

## INFORME DE PRESENTACIÓN DE PROYECTO DE REGULACIÓN

**No. IT-CRDS-GR-2019-0050**

### **“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 –SMA”**

**26 de noviembre de 2019**

## 1. ANTECEDENTES DEL PROYECTO:

- 1.1 Con Acuerdo Ministerial Nro. 019-2018 de fecha 28 de Noviembre de 2018, el Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, emite 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 el artículo 2, como requisito obligatorio para 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, entre otros lineamientos generales de implementación de dicha política. Dicho acuerdo, en la disposición transitoria segunda dispone: *“En un plazo de 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.”*
- 1.2 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 el informe de priorización relacionado con el Acuerdo Ministerial No. No. 019-2018, el cual establece al sector bancario como sector priorizado para transparentar la identificación de llamadas realizadas al usuario, abonado o cliente.
- 1.3 Con oficio Nro. AN-CEPRE-0070-2019 de 21 de febrero de 2019, ingresado en esta Dirección el 11 de abril de 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”*. Esta Agencia dio respuesta al referido requerimiento mediante Oficio Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2019-0184-OF de 25 de abril de 2019.
- 1.4 Mediante Oficio Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2019-0070-OF de 07 de marzo de 2019, la ARCOTEL solicitó a la Superintendencia de Bancos y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que remita los nombres de los delegados que participarían en las reuniones de coordinación del procedimiento de identificación de llamadas.
- 1.5 Mediante correo electrónico de 18 de marzo de 2019 dirigido a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL y con oficios de 19 y 20 de marzo, la SUPBANCOS, delegó a los funcionarios requeridos por esta Agencia, conforme el numeral anterior.
- 1.6 El 27 de marzo de 2019, se realizó la primera reunión de trabajo entre los delegados del MINTEL, ARCOTEL, Superintendencia de Bancos y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, se realizaron las

coordinaciones pertinentes para el análisis y elaboración del procedimiento que permita la implementación de la política de identificación de llamadas. En dicha reunión se solicitó a la Superintendencia de Bancos y a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la recopilación de información relacionada con las llamadas comerciales en el sector bancario y cooperativo.

- 1.7 Con fecha 08 de abril de 2019, la CRDS remitió a los delegados de la SUPBANCOS y SEPS un correo con insistencia al requerimiento de la solicitud de información que fue solicitada en la reunión de 27 de marzo de 2019, pues la información era necesaria para elaborar el informe regulatorio.
- 1.8 Con correo electrónico de fecha 25 de abril de 2019, la Directora Nacional de Atención y Educación al Ciudadano (delegada por la SUPBANCOS que asistió a la reunión de trabajo), solicitó que el requerimiento de información se la realice formalmente a través de un oficio.
- 1.9 Mediante oficio Nro. ARCOTEL-CREG-2019-0068-OF de 07 de mayo de 2019, la Coordinación Técnica de Regulación de la ARCOTEL realizó el requerimiento formal de información a la SUPBANCOS. La información requerida fue la siguiente:

- *“Número de reclamos presentados (a través de cualquier medio) por los usuarios ante la Unidad de atención al usuario de la SUPBANCOS y de la SEPS, que estén relacionados con llamadas con fines de venta directa, comercial o publicitaria que hayan recibido dichos usuarios sin autorización previa. (período Enero 2018 hasta la fecha, con desglose mensual).*
- *Número de reclamos presentados (a través de cualquier medio) por los usuarios ante la Unidad de atención al usuario de las entidades bancarias y cooperativas, que estén relacionados con llamadas con fines de venta directa, comercial o publicitaria que hayan recibido dichos usuarios sin autorización previa. (Período Enero 2018 hasta la fecha, con desglose mensual).*
- *Listado de los números telefónicos (fijos y móviles) que son utilizados por las entidades bancarias y cooperativas para realizar llamadas con fines informativos, de venta directa, comercial o publicitaria a los usuarios, sean como call centers o números individuales (detallar número y operador al que se encuentra asociado el mismo).*
- *Número total mensual de llamadas generadas por call centers o números individuales y número total mensual de números telefónicos a los que se realizaron dichas llamadas (periodo enero 2018 hasta la fecha).*
- *Número de usuarios que hayan solicitado o autorizado de manera previa y expresa a cada entidad bancaria y cooperativas, recibir llamadas con fines informativos, de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista. (periodo Enero 2018 hasta la fecha, con desglose mensual).*
- *A través de qué mecanismos ha obtenido la entidad bancaria y cooperativas, la autorización previa y expresa del usuario para recibir llamadas con fines informativos, de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista”.*

