

INTENDENCIA NACIONAL DE INVESTIGACIÓN Y CONTROL DE PRÁCTICAS DESLEALES

Expediente No. SCPM-IGT-INICPD-16-2022

SUPERINTENDENCIA DE COMPETENCIA ECONÓMICA.- INTENDENCIA NACIONAL DE INVESTIGACIÓN Y CONTROL DE PRÁCTICAS DESLEALES.- Quito D.M., 02 de agosto de 2023.-**VISTOS.-** En mi calidad de Intendente Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, conforme la acción de personal No. SCPM-INAF-DNATH-2021-093-A de 4 de febrero de 2021, en uso de mis facultades legales, dentro del presente expediente de investigación, considero:

1. ANTECEDENTES

Dentro del expediente administrativo No. SCPM-IGT-INICPD-16-2022, constan las siguientes actuaciones procesales, así como información proporcionada por distintos operadores económicos y entidades públicas, las cuales se enumeran y detallan a continuación:

- 1.1.** El 24 de agosto de 2022, mediante Memorando SCPM-IGT-INICPD-2022-071, la Intendencia Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales puso en consideración del Intendente General Técnico, noticias relacionadas con quejas expuestas en redes sociales, referentes al acoso telefónico, en donde a pesar de la oposición de los usuarios, los operadores económicos continúan ofertando servicios de telefonía móvil, por lo que, se solicitó la autorización de la elaboración de un informe que determine la procedencia, prioridad y urgencia de iniciar o no un expediente administrativo.
- 1.2.** El 24 de agosto de 2022, mediante sumilla inserta en el ID 248253, la Intendente General Técnica autorizó la elaboración de un informe que determine la procedencia de iniciar o no un expediente.
- 1.3.** El memorando Nro. SCPM-IGT-INICPD-100-2022 y anexos, suscrito por el abogado Carlos Andrés Álvarez Duque en calidad de Intendente Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales el 15 de noviembre de 2022, signado con número de ID. 258009, a través del cual se remitió a la Intendencia General Técnica el informe de procedencia N° SCPM -IGT-INICPD-028-2022-I, que en su parte pertinente recomendó:

Conforme el artículo 21 del Instructivo de Gestión Procesal Administrativa de la SCE, esta Intendencia, por el análisis económico y jurídico contenido en el presente informe, considera procedente, así como prioritario y urgente el presente caso, y en consecuencia recomienda a la Intendencia General Técnica disponer a la Intendencia Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales iniciar una investigación de oficio en el sector del servicio móvil avanzado, con la finalidad de determinar la existencia o no de presuntas

prácticas desleales...

- 1.4.** La providencia de 18 de noviembre de 2023, a través de la cual, la Intendencia Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales (en adelante INICPD): 1) Inició de oficio el expediente N.º SCPM-IGT-INICPD-016-2022 y avocó conocimiento del mismo; 2) Dispuso iniciar la etapa de investigación preliminar por un término no mayor a ciento ochenta (180) días; 3) Ordenó a la Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales (en adelante DNICPD) que en el término de 15 días elabore el plan de trabajo de la etapa de investigación preliminar; y, 4) Declaró como confidencial el ID ANEXO 477288, en el que consta la información con IDs. 249925, 250005 y 251086, conforme lo señalado en el informe de procedencia.
- 1.5.** El plan de trabajo elaborado por la Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, con ID 259836, ingresado el día 07 de diciembre de 2022.
- 1.6.** Los extractos no confidenciales elaborados por la analista económica constantes en los ID. 258452 y 258457, en cumplimiento de lo dispuesto mediante providencia de 18 de noviembre de 2022.
- 1.7.** Los Cuestionarios I y II elaborados por la Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, constantes en los ID. 260889 y 260890 respectivamente, mediante los cuales, se solicitó información a OTECEL y CONECEL en cuanto a sus call centers para ofertar sus servicios a potenciales clientes, así como condiciones comerciales y contratos. En adición, se solicitó información a CNT EP, respecto de sus procesos de comercialización de su fuerza de ventas.
- 1.8.** La providencia de 21 de diciembre de 2022, a través de la cual la INICPD agregó al expediente el documento referido ut supra y dispuso: 1) la colaboración de los operadores económicos OTECEL y CONECEL, con la finalidad de que en el término de 10 días, entreguen la información solicitada en el Cuestionario I. 2) La colaboración del operador CNT, con la finalidad de que en el término de 10 días, entregue la información solicitada en el Cuestionario II.
- 1.9.** El escrito y anexo presentado por el ingeniero Víctor García Talavera, en calidad de apoderado especial de CONECEL S.A. el 06 de enero de 2023, las 15h50, ingresado con el ID. 261926, a través del cual solicitó: “(...) la prórroga de veinte (20) días término a fin de recabar toda la información requerida en el Cuestionario I adjunto al oficio SCPM –INICPD-DNICPD-1464-2022.”
- 1.10.** El oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2023-0008-O y anexo presentado por el magister Carlos Alberto Viteri Chávez, en calidad de Gerente de Regulación de CNT EP, el 06 de enero de 2023, las 16h09, ingresado con el ID. 261936, a través del cual dio contestación al cuestionario II.

- 1.11.** El escrito y anexos presentados por el abogado Mario Navarrete Serrano, a nombre del operador OTECEL S.A., el 06 de enero de 2023, las 17h11, ingresado con el ID. 261968, mediante la cual remitió la información requerida en el cuestionario I.
- 1.12.** La providencia de 10 de enero de 2023, a través de la cual, la Intendencia agregó al expediente los documentos referidos ut supra y dispuso: 1) Que el operador económico CONECEL S.A. remita la información requerida a través del cuestionario I en el término de quince (15) días. 2) Declaró como confidencial la información proporcionada por CNT EP respecto de datos sensibles de los Gerentes de Contact Center y capacitadores, constantes en el ID. ANEXO 486348. 3) Que el abogado Mario Navarrete Serrano legitime su intervención como representante legal o abogado patrocinador de OTECEL S.A. previo a disponer lo que en derecho corresponda.
- 1.13.** El escrito presentado por Andrés Donoso Echanique en calidad de Vicepresidente Ejecutivo de OTECEL S.A., el 13 de enero de 2023, las 14h37, ingresado con el ID. 262520 a través del cual ratificó la intervención del abogado Mario Navarrete Serrano, así como la autorización conferida a los abogados Mario Navarrete, Diego Pérez Ordóñez, Andrés Rubio Puente, Karla Barona Villalba y Eduardo Regalado Mantilla.
- 1.14.** La providencia de 25 de enero de 2023, a través de la cual, la Intendencia agregó al expediente el documento referido ut supra y dispuso: 1) Que en el término de cinco (5) días, el operador económico OTECEL S.A., complete los datos de los call centers, constante en la matriz de la pregunta 1, estos son: GRUPO DGTX MEXICO S. DE R. DE C.V. (COMDATA); ATENTO MÉXICO HOLDCO S. DE R.L. DE C.V; GRUPO CMDTA MEX S. de R.L. de C.V; y, VLM SOLUTIONS, en el formato requerido. 2) Declaró como confidencial la información proporcionada por el operador económico en los ID. ANEXO 486400 y 486401 relativa a los contratos, flujos, adendas, terminaciones y nombres de los socios estratégicos de OTECEL S.A. 3) Que en el término de un (1) día OTECEL S.A., justifique detalladamente la solicitud de confidencialidad de toda la información proporcionada; entre otras.
- 1.15.** El escrito y anexo presentado por Karla Barona Villalva, en calidad de abogada autorizada de OTECEL S.A., el 26 de enero de 2023, las 15h11, ingresado con el ID. 263583 a través del cual se remitió la información solicitada en el cuestionario I.
- 1.16.** El escrito y anexo presentado por Karla Barona Villalva, en calidad de abogada autorizada de OTECEL S.A., el 01 de febrero de 2023, las 13h14, ingresado con el ID. 264165, a través del cual remitió la información solicitada en el cuestionario I.

- 1.17.** El escrito presentado por María Belén Cárdenas en calidad de abogada autorizada de CONECEL S.A., el 01 de febrero de 2023, las 16h11, ingresado con el ID. 264203, a través del cual remitió información solicitada en el Cuestionario I.
- 1.18.** La providencia de 09 de febrero de 2023 a través de la cual, la INICPD agregó al expediente los documentos referidos ut supra y dispuso: 1) Declarar como confidencial la información proporcionada por OTECEL S.A. respecto al detalle de call center autorizados y detalle del proceso interno del registro de las solicitudes de oposición contenida en el escrito signado con el ID. 261968 2) Requerir por segunda ocasión que el operador económico OTECEL, remita en el término de tres (3) días el extracto no confidencial de los ID. ANEXO 486400 y 486401 relativa a los contratos, flujos, adendas, terminaciones y nombres de los socios estratégicos de OTECEL S.A. 3) Que CONECEL S.A., en el término de dos días (2,) justifique de forma detallada su solicitud de confidencialidad respecto a todo el escrito signado con el ID. 264203 y anexos; entre otras.
- 1.19.** El escrito presentado por María Belén Cárdenas en calidad de abogada autorizada de CONECEL S.A. el 13 de febrero de 2023, las 17h57, ingresado con el ID. 265172, a través del cual solicitó una prórroga para justificar la confidencialidad de su escrito.
- 1.20.** El escrito y anexo presentado por Karla Barona Villalva, en calidad de abogada autorizada de OTECEL S.A., el 14 de febrero de 2023, las 09h06, ingresado con el ID. 265177, a través del cual remitió extractos no confidenciales de los IDs. 486400, 486401 y 264165.
- 1.21.** El escrito presentado por María Belén Cárdenas en calidad de abogada autorizada de CONECEL S.A., el 14 de febrero de 2023, las 15h39, ingresado con el ID. 265236, a través del cual solicitó se declare confidencial el anexo (CD) presentado por CONECEL el 01 de febrero de 2023, así como los apartados II.1, II.2 y II.5 del escrito con ID 264203, y que admita el formato EXTRACTO NO CONFIDENCIAL propuesto por CONECEL.
- 1.22.** El cuestionario III y anexo “MATRIZ III” elaborados por la Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, constante en el ID. 265342, mediante el cual, solicitó información a los operadores CNT EP, CONECEL y OTECEL, en relación a la cobertura geográfica, volúmenes de venta, y canales de distribución del servicio móvil avanzado.
- 1.23.** La providencia de 16 de febrero de 2023, a través de la cual, la Intendencia agregó al expediente los documentos referidos ut supra y dispuso: 1) Que el analista jurídico elabore el extracto no confidencial de la información remitida por OTECEL S.A. en el término de (15) días. 2) Declaró como confidencial la información proporcionada por CONECEL S.A. respecto a los datos de los *call center* autorizados, contenida en los cuadros que forman parte de las respuestas

signadas con el II1., II2. Y II5 del escrito signado con el ID. 264203 y los contratos constantes en el ID. ANEXO 491321. 3) Requirió la colaboración de los operadores económicos CNT EP, OTECEL y CONECEL con la finalidad de que en el término de 7 días, entreguen la información solicitada en el cuestionario III; entre otras.

