



INFORME DE EJECUCIÓN DE PROCESO DE CONSULTAS PÚBLICAS

INFORME TÉCNICO No. IT-CRDS-GR-2019-059

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.

23 de diciembre de 2019



TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| 1. PROYECTO DE REGULACIÓN: | 3 |
| 2. ANTECEDENTES: | 3 |
| 3. APORTES RECIBIDOS EN EL PROCESO: | 4 |
| 4. ASISTENTES A LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS: | 4 |
| 5. ANÁLISIS DE PERTINENCIA DE APORTES: | 4 |
| 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: | 23 |

1. PROYECTO DE REGULACIÓN:

“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”.

2. ANTECEDENTES:

- 2.1 Con memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2019-0638-M de 25 de noviembre de 2019, la Coordinación Técnica de Regulación remitió a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL el proyecto de regulación denominado: *“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”*, y el Informe Técnico No. IT-CRDS-GR-2019-0050 de 25 de noviembre de 2019, por medio del cual se presentaba dicho proyecto normativo.
- 2.2 Con disposición inserta el 26 de noviembre de 2019, en relación al memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2019-0638-M de 25 de noviembre de 2019, el Director Ejecutivo de la ARCOTEL dispuso a la Coordinación Técnica de Regulación: *“APROBADO. PROCEDER CON AUDIENCIAS PÚBLICAS”*.
- 2.3 El 26 de noviembre de 2019 se publicó en el sitio web institucional destinado para el efecto, la convocatoria a consulta pública y audiencias públicas presenciales, respecto del proyecto de regulación en consideración.
- 2.4 El día 12 de diciembre de 2019, a partir de las 09h00 se efectuaron las audiencias públicas convocadas, las cuales se realizaron en las instalaciones de la ARCOTEL de Quito (Coordinación Zonal 2), así como en Guayaquil y Cuenca; en estas últimas mediante videoconferencia. Las audiencias se presidieron desde la ciudad de Quito.

A continuación se detalla el lugar de las audiencias públicas

| LUGAR | DIRECCIÓN | FECHA Y HORA |
|---|---|-----------------------------|
| Quito, Auditorio de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL | Av. Amazonas N4071 y Gaspar de Villarreal. Auditorio – Planta Baja | Jueves 12/DIC/2019 09H00 |
| Guayaquil, Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL | Av. Francisco de Orellana Solar 1-4, Manzana 28, Ciudadela IETEL, Auditorio | Jueves 12/DIC/2019 09H00 |
| Cuenca, Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL | Luis Cordero 16-50 y Héroes de Verdeloma, Auditorio – Segunda Planta Alta | Jueves 12/DIC/2019 09H00 |

- 2.5 En correo electrónico de 20 de diciembre de 2019, la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones, solicitó a la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, en función del Acuerdo Técnico No. ARCOTEL-CPDT-GDA-2019-002-PRO “Acuerdo Técnico del Proyecto para el Sistema de intercambio de información para la Identificación de llamadas comerciales entre la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) y las operadoras del Servicio Móvil Avanzado” de 27 de septiembre de 2019, la revisión y comentarios al proyecto de informe y proyecto de resolución, una vez revisados los aportes y comentarios que se emitieron en el proceso de consultas públicas, respecto del proyecto regulatorio en consideración.
- 2.6 Correo electrónico de 23 de diciembre de 2019 remitido por Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, con observaciones y comentarios a proyecto de informe y de

resolución luego de consultas públicas, del proyecto de regulación denominado: “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” preparado por la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones.

3. APORTES RECIBIDOS EN EL PROCESO:

Conforme el Reglamento de Consultas Públicas, los interesados podían remitir observaciones, opiniones y comentarios al proyecto de regulación, por correo electrónico o mediante documento físico presentado en las oficinas de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

Se recibieron observaciones, opiniones o comentarios dentro del plazo fijado para el efecto (hasta el 09 de diciembre de 2019) de las siguientes personas jurídicas:

1. ASETEL
2. CNT E.P.
3. CONECEL S.A.
4. OTECEL S.A.

4. ASISTENTES A LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS:

El día 12 de diciembre de 2019, a partir de las 09h10 se efectuaron las audiencias públicas convocadas. Participaron en dichas audiencias, en la ciudad de Quito, representantes de las siguientes personas jurídicas:

1. OTECEL S.A.
2. CONECEL S.A.
3. CNT E.P.

No hubo participantes ni asistentes en las ciudades de Guayaquil y Cuenca.

5. ANÁLISIS DE PERTINENCIA DE APORTES:

Para fines del presente informe, se realiza un análisis de las principales observaciones, opiniones y comentarios al proyecto de reglamento, los cuales tienen carácter de no vinculantes para la ARCOTEL; así como la pertinencia o no de incluir modificaciones en el proyecto de regulación¹.

5.1 GENERALES:

Respecto de las observaciones generales se resalta lo siguiente:

- a. **ASETEL:** *“Considerando la importancia de los proyectos normativos y procedimentales tratados, y que los tiempos entre el envío de comentarios y la realización de la Audiencias Públicas es muy corto; ratificamos nuestro pedido de mantener la práctica que ha venido ejecutándose en el sector como parte de compromisos asumidos entre la industria, MINTEL y la entidad que usted dirige, respecto realizar talleres de socialización de dichas propuestas previo a la publicación formal y el inicio de Audiencias Públicas, a fin de lograr una discusión efectiva que generen la construcción de normativas viables que sean aplicables en el tiempo dentro del sector. // Bajo este contexto, la industria a través de ASETEL, se encuentra preocupada respecto a la actual construcción normativa ya que al momento, los informes de motivación e impacto no se encuentran completos ni debidamente motivados, evidenciando claramente la necesidad de generar una regulación acorde a la normativa de eficiencia regulatoria vigente. // Como industria,*

¹ Las observaciones remitidas dentro del plazo fijado para el efecto (hasta el 09 de diciembre de 2019) están publicadas en la página web de la ARCOTEL.

estamos conscientes de que la emisión normativa constituye una herramienta clave para elevar la calidad regulatoria; bajo ese marco, una audiencia pública no debe ser concebida únicamente como un formalismo o una tarea más que requiere ser cumplida obligatoriamente para la aprobación de una norma. Debe ser asumida como una oportunidad en la que prime el diálogo abierto y objetivo, lejos de justificaciones y negativas innecesarias que limitan una mejora.”

