

Obs Proced Call Centers

Turin Ortiz Carolina del Valle <Carolina.Turin@telefonica.com>

lun 09/12/2019 14:39

Para: consulta publica <consulta publica@arcotel.gob.ec>; AGUILAR SANCHEZ GIOVANNI DANILO <giovanni.aguilar@arcotel.gob.ec>;

 1 dato adjunto

VPR-21798-2019 Obs Proced Call Centers.pdf;

Estimados:

Adjunto las observaciones de OTECEL. Favor confirmar recibo.

Saludos,



Carolina Turin | Telefónica Ecuador
Gerente de Estrategia Regulatoria y Asuntos Públicos
Vicepresidencia Regulatoria
Centro Corporativo Ekopark, Torre 3 - Av Simón Bolívar y vía a Nayón
Quito, Ecuador
carolina.turin@telefonica.com | Tel +593 2 2227700 Ext. 8068 | Celular
+593 995205657



9/12/2019

Obs Proced Call Centers - AGUILAR SANCHEZ GIOVANNI DANILO

Este mensaje y sus adjuntos se dirigen exclusivamente a su destinatario, puede contener información privilegiada o confidencial y es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Si no es usted, el destinatario indicado, queda notificado de que la lectura, utilización, divulgación y/o copia sin autorización puede estar prohibida en virtud de la legislación vigente. Si ha recibido este mensaje por error, le rogamos que nos lo comunique inmediatamente por esta misma vía y proceda a su destrucción.

The information contained in this transmission is privileged and confidential information intended only for the use of the individual or entity named above. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that any dissemination, distribution or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this transmission in error, do not read it. Please immediately reply to the sender that you have received this communication in error and then delete it.

Esta mensagem e seus anexos se dirigem exclusivamente ao seu destinatário, pode conter informação privilegiada ou confidencial e é para uso exclusivo da pessoa ou entidade de destino. Se não é vossa senhoria o destinatário indicado, fica notificado de que a leitura, utilização, divulgação e/ou cópia sem autorização pode estar proibida em virtude da legislação vigente. Se recebeu esta mensagem por erro, rogamos-lhe que nos o comunique imediatamente por esta mesma via e proceda a sua destruição

Quito, 12 de diciembre de 2019

VPR-21798-2019

Señor Doctor
Ricardo Freire Granja
Director Ejecutivo
ARCOTEL
En su Despacho.-

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo de quienes hacemos Movistar, que opera en el país desde 2004, comprometida con el desarrollo de las tecnologías de comunicación e información. Estamos convencidos que estas tecnologías mejoran la calidad de vida de las personas y benefician a la sociedad ecuatoriana.

En relación con el Proyecto de Regulación referente al "*PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PARA TRANSPARENTAR LA IDENTIFICACIÓN DEL REMITENTE EN LAS LLAMADAS O ENVÍO DE MENSAJES A LOS ABONADOS, CLIENTES O USUARIOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO*", en adelante el "Proyecto de Procedimiento", ponemos a su consideración las siguientes sugerencias:

1. 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.
2. 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.
3. 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 continuación¹:

¹ 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.

	Alpha Identifier	Dialling Number
1	Svc al Cliente	*001
2	Buzon de 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.

4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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.**"

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.

Ratificamos el compromiso de Telefónica para conectar vidas y emociones y, así, empoderar a las personas con una experiencia digital extraordinaria, con integridad, transparencia y enfoque de impacto social.

Atentamente,



Hernán Ordóñez
VICEPRESIDENTE REGULATORIO