- 1.24.** El escrito presentado por María Belén Cárdenas en calidad de abogada autorizada de CONECEL S.A., el 22 de febrero de 2023, las 13h11, ingresado con el ID. 265626, a través del cual solicitó una reunión con la Intendencia General Técnica para presentar aclaraciones respecto al Cuestionario III.
- 1.25.** La providencia de 24 de febrero de 2023, a través de la cual, la Intendencia agregó al expediente el documento referido ut supra y atendió el pedido de CONECEL S.A.
- 1.26.** El escrito presentado por Karla Barona Villalba, en calidad de abogada autorizada de OTECEL S.A., el 27 de febrero de 2023, a las 12h57, ingresado con el ID. 266017, a través del cual presentó una solicitud de prórroga para contestar el cuestionario III.
- 1.27.** El escrito presentado por María Belén Cárdenas en calidad de abogada autorizada de CONECEL S.A. el 01 de marzo de 2023, a las 14h44, ingresado con el ID. 266290, a través del cual presentó una solicitud de prórroga para contestar el cuestionario III.
- 1.28.** El oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2023-0105-O, presentado por la ingeniera Natalia Elizabeth Martínez Velasteguí, en calidad de Gerente de Regulación Subrogante de CNT EP, el 01 de marzo de 2023 a las 17h17, con el ID. 266325, a través del cual presentó una solicitud de prórroga para contestar el cuestionario III.
- 1.29.** La providencia de 09 de marzo de 2023, a través de la cual, la Intendencia agregó al expediente los documentos referidos ut supra y dispuso: 1) Otorgar el término de quince (15) días al operador económico OTECEL S.A. para la entrega de información correspondiente al cuestionario III. 2) Otorgar el término de quince (15) días al operador económico CONECEL S.A. para la entrega de información correspondiente al cuestionario III. 3) Otorgar el término de siete (7) días al operador económico CNT EP para la entrega de información correspondiente al cuestionario III.
- 1.30.** El oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2023-0127-O, presentado por el magister Carlos Alberto Viteri Chávez, en calidad de Gerente de Regulación de CNT EP, el 10 de marzo de 2023 a las 16h06, con el ID. 267200, a través del cual remitió la información correspondiente al cuestionario III.

- 1.31.** El escrito presentado por el ingeniero Víctor García Talavera en calidad de apoderado especial de CONECEL S.A. el 16 de marzo de 2023, las 16h23, ingresado con el ID. 267695, mediante la cual presentó argumentos respecto de otros concurrentes en el servicio de SMA.
- 1.32.** La providencia de 17 de marzo de 2023, a través de la cual la INICPD agregó al expediente los documentos referidos *ut supra* y dispuso: 1) Declarar como confidencial la información proporcionada por el operador CNT EP en respuesta a las preguntas 1, 2 y 6 del Cuestionario III, en relación con la cantidad, volumen de ventas y números de teléfono, signada con ID Anexo 498292. 2) Conminar al operador económico CONECEL S.A. a que dentro del presente expediente atienda de forma concreta los requerimientos realizados por la Intendencia.
- 1.33.** El escrito presentado por el ingeniero Víctor García Talavera en calidad de apoderado especial de CONECEL S.A. el 30 de marzo de 2023, a las 15h58, ingresado con el ID. 268667, a través del cual remitió la información correspondiente al cuestionario III.
- 1.34.** El escrito presentado por Karla Anabel Barona Villalva en calidad de abogada autorizada de OTECEL S.A., el 30 de marzo de 2023, a las 16h38, ingresado con el ID. 268683, a través del cual remitió la información correspondiente al cuestionario III.
- 1.35.** La providencia de 03 de abril de 2023 a través de la cual la Intendencia agregó al expediente los documentos referidos *ut supra* y dispuso: 1) Que CONECEL S.A. remita la información correspondiente a la pregunta 6 del cuestionario III en el término de 3 días. 2) Declarar como confidencial la información proporcionada respecto a cantidades y volúmenes de ventas totales, así como a ventas modalidad post pago y prepago contenidas en el archivo en Excel denominado ANEXO I - CONFIDENCIAL constante en el Anexo 501629. 3) Conceder el término de (3) días al operador económico OTECEL S.A., para que remita la información solicitada por la Intendencia a través del cuestionario III.
- 1.36.** El escrito presentado por Karla Anabel Barona Villalva en calidad de abogada autorizada de OTECEL S.A., el 03 de abril de 2023, a las 16h29, ingresado con el ID. 268877, a través del cual remitió la información correspondiente al cuestionario III.
- 1.37.** La razón de separación de la información no confidencial elaborado por el secretario de sustanciación constante en los ID. 268898, en cumplimiento de lo dispuesto mediante providencia de 03 de abril de 2023, de la información presentada por el ingeniero Víctor García Talavera en calidad de apoderado especial de CONECEL S.A. el 30 de marzo de 2023, a las 15h58, ingresado con el ID. 268667, misma que fue declarada como confidencial.

- 1.38.** El extracto no confidencial elaborado por la analista económica constante en los ID. 268922, en cumplimiento de lo dispuesto mediante providencia de 03 de abril de 2023, de la información presentada por CONECEL S.A., el 30 de marzo de 2023, con ID 268667, anexo 501629, misma que fue declarada como confidencial.
- 1.39.** El escrito presentado por María Belén Cárdenas en calidad de abogada autorizada de CONECEL S.A. el 06 de abril de 2023, a las 16h47, ingresado con el ID 269298, mediante el cual, remitió información relacionada con el cuestionario III.
- 1.40.** La providencia de 17 de abril de 2023 a través de la cual la Intendencia agregó al expediente los documentos referidos ut supra y se dispuso: 1) Que OTECEL S.A., en el término de 3 días, al operador económico que en la columna Velocidad en MBPS indique las megas disponibles para navegación, señalando las tecnologías a las que tendría acceso el consumidor cuanto contrata un plan de telefonía móvil con OTECEL S.A. 2) Que CONECEL S.A., en el término de 3 días, el operador debería realizar varias precisiones en relación al cuestionario remitido. 3) CNT EP que, en el término de 3 días, realice las varias precisiones al cuestionario remitido.
- 1.41.** El escrito presentado por María Belén Cárdenas en calidad de abogada autorizada de CONECEL S.A. el 20 de abril de 2023, a las 11h19, ingresado con el ID. 270009, a través del cual presentó una solicitud de prórroga de cinco (5) días término a fin de recabar la información solicitada.
- 1.42.** El escrito presentado por Karla Anabel Barona Villalva en calidad de abogada autorizada de OTECEL S.A., el 20 de abril de 2023, a las 15h32, ingresado con el ID. 270034, a través del cual solicito una prórroga no menor a 30 días para poder compilar y entregar la información solicitada por la INICPD.
- 1.43.** El oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2023-0226-O, presentado por el magister Carlos Alberto Viteri Chávez, en calidad de Gerente de Regulación de CNT EP, el 20 de abril de 2023 a las 17h10, con el ID. 270061, a través del cual remitió la información aclaratoria correspondiente a las preguntas 1 y 2 del Cuestionario III.
- 1.44.** La providencia de 28 de abril de 2023 a través de la cual se agregó al expediente los documentos referidos ut supra y se dispuso: 1) Al operador CONECEL, que en el término de tres (3) días entregue la información requerida. 2) Al operador OTECEL que en el término de quince (15) días entregue la entrega de información requerida. 3) Que la analista económica en el término de cinco (5) días elabore el extracto no confidencial del archivo en Excel denominado Aclaración CNT EP constante en el ID. 270061 Anexo 506083.