ANÁLISIS:

Como consta en el Informe de presentación de proyecto de regulación, Nro. IT-CRDS-GR-2019-0050, disponible al público en la página web institucional de la ARCOTEL, 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", directos interesados y sujetos de la aplicación del proyecto normativo. Dichos prestadores, remitieron sus observaciones mediante oficios No. GR-1371-2019, VPR-21197-2019 y GNRI-CREG-03-1194-2019 de 16 de septiembre de 2019, de las empresas CONECEL S.A., OTECEL S.A. y CNT EP.

El proceso de consultas públicas se realiza conforme lo establecido en la Resolución 003-03-ARCOTEL-2015 de 28 de mayo de 2015, con la cual el Directorio de la ARCOTEL aprobó el "Reglamento de Consultas Públicas", misma que detalla el procedimiento y tiempos para la emisión o modificaciones de planes o actos de contenido normativo. La institución, a través de la emisión del informe de presentación del proyecto, luego la ejecución de las audiencias públicas, y posteriormente la emisión del informe de ejecución del proceso de consultas públicas, así como la revisión legal del proyecto de resolución resultado del análisis de las observaciones del proceso de consultas públicas, realiza un trabajo sustentado para la adecuada emisión normativa, que permita el cumplimiento del ordenamiento jurídico, así como la aplicación de las políticas públicas que motivan en este caso, la emisión 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. En las fases correspondientes, los prestadores del servicio móvil avanzado, han podido emitir sus aportes o comentarios, los cuales ha sido sujetos de análisis, y dentro del ámbito de ARCOTEL, se establece lo que se considere pertinente para fines de emisión de la normativa y determinación de la propuesta final.

La audiencia pública es parte de un proceso, en la cual se reciben los aportes y comentarios del caso, no es un simple "formalismo" o "una tarea más", como se demuestra siempre en los informes en general que se emiten respecto del cumplimiento del proceso de consultas públicas, analizándose los comentarios u observaciones pertinentes que presentan los interesados, los cuales, vale recalcar, no tienen el carácter de vinculantes para la institución, y están sujetos a los siguientes aspectos establecidos en el Reglamento de Consultas Públicas:

- Artículo 5, letra e:

“Cualquier comentario, observación u opinión que se reciba en las audiencias presenciales así como en el proceso de consulta pública, de ser pertinente, será analizado, pero no será vinculante para la emisión de la normativa. Las observaciones, recomendaciones y/u opiniones que se emitan en la audiencia presencial, deben corresponder exclusivamente al proyecto de emisión o modificación de planes o actos de contenido normativo (proyecto de resolución o acto administrativo).”

- Artículo 7:

“Las observaciones, recomendaciones y/u opiniones que se emitan dentro del proceso de consulta pública, deben corresponder exclusivamente al proyecto de emisión o modificación de planes o actos de contenido normativo.”

En relación con aspectos de mejora regulatoria o análisis de impacto, se debe informar lo siguiente:

El Decreto Ejecutivo Nro. 372 de 19 de abril de 2018, establece lo siguiente:

“Artículo 1.- Se declara como política de Estado la mejora regulatoria y la simplificación administrativa y de trámites a fin de asegurar una adecuada gestión gubernamental, mejorar la calidad de vida de la población, fomentar la competitividad y el emprendimiento, propender a la eficiencia en la economía y garantizar la seguridad jurídica.

Artículo 2.- Son fines de la mejora regulatoria y la simplificación de administrativa y de trámites los siguientes:

a. Garantizar los derechos, el bien común y mejorar la calidad de vida del ciudadano en sus relaciones con el sector público;

b. Garantizar la seguridad jurídica, mejorar el entorno regulatorio de la Administración Pública y fortalecer la confianza de los ciudadanos frente a la institucionalidad pública y privada;

c. Mejorar el clima de negocios e inversiones, promover la innovación e impulsar la economía popular y solidaria y, el emprendimiento de pequeñas y medianas empresas, reduciendo la imposición de costos y cargas administrativas;

d. Establecer estrategias y acciones que faciliten y mejoren el desarrollo de las actividades económicas mediante políticas que aseguren la calidad regulatoria y la simplificación administrativa y de trámites;

e. Reducir la carga regulatoria y los costos de su cumplimiento a través de análisis de impacto, costo beneficio, decisiones basadas en evidencia y datos, el uso, interconexión e integración de plataformas tecnológicas. así como la participación de actores interesados, entre otros;

f. Fomentar capacidades internas y externas para gestionar los procesos de mejora regulatoria y simplificación administrativa y de trámites;

g. Propender al ahorro fiscal y, eliminar la burocracia y cargas burocráticas innecesarias; y,

h. Agilizar la prestación de servicios públicos y fomentar el uso y convergencia de plataformas tecnológicas.

Artículo 3.- Las entidades de la Administración Pública Central, Institucional, y entidades que dependen de la Función Ejecutiva están obligadas a implementar procesos de mejora regulatoria y simplificación administrativa y de trámites, los mismos que deben estar orientados a:

a. Simplificar los procedimientos administrativos y reducir al mínimo indispensable los requisitos y exigencias a los ciudadanos en su relación con la Administración Pública;

b. Suprimir los trámites, requisitos y procedimientos que conlleven costos de transacción y cumplimiento injustificados, innecesarios y redundantes, aquellos que hagan menos eficiente el funcionamiento de la Administración Pública y las actividades de sus destinatarios, así como los que se sujeten exclusivamente a la discrecionalidad de los servidores públicos;

c. Llevar a cabo un levantamiento sistemático y permanente de los trámites y procedimientos administrativos de su institución, así como su actualización;

d. Simplificar los procedimientos para el cumplimiento de los trámites por parte de los ciudadanos; y,

e. Implementar el uso progresivo de herramientas tecnológicas.

La simplificación de trámites debe vincular la evaluación ex ante de las regulaciones, su revisión ex post y su actualización gradual.

Artículo 4.- Las entidades de la Administración Pública Central, Institucional, y entidades que dependen de la Función Ejecutiva para proceder con la creación de un nuevo trámite o procedimiento administrativo deberán observar de manera obligatoria lo siguiente:

a. Justificar que la creación del nuevo trámite o requisito administrativo sea indispensable y no genere cargas o costos innecesarios a través de un análisis de costo-beneficio e impacto regulatorio.

b. Todo trámite o carga administrativa debe ser creado por acto normativo, ser publicado en la página web de la institución junto con el análisis técnico y jurídico que lo sustenta, de conformidad con este Decreto y normas técnicas aplicables y, deberá ser notificado a la Secretaría General de la Presidencia de la República.

