicio, con al menos la siguiente información:

- a) Nombre o denominación comercial del prestador de servicios de valor agregado, o del 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.
- b) Nombre de la persona jurídica o natural poseedora del título habilitante de prestación de servicios de valor agregado.
- c) Tipo y características del contenido o servicio a ser provisto.
- d) Cantidad y periodicidad de los contenidos a ser entregados al abonado o cliente.
- e) Restricciones técnicas, tecnológicas o de acceso (por ejemplo, contenido de adultos).
- f) Tarifas y costos asociados al servicio, formas de tarificación y pago.
- g) Medios y mecanismos de suscripción y desuscripción; siendo los mecanismos de desuscripción al menos los establecidos para la suscripción.

**Art. 18.-** Procedimiento de contratación.- Para la contratación de servicios de valor agregado, se debe cumplir con el siguiente procedimiento:

18.1 Información de promoción u oferta del servicio de valor agregado.- Cuando la prestación del servicio de valor agregado se publicite a través de mensajes masivos o individuales o por medio de llamadas que se soporten en las redes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones de telefonía fija o del servicio móvil avanzado, y móvil avanzado a través de operador móvil virtual, éstos deberán ser únicamente de carácter informativo y deberán cumplir con lo dispuesto en el artículo 5 de la presente Norma, prohibiéndose en el primer mensaje o llamada la opción de aceptación del servicio de valor agregado que se promociona. Estos mensajes o llamadas deberán contener información clara, precisa y no engañosa, y no tendrán costo para el abonado o cliente; la información deberá incluir como mínimo lo siguiente y deberá considerar el número de caracteres máximo que soporta dicho mensaje, en el caso de uso de SMS, USSD u otros mecanismos que tengan limitaciones a la cantidad de caracteres a ser enviados:

- 1 Nombre o denominación comercial del servicio de valor agregado.
- 2 Nombre de la persona jurídica o natural poseedora del título habilitante de prestación de servicios de valor agregado.
- 3 Tarifa final del servicio de valor agregado, el valor debe incluir los impuestos de ley y la periodicidad o esquema de cobro (por mensaje recibido, por mes o día, etc.).
- 4 Modalidad en la que se indique la forma para la aceptación o cancelación del servicio de valor agregado.
- 5 En caso de contenido para adultos se deberá utilizar la expresión "+ 18 años".
- 6 Dirección o hipervínculo de la página Web del prestador del servicio.

18.2 Aceptación de suscripción al servicio de valor agregado.- La suscripción al servicio de valor agregado que se ofrecen para acceso por medio de las redes de telecomunicaciones de telefonía

fija, servicio móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual, deberá ser validada con la utilización de doble OPT IN, independientemente del mecanismo o medio de aceptación que se utilice para tal fin; para todos los casos, es necesario el envío al abonado o cliente de un mensaje de confirmación, el cual no tendrá costo para el abonado o cliente.

La validación mencionada en el párrafo anterior deberá ser realizada por 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, según corresponda; estos registros deberán ser almacenados por los prestadores indicados 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 el plazo de un año.

El prestador de servicios indicado, independientemente del canal por el cual se ofrezca el servicio, deberá remitir al abonado, cliente o usuario, previo a la aceptación de la suscripción al servicio, un mensaje de carácter gratuito para el abonado o cliente, con información clara, precisa, completa y no engañosa, que al menos deberá contener lo siguiente y que considere el número de caracteres máximo que soporta dicho mensaje:

- Servicio a contratar;
- Tarifa final;
- Periodicidad de cobro y medio recepción de contenido;
- Página web donde se encuentren las condiciones del servicio; y,
- Palabra clave para la cancelación de suscripción al servicio.

El esquema de aceptación de la suscripción a servicios de valor agregado, en el caso de uso de mensajes SMS para dicha aceptación, debe cumplir con el formato ACEPTAR + PALABRA CLAVE.

La aceptación de la suscripción o contratación del servicio de valor agregado efectuada por el abonado o cliente, estará asociada a un solo producto, de aquellos ofrecidos por el prestador de servicios de valor agregado. La suscripción, pago y desuscripción a cada producto se realizará de forma individual e independiente.

