

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"

REG David Rosales <drosales@claro.com.ec>

lun 09/12/2019 19:23

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

Cc: REG Belen Cardenas <mcarden@claro.com.ec>;

 2 documentos adjuntos

OBSERVACIONES - POLÍTICA PARA TRANSPARENTAR LA IDENTIFICACIÓN DEL REMITENTE 09122019.xlsx; Oficio GR-1728-2019.pdf;

Estimados ARCOTEL

Dentro del plazo concedido, adjuntamos a la presente el oficio GR-1728-2019 que contiene los comentarios Generales, así como un archivo Excel que contiene las observaciones específicas de CONECEL respecto a la propuesta normativa en curso, los cuales agradeceremos sean tomados en cuenta.

A su vez, en la Audiencia Pública convocada para estos efectos, nos permitiremos ahondar en mayores comentarios.

Sin otro particular, mucho agradeceremos nos confirmen la recepción del presente correo.

Saludos,



David E. Rosales Cordero.
Abogado Regulatorio
DIRECCION REGULATORIA
593 987 491 263
593 2 500 4040 ext. 3651
drosales@claro.com.ec

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: La información contenida en este e-mail es confidencial y sólo puede ser utilizada por el individuo o la entidad a la cual está dirigido. Si usted no es el receptor autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje está prohibida y sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje, favor reenviarlo a su transmisor para comunicar la recepción equivocada y borre inmediatamente el mensaje recibido. CONECEL no asume responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este e-mail que no estén relacionados con negocios oficiales.



Quito, 09 de diciembre de 2019

GR-1728-2019

Señor Abogado
RICARDO FREIRE
Director Ejecutivo
Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones – ARCOTEL
Presente.-

Ref.- OBSERVACIONES AL 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.

De mi consideración:

Por medio de la presente, me dirijo a usted a fin de hacerle llegar mis cordiales saludos, y a su vez, en relación al 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”, muy cordialmente me permito remitir las observaciones al Proyecto de Procedimiento de la referencia:

I.

OBSERVACIONES GENERALES

1. Dentro del proyecto normativo, se debe reconocer que existen acuerdos previos adquiridos entre las operadoras del Servicio Móvil Avanzado y ARCOTEL, mismos que en base al Acuerdo Ministerial N° 019-2018; han generado procedimientos como 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”, que

CONECEL S.A.

Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. **PBX:** 593 4 5004040

Quito: Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio Eteco. **PBX:** 593 2 5004040

Cuenca: Gran Colombia 797 y Luis Cordero, Torre de Negocios El Dorado. **PBX:** 593 4 2634193

www.claro.com.ec



permiten transparentar la identificación de llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista para el cumplimiento de las operadoras del SMA, por lo que solicitamos, mantener los procesos implementados por los operadoras de SMA y se reconozcan en el presente procedimiento.

Dicha solicitud se la realiza en función de todos los esfuerzos realizados por la operadoras de SMA, entre otros, recursos humanos y económicos.

2. Se debe considerar que el proyecto de procedimiento violenta el principio de legalidad y seguridad jurídica¹ por cuanto el ámbito de aplicación va más allá de lo dispuesto en la LOT por cuanto se extiende a personas naturales o jurídicas de otros sectores que realicen llamadas publicitarias, de venta o proselitistas.
3. Solicitamos que toda carga regulatoria adicional que se pretende imputar a las operadoras de SMA, sean retiradas, puesto que las operadoras sólo deben ser responsables de los servicios de telecomunicaciones prestados.

¹ La Constitución de la República es sumamente clara al reconocer el derecho a la seguridad jurídica:

"Art. 82.- El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes."

La Corte Constitucional se ha referido respecto de la seguridad jurídica de la siguiente manera:

"El Artículo 82 de la Constitución de la República determina el derecho a la seguridad jurídica, el mismo que tiene relación con el cumplimiento de los mandatos constitucionales, estableciéndose mediante aquel postulado una verdadera supremacía material del contenido de la Carta Fundamental del estado Ecuatoriano. Para tener certeza respecto de una aplicación normativa acorde a la Constitución, se prevé que las normas que formen parte del ordenamiento jurídico se encuentren determinadas previamente; además deben ser claras y públicas; sólo de esta manera se logra conformar una certeza de que la normativa existente en la legislación será aplicada cumpliendo ciertos lineamientos que generan la confianza acerca del respeto a los derechos consagrados en el texto constitucional".

La Corte Constitucional del Ecuador en fallo dictado el 19 de mayo de 2009, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 602, del 1 de junio de 2009, dijo lo siguiente:

"La seguridad jurídica es la garantía constitucional dada a los ciudadanos y ciudadanas por el Estado, de que sus derechos no serán violados; si esto ocurriera, se los protegerá. Es la convicción, la seguridad que tiene el ciudadano y ciudadana de que su situación jurídica no será, de ninguna manera, cambiada más que por procedimientos establecidos previamente. Esto quiere decir estar seguros de algo y libre de cuidados".