Para que el nuevo trámite o carga administrativa sea exigible a los administrados, el acto normativo correspondiente deberá ser publicado en el Registro Oficial.”

“Art. 14.- Previo a la remisión de una propuesta de un anteproyecto normativo, la entidad proponente deberá remitir un análisis de impacto regulatorio y de simplificación administrativa y de trámites de conformidad a la normativa que emita la Secretaría General de la Presidencia de la República y la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, en el ámbito de sus competencias.”

Adicionalmente, la Ley Orgánica para la optimización y eficiencia de trámites administrativos, dispone:

“Artículo 1.- Objeto.- Esta Ley tiene por objeto disponer la optimización de trámites administrativos, regular su simplificación y reducir sus costos de gestión, con el fin de facilitar la relación entre las y los administrados y la Administración Pública y entre las entidades que la componen; así como, garantizar el derecho de las personas a contar con una Administración Pública eficiente, eficaz, transparente y de calidad.”

En el artículo 3 de la mencionada Ley, se establece que además de los principios establecidos en los artículos 227 y 314 de la Constitución de la República, los trámites administrativos estarán sujetos a los siguientes: Celeridad, Consolidación, Control posterior, Tecnologías de la información, Gratuidad, Pro-administrado e informalismo, Interoperabilidad, Seguridad jurídica, Presunción de veracidad, Responsabilidad sobre la información, Simplicidad, Publicidad y transparencia, No duplicidad, Mejora continua.

En relación con estos aspectos, y de la gestión regulatoria que realiza la ARCOTEL, en atención a una consulta formulada por esta Agencia, el Subsecretario de la Administración Pública y Transparencia de la Presidencia de la República², mediante oficio Nro. PR-SSAPT-2019-2732-O de 04 de septiembre de 2019, indica lo siguiente:

² Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 732 de 16 de mayo de 2019, el Presidente de la República suprime la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), y dispone entre otros aspectos, que se transfiera a la Secretaría General de la Presidencia de la República, como entidad rectora de la administración pública, todas las facultades, atribuciones, delegaciones y representaciones de mejora regulatoria, entre otros aspectos. La Disposición General Cuarta, ordena la transferencia íntegra de la Subsecretaría de Institucionalidad Estatal de la ex SENPLADES a la Secretaría General de la Presidencia de la República, incluyendo toda la información necesaria para la ejecución de los procesos de diseño institucional, diseño legal y mejora regulatoria.

“1. Mediante oficios SENPLADES-SIE-DDL-2019-001-OF de 06 de mayo de 2019 y SENPLADES-SIE-DDL-2019-0001-OF de 3 de julio de 2019 la Dirección de Diseño Legal, unidad administrativa de la extinta Senplades, remitió para su conocimiento y consideración los lineamientos y criterios técnicos para trabajar los Estudios de Impacto Regulatorio (EIR), hasta la expedición de la norma técnica de análisis de impacto regulatorio.

2. Respecto al cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 14 del Decreto Ejecutivo No. 372 sobre la norma técnica de análisis de impacto regulatorio, cabe señalar que en función del cambio de autoridades en la extinta Senplades y posterior con lo dispuesto en el Decreto Ejecutivo No. 372 sobre el traspaso de ciertas atribuciones, entre esas la de mejora regulatoria, a esta Secretaría General, dicha disposición normativa aún no ha sido emitida y se encuentra en proceso de revisión interna.

3. Desde la Subsecretaría de la Administración Pública, ahora responsable del proceso de mejora regulatoria, proporcionará a la ARCOTEL, todo el acompañamiento técnico que solicite, a fin de apoyar el fortalecimiento regulatorio de su entidad.

4. Esta Secretaría General, a través de la Subsecretaría de la Administración Pública, en función de lo dispuesto en el Decreto Ejecutivo No. 732, emitirá los informes de cumplimiento metodológico para los Estudios de Impacto Regulatorio una vez que se cuente con la norma técnica respectiva y previo proceso de capacitación en la misma.

Por lo expuesto, Arcotel deberá continuar con el tratamiento de las regulaciones planificadas dentro de la Agenda Regulatoria 2019 en sujeción a los procedimientos de consulta estipulados en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y sugerimos considerar los lineamientos y criterios técnicos emitidos por la ex Senplades en la medida de lo posible no obstante priorizando el cumplimiento de lo establecido en la mencionada Agenda.”
(subrayado y resaltado fuera del texto original).

Este criterio, es aplicable al presente caso. Con base en dicho antecedente, y conforme lo dispuesto por el Subsecretario de la Administración Pública y Transparencia de la Presidencia de la República, en función de la atención prioritaria de cumplimiento de la Agenda Regulatoria 2019, se procedió con la elaboración del informe y proyecto de resolución sometido al proceso de consultas públicas.

b. **CNT EP.:** “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 telecomunicaciones³, 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).”.

CONECEL S.A.: “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 No. 019-2018; han generado procedimientos como el “Acuerdo

³ “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”.

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 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 las operadoras de SMA y se reconozcan en el presente procedimiento. Dicha solicitud se la realiza en función de todos los esfuerzos realizados por las operadoras de SMA, entre otros, recursos humanos y económicos."

ASETTEL: *"Dentro del proyecto normativo, no se ha incluido acuerdos previos alcanzados entre las operadoras del Servicio Móvil Avanzado y ARCOTEL que han permitido viabilizar y aplicar a la fecha el Acuerdo Ministerial No. 019-2018; por lo que solicitamos que el procedimiento sea dividido en dos partes, una destinada al cumplimiento únicamente de personas naturales o jurídicas independiente de las operadoras del SMA (sectores priorizaros) que realicen llamadas con fines de venta directa comercial, publicitaria o proselitista; y por otra el cumplimiento de las operadoras de SMA recogiendo 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. // Los desarrollos, tiempos de implementación, recursos humanos y tecnológicos ya invertidos por las operadoras de SMA, deben ser respetados y acogidos por la normativa planteada, a fin de evitar duplicidad de inversiones y sobre todo de cargas regulatorias innecesarias."*

ANÁLISIS:

Efectivamente está suscrito y vigente el Acuerdo Técnico No. ARCOTEL-CPDT-GDA-2019-002-PRO "Acuerdo Técnico del Proyecto para el Sistema de intercambio de información para la Identificación de llamadas comerciales entre la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) y las operadoras del Servicio Móvil Avanzado" de 27 de septiembre de 2019, Versión 1.1., que tiene como antecedentes el Acta de Reunión de Trabajo Nro. ARCOTEL-CPDT-GDA-2019-038-ACT de 15 de agosto de 2019, con el cual ARCOTEL y las operadoras del servicio móvil avanzado acuerdan un cronograma de compromisos a cumplir y el Procedimiento Nro. ARCOTEL-CPDT-GDA-2019-001-PRO de 27 de agosto de 2019, con el cual ARCOTEL y las Operadoras del Servicio Móvil Avanzado aprueban el Catálogo de Campos.