18.3 Verificación.- Previo a la aceptación de la suscripción, el prestador del servicio deberá validar si el usuario consta como suscrito a dicho producto, para evitar una doble suscripción; si se presentare dicho caso, el prestador notificará al abonado o cliente, a través de un mensaje, el mismo que será de carácter gratuito para el abonado o cliente.

18.4 Mensaje de bienvenida.- El proceso de suscripción culminará con el envío de un mensaje de bienvenida por parte del prestador de servicios de valor agregado al abonado o cliente, el mismo que será gratuito para el abonado o cliente, con al menos la siguiente información y que considere el número de caracteres máximo que soporta dicho mensaje en caso de que existan limitaciones en dicho esquema:

- Servicio contratado;
- Tarifa final;
- Periodicidad de cobro y recepción de contenido;
- Página web donde se encuentren las condiciones del servicio; y,
- Palabra clave para la cancelación de suscripción al servicio.

**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.

**Art. 20.-** Cancelación de suscripción (desuscripción) al servicio de valor agregado.- La cancelación de suscripción a los servicios de valor agregado se realizará a través de los diferentes canales implementados por los prestadores de servicios de telecomunicaciones (call center, centros de atención al usuario o envío de un SMS, 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, independientemente del canal por el cual se 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.

## DISPOSICIONES GENERALES

Primera.- No serán susceptibles de suscripción y uso de los servicios de valor agregado, los abonados o clientes que no dispongan de saldo, independientemente de la modalidad de contratación que mantengan con el prestador de servicios de telefonía fija, móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual; para el cumplimiento de esta Disposición, los prestadores de servicios de valor agregado y los prestadores de servicios de telefonía fija, móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual establecerán los mecanismos o procedimientos correspondientes en sus acuerdos o disposiciones de acceso.

En caso de que los prestadores de servicios de telefonía fija, móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual sean a la vez prestadores de servicios de valor agregado, deberán establecer los mecanismos o procedimientos para el cumplimiento correspondiente.

Segunda.- 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.

Tercera.- Los prestadores de servicios de telefonía fija, móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual, mantendrán disponible en su página web, el listado de los prestadores de servicios de valor agregado con los cuales mantienen relaciones de acceso para la prestación de dicho servicio; dicho listado deberá incluir los enlaces o vínculos a las páginas web de dichos prestadores, para información del público en general.

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

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.

Disposición Transitoria Segunda.- En un plazo de diez (10) días contados a partir de la entrada en vigencia de la presente norma, la ARCOTEL establecerá un formato para la presentación de información sobre los servicios de valor agregado que los prestadores de servicios de telefonía fija, móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual ofrecen a sus abonados o clientes, así como de los prestadores de valor agregado.

En un plazo no mayor a treinta (30) días contados a partir de la fecha de notificación de los formatos en mención por parte de la ARCOTEL, los prestadores de servicios de telefonía fija, móvil avanzado, valor agregado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual remitirán a la ARCOTEL, el listado de los servicios de valor agregado que ofrece a sus abonados o clientes, así como de los prestadores de servicios de valor agregado que se soportan en sus redes y los servicios que ofrecen dichos prestadores, entre otros aspectos relacionados.

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.

Disposición Transitoria Tercera.- Disponer a los prestadores de servicios de telefonía fija, móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual que prestan servicios de valor agregado propios y a los prestadores de servicios de valor agregado, realicen campañas de difusión necesarias a sus abonados, clientes y usuarios, respecto del contenido de la presente resolución, con énfasis de lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 23 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que establece: "No realizar llamadas o enviar mensajes con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previamente aceptados por el destinatario.

Disposición Transitoria Cuarta.- Disponer a los prestadores de servicios de telefonía fija, móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual que prestan servicios de valor agregado propios y a los prestadores de servicios de valor agregado, que en el plazo de sesenta (60)

días, implementen un Gestor de servicios de valor agregado, para fines de aplicación de lo establecido en el número 7.12 del artículo 7 de la presente norma.

La presente Norma Técnica, entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en Quito, Distrito Metropolitano, a 15 de marzo de 2017.

f.) Ing. Ana Proaño De la Torre, Directora Ejecutiva, Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES.- Certifico que este documento es copia del que reposa en los archivos de la institución.- Quito, 16 de marzo de 2017.- 18 fojas.- f.) Ilegible, Unidad de Gestión Documental y Archivo.