

OBSERVACIONES CNT

ARI Velasco Sergio <sergio.velasco@cnt.gob.ec>

lun 09/12/2019 17:36

Para: consulta publica <consulta publica@arcotel.gob.ec>;

Cc: ARI Martinez Natalia <natalia.martinez@cnt.gob.ec>; ARI Hidalgo Ana <ana.hidalgo@cnt.gob.ec>; ARI Velasco Sergio <sergio.velasco@cnt.gob.ec>;

 1 dato adjunto

OBSERVACIONES CNT 9DIC19_vf.pdf;

Estimados señores ARCOTEL.

En cumplimiento al proceso de consultas públicas del Proyecto de “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”, se remiten las observaciones de CNT EP, dentro de los plazos establecidos para el efecto.

La Empresa Pública se reserva el derecho de presentar observaciones adicionales en la Audiencia Pública en caso de identificarse aspectos adicionales que dificulten su implementación, así también, manifestamos nuestra predisposición para mantener reuniones de trabajo, y a través del diálogo brindar los aportes que puedan contribuir a este procedimiento normativo.

Saludos Cordiales.



Sergio Velasco Pozo - Abogado

Analista de Estrategia Regulatoria

M.:

T.: (02) 373 1700 Ext. 23350

sergio.velasco@cnt.gob.ec

www.cnt.gob.ec

Quito-Ecuador

"Nota de Descargo: La información contenida en este mensaje y sus anexos tiene carácter confidencial, y está dirigida únicamente al destinatario de la misma y sólo podrá ser usada por éste. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de éste se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, CNT EP, DEL ECUADOR."

OBSERVACIONES "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"	
ELABORADO:	GERENCIA DE REGULACIÓN JEFATURA DE ESTRATEGIA REGULATORIA
FECHA:	09 de diciembre de 2019
CARÁCTER:	Uso Público



OBSERVACIONES GENERALES:

- Actualmente, en cumplimiento a lo dispuesto en el Acuerdo Ministerial N° 019-2018, ya existe un procedimiento para el intercambio de información suscrito entre ARCOTEL y los prestadores de servicios de telecomunicaciones¹, por lo que se solicita que el proyecto de procedimiento sea dividido en dos (2) partes, una destinada al cumplimiento de obligaciones por parte de las operadoras de SMA que guarde armonía con los compromisos alcanzados en el procedimiento de intercambio de información; y otra, destinada al cumplimiento de las personas naturales o jurídicas de los sectores priorizados por el MINTEL que realicen llamadas con fines de venta directa comercial, publicitaria o proselitista. De esta manera que se armonicen las obligaciones derivadas del proyecto "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" y no existan contradicciones con "el Acuerdo técnico del proyecto para el sistema de intercambio de información para la identificación de llamadas comerciales entre la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) y las Operadoras del Servicio Móvil Avanzado", tales como las establecidas en el artículo 5, literales d) y f).
- La obligación de recepción, registro y atención de reclamos derivados por la falta de identificación por parte de las personas naturales o jurídicas de los sectores priorizados por el MINTEL, no deben ser asumidas por las operadoras del SMA.
- ARCOTEL debe aclarar el manejo del "número único" por SECTOR, tomando en cuenta las limitaciones técnicas de la cantidad de "números únicos" que pueden ser cargados en el fichero SND de la SIM.

OBSERVACIONES ESPECÍFICAS

PROYECTO PROCEDIMIENTO	OBSERVACIÓN	PROPUESTA NORMATIVA
Artículo 5.- Identificación del remitente. Para la identificación del remitente en las llamadas a los abonados, clientes o usuarios, y terminadas en las redes del Servicio Móvil Avanzado (SMA), con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, los prestadores del SMA y a las		

¹ "Acuerdo técnico del proyecto para el sistema de intercambio de información para la identificación de llamadas comerciales entre la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) y las Operadoras del Servicio Móvil Avanzado".