- 1.10** Mediante oficio Nro. SB-DNAE-2019-0333-O, de 26 de julio de 2019, la Superintendencia de Bancos negó a la ARCOTEL el pedido respecto de la información relacionada con las llamadas con fines comerciales y venta directa en el sector bancario, señalando que el procedimiento de identificación no es aplicable a las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y que el pedido no se encasilla en los supuestos normativos.
- 1.11** Con oficio Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2019-0324-OF de 21 de agosto de 2019, esta Agencia solicitó al MINTEL su intervención con la Superintendencia de Bancos frente a la negativa de entrega de información, así como las directrices para continuar con el proceso de aprobación de la normativa toda vez que el Sector Bancario fue priorizado por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información para el cumplimiento de la política de identificación de llamadas comerciales emitida en el Acuerdo Ministerial No. 09-2018.
- 1.12** La Coordinación Técnica de Regulación, con oficio Nro. ARCOTEL-CREG-2019-0130-OF 04 de septiembre de 2019 solicitó a los prestadores del servicio móvil avanzado, aportes y observaciones al proyecto de "*PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PARA TRANSPARENTAR LA IDENTIFICACIÓN DEL REMITENTE EN LAS LLAMADAS REALIZADAS A LOS ABONADOS, CLIENTES O USUARIOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO - SMA*".
- 1.13** Con oficios No. 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 en mención.
- 1.14** Con oficio Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2019-0380-OF de 17 de octubre de 2019, esta Agencia realizó una insidencia al MINTEL, respecto de los Lineamientos a aplicar con el sector Bancario, considerando la negativa de entrega de información, así como las directrices para continuar con el proceso de aprobación de la normativa toda vez que el Sector Bancario fue priorizado por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información para el cumplimiento de la política de identificación de llamadas comerciales emitida en el Acuerdo Ministerial No. 09-2018.
- 1.15** Con oficio Nro. AN-CEPRE-0160-2019, ingresado en esta Agencia con documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-017070-E de 21 de octubre de 2019, la Asamblea Nacional solicita a esta Agencia, remitir observaciones al "*PROYECTO DE LEY QUE REGULA LAS VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TELEFÓNICOS E INFORMÁTICOS (LISTA ROBINSON)*". Dicho requerimiento fue respondido mediante oficio Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2019-0412-OF de 21 de noviembre de 2019, indicando la referencia normativa del sector de telecomunicaciones y el Acuerdo Ministerial Nro. 019-2018, y los comentarios correspondientes.
- 1.16** Mediante oficio No. MINTEL-STTIC-2019-0326-O de 07 de noviembre de 2019, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, solicitó a esta Agencia "*(...) 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”.*

## 2. PROYECTO DE REGULACION:

*“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 –SMA.”*

## 3. OBJETO DE LA NORMA:

Establecer el procedimiento para transparentar la identificación de llamadas que son efectuadas al abonado, cliente o usuario del servicio móvil avanzado, con fines informativos, de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, siempre que éstas hayan sido previa y expresamente autorizadas por el abonado, cliente o usuario, conforme las disposiciones de la LOT y con observancia de la política pública emitida con Acuerdo Ministerial Nro. 019-2018.

### 3.1 Objetivos específicos

- Establecer y determinar un procedimiento que contenga las condiciones de identificación que deberán cumplirse de manera obligatoria por parte de los prestadores de servicio móvil avanzado; y por parte de las personas naturales o jurídicas de los sectores priorizados, que realicen estas llamadas a través de las redes de los prestadores del SMA, con fines informativos, de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista.
- Dotar a los abonados, clientes y usuarios de mecanismos que permitan viabilizar la correcta aplicación de lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en relación con los derechos y obligaciones establecidos respecto de la realización de llamadas con fines informativos, de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista.

## 4. AUTORIDAD COMPETENTE PARA APROBAR LA REGULACION PROPUESTA:

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones – LOT, publicada en el Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015, en su artículo 144, establece como parte de las competencias de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) las siguientes: *“1. 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 esta Ley, de conformidad con las políticas que dicte el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información”;* en tanto que, en el

artículo 148, ibídem, se ha otorgado competencias expresas, para el caso del Director Ejecutivo de la ARCOTEL, entre estas tenemos: “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.*”.

El Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en su artículo 9, relacionado con las funciones del Director Ejecutivo de la ARCOTEL, señala que además de las previstas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, tendrá ente otras, la siguiente: “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*”, por lo que, la Autoridad competente para aprobar 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 –SMA.” es el Director Ejecutivo de la ARCOTEL.

## 5. BASE LEGAL DEL PROYECTO:

### 5.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR:

**Art. 226.-** “*Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.*”.

**Art. 227.-** “*La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.*”.

**Art. 313.-** “*El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.*”.

*Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social.*

*Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la*

*refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley”.*

## 5.2 LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES:

### Art. 3.- Objetivos.

*“Son objetivos de la presente Ley:*

*7. Establecer el marco legal para la provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones como responsabilidad del Estado Central, con sujeción a los principios constitucionalmente establecidos y a los señalados en la presente Ley y normativa aplicable, así como establecer los mecanismos de delegación de los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico.”*

### Art. 4.- Principios.

*“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”*

**Art. 22.-** Los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones tendrán derecho:

*24. “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.”*

**Art. 23.-** Los abonados, clientes y usuarios de los servicios de telecomunicaciones, están obligados a lo siguiente:

*5. “No realizar llamadas o enviar mensajes con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previamente aceptados por el destinatario.”*

**Art. 24.-** Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.

*Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes: (...)*

*4. Respetar los derechos de los usuarios establecidos en esta Ley y en el ordenamiento jurídico vigente.”.*

**"Art. 142.- Creación y naturaleza.**

*Créase la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) como persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio, adscrita al Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones es la entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes.”.*

**"Art. 144.- Competencias de la Agencia.**

*Corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones:*

- 1. 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 esta Ley, de conformidad con las políticas que dicte el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.”.*

**"Art. 148.- Atribuciones del Director Ejecutivo.**

*(...)*

- 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.”*

**Disposición Transitoria Primera**

*"(...) 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."*

### **5.3 REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES:**

#### ***"Art. 9.- Funciones del Director Ejecutivo de la ARCOTEL.***

*Corresponde al 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 (...)*

**5.4 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 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, publicada en el Registro Oficial Nro. 982 de 11 de abril de 2017.

**5.5 Acuerdo Ministerial Nro. 019-2018 de 28 de noviembre de 2018.-** Por el cual, 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.

*"Disposición Transitoria Segunda señala: "En un plazo de 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". Es preciso recalcar que el ámbito de la política pública es exclusivo para identificación de llamadas.*

### **6. ANALISIS TÉCNICO REGULATORIO:**

El presente proyecto normativo, se encuentra basado en los números 5, 24 del artículo 22 y el número 8 del artículo 23 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en donde se establece que los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones tendrán derecho entre otros 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 y que es obligación de los de los abonados, clientes y usuarios entre otros a no realizar llamadas o enviar mensajes con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previamente aceptados por el destinatario; razón por lo cual se requiere determinar un procedimiento claro que sea de cumplimiento obligatorio para los prestadores del móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual, en función de la política pública emitida por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

Al respecto, se cuenta con el Acuerdo Ministerial No. 019-2018 de fecha 28 de Noviembre de 2018, a través del cual se emite 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. Dicho acuerdo, en la disposición transitoria segunda dispone la elaboración del procedimiento que permita la implementación de la política en cada sector priorizado; habiéndose establecido dicha priorización hacia el sector bancario, conforme el informe emitido mediante oficio Nro. MINTEL-STTIC-2019-0024-O de 04 de febrero de 2019.

La Superintendencia de Bancos negó a la ARCOTEL la atención del pedido de la información relacionada con las llamadas con fines comerciales y venta directa en el sector bancario, señalando que el procedimiento de identificación no es aplicable a las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y que el pedido no se encasilla en los supuestos normativos. Posteriormente, se recibió de parte del Ministerio rector de las telecomunicaciones el oficio Nro. MINTEL-STTIC-2019-0326-O de 07 de noviembre de 2019, por el cual se solicitó a esta Agencia "(...) 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"; en este sentido, se desarrolló el proyecto de resolución en mención, como un procedimiento general, transversal, al que es aplicable la priorización sectorial que establece el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

La principal justificación que conduce a generar una normativa para la identificación de las llamadas con fines informativos, de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, realizadas a través de las redes del SMA es, establecer y determinar un procedimiento que contenga las condiciones de identificación que deberán cumplirse de manera obligatoria por parte de los prestadores de servicio móvil avanzado; y por parte de las personas naturales o jurídicas de los todos los sectores, que realicen estas llamadas a través de las redes de los prestadores del SMA, y de este modo transparentar la correcta identificación del remitente de las llamadas.