- 1.45.** El escrito presentado por María Belén Cárdenas en calidad de abogada autorizada de CONECEL S.A. el 04 de mayo de 2023, a las 15h35, ingresado con el ID. 270851, a través del cual presentó la información requerida mediante providencia de 17 de abril de 2023, referente a:

... Con relación a la pregunta 1, se solicita al operador que en la columna Velocidad en MBPS indique las megas disponibles para navegación en cada plan, de igual manera, en la columna tecnología, indicar las tecnologías a las que tendría acceso el consumidor cuanto contrata un plan de telefonía móvil con CONECEL. 4.2.2. Respecto a la pregunta 2, detallar qué tipo de ventas comprenden cada canal de distribución indicado, en especial, indicar la diferencia del canal de distribución RETAIL Y CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE. 4.2.3. El operador remitió las llamadas del período julio a agosto de 2022, por lo que, faltarían las ventas del período 2020-junio 2022, conforme lo solicitado en el cuestionario III

- 1.46.** El extracto no confidencial elaborado por la analista económica constantes en los ID. 270907, en cumplimiento de lo dispuesto en providencia de 28 de abril de 2023, respecto de la información presentada por CNT, el 20 de abril de 2023, con ID. 270061, anexo 506087, misma que fue declarada como confidencial en la providencia referida.
- 1.47.** La providencia de 12 de mayo de 2023 a través de la cual la INICPD agregó al expediente los documentos referidos ut supra y dispuso: 1) Que la analista económica en el término de cinco (5) días elabore el extracto no confidencial de la información agregada por CONECEL con el ID. 270851 ID Anexo 506844.
- 1.48.** El extracto no confidencial constante en el ID 271708, elaborado por la analista económica de conformidad con la disposición primera, numeral 1.4 de la providencia de 12 de mayo de 2023, en relación de la información presentada por CONECEL, con ID. 270851, anexo 506844.
- 1.49.** El escrito y anexo presentado por OTECEL S.A., el 22 de mayo de 2023, a las 16h01, ingresado con el ID. 272024, mediante el cual, agregó información solicitada en relación con la “Matriz –Planes GB”.
- 1.50.** La providencia de 25 días del mes de mayo de 2023, a través de la cual la Intendencia agregó al expediente los documentos referidos ut supra y dispuso: 1) Que la analista económica en el término de cinco (5) días elabore el extracto no confidencial de la información agregada por OTECEL S.A., el 22 de mayo de 2023, ingresado con el ID. 272024. ID Anexo 509615.
- 1.51.** El acta de migración del expediente constante en el ID. 202301747, de conformidad con la resolución No. SCE-DS-2022-34, en su disposición transitoria DÉCIMO TERCERA, establece:

“... Se dispone a las Intendencias Nacionales, Regional y a la Comisión de

Resolución de Primera Instancia, informar mediante providencia a las partes de cada uno de los expedientes en estado activo que sustancian, el proceso de migración que se realizará al nuevo gestor procesal, informando que los “IDS” de trámite de todos los anexos de dichos expedientes, cambiarán de numeración. Se deberá indicar claramente que dicho cambio no afecta la sustanciación ni alterará el transcurso normal de los expedientes. El sistema hará visible la numeración antigua y la nueva en la pantalla correspondiente...” (Énfasis añadido). En tal sentido, se deja constancia que la migración realizada no afecta la sustanciación del presente expediente.

- 1.52.** El escrito presentado por OTECEL S.A., el 30 de mayo de 2023, a las 15h18, ingresado con el ID. 202301744. En contestación al requerimiento de providencia de 25 de mayo de 2023 en la cual INICPD dispuso que en el término de 3 días justifique la solicitud de confidencialidad de la información contenida en las columnas E y F de la “Matriz – Planes GB”.
- 1.53.** El extracto no confidencial constante en el ID 202301976, elaborado por la analista económica de conformidad con la disposición segunda, numeral 2.5 de la providencia de 25 de mayo de 2023, en relación de la información presentada por OTECEL, con ID. 272024, anexo 509615.
- 1.54.** La providencia de 06 de junio de 2023 a través de la cual la Intendencia agregó al expediente los documentos referidos ut supra y dio a conocer al operador que se niega la solicitud de confidencialidad de la información contenido en las columnas E y F de la “Matriz – Planes GB”, manteniéndola como reservada en el presente expediente.
- 1.55.** El cuestionario IV, elaborado por la Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, constante en el ID. 202302283, mediante el cual se solicitó información referente a:

Los sistemas implementados por los operadores económicos para el registro de oposición de llamadas comerciales, durante el período 2019-2023.

Información de los días y horarios en que sus call center autorizados o fuerza de venta propia, están habilitados para ejecutar llamadas comerciales.

El detalle de sus “listas negras” o listado de clientes que registran oposición a recibir nuevas llamadas, durante el período 2019-2023.

La periodicidad en la entrega de base de datos a sus call center autorizados.

Últimas capacitaciones brindadas a los call center autorizados, y si incluyeron instrucciones sobre el uso del sistema para el registro de oposición de llamadas

- 1.56.** La providencia de 12 días del mes de junio de 2023, a través de la cual la INICPD agregó al expediente los documentos referidos ut supra y dispuso: 1) la colaboración de los operadores económicos CNT EP, OTECEL y CONECEL, con la finalidad de que en el término de 5 días, entreguen la información solicitada en el Cuestionario IV. 2) Observó a CONECEL S.A.:

“... El operador remitió las llamadas del período julio a agosto de 2022, por lo que, faltarían las ventas del período 2020-junio 2022, conforme lo solicitado en el cuestionario III. 3) Se solicitó a OTECEL S.A. que remita en el numeral 6 lo siguiente: “Con base en información proporcionada por los call center contratados por la empresa o por el departamento de marketing encargado de realizar las llamadas a los consumidores, detallar la siguiente información del período 2020-2022”.

- 1.57.** El escrito presentado por OTECEL S.A., el 19 de junio de 2023, a las 10h05, ingresado con el ID. 202302545, mediante el cual el operador económico solicitó una prórroga para la entrega de la información requerida mediante providencia de 12 de junio de 2023.
- 1.58.** El escrito presentado por CONECEL S.A. el 19 de junio de 2023, a las 16h08, ingresado con el ID. 202302574, mediante el cual el operador económico solicitó una prórroga para la entrega de la información requerida mediante providencia de 12 de junio de 2023.
- 1.59.** El Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2023-0311-O, ingresado por el magíster Carlos Alberto Viteri Chávez, en calidad de Gerente de Regulación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT EP.), el 19 de junio de 2023 a las 16h57, signado con el ID. 202302579, mediante el cual el operador económico solicitó una prórroga para la entrega de la información solicitada mediante providencia de 12 de junio de 2023.
- 1.60.** El Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2023-0322-O, ingresado por la ingeniera Ximena Cordero, en calidad de Gerente de Regulación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, subrogante, el 23 de junio de 2023 a las 16h30, signado con el ID. 202302851, mediante el cual el operador económico dio contestación al Cuestionario IV.
- 1.61.** La providencia de 26 días del mes de junio de 2023, a través de la cual la INICPD agregó al expediente los documentos referidos ut supra y dispuso: 1) Otorgar la prórroga de 5 días a los operadores OTECEL y CONECEL, con la finalidad que den contestación al requerimiento constante en providencia de 12 de junio de 2023. 2) Requirió la colaboración de los operadores económicos CNT EP, OTECEL y CONECEL, con la finalidad de que en el término de 7 días, remitan todas las grabaciones y audios de las llamadas seleccionadas de manera aleatoria por esta Autoridad.

- 1.62.** Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2023-0327-O, ingresado por el magister Carlos Alberto Viteri, en calidad de Gerente de Regulación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, el 27 de junio de 2023 a las 16h16, signado con el ID. 202302995, mediante el cual el operador económico indicó que se ha observado que la información remitida con relación a las preguntas 2 y 5 amerita de ciertas precisiones y aclaraciones, motivo por el que es necesario hacer un alcance al oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2023-0322-O.
- 1.63.** El extracto no confidencial, con ID. 202303032, realizado por la analista económica respecto de la información presentada por CNT, el 23 de junio de 2023, con ID. Anexo 45939.
- 1.64.** El escrito presentado por OTECEL S.A., el 28 de junio de 2023, a las 11h52, ingresado con el ID. 202303051. mediante el cual el operador económico solicitó una prórroga para la entrega de la información solicitada mediante providencia 26 días del mes de junio de 2023.
- 1.65.** La providencia de 29 días del mes de junio de 2023, a través de la cual la Intendencia agregó al expediente los documentos referidos ut supra y dispuso: 1) A CNT que, en el término de 2 días, aclare las razones de las diferencias en sus respuestas, específicamente las relacionadas con las preguntas 2 y 5. En adición, requirió que el operador CNT informe, de manera clara, cuál es el medio a través del que realiza las llamadas a potenciales usuarios. 2) Conceder a OTECEL la prórroga de 5 días para la entrega de información solicitada por esta Autoridad mediante providencia de 26 de junio 2023.
- 1.66.** El extracto no confidencial, con ID. 202303204, realizado por la analista económica respecto de la información presentada por CNT, el 27 de junio de 2023, con ID. Anexo 46180, en cumplimiento de la providencia de 29 de junio de 2023.
- 1.67.** El escrito presentado por CONECEL S.A. el 03 de julio de 2023, a las 14h03, ingresado con el ID. 202303217, mediante el cual el operador económico solicitó una prórroga para la entrega de la información solicitada mediante providencia de 12 de junio de 2023.
- 1.68.** El Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2023-0339-O, ingresado por el magister Carlos Alberto Viteri, en calidad de Gerente de Regulación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, el 03 de julio de 2023 a las 15h19, signado con el ID. 202303220, mediante el cual el operador económico justificó la diferencia entre sus respuestas al cuestionario IV.
- 1.69.** El escrito presentado por OTECEL S.A., el 03 de julio de 2023, a las 17h08, ingresado con el ID. 202303226, mediante el cual el operador solicitó una prórroga para la entrega de la información solicitada mediante providencia de 12 de junio de 2023.