OBSERVACIONES		
“PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PARA TRANSPARENTE LA IDENTIFICACIÓN DEL REMITENTE EN LAS LLAMADAS A LOS ABONADOS, CLIENTES O USUARIOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO”		
ELABORADO:	GERENCIA DE REGULACIÓN JEFATURA DE ESTRATEGIA REGULATORIA	
FECHA:	09 de diciembre de 2019	
CARÁCTER:	Uso Público	

<p>personas naturales o jurídicas de todos los sectores que realicen llamadas con fines informativos, de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, observarán de manera obligatoria las siguientes disposiciones:</p>		
<p>b) Las llamadas que realicen los prestadores del SMA y las personas naturales o jurídicas de todos los sectores a los abonados, clientes o usuarios, con fines informativos, de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, y que terminen en las redes del SMA, deberán provenir de números de remitentes previamente identificados, para lo cual, los prestadores del SMA implementarán los mecanismos tecnológicos necesarios que permitan esta identificación.</p>	<p>Con la redacción del texto propuesto, pareciera que la responsabilidad de la implementación de los mecanismos depende exclusivamente de los operadores de SMA. Sin embargo, el proceso para las personas naturales o jurídicas de los sectores priorizados dependen de la efectividad que estos sectores garanticen en el cumplimiento de la norma.</p>	<p>b) Las llamadas que realicen los prestadores del SMA y las personas naturales o jurídicas de todos los sectores a los abonados, clientes o usuarios, con fines informativos, de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, y que terminen en las redes del SMA, deberán provenir de números de remitentes previamente identificados, para lo cual, en base a la información de números únicos proporcionados por ARCOTEL los prestadores del SMA implementarán los mecanismos tecnológicos necesarios que permitan esta identificación.</p>
<p>d) Los prestadores del SMA y de las personas naturales o jurídicas de todos los sectores deberán identificar y remitir a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL, un NÚMERO ÚNICO que agrupe a todos los números provenientes de sus centros de contacto y de gestión comercial o de persona naturales o jurídicas que comercialicen sus servicios, a fin de que los abonados o clientes, identifiquen plenamente dicho número al prestador del SMA y de las personas naturales o jurídicas de los sectores priorizados por el MINTEL, al momento de recibir sus llamadas, de conformidad con el presente procedimiento.</p>	<p>ARCOTEL debe aclarar el manejo del "número único" por SECTOR, tomando en cuenta las limitaciones técnicas de la cantidad de "números únicos" que pueden ser cargados en el fichero SND de la SIM.</p> <p>Adicionalmente, este artículo resulta contradictorio con el procedimiento suscrito entre ARCOTEL y los operadores de SMA, en virtud de que el procedimiento suscrito reconoce un número por cada operador.</p>	<p>d) Los prestadores del SMA y de Las personas naturales o jurídicas de todos los sectores deberán identificar y remitir a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL un NÚMERO ÚNICO “por sector” que agrupe a todos los números provenientes de los centros de contacto y de gestión comercial o de persona naturales o jurídicas que comercialicen los servicios, a fin de que los abonados o clientes, identifiquen plenamente dicho número al prestador del SMA y de las personas naturales o jurídicas de los sectores priorizados por el MINTEL, al momento de recibir sus llamadas, de conformidad con el presente procedimiento.</p>
<p>e) La identificación de llamadas se realizará con un único nombre</p>	<p>Los caracteres “BANCA Y AFINES” “VENTA DE</p>	

OBSERVACIONES "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"		
ELABORADO:	GERENCIA DE REGULACIÓN JEFATURA DE ESTRATEGIA REGULATORIA	
FECHA:	09 de diciembre de 2019	
CARÁCTER:	Uso Público	