No obstante lo anterior, se debe indicar que en el numeral 2.1 del punto 2 del mencionado Acuerdo Técnico, se establece que la duración del Acuerdo será de dos años renovables automáticamente, a no ser que una de las partes manifieste su voluntad de darlos por terminado, **o en su defecto por cambios normativos que afecten su normal aplicación.** En este sentido, el proyecto normativo no pretende afectar la vigencia y aplicabilidad del Acuerdo suscrito entre la institución y los prestadores del servicio móvil avanzado; más sin embargo, dicho Acuerdo debe siempre subordinación a los cambios en la normativa; por lo que, una vez aprobado el procedimiento objeto del presente informe, se deberán realizar las consideraciones y acciones que correspondan, para dar cumplimiento al acto normativo emitido, el cual es de cumplimiento obligatorio.

Al respecto se realiza un análisis del Acuerdo Técnico indicado conforme su tenor literal y propósito del mismo, lo cual se refleja en el análisis del numeral 5.2 en el presente informe y en el proyecto de resolución adjunto.

- c. **CONECEL S.A.:** *"Se debe considerar que el proyecto de procedimiento violenta el principio de legalidad y seguridad jurídica⁴ por cuanto el ámbito de aplicación va más allá de lo dispuesto en*

⁴ "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

la LOT por cuanto se extiende a personas naturales o jurídicas de otros sectores que realicen llamadas publicitarias, de venta o proselitistas.”.

CNT EP.: “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.”.

CONECEL S.A.: “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.”.

ASETEL: “La normativa no debe dejar duda alguna respecto a que la responsabilidad de reporte de inclusión o exclusión de nuevos servicios a los catálogos establecidos por ARCOTEL es por parte de los sectores priorizados por el MINTEL no es de las operadoras de SMA; salvo que se traten de servicios propios de las mismas. // Solicitamos que cualquier referencia de carga regulatoria adicional a las operadoras de SMA sean retiradas, puntualmente aquella que obliga a que las operadoras de SMA recepten, registren y tramiten quejas de clientes de las personas naturales o jurídicas de los sectores priorizados por el MINTEL, relacionadas con recibir llamadas que no cuenten con un identificativo claro del sector que lo ha generado; puesto que las operadoras sólo deben ser responsables de lo concerniente a los servicios de telecomunicaciones prestados, puntualmente al SMA. La obligación de recepción, registro y atención de dichos reclamos debe ser ARCOTEL o en su defecto las personas naturales o jurídicas de cada uno de los sectores priorizados previstos en el procedimiento.”.

ANÁLISIS: Se revisará la pertinencia de las observaciones, en el numeral 5.2 en el presente informe.

d. **CNT EP.:** “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.”.

ANÁLISIS: Se revisará la pertinencia de las observaciones, en el numeral 5.2 en el presente informe.

e. **CONECEL S.A.:** “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.”.

ASETEL: “Se revise de manera íntegra el procedimiento propuesto y se retire todo lo concerniente a SMS, partiendo de las propias exclusiones que la normativa actual prevee para este tipo de servicio; así como se elimine toda referencia de llamadas con fines informativos partiendo del mismo principio de exclusión.”.

ANÁLISIS: Se revisará la pertinencia de las observaciones, en el numeral 5.2 en el presente informe.

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”.

- f. **CONECEL S.A.:** *“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.”.*

ASETTEL: *“Se revise de manera íntegra el procedimiento propuesto y se retire todo lo concerniente a SMS, partiendo de las propias exclusiones que la normativa actual prevee para este tipo de servicio; así como se elimine toda referencia de llamadas con fines informativos partiendo del mismo principio de exclusión.”.*

ANÁLISIS: Se revisará la pertinencia de las observaciones, en el numeral 5.2 en el presente informe.

- g. **ASETTEL:** *“Las suspensiones de servicios que conllevan a la terminación de la relación contractual de la operadora, debe provenir de una disposición expresa de ARCOTEL basado siempre en el debido proceso y con los sustentos respectivos. El mero reclamo no puede constituir prueba irrefutable del cometimiento de una infracción.”.*

ANÁLISIS: Se revisará la pertinencia de las observaciones, en el numeral 5.2 en el presente informe.

5.2 ESPECÍFICAS:

- a. **CONECEL S.A.:** Al artículo 1: OBSERVACIONES, COMENTARIOS, SUGERENCIAS: *“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: "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)... **No se consideran fines informativos, a los vinculados a venta directa, comercial, publicitaria o proselitista.**" (El énfasis me pertenece). Los mensajes o llamadas con fines informativos, quedan excluidos de la aceptación del cliente.”.* PROPUESTA DE REFORMA: *“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.”.*

ANÁLISIS:

Se debe diferenciar el objeto de la Norma Técnica para el envío o recepción de mensajes o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista y para la prestación de servicios de valor agregado, respecto de lo establecido en el Acuerdo Ministerial Nro. 019-2018. El artículo 1 de la Norma Técnica en mención, establece que: *“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”;* mientras el artículo 1 del Acuerdo Ministerial Nro. 019-2018, *“Establecer la Política 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, para que los ciudadanos ejerzan su derecho a elegirlos con libertad, conforme el ordenamiento jurídico vigente.” (subrayado y resaltado, fuera del texto original).

En este sentido, el procedimiento a emitirse se relaciona con el transparentar la información de todas estas llamadas (venta directa, comercial, publicitaria o proselitista), así como respecto de las de fines informativos, por lo que debe guardar concordancia con la política pública. No existe contraposición o conflicto con la Norma Técnica en mención, toda vez que el artículo 6 de la Norma Técnica para el envío o recepción de mensajes o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista y para la prestación de servicios de valor agregado, al establecer que: *“No se consideran fines informativos, a los vinculados a venta directa, comercial, publicitaria o proselitista”*, justamente diferencia las llamadas con fines informativos, respecto de las relacionadas con venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, siendo por tanto la política pública emitida, acorde con la normativa emitida previamente.