CONECEL S.A.

Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. **PBX:** 593 4 5004040

Quito: Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio Eteco. **PBX:** 593 2 5004040

Cuenca: Gran Colombia 797 y Luis Cordero, Torre de Negocios El Dorado. **PBX:** 593 4 2634193

www.claro.com.ec



4. Considerando lo dispuesto en el Acuerdo Ministerial No. 019-2018 se debe eliminar todas las disposiciones en las que se menciona el envío de SMS.
5. En la propuesta se incluye como parte de las llamadas que deben ser identificadas aquellas que tengan fines informativos, mismas que deben ser eliminadas al amparo de lo establecido en el numeral 24 del artículo 22 y numeral 8 del artículo 23 de la LOT, el cual prevé únicamente llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista.

Las llamadas con fines informativos, quedan excluidos de la aceptación del cliente, particular que es reconocido en el artículo 8 del presente proyecto.

II.

OBSERVACIONES ESPECÍFICAS

Adjuntamos al presente en CD, un archivo Excel que contiene las observaciones específicas al 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.

Por lo expuesto, solicitamos que las observaciones realizadas sean consideradas dentro del proceso de creación del enunciado Proyecto Normativo.

Sin otro particular y agradeciendo de antemano su gentil atención, reiteramos nuestros sentimientos de alta consideración y estima.

Muy Atentamenté,

Ab. Ma. Belén Cárdenas
Jefe Marco Regulatorio

...// dr

CONECEL S.A.

Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. **PBX:** 593 4 5004040

Quito: Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio Eteco. **PBX:** 593 2 5004040

Cuenca: Gran Colombia 797 y Luis Cordero, Torre de Negocios El Dorado. **PBX:** 593 4 2634193

www.claro.com.ec

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

NOMBRE DE LA EMPRESA		CONECEL S.A.	
OBSERVACIONES ESPECÍFICAS			
PROYECTO DE RESOLUCIÓN	OBSERVACIONES, COMENTARIOS, SUGERENCIAS	PROPUESTA DE REFORMA	
Título I Aspectos Generales:			
Artículo 1 Objeto	<p>Se debe eliminar del texto la palabra "informativos", conforme a lo previsto en los artículos 22 y 23 de la LOT, así como en el artículo 6 de 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:</p> <p>"Art. 6.- <i>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)... No se consideran fines informativos, a los vinculados a venta directa, comercial, publicitaria o proselitista." (El énfasis me pertenece)</i></p> <p>Los mensajes o llamadas con fines informativos, quedan excluidos de la aceptación del cliente.</p>	<p>Artículo 1.- Objeto.- El presente procedimiento, tiene por objeto instrumentar la implementación de la política para transparentar la identificación de llamadas a los abonados, clientes o usuarios de las redes del Servicio Móvil Avanzado (SMA) con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, para que los ciudadanos ejerzan su derecho a elegirlos con libertad, conforme el ordenamiento jurídico vigente.</p>	
Artículo 2 Ámbito de aplicación	<p>1. Tomar en cuenta la misma observación del Artículo 1. - Se debe eliminar del texto la palabra "informativos".</p> <p>2. El ámbito de aplicación excede el de la LOT, no se puede regular sectores que no estén considerados en la normativa de telecomunicaciones.</p>	<p>Artículo 2.- Ámbito de aplicación.- Este procedimiento es aplicable a los prestadores del Servicio Móvil Avanzado (SMA) y a las personas naturales o jurídicas de todos los sectores que realicen llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista y que terminen en las redes de los prestadores del SMA.</p> <p>La aplicación del presente procedimiento se ejecutará conforme la priorización sectorial que realice el MINTEL respecto el Acuerdo Ministerial Nro. 019-2018 de 28 de noviembre de 2018.</p>	
Artículo 3 Definiciones	<p>Literal b), definición de Centros de contacto y de gestión comercial (Call Center):</p> <p>1. Para efecto de la definición debe considerarse como Call Center a aquellos centros que reciben y realizan llamadas o envían y reciben mensajes, independientemente de que las obligaciones establecidas en la propuesta exclusivamente abarquen solamente a los Centros de Contacto emisores.</p>	<p>b) Centros de contacto y de gestión comercial (Call center): Centros gestionados por personas naturales o jurídicas que comercializan sus servicios o los de terceros, desde los cuales reciben y/o realizan llamadas o se envían y/o reciben mensajes hacia y/o desde los abonados, clientes o usuarios de servicios de telecomunicaciones, con fines informativos respecto del servicio o servicios contratados, de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista.</p>	
Artículo 4 Derecho y obligación	<p>1 Considerando los procesos implementados por las operadoras de SMA se solicita:</p> <p>1.1. Mantener los procesos que ya se encuentran creados en función de lo dispuesto en el Acuerdo Ministerial 019-2018, así como 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".</p> <p>1.2. Incorporar a los sectores priorizados dentro de los procedimientos creados por la operadoras, en cumplimiento del Acuerdo Ministerial N° 019-2018, así como 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" . o en su defecto crear un procedimiento propio para los sectores priorizados.</p>		
Título II De la identificación del remitente en las llamadas a los abonados, clientes o usuarios del SMA:			