<p>identificador por sector de la siguiente manera:</p>	<p>PRODUCTOS" son demasiado largos, se sugiere reemplazar por nombres más cortos, por ejemplo "FINANZAS", "VENTAS"</p> <p>Este Procedimiento debe incorporar las configuraciones realizadas en la implementación de fase1 del procedimiento suscrito entre ARCOTEL y los operadores de SMA (que abarca únicamente a las operadoras SMA) como por ejemplo los números únicos por Operador que ya fueron definidos e incorporados en las SIMs, en las configuraciones de red del operador y sistemas de mediación y tarificación.</p>	
<p>f) Cada prestador del SMA, remitirán vía correo electrónico, dentro de los primeros diez (10) días de cada mes a todos los prestadores del SMA involucrados en el ámbito de aplicación del presente procedimiento y a la ARCOTEL, el listado de los números que son utilizados como Centros de Contacto y de Gestión Comercial para realizar llamadas con fines informativos, de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista a sus abonados, clientes o usuarios, en el ámbito de su giro de negocio, y estableciendo el identificador, de entre los casos listados en la letra precedente del presente artículo.</p> <p>(...)</p>	<p>Actualmente ya se dispone de un procedimiento consensuado por ARCOTEL y las operadoras para remitir este tipo de información, mismo que deberá ser incluido dentro del presente procedimiento. Debe existir una armonía normativa entre el Procedimiento y el Acuerdo Técnico suscrito con las operadoras SMA.</p>	

OBSERVACIONES		
“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”		
ELABORADO:	GERENCIA DE REGULACIÓN JEFATURA DE ESTRATEGIA REGULATORIA	
FECHA:	09 de diciembre de 2019	
CARÁCTER:	Uso Público	

<p>i) Los Centros de contacto y de gestión comercial que presten sus servicios a terceros y que lo hagan con más de un prestador del SMA, o más de una persona natural o jurídica de los sectores priorizados por el MINTEL, deberá registrar un NÚMERO ÚNICO para cada tercero, el cual puede agrupar a varios números provenientes de sus centros de contacto y de gestión comercial, con el fin de que los usuarios del servicio móvil avanzado puedan identificar plenamente el sector al que pertenece al remitente de la llamada o del mensaje recibido, de conformidad con el presente procedimiento.</p>	<p>Es importante aclarar el concepto de número único a lo largo de todo el documento. Se propone incluir texto: “registrar un número único para cada sector económico”</p>	<p>i) Los Centros de contacto y de gestión comercial que presten sus servicios a terceros y que lo hagan con más de un prestador del SMA, o más de una persona natural o jurídica de los sectores priorizados por el MINTEL, deberá registrar un NÚMERO ÚNICO para cada sector económico tercero, el cual puede agrupar a varios números provenientes de sus centros de contacto y de gestión comercial, con el fin de que los usuarios del servicio móvil avanzado puedan identificar plenamente el sector al que pertenece al remitente de la llamada o del mensaje recibido, de conformidad con el presente procedimiento.</p>
<p>Artículo 6.- Intercambio de información.- El mecanismo de remisión de información inicialmente será vía correo electrónico, el cual deberá ser revisado y de ser el caso sustituido por otro medio electrónico que se defina en lo posterior, como acceso vía web, para cuyo efecto, la ARCOTEL notificará a los prestadores del SMA con la debida antelación, la implementación y aplicación correspondiente. Sobre la base del intercambio de información de los números que son utilizados como centros de contacto y de gestión comercial (Call Center), los prestadores del servicio móvil avanzado realizarán las configuraciones respectivas. La ARCOTEL realizará las acciones de control correspondientes para verificar el cumplimiento del intercambio de información, para lo cual, los prestadores del SMA deberán dar todas las facilidades y proporcionar toda la información que fuera requerida para verificar las denuncias o reportes respectivos.</p>	<p>Las operadoras del SMA no son las encargadas del enmascaramiento de las llamadas realizadas por los operadores de Call Center; por lo que es innecesario que se remita a la operadora los listados de números que se van agregando al número único enmascarado.</p> <p>Los prestadores de servicios de telecomunicaciones no deberían hacer ningún intercambio de información ni tampoco configuraciones al respecto.</p> <p>Para la configuración a nivel de los operadores de SMA se requiere únicamente del número único, el cual debería ser proporcionado por ARCOTEL.</p>	<p>Artículo 6.- Intercambio de información.- El mecanismo de remisión de información por parte de las personas naturales y jurídicas de los sectores priorizados por MINTEL, inicialmente será vía correo electrónico, el cual deberá ser revisado y de ser el caso sustituido por otro medio electrónico que se defina en lo posterior, como acceso vía web, para cuyo efecto, la ARCOTEL notificará a los prestadores del SMA con la debida antelación, la implementación y aplicación correspondiente. Sobre la base del intercambio de información de los números que son utilizados como centros de contacto y de gestión comercial (Call Center), los prestadores del servicio móvil avanzado realizarán las configuraciones respectivas. La ARCOTEL realizará las acciones de control correspondientes para verificar el cumplimiento del intercambio de información, para lo cual, los prestadores del SMA deberán dar todas las facilidades y</p>