En tal razón, no se acoge el comentario.

- b. **CONECEL S.A.:** Al artículo 2: OBSERVACIONES, COMENTARIOS, SUGERENCIAS: *“1. Tomar en cuenta la misma observación del Artículo 1. - Se debe eliminar del texto la palabra “informativos”. 2. El ámbito de aplicación excede el de la LOT, no se puede regular sectores que no estén considerados en la normativa de telecomunicaciones.”*. PROPUESTA DE REFORMA: *“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. // 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.”*.

ANÁLISIS:

No se considera procedente el comentario, por lo indicado en la letra a. de esta sección.

- c. **OTECEL S.A.:** Al artículo 3 literal b): OBSERVACIÓN: *“Como ya expusimos en el Oficio Nro. VPR-21197-2019 de 16 de septiembre de 2019, solicitamos que en el artículo 3 literal b) sobre la definición de “Centros de contacto y de gestión comercial (Call Center)”, se amplíe la connotación de “call center” ya que este término usualmente es entendido como un ente u oficina específica para generar contacto con clientes. Sin embargo, bien puede un operador delegar a un determinado número de funcionarios para que realicen contactos comerciales, sin ser un call center y, considerar que la norma no lo es aplicable. La LOT no hace distinción del mecanismo de contacto sino del hecho de que se realicen llamadas comerciales de forma repetitiva que genera malestar en los usuarios.”*

OTECEL S.A.: Al artículo 3: OBSERVACIÓN: *“Como también expusimos en el Oficio Nro. VPR-21197-2019 referido supra, se debe **incluir una definición de que se entiende por “fines informativos”**. En esta definición debe establecerse que, se entiende por fines informativos, exclusivamente, el contacto entre el operador (o agente económico) y sus clientes, más no entre un operador (o agente económico) con clientes de otro operador. Caso contrario, la norma entraría en una discusión si se trataba de una llamada informativa o comercial, transformándose en inaplicable y que se busque modular el mensaje”*.

CONECEL S.A.: Al artículo 3 literal b): OBSERVACIONES, COMENTARIOS, SUGERENCIAS: *“Literal b), definición de Centros de contacto y de gestión comercial (Call Center): 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.”*. PROPUESTA DE REFORMA: *“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.”

ANÁLISIS:

Se considera pertinente el que la definición de centros de contacto y de gestión comercial (call center), contemple todas las posibilidades de realización de llamadas con fines informativos, de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista; por lo que se propone un texto para tal fin; además, para concordancia con la política pública emitida por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, se elimina la referencia al envío de mensajes. No se considera pertinente la sugerencia de incluir como parte de la definición la capacidad de recepción de llamadas o mensajes de parte de los abonados, clientes o usuarios que realicen hacia esos centros, al no corresponder con el objeto del procedimiento ni la política pública que motiva el mismo.

Respecto de la observación de incluir una definición de “fines informativos”, la misma se circunscribe a lo establecido en el artículo 6 de la Norma Técnica para el envío o recepción de mensajes o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista y para la prestación de servicios de valor agregado, por lo que no se considera necesario incluirla en el procedimiento.

- d. **CONECEL S.A.:** Luego de artículo 4: OBSERVACIONES, COMENTARIOS, SUGERENCIAS: “1. Considerando los procesos implementados por las operadoras de SMA se solicita: 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”. 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.”.

ANÁLISIS:

Respecto del Acuerdo Técnico suscrito entre la ARCOTEL y los prestadores del servicio móvil avanzado, referirse a lo analizado en la letra b. del punto 5.1 del presente informe.

- e. **CONECEL S.A.:** Al Artículo 5: OBSERVACIONES, COMENTARIOS, SUGERENCIAS: “1. Se replica la observación del Artículo 1. - Se debe eliminar del texto del Artículo 5 y sus literales la palabra “informativos”.”.

ANÁLISIS:

No se acoge el comentario, en razón de lo expuesto previamente en la letra a. del punto 5.2 del presente informe.

- f. **CNT EP.:** Al artículo 5 literal b): OBSERVACIÓN: “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.”. PROPUESTA NORMATIVA: “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.”.

ANÁLISIS:

Se acoge observaciones, sin embargo, se cambia de redacción para mejor entendimiento, lo cual se refleja en el proyecto de resolución adjunto.

- g. **CNT EP.:** Al artículo 5 literal d): OBSERVACIÓN: “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. 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.”. PROPUESTA NORMATIVA: “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.”.

ANÁLISIS:

No se acepta observación de eliminar “Los prestadores del SMA y de”, en vista de que no se contrapone al Acuerdo Técnico No. ARCOTEL-CPDT-GDA-2019-002-PRO “Acuerdo Técnico del Proyecto para el Sistema de intercambio de información para la Identificación de Llamadas comerciales entre la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) y las operadoras del Servicio Móvil Avanzado” de 27 de septiembre de 2019 Versión 1.1, en el cual también se refleja un formato para el número único, el que de igual forma debe ser identificado y remitido a la ARCOTEL.

Ahora bien, es necesario aclarar cómo los otros sectores definidos en el literal e) del artículo 5, que no sean los mismos prestadores del SMA, podrán configurar su sector así como su número único, aspecto que en parte está considerado en la Disposición Transitoria Primera del proyecto de resolución, donde se indica que las Entidades Bancarias (Bancos) y de Crédito (Tarjetas de Crédito) deberán remitir a la ARCOTEL el listado de números de los centros de contacto y de gestión comercial así como el número único a través del cual se gestionarán todas esas llamadas, los mismos que la ARCOTEL remitirá a los prestadores del SMA para que realicen las acciones necesarias, para permitir la identificación del remitente de las llamadas de dichos sectores. En vista de que en dicha transitoria, solo se considerara a una parte del sector “FINANZAS”, se recomienda ampliar dicha transitoria a todos los sectores, y de igual manera se recomienda ampliar el plazo de dicha transitoria, para que dichos sectores puedan realizar las acciones correspondientes para agrupar los diferentes números en un solo número único, lo cual se refleja en el proyecto de resolución adjunto.

El resto de observaciones se acogen en el texto de la letra d) en consideración.

- h. **CNT EP.:** Al artículo 5 literal e): OBSERVACIÓN: “Los caracteres “BANCA Y AFINES” “VENTA DE PRODUCTOS” son demasiado largos, se sugiere reemplazar por nombres más cortos, por ejemplo “FINANZAS”, “VENTAS”. 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.”.