Con este antecedente, el proyecto de procedimiento establece aspectos relacionados principalmente con:

- a. Las responsabilidades y acciones que deben realizar los prestadores del servicio móvil avanzado y las personas naturales o jurídicas que deseen realizar llamadas con fines informativos, de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que terminen en las redes de los prestadores del SMA, teniendo como eje principal la condición básica establecida en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, de que dichas llamadas no pueden ser realizadas sin previo consentimiento del abonado o cliente.
- b. Aspectos de registro e intercambio de información para fines de identificación de este tipo de llamadas; dichas llamadas podrán realizarse únicamente desde números previamente identificados, siempre y cuando los abonados, clientes o usuarios hayan dado su aprobación previa, conforme lo establece la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.
- c. Los abonados, clientes o usuarios podrán realizar sus denuncias o reportes ante su prestador del SMA o ante la ARCOTEL, por medio de los mecanismos que dichas empresas o autoridad informen en sus páginas web y redes sociales, en caso de recibir llamadas de números que no se encuentren registrados como centros de contacto y de gestión comercial.
- d. Aspectos de difusión, para mejor entendimiento de los abonados, clientes o usuarios.

Es preciso mencionar que la identificación de llamadas en todos los usuarios de servicios móviles, se enfrenta a las siguientes restricciones tecnológicas:

- No se puede hacer una identificación por empresa o call center, debido a limitaciones de capacidad de campos en las tarjetas SIM.

A nivel técnico es factible realizar un enmascaramiento para que los distribuidores y comercializadores de cada operador sean identificados con un solo número por parte de los usuarios de SMA empleando el fichero SDN (Service Dialing Number) y actualizar dicha información mediante la plataforma OTA (Over the Air); sin embargo se debe indicar que la capacidad de almacenamiento de este fichero es limitado y diferente en cada operador (entre 15 y 18 campos). Por esta razón, en el proyecto normativo, se ha incluido una identificación sectorial, para que el usuario conozca de qué sector, de los caracterizados en el procedimiento se realiza la llamada y decida atenderla o no, conforme al siguiente detalle:

- i. Operadoras SMA (Nombre por cada una).
- ii. Bancos, Cooperativas, Tarjetas de Crédito y Seguros: Identificador “BANCA Y AFINES”
- iii. Actividad Turística, oferta de paquetes, viajes, aerolíneas y otros similares: Identificador: “TURISMO”.
- iv. Venta de productos varios (de uso personal, comida, libros, muebles, inmuebles y otros afines): Identificador: “VENTA PRODUCTOS”.

v. Otros que defina la ARCOTEL conforme la priorización que realice el MINTEL.

- La identificación automática del remitente de las llamadas, no se puede realizar en aquellos terminales de usuario que no cuenten con la facilidad o prestación tecnológica que permita la lectura de la información de la tarjeta SIM cargada mediante OTA (Over the Air) u otro mecanismo equivalente.

Como parte del desarrollo del procedimiento, la Coordinación Técnica de Regulación con oficio Nro. ARCOTEL-CREG-2019-0130-OF 04 de septiembre de 2019 solicitó a los operadores del SMA, aportes y observaciones al proyecto de procedimiento en consideración. Con oficios No. 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 las observaciones requeridas.

Revisados los principales aportes y comentarios remitidos por los operadores del SMA, se realiza el siguiente resumen y justificación para cada caso:

Observación General	Justificación o inclusión CRDS:
Identificación por sector y no por empresa.	Debido a la capacidad ilimitada (15 a 18 campos) de almacenamiento de los ficheros de la SIM CARD, se ha acogido la propuesta y se ha definido la identificación por sector.
Definir detalle de los números que deben reportar las operadoras.	En los artículos 3 y 5 del proyecto regulatorio se ha incluido el detalle y ámbito de los números que deben ser reportados y compartidos por las operadoras.
No incluir la identificación de mensajes dentro de la propuesta.	Se revisó el ámbito de aplicación del Acuerdo Ministerial y las políticas públicas, y dado que el mismo se circunscribe exclusivamente a "llamadas", se acepta propuesta, para concordancia con la política pública emitida.  Cabe indicar que, adicionalmente, existen restricciones técnicas, justificadas por los prestadores del servicio móvil avanzado, respecto de que las plataformas del servicio de mensajes cortos SMS no soportan a la fecha una aplicación equivalente a la que se establece para las llamadas telefónicas. No obstante, se deja sentada la facultad que tiene la ARCOTEL de establecer el procedimiento respectivo, cuando lo considere pertinente.
Incluir lista de números	En el artículo 6 del proyecto regulatorio se ha incluido la disposición para regular el intercambio de