OBSERVACIONES		
“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”		
ELABORADO:	GERENCIA DE REGULACIÓN JEFATURA DE ESTRATEGIA REGULATORIA	
FECHA:	09 de diciembre de 2019	
CARÁCTER:	Uso Público	

		proporcionar toda la información que fuera requerida para verificar las denuncias o reportes respectivos.
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.-		
Se deberá incluir en el intercambio de información establecido en el artículo anterior, el listado de números reportados o denunciados por los abonados, clientes o usuarios, por los prestadores del SMA o por las personas naturales o jurídicas de todos los sectores, desde los cuales se hayan realizado llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista y que no hayan sido previamente autorizadas o no se haya identificado el remitente.	Los prestadores de servicios de telecomunicaciones no deberían incluir un intercambio de información, de acuerdo a las justificaciones dadas en el artículo anterior.	Se deberá incluir en el intercambio de información establecido en el artículo anterior, el listado de números reportados o denunciados por los abonados, clientes o usuarios, por los prestadores del SMA o por las personas naturales o jurídicas de todos los sectores, desde los cuales se hayan realizado llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista y que no hayan sido previamente autorizadas o no se haya identificado el remitente.
Los abonados, clientes o usuarios podrán realizar sus denuncias 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; es decir de números que no cumplan con el identificador de los establecidos en la letra e) del artículo 5 de la presente Resolución.	La LOT garantiza como un derecho a los usuarios la atención oportuna a los reclamos <u>relacionados con la prestación de los servicios contratados, es decir,</u> los operadores estamos en la obligación de receptor reclamos sobre el servicio contratado. En este contexto, las operadoras somos responsables del servicio prestado a nuestros usuarios, abonados, clientes. Sin embargo, para el caso de los abonados clientes/usuarios de las	Los abonados, clientes o usuarios podrán realizar sus denuncias o reportes ante su prestador del SMA cuando se trate de falta de identificación de los servicios prestados por dichos operadores; y para el caso de las personas naturales o jurídicas de los sectores priorizados podrán realizar sus denuncias 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; es decir de números que no cumplan con el identificador de los establecidos en la letra e) del

OBSERVACIONES		
“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”		
ELABORADO:	GERENCIA DE REGULACIÓN JEFATURA DE ESTRATEGIA REGULATORIA	
FECHA:	09 de diciembre de 2019	
CARÁCTER:	Uso Público	

