

Circular Nro. SB-IG-2023-0043-C

Quito D.M., 07 de agosto de 2023

Asunto: ARCOTEL: SMA / LLA - LLAMADAS MASIVAS CON FINES COMERCIALES Y RESOLUCIÓN ARCOTEL-2020-00074.

Entidades del Sistema Financiero Público y Privado; y del Sistema de Seguridad Social .

De mi consideración:

Mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CCON-2023-0813-OF de 01 de agosto de 2023, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, se referir a los derechos y obligaciones de los abonados, clientes y usuarios de los servicios de telecomunicaciones, de conformidad con lo establecido en el numeral 24 del artículo 22, y el numeral 8 del artículo 23 de Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en concordancia con lo dispuesto en los artículos 6.1 y 55 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

En cumplimiento del Acuerdo Ministerial Nro. 019-2018 de 28 de noviembre de 2018 del MINTEL; la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), emitió la Resolución Nro. ARCOTEL-2020-00074 de 20 de febrero de 2020, mediante la cual se expidió el “PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PARA TRANSPARENTAR LA IDENTIFICACIÓN DEL REMITENTE EN LAS LLAMADAS A LOS ABONADOS, CLIENTES O USUARIOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO”, vigente desde su publicación en el Registro Oficial Nro. 164 de 18 de marzo de 2020, que en el artículo 4; y, los literales d y e del artículo 5, señala:

“Artículo 4.- Derecho y obligación.- De conformidad con lo dispuesto en el numeral 24 del artículo 22 y numeral 8 del artículo 23 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, constituye un derecho y a la vez una obligación de los abonados, clientes o usuarios, el no recibir y no realizar llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previa y expresamente autorizados por el abonado, cliente o usuario, respectivamente.”

“Artículo 5.- Identificación del remite. Para la identificación del remitente en las llamadas a los abonados, clientes o usuarios, y terminadas en las redes del Servicio Móvil Avanzado (SMA), con fines informativos, de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, los prestadores del SMA y a las personas naturales o jurídicas de todos los sectores que realicen llamadas con fines informativos, de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, se observarán de manera obligatoria las siguientes disposiciones: (...)

d) Los prestadores del SMA y 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 de conformidad con la siguiente letra del presente artículo, que agrupe a todos los números provenientes de sus Centros de contacto y de gestión comercial (Call center) o de persona naturales o jurídicas que comercialicen los servicios, a fin de que los abonados o clientes, puedan identificar plenamente dicho número del 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.

e) La identificación de llamadas se realizará con un único nombre identificador por sector de la siguiente manera:

1. Bancos, Cooperativas, Tarjetas de Crédito y Seguros: Identificador “FINANZAS” (...)

Al respecto, de conformidad con el artículo 60 del Código Orgánico Monetario y Financiero, la

Circular Nro. SB-IG-2023-0043-C

Quito D.M., 07 de agosto de 2023

Superintendencia de Bancos efectuará la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que realizan las entidades financieras públicas y privadas bajo su control, a fin de que se sujeten al ordenamiento jurídico y se proteja los derechos de los usuarios. Así como, en el artículo 305 de la Ley de Seguridad Social dispone que las entidades que integran el Sistema Nacional de Seguridad Social se sujetarán a las disposiciones de dicha Ley, al Código Orgánico Monetario y Financiero, a las Resoluciones expedidas por la Junta de Política y Regulación y Financiera y resoluciones que para el efecto dicten los organismos de control.

Se recuerda a las entidades de los sectores público y privado del sistema financiero, y del sistema nacional de seguridad social, deben dar estricto cumplimiento a la implementación de la política para transparentar la identificación del remitente en las llamadas a los abonados, clientes o usuarios del servicio móvil avanzado, con la finalidad de precautelar los derechos y obligaciones antes señalados.

Con el fin de verificar el cumplimiento de la política mencionada, sírvase informar a esta Superintendencia, en el término de cinco (5) días contados desde la fecha de notificación de la presente circular, la constancia del cumplimiento del plan de implementación que ha adoptado su representada.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgt. Nelly Jeaneth Charco Pastuña
INTENDENTE GENERAL, SUBROGANTE

Anexos:

- arcotel-ccon-2023-0813-of.pdf

Copia:

Magister
Antonieta Guadalupe Cabezas Enriquez
Superintendente de Bancos, Subrogante

Ingeniera
Kathia Ximena Vera Carreño
Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Privado

Magister
Juan Carlos Bahamonde Montenegro
Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Público

Economista
Francisco Javier Bolaños Trujillo
Intendente Nacional de Control del Sistema de Seguridad Social

Ingeniera
María Belén Mora Villón
Intendente Regional de Guayaquil

Abogado
Diego Fernando Villavicencio Gaibor
Intendente Regional de Cuenca

Magister
Alexandra Guadalupe Solórzano García
Intendente Regional de Portoviejo

Circular Nro. SB-IG-2023-0043-C

Quito D.M., 07 de agosto de 2023

vz