- 1.70.** La providencia de 04 días del mes de julio de 2023, a través de la cual la Intendencia agregó al expediente los documentos referidos ut supra y dispuso: 1) A CONECEL conceder el término de seis (6) días para que el operador dé cumplimiento a lo ordenado en providencia de 12 de junio de 2023. 2) A OTECEL, conceder el término de seis (5) días para que el operador dé cumplimiento a lo ordenado en providencia de 12 de junio de 2023 con relación a “Cuestionario IV” y la pregunta 6 del “Cuestionario III”, y concedió una prórroga impostergable de 8 (ocho) días término, para la entrega de los audios remitidos mediante matriz OTECEL.
- 1.71.** El Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2023-0348-O y anexos, ingresado por el magister Carlos Alberto Viteri, en calidad de Gerente de Regulación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, el 05 de julio de 2023 a las 16h17, signado con el ID. 202303377, mediante el cual el operador remitió las grabaciones y audios de las llamadas seleccionadas de manera aleatoria por esta Autoridad, del periodo de 2020-2022, conforme el listado adjunto denominado “ANEXO CNT EP”.
- 1.72.** El escrito presentado por CONECEL S.A., el 05 de julio de 2023, a las 15h55, ingresado con el ID. 202303376, mediante el cual el operador solicitó una prórroga para la entrega de la información requerida en providencia de 26 de junio de 2023.
- 1.73.** La providencia de 07 de julio de 2023, a través de la cual la INICPD agregó al expediente los documentos y anexos referidos ut supra y dispuso: 1) A CONECEL que en un término no mayor a dos (2) días, ratifique o deje sin efecto el correo electrónico: mcastilo@claro.com.ec.
- 1.74.** El extracto no confidencial elaborado por la analista jurídico constantes en los ID. 202303526, de la información remitida mediante el Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2023-0348-O y anexos, ingresado por el magister Carlos Alberto Viteri, en calidad de Gerente de Regulación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, el 05 de julio de 2023 a las 16h17, signado con el ID. 202303377. ID Anexo 58664.
- 1.75.** El escrito y anexos presentados por OTECEL S.A., el 11 de julio de 2023 a las 17h15, signado con el ID. 202303564, mediante el cual el operador remitió la información solicitada mediante cuestionarios III y IV.
- 1.76.** El escrito y anexos presentados por CONECEL S.A., el 12 de julio de 2023 a las 13h44, signado con el ID. 202303614, mediante el cual el operador remitió la información solicitada mediante cuestionario IV.
- 1.77.** El escrito presentado por CONECEL S.A., el 13 de julio de 2023 a las 16h47, signado con el ID. 202303688, mediante el cual el operador solicitó una prórroga

para la entrega de la información requerida mediante providencia de 26 de junio de 2023.

- 1.78.** La providencia de 14 de julio de 2023, a través de la cual la INICPD agregó al expediente los documentos y anexos referidos *ut supra* y dispuso: 1) A CONECEL que en un término impostergable de 5 días para la entrega de la información solicitada por la Intendencia.
- 1.79.** El escrito y anexos presentados por OTECEL S.A., el 14 de julio de 2023 a las 16h56, signado con el ID. 202303715, mediante el cual el operador remitió la información solicitada mediante providencia de 26 de junio 2023.
- 1.80.** La razón de separación de la información no confidencial elaborado por el secretaria de sustanciación constantes en los ID. 202303732, de la información remitida por el operador OTECEL S.A., el 11 de julio de 2023 a las 17h15, signado con el ID. 202303564 ID Anexo 60423, misma que fue declarada como confidencial.
- 1.81.** La providencia de 18 de julio de 2023, a través de la cual la Intendencia agregó al expediente los documentos y anexos referidos *ut supra* y dispuso: 1) A CONECEL por segunda ocasión que en el término de dos (2) días dé contestación al requerimiento de providencia de 07 de julio de 2023.
- 1.82.** El escrito presentado por CONECEL S.A., el 18 de julio de 2023 a las 11h14, signado con el ID. 202303793, mediante el cual dejó sin efecto el correo electrónico: mcastilo@claro.com.ec.
- 1.83.** El extracto no confidencial realizado por el analista jurídico, el 19 de julio de 2023, con ID. 202303880, de la información presentada por OTECEL, el 14 de julio de 2023, con ID 202303715. ID Anexo 60714.
- 1.84.** El extracto no confidencial realizado por la secretaria de sustanciación, el 21 de julio de 2023, con ID. 202303973, de la información presentada por OTECEL, el 14 de julio de 2023, con ID 202303715. ID Anexo 60712.
- 1.85.** El escrito y anexos presentados por CONECEL S.A., el 21 de julio de 2023 a las 10h17, signado con el ID. 202303975, mediante la cual remitió la información solicitada mediante providencia de 26 de junio de 2023.
- 1.86.** La providencia de 24 de julio de 2023, a través de la cual la Intendencia agregó al expediente los documentos y anexos referidos *ut supra*.
- 1.87.** El INFORME DE LA ETAPA DE INVESTIGACIÓN PRELIMINAR, con N.º SCE-INICPD-DNICPD-002-2023, emitido por la Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, el día 24 de junio de 2023, y que consta en el expediente con ID. 202304044.

- 1.88. El extracto no confidencial realizado por el analista jurídico, el 25 de julio de 2023, con ID. 202304059, de la información presentada por OTECEL, el 21 de julio de 2023, con ID 202303975.ID Anexo 61173.
- 1.89. La providencia de 28 de julio de 2023, a través de la cual la Intendencia agregó al expediente los documentos y anexos referidos *ut supra*.

2. COMPETENCIA

La Intendencia Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales es competente para conocer y resolver el inicio de la etapa de investigación o el archivo del presente expediente, conforme la siguiente normativa:

2.1. Constitución de la República del Ecuador

El artículo 213 de la Constitución de la República, establece que:

Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley (...).

2.2. Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado

El artículo 1 de la Ley Orgánica de Regulación del Control del Poder de Mercado (en adelante LORCPM), determina que:

El objeto de la presente Ley es evitar, prevenir, corregir, eliminar y sancionar el abuso de operadores económicos con poder de mercado; la prevención, prohibición y sanción de acuerdos colusorios y otras prácticas restrictivas; el control y regulación de las operaciones de concentración económica; y la prevención, prohibición y sanción de las prácticas desleales, buscando la eficiencia en los mercados, el comercio justo y el bienestar general y de los consumidores y usuarios, para el establecimiento de un sistema económico social, solidario y sostenible.

El primer inciso del artículo 2 *ibídem*, ordena que:

Están sometidos a las disposiciones de la presente Ley todos los operadores económicos, sean personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales y extranjeras, con o sin fines de lucro, que actual o potencialmente realicen actividades económicas en todo o en parte del territorio nacional, así como los gremios que las agrupen, y las que realicen actividades económicas fuera del país, en la medida en que sus actos, actividades o acuerdos produzcan o puedan producir efectos perjudiciales en el mercado nacional.

El primer inciso señalado en el artículo 3 *ibídem* correspondiente al principio de primacía de la realidad, dispone que:

Para la aplicación de esta Ley la autoridad administrativa determinará la naturaleza de las conductas investigadas, atendiendo a su realidad y efecto económico. La forma de los actos jurídicos utilizados por los operadores económicos no enerva el análisis que la autoridad efectúe sobre la verdadera naturaleza de las conductas subyacentes a dichos actos.

En complemento, el artículo 4 determina:

Art. 4.- Lineamientos para la regulación y principios para la aplicación.- En concordancia con la Constitución de la República y el ordenamiento jurídico vigente, los siguientes lineamientos se aplicarán para la regulación y formulación de política pública en la materia de esta Ley:

1. El reconocimiento del ser humano como sujeto y fin del sistema económico.
2. La defensa del interés general de la sociedad, que prevalece sobre el interés particular.
5. El derecho a desarrollar actividades económicas y la libre concurrencia de los operadores económicos al mercado.
6. El establecimiento de un marco normativo que permita el ejercicio del derecho a desarrollar actividades económicas, en un sistema de libre concurrencia.
10. La necesidad de contar con mercados transparentes y eficientes. (...)

Además, el artículo 37 establece:

Art. 37.- Facultad de la Superintendencia de Competencia Económica .- Corresponde a la Superintendencia de Competencia Económica **asegurar la transparencia y eficiencia en los mercados y fomentar la competencia; la prevención, investigación, conocimiento, corrección, sanción y eliminación** del abuso de poder de mercado, de los acuerdos y prácticas restrictivas, **de las conductas desleales contrarias al régimen previsto en esta Ley;** y el control, la autorización, y de ser el caso la sanción de la concentración económica.

La Superintendencia de Competencia Económica tendrá facultad para expedir normas con el carácter de generalmente obligatorias en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales y las regulaciones expedidas por la Junta de Regulación. (Énfasis añadido)

El primer inciso del artículo 53 ibídem, establece que:

El procedimiento se **iniciará de oficio**, a solicitud de otro órgano de la Administración Pública, por denuncia formulada por el agraviado, o por cualquier persona natural o jurídica, pública o privada que demuestre un interés legítimo. (Énfasis añadido)

2.3. Reglamento para la aplicación de la LORCPM

El artículo 55 del Reglamento para la aplicación de la LORCPM, determina que:

El procedimiento se iniciará de oficio por la Superintendencia de Competencia Económica

tras **haber tenido conocimiento directa o indirectamente de las conductas susceptibles de constituir infracción**; o como consecuencia de los resultados de estudios económicos o del examen permanente de las restricciones conferidas en virtud de la Ley. (Énfasis añadido)

2.4. Instructivo de Gestión Procesal Administrativa de la SCE

El artículo 22 del Instructivo de Gestión Procesal Administrativa de la SCE, establece el procedimiento para los casos de investigación iniciados de oficio; o, a solicitud de otro órgano de la administración pública, el cual dispone que:

Art. 22.- DE LA INVESTIGACIÓN PRELIMINAR.- Con base en el Plan Anual de Investigaciones, el órgano de investigación avocará conocimiento y dispondrá mediante providencia la apertura de un expediente y el inicio de la etapa de investigación preliminar, cuyo informe deberá ser expedido hasta en ciento ochenta (180) días término, contados a partir desde la fecha en que se resolvió el inicio de la etapa.

Emitido el informe de la etapa de investigación preliminar con indicios del cometimiento de presuntas prácticas anticompetitivas, el órgano de investigación en el término de tres (3) días dispondrá la notificación al o los presuntos responsables con el informe, a fin de que en el término de quince (15) días presenten explicaciones. En el caso de que el informe de la etapa de investigación preliminar determine que no existen indicios del cometimiento de presuntas prácticas anticompetitivas, el órgano de investigación dispondrá el archivo del expediente en el término de diez (10) días contados a partir desde la presentación del informe.