	<p>personas naturales o jurídicas de los sectores priorizados deberán presentar sus denuncias ante la ARCOTEL o a través de los mecanismos que se definan para el efecto.</p>	<p>artículo 5 de la presente Resolución.</p>
<p>La ARCOTEL, validará si los números reportados o denunciados, se encuentran registrados como centros de contacto y de gestión comercial. En caso de que dichos números no consten en la información de los números que son utilizados como centros de contacto y de gestión comercial (Call Center) intercambiada con base en el artículo 6 del presente procedimiento, dichos números serán suspendidos por el prestador del SMA de manera definitiva, a través de la terminación de la relación contractual por incumplimiento de las condiciones contractuales del abonado o cliente, sin perjuicio de las acciones de control o administrativas que correspondan a la ARCOTEL. No se podrá imputar al prestador responsabilidad pecuniaria o legal alguna por la terminación de la relación contractual, así como tampoco podrá reasignarse al mismo abonado o cliente la línea a la que se procedió a suspender definitivamente el servicio.</p>	<p>Las operadoras del SMA no son las encargadas del enmascaramiento de las llamadas realizadas por los operadores de Call Center; por lo que es innecesario que se remita a la operadora los listados de números que se van agregando al número único enmascarado.</p> <p>ARCOTEL dispondrá al operador de SMA la suspensión del servicio por incumplimiento normativo.</p> <p>Se sugiere que ARCOTEL evalúe la afectación al usuario en caso de realizar la suspensión definitiva de los números.</p>	<p>La ARCOTEL, validará si los números reportados o denunciados, se encuentran registrados como centros de contacto y de gestión comercial. En caso de que dichos números no consten en la información de los números que son utilizados como centros de contacto y de gestión comercial (Call Center) intercambiada con base en el artículo 6 del presente procedimiento, ARCOTEL dispondrá al operador de SMA la suspensión del servicio dichos números serán suspendidos por el prestador de de manera definitiva, a través de la terminación de la por incumplimiento normativo de las condiciones contractuales del abonado o cliente, sin perjuicio de las acciones de control o administrativas que correspondan a la ARCOTEL. No se podrá imputar al prestador responsabilidad pecuniaria o legal alguna por la terminación de la relación contractual, así como tampoco podrá reasignarse al mismo abonado o cliente la línea a la que se procedió a suspender definitivamente el servicio.</p>
<p>Artículo 8.- Llamadas con fines informativos, coactiva y otros.- Los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones, y las personas naturales o jurídicas, según corresponda, podrán hacer llamadas o enviar mensajes de</p>	<p>El artículo 6 de la NORMA TECNICA PARA EL ENVIO O RECEPCION DE MENSAJES O LLAMADAS CON FINES DE VENTA DIRECTA, COMERCIAL,</p>	<p>Artículo 8.- Llamadas con fines informativos, coactiva y otros.- Los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones, y las personas naturales o jurídicas, según corresponda, podrán hacer llamadas o enviar</p>

OBSERVACIONES		
“PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PARA TRANSPARENTE LA IDENTIFICACIÓN DEL REMITENTE EN LAS LLAMADAS A LOS ABONADOS, CLIENTES O USUARIOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO”		
ELABORADO:	GERENCIA DE REGULACIÓN JEFATURA DE ESTRATEGIA REGULATORIA	
FECHA:	09 de diciembre de 2019	
CARÁCTER:	Uso Público	

