

## ¿Es el Covid-19 la razón de la disminución de las llamadas indeseadas en Ecuador?

Hay una sensación en el ambiente de que una de las consecuencias “positivas” de las medidas de aislamiento decretadas por el Gobierno ecuatoriano desde el 16 de marzo de 2020, a raíz de la pandemia del nuevo coronavirus Covid-19, es la disminución de llamadas para ofrecer productos o servicios, conocido como telemarketing.

Ecuador es un país que ha vivido en los últimos años un excesivo incremento de este tipo de llamadas, mensajes de texto y correos electrónicos para ofrecer productos o servicios a potenciales clientes que en la mayoría de casos no han demostrado interés por los mismos y ni siquiera han proporcionado sus datos de contacto, número de teléfono, celular o correo electrónico.

La razón, pues es un país en el que no hay una cultura del respeto al uso de datos personales, consecuencia de la carencia de normativa apropiada para evitar el tratamiento no autorizado de los datos de los ciudadanos.

Así, la situación de emergencia ha generado una idea generalizada de que los call centers se han visto imposibilitados de trabajar debido a la medida gubernamental de la suspensión de la jornada presencial de trabajo para servicios no esenciales, lo cual, si bien podría tener cierta incidencia, podría no ser el principal motivo para haber dejado de recibir esas molestosas llamadas, pues los servicios de marketing a través de centros de llamadas son más bien un claro ejemplo de aquellos servicios que se pueden prestar remotamente.

Lo que podría estar ocurriendo es que las compañías desde ya se están preparando para la aplicación de la Resolución 2020-00074 emitida el 20 de febrero de 2020 por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), mediante la cual se establece 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”**.

El objeto de esta resolución, publicada el 18 de marzo del 2020 en el Registro Oficial No. 164, es implementar una política de identificación para las llamadas a usuarios del Servicio Móvil Avanzado (SMA) con fines informativos, comercial, publicitario o proselitista para que los ciudadanos estén en capacidad de elegir recibirlas o no.

Este procedimiento es aplicable a los prestadores de SMA y a las personas naturales y jurídicas de todos los sectores, y será de obligatorio cumplimiento para entidades del sector financiero en un término de 90 días desde la publicación de la resolución en el registro oficial y en 120 días para el resto de las entidades.

Así, entre las disposiciones que establece la mencionada resolución para la identificación del remitente están:

- Las llamadas solo podrán realizarse a aquellos usuarios del SMA que hayan otorgado su autorización previa y expresa, de conformidad con la Norma Técnica ARCOTEL-2017-0143 del 15 de marzo de 2017 (RO. 982 del 11 de abril de 2017). La obtención

de la autorización previa y expresa, será de responsabilidad de quienes realicen las llamadas.

- Las llamadas deberán provenir de números de remitentes previamente identificados, para lo cual los prestadores del SMA implementarán los mecanismos tecnológicos necesarios que permitan esta identificación.
- Los prestadores del SMA y las personas naturales o jurídicas de todos los sectores deberán identificar y remitir a la ARCOTEL un número único que agrupe a todos los números provenientes de sus call centers propios o externos, o de personas naturales o jurídicas que comercialicen los servicios, a fin de que los usuarios puedan identificar plenamente dicho número al momento de recibir sus llamadas.
- La identificación de llamadas se realizará con un único nombre identificador por sector de la siguiente manera:
  - o Bancos, Cooperativas, Tarjetas de Crédito y Seguros: Identificador “FINANZAS”
  - o Actividad Turística, oferta de paquetes, viajes, aerolíneas y otros similares: Identificador: “TURISMO”.
  - o Venta de productos varios (de uso personal, comida, libros, muebles, inmuebles y otros afines): Identificador: “VENTA”
  - o Proselitismo: Identificador “PROSELITISMO”.
  - o Prestadores del Servicio Móvil Avanzado: identificador por cada prestador del servicio.
- No se podrán realizar llamadas desde números que no hayan sido previamente identificados.
- Se exceptuarán de estos requisitos las llamadas informativas respecto de los servicios que el usuario ya tiene contratados, pero que no impliquen un carácter comercial o publicitario.

Además, esta resolución establece la posibilidad para los usuarios receptores de las llamadas de presentar un reclamo directo a la persona natural o jurídica originadora de la llamada cuyo número no se encuentre identificado en base a los lineamientos antes mencionados o, en su defecto, plantear una denuncia ante la ARCOTEL quien, de ser procedente, podrá ordenar al SMA la suspensión del número y la terminación la relación contractual de prestación de servicios.

Como la propia resolución lo señala en una de sus disposiciones transitorias, queda la tarea pendiente para la ARCOTEL de establecer un procedimiento similar en lo que respecta al

envío de mensajes de texto comerciales, publicitarios y proselitistas como complemento a lo establecido en la Norma Técnica ARCOTEL-2017-0143.

Además, está pendiente aún de ser analizada y aprobada en la Asamblea Nacional la Ley de Protección de Datos Personales presentada por la Función Ejecutiva el 19 de septiembre de 2019, la cual finalmente permitirá implementar en el país un régimen efectivo de tutela, tratamiento y seguridad de los datos personales.