Fenecido el término para la presentación de explicaciones, el órgano de investigación competente en el término de diez (10) días, procederá a pronunciarse mediante resolución motivada respecto del inicio del procedimiento investigativo o del archivo del expediente.

2.5. Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos de la Superintendencia de Competencia Económica

El Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Competencia Económica, en su parte pertinente establece:

1.2.2.2. Gestión Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales.

Misión: Coordinar y organizar la investigación y el control de las prácticas desleales en las que puedan incurrir los operadores económicos, de conformidad con la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, según su competencia legal cuando los efectos de la conducta afecten al interés público económico o al bienestar del consumidor.

Responsable: Intendente Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales.

Atribuciones y responsabilidades:

[...] f) Ordenar e instruir el inicio de la investigación en el ámbito de prácticas desleales, en caso de existir indicios razonables de la existencia de infracción a la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado;

g) Ordenar el archivo de los expedientes, en caso de no existir mérito para la prosecución de la instrucción del procedimiento, por ser satisfactorias las explicaciones o excepciones presentadas por los operadores económicos, en materia de prácticas desleales.

Con base en las disposiciones jurídicas expuestas, esta Intendencia es competente para pronunciarse sobre el inicio de la etapa investigación, o en su defecto, disponer el archivo del presente expediente.

3. VALIDEZ PROCESAL

De la revisión del presente expediente administrativo, esta Intendencia considera que, no se ha omitido solemnidad sustancial alguna, ni violentado algún derecho constitucional o legal que puedan generar una nulidad procesal, por lo que esta Autoridad declara la validez del presente procedimiento.

4. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRESUNTOS RESPONSABLES

- **Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP con RUC 1768152560001**, domiciliada en Ecuador, provincia de Pichincha, ciudad de Quito en el Edificio Vivaldi, Av. Amazonas N26-49 y Corea; representada legalmente por su Gerente General Ralph Suástegui Brborich con número de cédula 0917142549, quien fijó los siguientes correos electrónicos para recibir notificaciones: ximena.cordero@cnt.gob.ec, carlos.viterich@cnt.gob.ec y cumplimientoregulatorio@cnt.gob.ec
- **Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, con RUC: 1791251237001**, domiciliado en Ecuador, provincia de Guayas, ciudad de Guayaquil en el Edificio CENTRUM, Av. Francisco de Orellana y calle Alberto Borges; representada legalmente por su Presidente Ejecutivo Alfredo Virgilio Escobar San Lucas con número de cédula 0908234743, así como por su apoderado especial Víctor Manuel García Talavera quien fijó los siguientes correos electrónicos para recibir notificaciones: vgarcia@claro.com.ec , mcarden@claro.com.ec , drosales@claro.com.ec , gilberto.gutierrez@fbphlaw.com y lenis.orellana@fbphlaw.com
- **OTECEL S.A. con RUC: 1791256115001**, domiciliado en Ecuador, provincia de Pichincha, ciudad de Quito en el edificio Centro Corporativo Ekopark, Torre 3, Av. Simón Bolívar y vía Nayón; representada legalmente por su Vicepresidente Ejecutivo y como tal, Representante Legal Donoso Echanique Andrés Francisco con número de cédula 1705660718, así como por sus abogados Mario Navarrete Serrano, Diego Pérez Ordóñez, Andrés Rubio Puente, Karla Barona Villalba y Eduardo Regalado Mantilla quienes fijaron los siguientes correos electrónicos para recibir notificaciones: andres.donoso@telefonica.com ; arubio@pbplaw.com; kbarona@pbplaw.com; y, eregalado@pbplaw.com

5. LA CONDUCTA OBJETO DE ANÁLISIS, LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS BIENES O SERVICIOS QUE ESTARÍAN SIENDO OBJETO DE LA CONDUCTA, LOS BIENES O SERVICIOS SIMILARES PRESUNTAMENTE AFECTADOS, LA DURACIÓN DE LA CONDUCTA, LA RELACIÓN ECONÓMICA EXISTENTE CON LA CONDUCTA, LA RELACIÓN DE LOS ELEMENTOS DE PRUEBA PRESENTADOS

5.1. Las conductas objeto de análisis

Con base en la autorización emitida por la Intendencia General Técnica y el informe de procedencia N° SCPM-IGT-INICPD-28-2022-I¹, la DNICPD realizó una investigación preliminar en el servicio móvil avanzado (en adelante SMA). Dicha etapa culminó con el Informe de Investigación Preliminar No. SCE-INICPD-DNICPD-002-2023², mediante el cual, respecto a las conductas objeto de análisis, la Dirección concluyó lo siguiente:

... En conclusión, del análisis realizado con relación al comportamiento de CONECEL esta Dirección evidencia que no existen indicios suficientes que permitan presumir el cometimiento de la conducta de prácticas agresivas, en la modalidad de acoso por prácticas dirigidas al desgaste del consumidor, establecida en el numeral 10 letra b) del artículo 27 de la LORCPM, toda vez que no se ha podido evidenciar una afectación generalizada a los consumidores, frente a las llamadas reiterativas acosadoras, insistentes, molestas, amenazantes, reiteradas, no deseadas; además se evidencia que el operador ha implementado mecanismos de registro para evitar incurrir en insistencias no deseadas por los usuarios.

(...)En conclusión, del análisis realizado con relación al comportamiento de OTECEL esta Dirección evidencia que no tiene indicios suficientes sobre el cometimiento de la conducta de práctica agresiva, en la modalidad de acoso por prácticas dirigidas al desgaste del consumidor, establecida en el numeral 10 letra b) del artículo 27 de la LORCPM, toda vez que no se ha podido evidenciar una afectación generalizada a los consumidores, frente a las no deseadas, insistentes, y molestosas; además se evidencia que el operador ha implementado mecanismos de registro para evitar incurrir en insistencias no deseadas por los usuarios.

(...)En conclusión, del análisis realizado con relación al comportamiento de CNT EP esta Dirección, evidencia que no tiene indicios suficientes sobre el cometimiento de la conducta de práctica agresiva, en la modalidad de acoso por prácticas dirigidas al desgaste del consumidor, establecida en el numeral 10 letra b) del artículo 27 de la LORCPM, toda vez que no se ha podido evidenciar una afectación generalizada a los consumidores, frente a las llamadas no deseadas y constantes para que se contraten sus servicios; además se evidencia que el operador ha implementado mecanismos de registro para evitar incurrir en insistencias no requeridas por los usuarios.

En este sentido, de acuerdo al criterio de la Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, no se ha podido identificar conductas tipificadas como actos desleales

¹ Elaborado el 15 de noviembre de 2022, signado con número de ID. 258009

² Elaborado el 24 de julio de 2023, signado con número de ID. 202304044

en la modalidad de acoso por prácticas dirigidas al desgaste del consumidor, establecida en el numeral 10 letra b) del artículo 27 de la LORCPM, toda vez que no se ha podido evidenciar una afectación generalizada a los consumidores, frente a las llamadas no deseadas y constantes para que se contraten sus servicios.

En consecuencia, le corresponde a esta Autoridad identificar si existieron indicios preliminares y razonables de los posibles actos de las prácticas desleales y si la conducta imputada tendría como objeto o efecto, real o potencial, distorsionar el régimen de competencia, afectar al régimen público económico o el bienestar general de los consumidores o usuarios.

5.2. Las características de los bienes o servicios que estarían siendo objeto de la conducta

En el contexto de las prácticas desleales investigadas en el expediente SCPM-IGT-INICPD-16-2022, el Informe de Investigación Preliminar N° SCE-INICPD-DNICPD-002-2023 realizado por la DNICPD estableció, *a priori*, como el servicio objeto de investigación al Servicio Móvil Avanzado (SMA).

Al respecto, la página web de la ARCOTEL presenta la siguiente definición del Servicios Móvil Avanzado:

Servicio Móvil Avanzado (SMA): es un servicio final de telecomunicaciones del servicio móvil terrestre, que permite toda transmisión, emisión y recepción de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos, voz, datos o información de cualquier naturaleza.

En este sentido, de la definición del SMA se desprende, que un usuario podría acceder a varios servicios a la vez, como: voz, datos, mensajería, entre otros.

Ahora bien, con base en los hallazgos alcanzados por la DNICPD, en su informe de investigación preliminar, esta Intendencia considera pertinente destacar las siguientes características:

- El SMA ha experimentado avances tecnológicos significativos desde su surgimiento, los mismos que han permitido incrementar la velocidad de transmisión de datos a través de redes móviles.
- El SMA ha avanzado desde una tecnología de primera hasta tecnología de quinta generación (5G); Al respecto, la DNICPD esquematizó la evolución de la red de comunicación móvil en la siguiente ilustración:

Ilustración 1. Evolución de la red de comunicación móvil



Fuente: Informe de Investigación Preliminar N° SCE-INICPD-DNICPD-002-2023.

- Para el caso de Ecuador, el mercado del SMA utiliza una tecnología de cuarta generación (4G/LTE), que conforme fue expuesto por la DNICPD, permite al usuario acceder, de manera principal, a los siguientes servicios: telefonía IP, servicios de juegos, TV móvil de alta definición, videoconferencia, televisión 3D, computación en la nube.
- Con base en información de la ARCOTEL, la DNICPD evidenció que a partir del año 2017 se redujo de manera importante las líneas activas con acceso a tecnologías de primera generación, mientras que las líneas activas con acceso a tecnologías de cuarta generación (4G/LTE) incrementaron de manera sostenida, de hecho, a marzo de 2023, representaron el 60% del total de líneas activas³; en este sentido, a criterio de esta Intendencia, el avance experimentado por el SMA explica la migración de las líneas activas en este sector.
- Conforme lo resaltado por la DNICPD, la relación entre el número de líneas activas y la población total refleja que el servicio SMA tiene altos niveles de densidad en el país, llegando a representar en algunos años porcentajes mayores al 100%⁴.