<p>carácter exclusivamente informativo o para gestión de cobro de valores adeudados, sin necesidad de contar con la autorización o aceptación previa del abonado o cliente únicamente cuando se trate de temas relacionados con el servicio de telecomunicaciones contratado por el abonado, cliente y usuario (como por ejemplo tarifas, precios, saldos, avisos de vencimiento, cortes de facturación o deudas) o por las instituciones del sector público, del sistema financiero e instituciones educativas y otras, dentro del ámbito de su competencia.</p> <p>No se consideran fines informativos, a los vinculados a venta directa, comercial, publicitaria o proselitista.</p>	<p>PUBLICITARIA O PROSELITISTA Y PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO. Establece los mensajes y llamadas con fines informativos, por lo que se sugiere que la redacción sea acorde a lo establecido en la mentada norma.</p>	<p>mensajes de carácter exclusivamente informativo o para gestión de cobro de valores adeudados, sin necesidad de contar con la autorización o aceptación previa del abonado o cliente únicamente cuando se trate de temas relacionados con el servicio de telecomunicaciones contratado por el abonado, cliente y usuario (como por ejemplo tarifas, precios, saldos, avisos de vencimiento, cortes de facturación o deudas) o por las personas autorizadas por las instituciones del sector público, del sistema financiero e instituciones educativas y otras, dentro del ámbito de su competencia, cuando las llamadas fueren efectuados con fines informativos.</p> <p>No se consideran fines informativos, a los vinculados a venta directa, comercial, publicitaria o proselitista.</p>
<p>Disposición Transitoria Primera.- (...) La ARCOTEL notificará con estos números a los prestadores del Servicio Móvil Avanzado, quienes deberán realizar las acciones necesarias, para permitir la identificación del remitente de las llamadas de los números provenientes de los centros de contacto y de gestión comercial del sector bancario, de conformidad con lo establecido en el presente procedimiento.</p> <p>Posteriormente, cada vez que incluyan nuevos números para realizar llamadas desde los centros de contacto y de gestión comercial, deberán notificar a la ARCOTEL para que, ésta a su vez, remita dichos números a los prestadores del SMA.</p>	<p>Conforme lo citado en líneas anteriores, las operadoras del SMA no son las encargadas del enmascaramiento de las llamadas realizadas por los operadores de Call Center; por lo que es innecesario que se remita a la operadora los listados de números que se van agregando al número único enmascarado.</p>	<p>Disposición Transitoria Primera.- (...) La ARCOTEL notificará con el número único estos números a los prestadores del Servicio Móvil Avanzado, quienes deberán realizar las acciones necesarias, para permitir la identificación del sector priorizado por el MINTEL remitente de las llamadas de los números provenientes de los centros de contacto y de gestión comercial del sector bancario, de conformidad con lo establecido en el presente procedimiento.</p> <p>Posteriormente, cada vez que incluyan nuevos números para realizar llamadas desde los centros de contacto y de gestión comercial, deberán notificar a la ARCOTEL. para que, ésta a su vez, remita dichos números a los prestadores del SMA.</p>

OBSERVACIONES		
“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”		
ELABORADO:	GERENCIA DE REGULACIÓN JEFATURA DE ESTRATEGIA REGULATORIA	
FECHA:	09 de diciembre de 2019	
CARÁCTER:	Uso Público	

Cuarta.- El plazo para que los prestadores del SMA, concluyan con la implementación de los procedimientos de identificación, cambios tecnológicos necesarios para permitir la identificación de las llamadas y coordinaciones respectivas con sus centros de contacto y de gestión comercial (Call center), será de dos (2) meses contados a partir de la publicación de la presente resolución, en el Registro Oficial.	Se solicita que el plazo para la implementación sea de seis meses, por cuanto el tiempo propuesto de dos meses es demasiado corto para cumplir, como así lo demuestra la experiencia en la implementación de los acuerdos alcanzados en el Procedimiento suscrito entre ARCOTEL y los operadores del SMA.	Cuarta.- El plazo para que los prestadores del SMA, concluyan con la implementación de los procedimientos de identificación, cambios tecnológicos necesarios para permitir la identificación de las llamadas y coordinaciones respectivas con sus centros de contacto y de gestión comercial (Call center), será de dos (2) seis (6) meses contados a partir de la publicación de la presente resolución, en el Registro Oficial.
Incluir Transitoria	No se identifica el plazo establecido para que las personas naturales o jurídicas implementen los cambios tecnológicos necesarios para dar cumplimiento con este procedimiento; por lo que se sugiere a ARCOTEL realizar una planificación adecuada con uno de los sectores involucrados.	
Incluir como parte de esta norma las condiciones acordadas en “el Acuerdo técnico del proyecto para el sistema de intercambio de información para la identificación de llamadas comerciales entre la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) y las Operadoras del Servicio Móvil Avanzado”		