OTECEL S.A.: Al artículo 5 literal e): OBSERVACIÓN: *“El artículo 5 literal e) hace referencia a la identificación de llamadas para sectores adicionales al de telecomunicaciones (i.e.. Banca, Turismo, Venta de Productos, Otros). Es importante poner en conocimiento del regulador que la lista de servicios de la SIM CARD es limitada a diez (10) espacios, los cuales hoy se encuentran ocupados como se muestra en la tabla a continuación⁵.”*

| | Alpha identifier | Dialling Number |
|----|-------------------------|------------------------|
| 1 | Svc al Cliente | *001 |
| 2 | Buzon del Voz | *82 |
| 3 | Club Movistar | *2582 |
| 4 | Celular Seguro | 1800365365 |
| 5 | *SOS | *767 |
| 6 | RecargaPrepago | *520 |
| 7 | | |
| 8 | | |
| 9 | | |
| 10 | | |

Por tanto, para incluir todos estos sectores habría que utilizar la lista de agenda de contactos de la SIM CARD de cada cliente, con el riesgo de sobre escribir un contacto que el cliente tenga previamente guardado en lista de agenda de contactos de la SIM CARD.”.

CONECEL S.A.: Al artículo 5 literal i): OBSERVACIONES, COMENTARIOS, SUGERENCIAS: *“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.”.*

ANÁLISIS:

Se acepta observaciones de utilizar nombres más cortos para los sectores lo cual se refleja en el proyecto de resolución adjunto; se recomienda mantener los nombres de las prestadores del servicio móvil avanzado, incluidos en el Acuerdo Técnico No. ARCOTEL-CPDT-GDA-2019-002-PRO.

Se recomienda, asimismo, incluir otro sector a denominarse “PROSELITISMO”, conforme el detalle del artículo 22 de la LOT y la política pública emitida, y conforme las observaciones el último numeral del literal e) se deberá enmarcar en los mínimos espacios disponibles en la SIM CARD, lo cual se refleja en el proyecto de resolución adjunto.

Respecto de las observaciones de limitaciones de espacios en la SIM CARD, en vista del cumplimiento del Acuerdo Ministerial N° 019-2018, se considera necesarios todos los sectores incluidos en el literal e), razón por lo cual las prestadoras del SMA, deberán realizar todas las acciones necesarias para incorporar los y cumplir lo dispuesto en el presente procedimiento.

i. **CNT EP.:** Al artículo 5 literal f): OBSERVACIÓN: *“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*

⁵ *“Adicional a estos seis servicios, según el procedimiento de identificación de llamadas actual para el sector de telecomunicaciones, se usan números únicos para la identificación de las operadoras CONECEL, OTECEL y CNT EP, lo que aumentaría tres servicios adicionales y no dejaría cabida para incorporar otros sectores como los previstos en este Proyecto de Procedimiento.”.*

armonía normativa entre el Procedimiento y el Acuerdo Técnico suscrito con las operadoras SMA.”.

CONECEL S.A.: Al artículo 5 literal f): OBSERVACIONES, COMENTARIOS, SUGERENCIAS: “2. De acuerdo a lo descrito en el literal f, se solicita: 2.1. Eliminar la palabra “informativos”. 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.”.

ANÁLISIS:

No se acoge la observación de eliminar la palabra “informativos”, considerando lo analizado previamente en el presente informe. En relación con la emisión del presente procedimiento y su relación con el Acuerdo previamente suscrito entre la ARCOTEL y los prestadores del servicio móvil avanzado, remitirse a lo analizado en el punto 5.1, letra b del presente informe; además en vista de estar vigente el Acuerdo Técnico No. ARCOTEL-CPDT-GDA-2019-002-PRO “Acuerdo Técnico del Proyecto para el Sistema de intercambio de información para la Identificación de llamadas comerciales entre la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) y las operadoras del Servicio Móvil Avanzado”, se recomienda que la remisión de información quede más general y se acuerde entre la ARCOTEL y los prestadores del SMA, conforme la propuesta del artículo 6, lo cual se refleja en el proyecto de resolución adjunto.

- j. **OTECEL S.A.:** Al artículo 5 literal g): OBSERVACIÓN: “El artículo 5 literal g) prohíbe bloquear discrecionalmente llamadas o números telefónicos. Sin embargo, consideramos importante incluir el hecho de que dicho bloqueo sí se podría realizar a petición del abonado/cliente-usuario, por lo que sugerimos incluir esta excepción en el artículo 5 literal g.”.

ANÁLISIS:

No se encuentra una base legal, ni una justificación que sustente la propuesta realizada en el comentario. La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el artículo 24, numeral 17, establece una obligación del prestador de servicios de telecomunicaciones, para limitación o bloqueo de contenidos, por solicitud del cliente, abonado o usuario, o por disposición de autoridad competente; lo cual no corresponde con el presente caso (bloqueo de llamadas o números telefónicos).

- k. **CNT EP.:** Al artículo 5 literal i): OBSERVACIÓN: “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””. PROPUESTA NORMATIVA: “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.”.

ASETEL: “Respecto al literal i) del Art. 5 del procedimiento indicado, solicitamos que se aclare si el número único que se menciona es por sector o es por personas naturales o jurídicas de los sectores priorizados por el MINTEL; derivada de dicha aclaración, ARCOTEL debe considerar y evaluar ciertas limitaciones técnicas de grabación de números en la SIM CARO que permite su identificación; así como las implicaciones en conciliaciones de tráfico de interconexión.”.

ANÁLISIS:

Se acoge la observación de cambiar “tercero” por sector, lo cual se refleja en el proyecto de resolución adjunto. El resto de observaciones por favor referirse al análisis contenido en la letra h) de este punto; lo cual se refleja en el proyecto de resolución adjunto.

- I. **CNT EP.:** Al artículo 6: OBSERVACIÓN: “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. Los prestadores de servicios de telecomunicaciones no deberían hacer ningún intercambio de información ni tampoco configuraciones al respecto. Para la configuración a nivel de los operadores de SMA se requiere únicamente del número único, el cual debería ser proporcionado por ARCOTEL.”. PROPUESTA NORMATIVA: “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 proporcionar toda la información que fuera requerida para verificar las denuncias o reportes respectivos.”.

CONECEL S.A.: Al artículo 6: OBSERVACIONES, COMENTARIOS, SUGERENCIAS: “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.”.