En todo caso, la publicación de la Resolución 2020-00074 por parte de la ARCOTEL es un buen inicio para reducir el excesivo telemarketing que hay en el Ecuador y que se respete de manera más efectiva la voluntad de los usuarios del servicio móvil avanzado respecto a las llamadas que quieren recibir o no.

Además, es importante que los ciudadanos, como titulares de sus datos, estén pendientes de exigir el cumplimiento de las normas vigentes enviando los reclamos o denuncias del caso cuando reciban llamadas que no estén adecuadamente identificadas e incluso, yendo más allá, solicitar la eliminación de sus datos de las bases de datos en ejercicio de sus derechos constitucionales.

*Por: Jaime Mantilla Compte  
Falconi Puig Abogados  
28-04-2020*

## Is Covid-19 the reason for the decrease of unwanted calls in Ecuador?

There is a general feeling that one of the "positive" consequences of the quarantine ordered by the Ecuadorian Government since March 16, 2020, following the pandemic of the new coronavirus Covid-19, is the decrease in calls to offer products or services, known as telemarketing.

Ecuador is a country that has experienced in recent years an excessive increase in this type of calls, text messages and e-mails to offer products or services to potential customers who in most cases have not shown interest in them and have not even provided their contact information, phone number, cell phone or e-mail.

The reason, well it is a country with no culture of respect for the use of personal data, which is a consequence of the lack of appropriate regulations to prevent its unauthorized treatment.

Thus, the emergency situation has generated a widespread idea that call centers have been unable to work due to the government decision suspending on-site work for non-essential services, which, although could have a certain incidence, may not be the main reason for the decrease of those annoying calls, since marketing services through call centers are rather a clear example of those services that can be provided remotely.

What could be happening is that companies are already preparing for the application of Resolution 2020-00074 issued on February 20, 2020 by the Telecommunications Regulation and Control Agency (ARCOTEL for its initials in Spanish), which establishes the **“Proceeding for the Implementation of the Policy to Transparent the Identification of the Caller in the Calls to the Subscribers, Clients or Users of the Advanced Mobile Service”**.

The purpose of this resolution, published on March 18, 2020 in the Official Registry No. 164, is to implement an identification policy for calls to users of the Advanced Mobile Service (AMS) for informational, commercial, advertising or proselytizing purposes so that citizens are able to choose to receive them or not.

This proceeding is applicable to AMS providers and to persons and corporations in all sectors, and will be mandatory for entities in the financial sector within 90 days from the publication of the resolution in the official registry and in 120 days for the rest of the entities.

Among the provisions established by the aforementioned resolution for the identification of the callers are:

- Calls can only be made to those users of the AMS who have given their prior and express authorization, in accordance with the Technical Standard ARCOTEL-2017-0143 of March 15, 2017 (RO. 982 of April 11, 2017). Obtaining prior and express authorization will be the responsibility of the caller.

- Calls must come from previously identified numbers of the caller, for which AMS providers will implement the necessary technological mechanisms that allow this identification.
- AMS providers, persons and corporations from all sectors must identify and send to ARCOTEL a unique number that groups all the numbers from their own or external call centers, or from persons or corporations who market their services, so that users can fully identify this number when receiving their calls.
- The identification of calls will be made with a unique identifier name per sector as follows:
  - o Banks, Cooperatives, Credit Cards and Insurance: Identifier "FINANCE"
  - o Tourist Activity, offer of packages, trips, airlines and other similar: Identifier: "TOURISM".
  - o Sale of various products (for personal use, food, books, furniture, real estate and other related): Identifier: "SALE"
  - o Proselytizing: Identifier "PROSELITISM".
  - o Advanced Mobile Service Providers: identifier for each service provider.
- Calls cannot be made from numbers that have not been previously identified.
- Informative calls regarding the services that a user has contracted previously but that do not imply a commercial or advertising nature, won't have to comply with these requirements.

In addition, this resolution establishes the possibility for the users that receive the calls to present a direct claim to the person or corporation making the call if the number is not identified according to the abovementioned guidelines or to raise a complaint to ARCOTEL who, if applicable, may order the AMS to suspend the number and terminate the contractual relationship for the provision of services.

As the resolution itself points out in one of its transitional provisions, there is a pending task for ARCOTEL, which is to establish a similar proceeding regarding commercial, advertising and proselytizing text messages, as a complement to the provisions of the ARCOTEL Technical Standard ARCOTEL-2017-0143.

Also, the Personal Data Protection Law presented by the Executive Branch on September 19, 2019 is still pending of analysis and approval by the National Assembly, which will finally allow the implementation of an effective protection, treatment and security regime of personal data in the country.

In any case, the publication of Resolution 2020-00074 by ARCOTEL is a good start to reduce the excessive telemarketing in Ecuador and to effectively respect the will of users of advanced mobile service regarding the calls they want to receive or not.

Furthermore, it is important that the people, as data holders, are observant to demand the compliance of current regulations by sending claims or complaints when they receive calls that are not adequately identified and even more, to request the elimination of their data from the databases, according to their constitutional rights.

*By: Jaime Mantilla Compte  
Falconi Puig Abogados  
28-04-2020*