



## ACUERDO MINISTERIAL No. 019-2018

### EL MINISTRO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

#### CONSIDERANDO:

**Que**, el artículo 52 de la Constitución de la República dispone: *“Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. (...)”*;

**Que**, el artículo 85 de la Constitución de la República, dispone: *“La formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, se regularán de acuerdo con las siguientes disposiciones: 1. Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad (...)”*;

**Que**, el numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República, dispone: *“A las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, les corresponde: 1. Ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión.”*;

**Que**, conforme lo establecido en el artículo 227 de la Constitución de la República, la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación;

**Que**, el artículo 313 de la Constitución de la República dispone: *“El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social. Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley”*;

**Que**, el inciso segundo del artículo 314 de la Carta Magna, dispone que el Estado garantizará que los servicios públicos, prestados bajo su control y regulación, respondan a principios de eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad;

**Que**, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece: *“Art. 3.- Objetivos (...) 9. Establecer las condiciones idóneas para garantizar a los ciudadanos el derecho a acceder a servicios públicos de telecomunicaciones de óptima calidad, con precios y tarifas equitativas y a elegirlos con libertad así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.”*;

**Que**, el artículo 7 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones determina: *“El Estado, a través del Gobierno Central tiene competencias exclusivas sobre el espectro radioeléctrico y el régimen general de telecomunicaciones. Dispone del derecho de administrar, regular y controlar los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico, lo cual incluye la potestad para emitir políticas públicas, planes y normas técnicas nacionales, de cumplimiento en todos los niveles de gobierno del Estado (...)”*;

**Que**, el numeral 5, 6 y 24 del artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece: *“Derechos de los abonados, clientes y usuarios. Los abonados, clientes y usuarios de servicios de*







*telecomunicaciones tendrán derecho. (...) 5. A obtener información precisa, gratuita y no engañosa sobre las características de los servicios y sus tarifas. La información también se proveerá en el idioma de relación intercultural predominante del abonado, cliente o usuario, de conformidad con las regulaciones que para el efecto emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. 6. A disponer gratuitamente de servicios de llamadas de emergencia, información de planes, tarifas y precios, saldos y otros servicios informativos que establezca la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (...) 24. A no recibir mensajes masivos o individuales o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previa y expresamente autorizados por el cliente, abonado o usuario (...)*”;

**Que**, el artículo 23 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dispone: “*Obligaciones de los abonados, clientes y usuarios. Los abonados, clientes y usuarios de los servicios de telecomunicaciones, están obligados a lo siguiente: (...) 8. No realizar llamadas o enviar mensajes con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previamente aceptados por el destinatario (...)*”;

**Que**, el artículo 140 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dispone: “*El Ministerio encargado del sector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información es el órgano rector de las telecomunicaciones y de la sociedad de la información, informática, tecnologías de la información y las comunicaciones y de la seguridad de la información. A dicho órgano le corresponde el establecimiento de políticas, directrices y planes aplicables en tales áreas para el desarrollo de la sociedad de la información, de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley, su Reglamento General y los planes de desarrollo que se establezcan a nivel nacional. Los planes y políticas que dicte dicho Ministerio deberán enmarcarse dentro de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo y serán de cumplimiento obligatorio tanto para el sector público como privado*”;

**Que**, de conformidad con lo establecido en el artículo 141 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, entre otras competencias le corresponde: “*2. Formular, dirigir, orientar y coordinar las políticas, planes y proyectos para la promoción de las tecnologías de la información y la comunicación y el desarrollo de las telecomunicaciones, así como supervisar y evaluar su cumplimiento*”;

**Que**, mediante Decreto Ejecutivo No. 8 de 13 de agosto de 2009, publicado en el Registro Oficial No. 10 de 24 de agosto de 2009, el Presidente de la República resolvió crear el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, como órgano rector del desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación, que incluye las telecomunicaciones y el espectro radioeléctrico;

**Que**, mediante Decreto Ejecutivo No. 8 de 24 de mayo de 2017, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 16 de 16 de junio de 2017, se designó al Ing. Guillermo Hernando León Santacruz como Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información;

**Que**, en el Informe Técnico de 12 de noviembre de 2018, elaborado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación, señala: “*Se recomienda la emisión de un Acuerdo Ministerial que incluya todos los lineamientos citados en el presente informe, con el objetivo de transparentar las llamadas que son efectuadas, utilizando las redes del servicio móvil avanzado con fines informativos, de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista (...)*”;

En ejercicio de las atribuciones que le confieren los artículos 154 numeral 1 de la Constitución de la República; el artículo 141 numeral 2 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; y, artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva;







## ACUERDA:

**Artículo 1.-** 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.

**Artículo 2.-** Para la implementación de la presente Política se deberán observar los siguientes lineamientos generales:

- a) Establecer como requisito obligatorio la identificación del remitente, para llamadas terminadas en las redes de los prestadores del servicio móvil avanzado (SMA) o de otras empresas que comercialicen sus servicios.
- b) Los operadores del SMA, deberán reportar a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL, un número único que agrupe los números provenientes de sus Call Center o de otras empresas que comercializan sus servicios, debidamente identificados.
- c) La ARCOTEL remitirá a todos los operadores del SMA, el listado de números consolidados, que son utilizados como Call Center del servicio móvil avanzado.
- d) Los operadores del SMA deberán implementar los cambios tecnológicos necesarios para permitir la identificación de las llamadas con fines informativos, de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, de acuerdo al listado remitido por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL.
- e) Para efectos de control y seguimiento del cumplimiento de la presente política, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL podrá solicitar información a los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones;
- f) La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL pondrá a disposición de la ciudadanía los canales para la atención de reclamos y denuncias.
- g) Se prohíbe a los operadores del SMA, el bloqueo discrecional de llamadas o números, excepto que el abonado o usuario lo solicite expresamente.

**Artículo 3.-** Se exceptúa la aplicación de la presente política cuando por prestaciones tecnológicas del terminal móvil, no sea posible la lectura de la información de la tarjeta SIM cargada mediante OTA (Over the Air).

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**PRIMERA.-** Regulación de los Centros de Atención al Usuario de los prestadores del servicio móvil avanzado (SMA):

Los prestadores del servicio móvil avanzado (SMA), remitirán a la ARCOTEL el listado de los números que son utilizados como Call Center, dentro del término de ocho (8) días.

La ARCOTEL consolidará y remitirá el listado completo a los prestadores del servicio móvil avanzado (SMA) dentro del término de tres (3) días de recibida la información.

Los operadores del SMA deberán ajustar sus redes para permitir la identificación de llamadas de los números provenientes de sus Call Center o de otras empresas que comercialicen sus servicios dentro del plazo de cinco (5) meses de expedida la presente Política.



**SEGUNDA.-** Regulación para los Centros de Atención al Usuario de otros sectores priorizados:

En un plazo de tres (3) meses contados a partir de la emisión del presente Acuerdo Ministerial, la ARCOTEL coordinará con las autoridades de los sectores priorizados por el MINTEL, y con la industria relacionada, para el análisis y elaboración del procedimiento que permita la implementación de la presente política en cada sector priorizado.

**DISPOSICIÓN FINAL.-** De la ejecución de la política encárguese a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones; y, su monitoreo y seguimiento a la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

El presente Acuerdo entrará en vigencia a partir de su expedición sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en Quito, Distrito Metropolitano, a 28 de noviembre de 2018.

Ing. Guillermo Hernando León/Santacruz  
**MINISTRO DE TELECOMUNICACIONES  
Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

MM/PV/FC/CP/BC