³ ARCOTEL. (2023). Servicio Móvil Avanzado. Líneas Activas. Recuperado el 02 de junio de 2023, de <https://www.arcotel.gob.ec/lineas-activas/>

⁴ ARCOTEL. (2023). Servicio Móvil Avanzado. Líneas Activas. Recuperado el 02 de junio de 2023, de

- Para el acceso al SMA con tecnologías avanzadas, como la 4G/LTE, se requiere por parte de los usuarios la utilización de teléfonos inteligentes que puedan conectarse a internet.
- Por otra parte, con base en información secundaria⁵, la investigación llevada a cabo por la DNICPD identificó que la mayoría de usuarios del SMA utilizan de manera principal los servicios de voz y audio; en este contexto, la Dirección especificó los siguientes usos del servicio investigado:
 - Mediante el acceso a los servicios de voz: la realización y recepción de llamadas de voz
 - Mediante el acceso al servicio de datos: envío y recepción de SMS y MMS, acceso a redes sociales, servicios de nube, reproducción de música, juegos.
- Con relación a las modalidades de contratación del Servicio Móvil Avanzado, la DNICPD resaltó que existen las modalidades prepago y pospago, que conforme se expone en el Informe de Investigación Preliminar N° SCE-INICPD-DNICPD-002-2023, presentan características diferentes, como se detalla a continuación.
 - Prepago, no es necesario la suscripción de un contrato, en su lugar, el cliente adquiere el derecho a recibir el o los servicios contratados al pagar por adelantado una cierta cantidad de dinero del prestador⁶.
 - Pospago, el abonado o cliente, a partir de la suscripción de un contrato, realiza el pago de los servicios contratados, sobre la base a una periodicidad previamente establecida.⁷
- De igual manera, respecto a las modalidades de contratación, la DNICPD en su Informe de Investigación Preliminar N° SCE-INICPD-DNICPD-002-2023 destaca que “de cada 100 líneas activas, 72 poseen contrato en la modalidad prepago”, en tal virtud, en palabras de la Dirección, “*se evidencia una predominancia de la modalidad prepago sobre las líneas activas en la modalidad pospago*”.

En este orden de ideas, debido a la existencia de diferencias entre las modalidades de contratación del Servicio Móvil Avanzado, la DNICPD analizó las variaciones, respecto a los canales de comercialización, proceso de contratación, factores que motivan su consumo, planes y tarifas de voz que presenta la contratación en las modalidades prepago y pospago.

En tal virtud, esta Intendencia procede a realizar una síntesis de la información presentada por la DNICPD, en los siguientes términos:

<https://www.arcotel.gob.ec/lineas-activas/>

⁵ SCPM. (septiembre de 2022). Expediente SCPM-IGT-INAC-006-2021. *Estudio de Mercado sobre el Sector de las Telecomunicaciones en el país*. Quito, Pichincha, Ecuador.

⁶ *Ibídem*.

⁷ *Ibídem*.

CANALES DE COMERCIALIZACIÓN	
PREPAGO	POSPAGO
En la modalidad prepago, se destaca el canal de comercialización “Recargas”, con el 82%.	En la modalidad pospago, se destacan los canales de comercialización “Tradicional” y “Call Center”, con el 62% y 25%, respectivamente.
PROCESO DE CONTRATACIÓN	
PREPAGO	POSPAGO
En la modalidad prepago, el usuario debe seguir el siguiente proceso: <ol style="list-style-type: none"> 1. El cliente compra el SIM-CARD o Chip. 2. El cliente coloca la SIM-CARD en un equipo. 3. El cliente realiza su primera llamada. 	En la modalidad pospago, el usuario debe seguir el siguiente proceso: <ol style="list-style-type: none"> 1. El cliente realiza la contratación de un plan móvil a través de medios disponibles. 2. El cliente brinda a su asesor información de su identidad. 3. El cliente acepta los términos y condiciones de su servicio a través de un correo o una llamada telefónica. 4. El cliente recibe un SIM-CARD con el plan contratado habilitado para su uso.
FACTORES QUE MOTIVAN LA ELECCIÓN ENTRE MODALIDADES	
PREPAGO	POSPAGO
En los planes prepago se destacan los siguientes factores: <ul style="list-style-type: none"> • Precio ajustable a la capacidad del usuario. • Promoción. • Vigencia. • Canales de venta. 	En los planes pospago se destacan los siguientes factores: <ul style="list-style-type: none"> • Influencia de amistades. • Precio y capacidad de paquetes. • Disponibilidad del servicio sin límite de tiempo. • El usuario prefiere estar cubierto durante todo el mes con el servicio. • Percepción de mayores beneficios en la modalidad pospago. • Oferta acorde las necesidades del cliente.
TARIFAS ESTABLECIDAS PARA EL SERVICIO SMA-SERVICIO DE VOZ	
PREPAGO	POSPAGO
Con relación a las tarifas del servicio de voz en la modalidad prepago, estas se caracterizan por ser más costosas en relación a la modalidad pospago, tanto en llamadas ON-NET y OFF-NET (llamadas a la misma operadora, llamadas a otras operadoras). En este sentido, las tarifas promedio para llamadas de voz <i>on-net</i> y <i>off net</i> en esta modalidad, son: USD. 0,13 y USD. 0,16,	Con relación a las tarifas del servicio de voz en la modalidad pospago, estas se caracterizan por ser más económicas en relación a la modalidad prepago, tanto en llamadas ON-NET y OFF-NET (llamadas a la misma operadora, llamadas a otras operadoras). Las tarifas promedio para llamadas de voz <i>on-net</i> y <i>off-net</i> , en la modalidad pospago son: USD. 0,06, y USD. 0,12,

respectivamente ⁸ .	respectivamente ⁹ .
TARIFAS ESTABLECIDAS PARA EL SERVICIO SMA-SERVICIO DE DATOS	
PREPAGO	POSPAGO
En la modalidad prepago, el consumidor accede al servicio de datos mediante la realización de recargas que hacen los consumidores, las cuales van desde USD. 1,00 a USD. 30,00.	En la modalidad pospago, el consumidor adquiere planes que incluyen el servicio de datos, no obstante, los precios de los planes se encuentran acorde a las cantidades de megas ofertados.

Fuente: Informe de Investigación Preliminar N° SCE-INICPD-DNICPD-002-2023.

Elaboración: Intendencia Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales.

- Con relación a los operadores que participan en este sector, la Dirección identificó la concurrencia de los operadores CONECEL, OTECEL y CNT; en este sentido, con base en el número de líneas activas, la DNICPD identificó las siguientes participaciones: 51,80%, 30,83%, 17,37%, respectivamente.
- En el caso de OTECEL, la empresa concurre al mercado del SMA en la modalidad prepago, con las marcas Movistar y Tuenti; mientras que, comercializa el Servicio Móvil Avanzado a Corporación Favorita, que participan en el mercado con las marcas AKIMOVIL Y MAXIMOVIL.
- En relación con el ámbito geográfico del mercado del SMA, de manera preliminar, la Dirección estableció un alcance a nivel nacional, en lo principal, debido a que en criterio de la DNICPD, los operadores económicos en este sector contarían con la infraestructura necesaria para proveer este servicio a nivel nacional.

Por lo tanto, con relación a las características del servicio objeto de investigación, esta Intendencia destaca de manera principal, que el SMA permite al usuario acceder a varios servicios de telecomunicaciones, entre los que se destacan los servicios de voz y datos; adicionalmente, debido a los avances tecnológicos que ha experimentado el sector, la velocidad de transmisión de información ha mejorado respecto a anterior tecnología, lo cual explica la masificación del servicio entre la población; en consecuencia, a criterio de esta Intendencia, las características del servicio investigado, denota la importancia del estudio de las dinámicas competitivas del sector por parte de autoridades de control como la SCE.

Finalmente, esta Intendencia coincide el análisis realizado por la DNICPD, por cuanto, considera que la participación por número de líneas activas de SMA, se compondría de la siguiente manera: CONECEL con el 51,80%, OTECEL con el 30,83%, y CNT: 17,37%, además, que por su cobertura, se ratifica un alcance de nivel nacional.

⁸ Promedio de las tarifas del servicio de voz en la modalidad prepago, expuestas en la “Tabla 1. Tarifas voz en las modalidades prepago y pospago”, del Informe de Investigación Preliminar N° SCE-INICPD-DNICPD-002-2023.

⁹ Promedio de las tarifas del servicio de voz en la modalidad pospago, expuestas en la “Tabla 1. Tarifas voz en las modalidades prepago y pospago”, del Informe de Investigación Preliminar N° SCE-INICPD-DNICPD-002-2023.

5.3 Bienes o servicios similares presuntamente afectados

El artículo 5 de la LORCPM, en su parte pertinente dispone lo siguiente:

El mercado del producto o servicio comprende, al menos, **el bien o servicio materia de la conducta investigada y sus sustitutos. Para el análisis de sustitución**, la Superintendencia de Control del Poder de Mercado evaluará, entre otros factores, las preferencias de los clientes o consumidores; **las características, usos y precios de los posibles sustitutos**; los costos de la sustitución; así como las posibilidades tecnológicas y el tiempo requerido para la sustitución. (Énfasis añadido)

A tal efecto, el Informe de Investigación Preliminar N° SCE-INICPD-DNICPD-002-2023, hizo referencia a la definición de un bien o servicio sustituto, en los siguientes términos:

Un sustituto, o un bien sustituible, en economía y en la teoría del consumidor refiere a un producto o servicio que un consumidor mira como esencialmente el mismo o suficientemente **similar** a otro producto.¹⁰

Por otro lado, dada la naturaleza de este servicio, que permite al usuario a acceder a varios servicios a la vez, la Dirección aclaró que se concentró el análisis preliminar de sustitución en los servicios voz y datos.