ANÁLISIS:

Se aclara que el intercambio de información de los números únicos de los sectores detallados en la letra e) del artículo 5, es entre las prestadoras del servicio móvil avanzado, con propia información enmarcada en el sector que definan las prestadoras del SMA y con la información proporcionada por los otros sectores a la ARCOTEL. En vista de estar vigente el Acuerdo Técnico No. ARCOTEL-CPDT-GDA-2019-002-PRO “Acuerdo Técnico del Proyecto para el Sistema de intercambio de información para la Identificación de llamadas comerciales entre la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) y las operadoras del Servicio Móvil Avanzado”, se recomienda que el procedimiento de intercambio de información quede más general y se acuerde entre la ARCOTEL y los prestadores del SMA, lo cual se refleja en el proyecto de resolución adjunto.

- m. **CNT EP.:** Al artículo 7, primer inciso: OBSERVACIÓN: “Los prestadores de servicios de telecomunicaciones no deberían incluir un intercambio de información, de acuerdo a las justificaciones dadas en el artículo anterior.”. PROPUESTA NORMATIVA: “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.”.

ANÁLISIS:

En relación con el intercambio de información, referirse al análisis realizado en previamente en este informe.

No se acoge observación de eliminar “por los prestadores del SMA”, ya que el sentido del texto propuesto, es que si el prestador del servicio móvil avanzado tiene conocimiento de la existencia de números desde los cuales se realicen o hayan realizado llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista y que no hayan sido previamente autorizados o no se haya identificado el remitente, pueda reportar tal particular a la ARCOTEL.

- n. **CNT EP.:** Al artículo 7, segundo inciso: OBSERVACIÓN: *“La LOT garantiza como un derecho a los usuarios la atención oportuna a los reclamos relacionados con la prestación de los servicios contratados, es decir, los operadores estamos en la obligación de receptar 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 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.”.* PROPUESTA NORMATIVA: *“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 informe 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.”.*

CONECEL S.A.: Al artículo 7, segundo inciso: OBSERVACIONES, COMENTARIOS, SUGERENCIAS: *“1. SEGUNDO PÁRRAFO: Las denuncias o reportes de los abonados, clientes o usuarios deberán ser denunciadas o reportadas solamente a través de ARCOTEL.”.* PROPUESTA DE REFORMA: *“SEGUNDO PÁRRAFO: 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.”.*

ANÁLISIS:

Al ser establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, tanto como derecho como una obligación de los abonados, clientes o usuarios, disposiciones respecto de la realización de llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista y que no hayan sido previamente aceptadas por el destinatario, dicho incumplimiento y las acciones que correspondan, pertenecen al ámbito de gestión de la ARCOTEL; en tal razón, se realizan los ajustes del caso.

- o. **CNT EP.:** Al artículo 7, tercer inciso: OBSERVACIÓN: *“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. ARCOTEL dispondrá al operador de SMA la suspensión del servicio por incumplimiento normativo. Se sugiere que ARCOTEL evalúe la afectación al usuario en caso de realizar la suspensión definitiva de los números.”.* PROPUESTA NORMATIVA: *“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.”.

CONECEL S.A.: Al artículo 7, tercer inciso: OBSERVACIONES, COMENTARIOS, SUGERENCIAS: “2. TERCER PÁRRAFO.- 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”. PROPUESTA DE REFORMA: “TERCER PÁRRAFO: 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. // 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.”.

ANÁLISIS:

Se acogen observaciones lo cual se refleja en el proyecto de resolución adjunto.

- p. **OTECEL S.A.:** Al artículo 7: OBSERVACIÓN: “El artículo 7, respecto a los números denunciados por los abonados, clientes o usuarios por no cumplir con la política de identificación de llamadas, consideramos necesario que las operadoras incluyan dichos números denunciados con una etiqueta de identificación de sospechosos con la etiqueta "call center". Esto mientras la ARCOTEL valida si dichos números corresponden o no a centros de contacto y gestión comercial, y realiza la suspensión conforme prevé el literal b) del artículo 7. Esta propuesta se realiza con el fin de permitir al usuario identificar la llamada, que no esté desprotegido mientras se realiza la evaluación respectiva, y así evitar molestias que es el objeto de la norma.

ANÁLISIS:

Lo planteado no corresponde con la propuesta establecida en la letra e) del artículo 5 del proyecto de procedimiento; no tendría lógica el generar etiquetas para llamadas de Centros de Contacto y de Gestión Comercial fuera de los identificadores únicos definidos en norma. Adicionalmente, se debe indicar que no sólo es un aspecto de identificación, si no de tener autorización previa del abonado o cliente para recibir llamadas, dentro de lo cual, si se realiza la denuncia respectiva, la ARCOTEL deberá realizar el procedimiento administrativo que corresponda al caso.

- q. **CNT EP.:** Al artículo 8: OBSERVACIÓN: “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. 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”. PROPUESTA NORMATIVA: “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 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. No se consideran fines informativos, a los vinculados a venta directa, comercial, publicitaria o proselitista.”.

CONECEL S.A.: Al artículo 8: OBSERVACIONES, COMENTARIOS, SUGERENCIAS: “Se debe eliminar del texto la referencia relacionada con el envío de mensajes”.

ANÁLISIS:

Se acoge la observación de eliminar “mensajes” en vista de lo indicado en la política pública emitida por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, así como considerando que las plataformas del servicio de mensajes cortos SMS no soportan una aplicación equivalente a la que se establece para llamadas telefónicas, por el momento no es posible incluir los mecanismos para transparentar la identificación de mensajes masivos o individuales a los abonados, clientes o usuarios, pudiendo establecer el procedimiento del caso, cuando la ARCOTEL lo considere procedente y sea factible técnicamente.

No se acoge observaciones de CNT por ser de forma y por considerar que la redacción del artículo es clara.

- r. **CONECEL S.A.:** Al artículo 9: OBSERVACIONES, COMENTARIOS, SUGERENCIAS: “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.”.

ANÁLISIS:

Se acoge observación, lo cual se refleja en el proyecto de resolución adjunto.

- s. **CONECEL S.A.:** Al artículo 10: OBSERVACIONES, COMENTARIOS, SUGERENCIAS: “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.”. PROPUESTA DE REFORMA: “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.”.

ANÁLISIS:

Se acoge observación lo cual se refleja en el proyecto de resolución adjunto; se incluye texto para mejor entendimiento.

- t. **CNT EP.:** En Disposición Transitoria Primera: OBSERVACIÓN: “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.”. PROPUESTA NORMATIVA: “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.~~ 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.”.~~

CONECEL S.A.: Disposición Transitoria Primera: OBSERVACIONES, COMENTARIOS, SUGERENCIAS: “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.”. PROPUESTA DE REFORMA: “ELIMINAR”.