<p>Artículo 5 Identificación del remitente</p>	<p>1. Se replica la observación del Artículo 1. - Se debe eliminar del texto del Artículo 5 y sus literales la palabra "informativos".</p> <p>2. De acuerdo a lo descrito en el literal f, se solicita:</p> <p>2.1. Eliminar la pabra "informativos".</p> <p>2.2. Se debe establecer que los prestadores de SMA deberán enviar únicamente los listados de los números de los centros de contacto que correspondan a su giro de negocio no así del resto de sectores priorizados. El envío de estos listados por parte de los operadores de SMA ya fue definido y se encuentra operativo.</p> <p>4. Según lo mencionado en el literal i) y de acuerdo a la agrupación por sector mencionada en el literal e, se están considerando 3 números ÚNICOS diferentes por cada sector mencionado (1 número por cada prestador de SMA), teniendo un resultado de 9 números iniciales (3 para BANCA Y AFINES, 3 para TURISMO y 3 VENTA PRODUCTOS), por lo cual se recomienda tener en cuenta la cantidad máxima que puede soportar una SIM para adicionar números, toda vez que en el caso de CONECEL S.A., es de 15 y actualmente se encuentran utilizados 8 números.</p>	
<p>Artículo 6 Intercambio de información</p>	<p>1. Solicitamos incorporar a los sectores priorizados dentro de los procedimientos creados por la operadoras, en cumplimiento del Acuerdo Ministerial N° 019-2018, así como el procedimiento técnico "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", puesto que como es de su conocimiento, existen procesos previamente definidos con ARCOTEL y los operadores de SMA, o en su defecto que se cree un procedimiento propio para los otros sectores priorizados.</p>	
<p>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</p>	<p>1. SEGUNDO PÁRRAFO: Las denuncias o reportes de los abonados, clientes o usuarios deberán ser denunciadas o reportadas solamente a través de ARCOTEL.</p> <p>2. TERCER PÁRRAFO.-</p> <p>2.1. Se recomienda indicar que las líneas que deberán ser suspendidas por los prestadores del SMA, deberán contar con la debida autorización por parte de la ARCOTEL, puesto que en el literal g) del Artículo 5 se menciona: "Los prestadores del SMA, no podrán bloquear discrecionalmente llamadas o números telefónicos".</p>	<p>SEGUNDO PÁRRAFO:</p> <p>Los abonados, clientes o usuarios podrán realizar sus denuncias o reportes ante la ARCOTEL, por medio de los mecanismos que dicha autoridad informe en su página 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.</p> <p>TERCER PÁRRAFO:</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 previa disposición de ARCOTEL, 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.</p> <p>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</p>	<p>Se debe eliminar del texto la referencia relacionada con el envío de mensajes</p>	
<p>Artículo 9 Características de las llamadas con fines de venta directa, comercial publicitaria o proselitista autorizadas</p>	<p>1. Se recomienda en el literal a), exceptuar la identificación del remitente en el caso de lo establecido en el Artículo 8, y el Artículo 10.</p>	

Artículo 10 Excepción	1. De igual forma que en los puntos anteriores, se recomienda exceptuar la identificación automática a los números que sean dispuestos para realizar llamadas de acuerdo a lo establecido en el Artículo 8.	Artículo 10.- Excepción.- La identificación automática del remitente de las llamadas, no se realizará en los siguientes casos: a) En aquellos terminales de usuario que no cuenten con la facilidad o prestación tecnológica que permita la lectura de la información de la tarjeta SIM cargada mediante OTA (Over the Air) u otro mecanismo equivalente; b) Que se encuentren dentro de las gestiones establecidas en el Artículo 8 del presente procedimiento.
Artículo 11 Información y difusión		
Disposiciones Generales:		
Primera		
Segunda		
Disposiciones Transitorias:		
Primera	1. Se debe eliminar el segundo párrafo, debido a que las operadoras del SMA no son las encargadas de permitir la identificación del remitente para los sectores priorizados, a menos que los mismos sean clientes directos de las operadoras del SMA.	ELIMINAR
Segunda		
Tercera	1. Se debería manejar a través del servidor SFTP previamente establecido en cumplimiento al Acuerdo Ministerial Nro. 019-2018.	ELIMINAR
Cuarta	1. Se debe aumentar el plazo para la implementación de los procedimientos de identificación, tomando como ejemplo el Acuerdo Ministerial N°019-2018 el cual tuvo un tiempo de 6 meses para su ejecución, toda vez que las campañas OTA poseen un porcentaje de efectividad bajo y se las debe realizar en varios intentos.	
Quinta		