A tal efecto, con la finalidad de guiar el análisis de sustitución del presente expediente, la DNICPD realizó una revisión bibliográfica acerca de los precedentes respecto a la sustitución de los servicios antes referidos.

En este orden de ideas, a continuación la Intendencia destaca las conclusiones, que a su criterio, pueden ser consideradas como relevante en el análisis de sustitución:

En el caso de la investigación llevada a cabo por la Superintendencia de Competencia Económica (SCE), titulada “Estudio de Mercado sobre el Sector de las Telecomunicaciones en el país”¹¹, del año 2022, esta Intendencia considera pertinente referirse a los siguientes aspectos:

- Con base en la información estadística levantada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), acerca de las líneas activas en telefonía fija y móvil, la SCE evidenció una relación inversa en las cantidades demandadas de estos dos servicios, lo cual, les permitió concluir que “en los últimos cinco (5) años ha existido una sustitución del servicio de telefonía fija por el del servicio móvil avanzado”.

¹⁰ Hayes, A. (03 de mayo de 2022). *Investopedia*. Recuperado el 13 de junio de 2023, de <https://www.investopedia.com/terms/s/substitute.asp>

¹¹ Intendencia Nacional de Abogacía de la Competencia. (septiembre de 2022). Estudio de Mercado sobre el sector de las telecomunicaciones en el país. *Expediente SCPM-IGT-INAC-006-2021*. Pichincha, Ecuador: Superintendencia de Control del Poder de Mercado.

- La SCE identificó una relación de sustitución asimétrica entre el servicio fijo y móvil, que implica que, un usuario estaría dispuesto a sustituir su servicio de telefonía fijo por el móvil pero no al contrario.
- Respecto a la existencia de sustitución entre el servicio de telefonía móvil y telefonía satelital, la SCE identificó una relación de complementariedad, en lo principal, porque esta tecnología estaría diseñada para funcionar en lugares de poca recepción de señal, el alcance actual del servicio es limitado, así como, debido a los requerimientos de equipos especializados, su adquisición podría resultar costosa para el consumidor.
- Con relación a la sustitución del servicio de datos y el servicio de internet fijo, la SCE consideró que debido a que, el segundo servicio no ofrecería portabilidad o movilidad, se destaca una sustitución entre ellos.

En este sentido, el Informe de Investigación Preliminar N° SCE-INICPD-DNICPD-002-2023 hizo referencia a las investigaciones realizadas por Christopher Garbecz y Herbert G. Thompson Jr. (2007)¹² y la autoridad de competencia de Finlandia¹³, cuyas conclusiones guardan relación a las alcanzadas por la SCE (2022), respecto a la existencia de una sustitución asimétrica entre los servicios de telefonía fija y móvil.

En este punto, la DNICPD hizo la siguiente acotación acerca del concepto de una sustitución asimétrica:

Una sustitución asimétrica describe un traslado de la demanda en una sola dirección¹⁴. En consecuencia, dos o más servicios que presenten una relación de sustitución asimétrica pueden formar parte de un mismo mercado, si la demanda del producto o servicio considerado como alternativo se traslada al servicio o producto focal, no al contrario, pues de esta manera se estaría identificando las presiones competitivas del producto o servicio investigado.

Con relación a los servicios de datos móviles e internet fijo, la DNICPD destacó las conclusiones alcanzadas por Lukasz Grzybowski y Julienne Liang en 2015¹⁵, en los siguientes términos:

- Los datos móviles o internet móvil se comportaría como complementarios al servicio de internet fijo, pues, según los autores, los consumidores pueden usar los datos móviles para identificar cierta información y posteriormente realizar la descarga mediante una conexión a internet fijo. En relación con lo anterior, los autores

¹² Garbecz, C., & Thomson, H. (2007). Demand for Telecommunication services in developing countries. *Telecommunication Policy* 31, 276-289.

¹³ Body of European Regulators for Electronic Communications. (2012). *BEREK REPORT ON IMPACT OF FIXED, MOBILE SUBSTITUTION IN MARKET DEFINITION*. BEREK.

¹⁴ Body of European Regulators for Electronic Communications. (2012). *BEREK REPORT ON IMPACT OF FIXED, MOBILE SUBSTITUTION IN MARKET DEFINITION*. BEREK.

¹⁵ Grzybowski, L., & Liang, J. (2015). Estimating demand for fixed-mobile bundles and switching costs between tariffs. *Information Economy and Policy*, 1-10.

enfaticaron en que existen restricciones de banda en la red móvil, dado que no permite una descarga ilimitada de información, la cual es actualmente un estándar de la oferta del internet fijo.

- Respecto a los servicios de voz, la investigación concluyó que en paquetes de servicios de telecomunicaciones, el servicio de voz móvil sustituye al servicio fijo de voz (telefonía fija), es decir, el consumidor preferiría satisfacer sus necesidades de comunicación de voz mediante el primer servicio.

Por último, la Dirección analizó la investigación “*Are mobile and fixed broadband substitutes or complements?*”¹⁶, que identificó las probabilidades de adoptar internet móvil en función de los diferentes usos de internet, así como, en diferentes escenarios relacionados con la disponibilidad o no de internet fijo en casa; en este sentido, en lo principal, los autores concluyeron lo siguiente:

... la probabilidad de adoptar una conexión a internet móvil aumenta en un escenario de disponibilidad de internet, de manera específica cuando se utiliza para los servicios de reproducción de video, servicios de nube, navegación y juegos; lo cual, a criterio de los autores implicaría que para estas actividades existiría una relación de complementariedad entre el internet móvil y fijo.

(...)

Por otro lado, debido a la disminución en la utilización de los servicios de redes sociales y reproducción de música cuando una persona tiene acceso a internet fijo, los autores consideran que para estas actividades, el internet fijo y móvil se comporta como sustitutos.

En consecuencia, con base en la investigación llevada a cabo por la DNICPD, esta Intendencia destaca que los servicios de voz y datos que se encuentran dentro del servicio móvil avanzado, presentan una relación de sustitución limitada, que en palabras de la Dirección puede ser atribuible a los siguientes factores:

- La existencia de diferentes características entre los servicios fijos y móviles, en relación con: ancho de banda, movilidad y limitaciones de uso.
- La existencia de diferentes preferencias y patrones de uso entre los servicios fijos y móviles.
- La existencia de una relación de sustitución asimétrica entre los servicios fijos y móviles.

En este sentido, respecto a los servicios de voz, las investigación a las que hace referencia la DNICPD concuerdan en la existencia de una sustitución asimétrica con los servicios de telefonía fija, por lo tanto, al identificar que un usuario migraría de un servicio de telefonía fija a una móvil pero no en sentido contrario, evidenciaría, *a priori*, la no sustitución en el caso *sub examine*.

¹⁶ Quaglione, D., Matteucci, N., Furia, D., Marra, A., & Pozzi, C. (2020). Are mobile and fixed broadband substitutes or complements? . *Socio-Economic Planning Sciences* 71, 100823.

Con relación al servicio de datos, a esta Intendencia le parece razonable las conclusiones alcanzadas por las investigaciones referidas, en relación a la posible complementariedad entre los servicios de datos fijo y móviles, en lo principal, por las limitaciones al volumen de descarga que actualmente permite el servicio de voz móvil.

5.4. Duración de la conducta

Respecto a la duración de las conductas objeto de análisis la DNICPD, en su informe de resultados consideró:

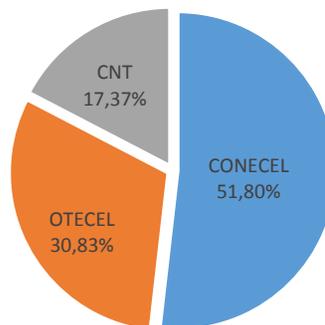
... del análisis técnico económico jurídico realizado en el presente informe, dado de que esta Dirección no identificó indicios suficientes sobre el cometimiento de la conducta descrita en el numeral 10 letra b) del artículo 27 de la LORCPM, no se puede determinar un periodo o temporalidad de un comportamiento desleal que mantenga relación con los hechos analizados para los operadores CONECEL, OTECEL y CNT EP.

En este sentido, esta Intendencia concuerda con la DNICPD, dado de que si bien los operadores económicos involucrados realizarían llamadas a sus potenciales consumidores en el mercado de SMA, durante varios años, al no identificar indicios de la conducta investigada, no es procedente determinar una temporalidad.

5.5. Relación económica existente de los involucrados con la conducta

Conforme fue expuesto en las características del servicio objeto de investigación, en el sector del SMA se identificó la concurrencia de los operadores económicos CONECEL, OTECEL¹⁷ y CNT; que al año 2022, presentaron las siguientes participaciones por líneas activas:

Gráfico 1. Participación por líneas activas del Servicio Móvil Avanzado



Fuente: Informe de Investigación Preliminar N° SCE-INICPD-DNICPD-002-2023

En este sentido, los operadores económicos reflejan una participación directa en el sector del SMA, en el que presuntamente se realizaron los actos de competencia desleal; además, dado al reducido número de oferentes, el cometimiento de presuntas prácticas desleales relacionadas a la coacción de los consumidores podrían limitar en mayor medida las posibilidades de elección de los consumidores, lo que, *a priori*, beneficiaría a los operadores

¹⁷ La partición de OTECEL, refleja el total de líneas activas en sus modalidades pospago y prepago, en esta última, se incluye las líneas correspondientes a las marcas MOVISTAR, TUENTI, MAXIMOVIL y AKIMOVIL.

económicos que actúan en este sector.