<p>sospechosos</p>	<p>información de números reportados o denunciados por los abonados, clientes o usuarios al operador o por los prestadores del servicio móvil avanzado, desde los cuales se realicen llamadas con fines comerciales, venta directa o proselitistas que no hayan sido autorizadas por los clientes o usuarios.</p>
<p>Difusión de la identificación de números.</p>	<p>En el artículo 11 del proyecto normativo, relacionado con información y difusión, se incluyeron las disposiciones para que los prestadores del servicio móvil avanzado informen a sus abonados, clientes o usuarios a través de cualquier medio, respecto de la identificación del remitente en las llamadas que realizan con fines comerciales o de venta directa, así como también, sobre los números únicos que utilizan para tales fines. Si bien no está incluido de manera expresa en la Norma, la ARCOTEL dentro de su programa de difusión de información, podrá realizar las campañas necesarias para difundir la identificación de llamadas.</p>
<p>Creación de lista o directorio nacional para que los usuarios que no deseen recibir llamadas se suscriban.</p>	<p>La Ley Orgánica de Telecomunicaciones es clara y expresa en su artículo 22, número 24, relacionado con los derechos de los usuarios: “A <b><u>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</u></b>”, es decir, la Ley Ecuatoriana, a diferencia de otras legislaciones, ya prevé que el usuario reciba solo aquellas llamadas comerciales o de venta directa que ha autorizado, lo cual implica que legalmente ninguna persona natural o jurídica podría realizar este tipo de llamadas sin contar con la autorización previa y expresa del usuario, abonado o cliente; por esta razón, mientras no se reforme la LOT, no se podría, crear listas, que implican una acción de registro por parte del abonado, cliente o usuario; para el ejercicio efectivo de sus derechos a no recibir mensajes masivos o individuales o llamadas con fines de venta directa, comercial publicitaria o proselitista.</p>

## 6.1 ESTRUCTURA DEL PROYECTO:

El proyecto normativo está conformado por tres títulos y 11 artículos estructurados de la siguiente manera:

### TITULO I: ASPECTOS GENERALES

Artículo 1.- Objeto.-

Artículo 2.- Ámbito de aplicación.-

Artículo 3.- Definiciones.-

Artículo 4.- Derecho y obligación.-

## TÍTULO II DE LA IDENTIFICACION DEL REMITENTE EN LAS LLAMADAS A LOS ABONADOS, CLIENTES O USUARIOS DEL SMA

Artículo 5.- Identificación del remitente.-

Artículo 6.- Intercambio de Información.-

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

Artículo 8.- Llamadas con fines informativos, coactiva y otros.-

Artículo 9.- Características de las llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista autorizadas.-

Artículo 10.- Excepción.-

Artículo 11.- Información y difusión.-

DISPOSICIONES GENERALES (2 disposiciones generales)

DISPOSICIONES TRANSITORIAS (6 disposiciones transitorias)

### 6.2 PERTINENCIA DE EMISIÓN DE LA NORMATIVA PLANTEADA:

En virtud de las normas citadas, es legal, procedente y oportuno, establecer un procedimiento que contenga las condiciones de identificación que deberán cumplirse de manera obligatoria por parte de los prestadores de servicio móvil avanzado; y de las personas naturales o jurídicas de los sectores priorizados, que realicen estas llamadas a través de las redes de los prestadores del SMA, con fines informativos, de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista.

En este sentido y basado en la potestad de regulación conferida a la ARCOTEL, por la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se propone el proyecto de procedimiento que se anexa.

### RECOMENDACIÓN:

Que el presente informe, junto con el proyecto de resolución que contiene el proyecto de "PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PARA TRANSPARENTAR LA IDENTIFICACIÓN DEL REMITENTE EN LAS LLAMADAS REALIZADAS A LOS ABONADOS, CLIENTES O USUARIOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO - SMA", sea conocido por la Coordinación Técnica de Regulación, y de considerarlo procedente, se solicite a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, la autorización para someterlo al Procedimiento de Consultas Públicas.

## 7. ANEXOS:

7.1 Proyecto de Resolución para aprobación del Procedimiento

7.2 Oficios de observaciones de los operadores del SMA respecto de la socialización del proyecto.

Atentamente,

ARCOTEL.