ASETEL: “El párrafo segundo de la Disposición Transitoria Primera debe ser eliminada, puesto que las operadoras del SMA no son las encargadas del enmascaramiento de las llamadas realizadas por los operadores de Call Center; por lo expuesto, se vuelve innecesario que se remita a la operadora los listados de números que se van agregando al número único enmascarado.”.

ANÁLISIS:

No se acoge observaciones conforme lo descrito y analizado en numerales anteriores del presente informe. En todo caso, como se indicó anteriormente, se recomienda una propuesta de redacción a la Disposición Transitoria Primera, con el objeto de incluir a todos los sectores y ampliar el plazo.

- u. **CONECEL S.A.:** Disposición Transitoria Tercera: OBSERVACIONES, COMENTARIOS, SUGERENCIAS: “1. Se debería manejar a través del servidor SFTP previamente establecido en cumplimiento al Acuerdo Ministerial Nro. 019-2018.”. PROPUESTA DE REFORMA: “ELIMINAR”.

ANÁLISIS:

Conforme el análisis del presente informe y de acuerdo a la observación, se propone redacción en el proyecto de resolución adjunta.

- v. **CNT EP.:** En Disposición Transitoria Cuarta: OBSERVACIÓN: “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.”. PROPUESTA NORMATIVA: “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.”.

OTECEL S.A.: En Disposición Transitoria Cuarta: OBSERVACIÓN: “En la Disposición Transitoria Cuarta, en primer lugar, sugerimos otorgar un plazo mayor a dos meses para la implementación de los procedimientos de identificación. En segundo lugar, si bien consta un plazo para implementación, esto no obsta para que los operadores o agentes económicos instruyan a sus canales de contacto, propio o de terceros, de abstenerse de contactar con clientes para fines comerciales o proselitistas si no cuentan con la autorización previa y expresa del cliente. Esto debido a que la LOT es imperativa y, todos los operadores debemos iniciar al mismo tiempo su aplicación, para dotar de transparencia del mercado.”.

CONECEL S.A.: Disposición Transitoria Cuarta: OBSERVACIONES, COMENTARIOS, SUGERENCIAS: “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.”.

ASETEL: “El tiempo de implementación de la normativa debe ser de al menos seis meses, los dos meses contemplados en la Disposición Transitoria Cuarta resulta insuficiente y técnicamente inaplicable.”.

ANÁLISIS:

Se acoge observaciones respecto de aumentar el plazo de implementación, se incluye texto en la propuesta.

Respecto del comentario relacionado con que los prestadores o agentes económicos instruyan a sus canales de contacto para abstenerse de contactar con clientes para fines comerciales o proselitistas si no cuentan con la autorización previa y expresa del cliente, no se considera necesario incluir texto alguno, toda vez que la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, es clara al respecto, como parte de las obligaciones de los abonados o clientes; este aspecto adicionalmente consta en el artículo 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) de la Norma Técnica para el envío o recepción de mensajes o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista y para la prestación de servicios de valor agregado.

- w. **ASETTEL:** *“Aclarar en la Disposición Transitoria Quinta que, el listado de números publicados en la web de las operadoras son exclusivamente los números únicos por cada sector priorizado.”.*

ANÁLISIS:

No se acoge observaciones ya que está relacionada con la Disposición General Primera del presente procedimiento.

- x. **OTECEL S.A.:** En Disposición Transitoria Sexta: OBSERVACIÓN: *“En la Disposición Transitoria Sexta literal a), sugerimos alinear el texto el objeto del Proyecto de Procedimiento. Es decir, incluir lo resaltado en negritas a continuación: “el número único que utilizará el prestador para fines informativos, **de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista.**”.*

ANÁLISIS:

No se acoge observación, en vista de que los literales a y b son distintos; adicionalmente, se debe distinguir los fines informativos, respecto de los fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, en concordancia con la Norma Técnica para el envío o recepción de mensajes o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista y para la prestación de servicios de valor agregado.

- y. **CNT EP.:** Incluir Disposición Transitoria: OBSERVACIÓN: *“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.”.*

ANÁLISIS:

No se acoge observación, en vista de que la ARCOTEL está gestionando lo indicado.

- z. **CNT EP.:** Incluir: OBSERVACIÓN: *“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”.*

ANÁLISIS:

Se incluye una disposición transitoria, para que se actualice conforme la Resolución del procedimiento que se apruebe, el Acuerdo Técnico No. ARCOTEL-CPDT-GDA-2019-002-PRO “Acuerdo Técnico del Proyecto para el Sistema de intercambio de información para la Identificación de llamadas comerciales entre la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) y las operadoras del Servicio Móvil Avanzado” de 27 de septiembre de 2019 Versión 1.1.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- a. El proyecto denominado “*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*”, previa Disposición de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, ha sido sometido al procedimiento de consulta pública, cumpliendo para el efecto lo dispuesto en el Reglamento de Consultas Públicas aprobado con Resolución 003-03-ARCOTEL-2015 de 28 de mayo de 2015.
- b. Dentro del procedimiento de audiencias públicas se recibieron sin el carácter de vinculantes para la ARCOTEL, observaciones, comentarios y sugerencias al proyecto.
- c. Las observaciones de carácter general y particular, han sido analizadas en el presente informe, habiéndose acogido las recomendaciones pertinentes y en función de ello, para una mayor claridad y precisión del texto, se presenta una propuesta final de regulación denominada “*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*”, no teniendo, tanto el presente informe como la propuesta final de resolución el carácter de vinculante, para conocimiento y resolución de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, conforme la letra f) del artículo 5 del Reglamento de Consultas Públicas.

Por lo indicado, se recomienda a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, tome conocimiento del presente informe y documentos anexos, así como de la propuesta final del proyecto de regulación denominado “*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*”, y de considerarlo procedente, previo criterio jurídico de legalidad, que se requiera a la Coordinación General Jurídica, se apruebe, conforme el proceso de consultas públicas.

Se adjunta los siguientes ANEXOS impresos:

- Proyecto de Resolución de la Regulación
- Actas de realización de audiencias públicas.
- Listado de asistentes a las audiencias públicas.

Atentamente,

**DIRECCIÓN TÉCNICA DE REGULACIÓN DE SERVICIOS Y REDES DE
TELECOMUNICACIONES**