5.6. La relación de los elementos de prueba con las conductas objeto de análisis

Finalmente, en relación a los elementos recabados en el expediente, esta Intendencia, de manera general, considera los siguientes:

Elementos de prueba	Fuente	Relación con la conducta objeto de análisis
Quejas registradas por la ARCOTEL respecto de “llamadas insistentes”, “llamadas constantes”, “llamadas recurrentes”, “llamadas no autorizadas”, “llamadas molestas o molestosas”, “llamadas spam”, “llamadas no deseadas”, “llamadas excesivas” y “llamadas no solicitadas” prestadores del servicio de audio y video por suscripción.	ID. 258009, de 21 de septiembre de 2022	Identificación de quejas respecto de llamadas insistentes, reiterativas por parte de los operadores del servicio se SMA
CONECEL S.A.		
Call centers propios y distribuidores autorizados	Escrito de 01 de febrero de 2023 signado con el Id. 264203	Identificación de la gestión comercial a través de las cuales realizan llamadas a potenciales usuarios.
Capacitaciones relativas a “listas negras” y “clientes que no quieren recibir llamadas”.	Escrito de 01 de febrero de 2023 signado con el Id. 264203	Identificación de mecanismos de capacitación a sus Call Centers
Detalle del mecanismo implementado, para registrar la oposición de potenciales clientes a recibir futuras llamadas	Escrito de 01 de febrero de 2023 signado con el Id. 264203	Identificación de mecanismos para el registro de oposición de los usuarios a seguir siendo contactados.
Grabaciones de la muestra solicitada por la INICPD	Escrito de 21 de julio de 2023, con ID. 202303975	Identificación de como proceden los <i>Call Centers</i> , contactarse con fines comerciales a sus clientes
OTECEL S.A.		
<i>Call centers</i> propios y distribuidores autorizados	Escrito de 06 de enero de 2023 signado con el	Identificación de la gestión comercial a través de las cuales

	Id. 261968	realizan llamadas a potenciales usuarios.
Capacitaciones relativas a “listas negras” y “clientes que no quieren recibir llamadas”.	Escrito de 06 de enero de 2023 signado con el Id. 261968	Identificación de mecanismos de capacitación a sus <i>Call Centers</i>
Detalle del mecanismo implementado, para registrar la oposición de potenciales clientes a recibir futuras llamadas	Escrito de 06 de enero de 2023 signado con el Id. 261968	Identificación de mecanismos para el registro de oposición de los usuarios a seguir siendo contactados.
Grabaciones de la muestra solicitada por la INICPD	Escrito de 14 de julio de 2023, con ID. 202303715	Identificación de como proceden los <i>Call Centers</i> , contactarse con fines comerciales a sus clientes
CNT EP		
Call centers propios y distribuidores autorizados	Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2023-0008-O de 06 de enero de 2023 signado con el ID. 261936	Identificación de la gestión comercial a través de las cuales realizan llamadas a potenciales usuarios.
Capacitaciones relativas a “listas negras” y “clientes que no quieren recibir llamadas”.	Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2023-0008-O de 06 de enero de 2023 signado con el ID. 261936	Identificación de mecanismos de capacitación a sus <i>Call Centers</i>
Detalle del mecanismo implementado, para registrar la oposición de potenciales clientes a recibir futuras llamadas	Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2023-0008-O de 06 de enero de 2023 signado con el ID. 261936	Identificación de mecanismos para el registro de oposición de los usuarios a seguir siendo contactados.
Grabaciones de la muestra solicitada por la INICPD	Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2023-0348-O y anexos, de 05 de julio de 2023, con ID. 202303377	Identificación de como proceden los <i>Call Centers</i> , contactarse con fines comerciales a sus clientes

En virtud de lo expuesto, esta Intendencia tiene en cuenta que la DNICPD, ha recabado información concerniente a quejas reiteradas respecto de llamadas insistentes y reiterativas por parte de los operadores del servicio de SMA, y conforme se desprende del informe de investigación preliminar. Además, se evidencia que la DNICPD realizó varios requerimientos a los operadores, con la finalidad de recabar información concerniente a sus *Call Centers* y/o distribuidores autorizados, así como el detalle de sus “listas negras” y los

mecanismos mediante el cual registrarían o no la oposición de los usuarios a seguir siendo contactados con fines comerciales.

Por lo que, le corresponde a esta Intendencia analizar si existen o no indicios de la presunta conducta desleal identificada en el informe de procedencia, y en contraste con la información constante dentro del presente expediente, así como los hallazgos de la DNICPD en su informe de investigación preliminar.

6. HECHOS RELEVANTES QUE MOTIVAN LA PRESENTE RESOLUCIÓN

6.1 Informe de procedencia

Mediante memorando No. AN-PVP-2022-0070-M de 22 de agosto de 2022, dirigido al doctor César Marcel Córdova Valverde – Defensor del Pueblo (e), que fue publicado en la red social de “Twitter” por la Asambleísta Marcela Holguín Naranjo, puso en conocimiento de la opinión pública y el público en general, la existencia de reclamos interpuestos por los usuarios y consumidores, respecto del acoso telefónico, en donde a pesar de la oposición de los usuarios, los operadores económicos continuarían ofertando telefónicamente los servicios de telefonía móvil, como se manifestó en la publicación en su red social de Twitter:



El referido memorando enviado a la Defensoría del Pueblo¹⁸, se fundamentó principalmente en:

El literal a) del artículo 6 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo indica que para poder cumplir con sus fines la Defensoría del Pueblo tendrá las siguientes competencias: a) Patrocinar, de oficio o a petición de parte, las garantías jurisdiccionales, acción ciudadana y los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados, con especial énfasis en casos generalizados, sistemáticos o de relevancia social

El artículo 6.1 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor sobre la información o comunicación comercial, menciona que el proveedor en llamadas telefónicas comerciales permitirá al consumidor dejar constancia de su oposición a seguir recibiendo propuestas comerciales de dicho proveedor.

El numeral 5 del artículo 7 la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece la infracción publicitaria y manifiesta que comete infracción a esta Ley el proveedor que a

¹⁸ Memorando No. AN-PVP-2022-0070-M de 22 de agosto de 2022, dirigido al doctor César Marcel Córdova Valverde – Defensor del Pueblo (e)

través de cualquier tipo de mensaje induce al error o engaño en especial cuando se refiere a
5.- Proporcionar información o comunicación comercial vía telefónica, mediante mensajes o correo electrónico luego de haber sido rechazada previamente por el cliente.

El 24 de agosto de 2022, mediante Memorando SCPM-IGT-INICPD-2022-071, la Intendencia Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales puso en consideración del Intendente General Técnico, noticias relacionadas con quejas expuestas en redes sociales, referentes al acoso telefónico, en donde a pesar de la oposición de los usuarios, los operadores económicos continuarían ofertando servicios de telefonía móvil, por lo que, se solicitó la autorización de la elaboración de un informe que determine la procedencia, prioridad y urgencia de iniciar o no un expediente administrativo.

El 24 de agosto de 2022, mediante sumilla inserta en el ID 248253, el Intendente General Técnico autorizó la elaboración de un informe que determine la procedencia de iniciar o no un expediente.

En este sentido, la INICPD mediante memorando Nro. SCPM-IGT-INICPD-100-2022 y anexos, de 15 de noviembre de 2022, signado con número de ID. 258009, remitió a la Intendencia General Técnica el informe de procedencia N° SCPM-IGT-INICPD-028-2022-I, que en su parte pertinente recomendó:

Conforme el artículo 21 del Instructivo de Gestión Procesal Administrativa de la SCPM, esta Intendencia, por el análisis económico y jurídico contenido en el presente informe, considera procedente, así como prioritario y urgente el presente caso, y en consecuencia recomienda a la Intendencia General Técnica disponer a la Intendencia Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales iniciar una investigación de oficio en el sector del servicio móvil avanzado, con la finalidad de determinar la existencia o no de presuntas prácticas desleales..

De esta manera, mediante providencia de 18 de noviembre de 2022, esta Intendencia inició de oficio el expediente N.º SCPM-IGT-INICPD-016-2022 y avocó conocimiento del mismo; disponiendo iniciar la etapa de investigación preliminar por un término no mayor a ciento ochenta (180) días.

6.2 Informe de investigación preliminar

La DNICPD emitió el informe de investigación preliminar No. SCE-INICPD-DNICPD-002-2023, el 24 de julio de 2023, constante en el ID. 202304044.

Dicho informe, en su parte principal, concluyó lo siguiente:

En relación al análisis económico preliminar, esta DNICPD concluye:

- Esta Dirección identificó como el servicio objeto de investigación al Servicio Móvil Avanzado (SMA), definido como: un servicio final de telecomunicaciones, que permite la transmisión, emisión y recepción de signos, señales, imágenes, sonidos,

voz, datos o información de cualquier naturaleza¹⁹.

- En armonía con los avances tecnológicos experimentados a nivel mundial, en el país, el SMA utilizan tecnologías de cuarta generación (4G/LTE), que permitirían a los usuarios acceder a los servicios de telefonía, juegos, TV móvil, videoconferencia, entre otros.
- En relación a los niveles de densidad del servicio, este indicador ha llegado a superar el 100%, lo cual indicaría que existiría más líneas activas que habitantes en el país.
- Esta Dirección identificó como los servicios más utilizados del SMA serían: voz y datos, en consecuencia, las personas utilizaría el SMA para la realización y recepción de llamadas de voz, así como para la recepción de SMS y MMS.
- El SMA se comercializa en la modalidad prepago y pospago, siendo la primera la de mayor demanda; en relación con lo anterior, esta Dirección identificó diferencia entre estas modalidades en los siguientes aspectos: canales de comercialización, proceso de contratación, factores que motivan la demanda y sus tarifas.
- Desde el lado, de la oferta, la DNICPD identificó a los operadores económicos: CONECEL, OTECEL y CNT, con participaciones de 51,80%, 30,83%, 17,37%, respectivamente. Adicionalmente, debido a la cobertura geográfica del servicio prestado por estos operadores, esta Dirección resalta que el ámbito de competencia del servicio objeto de investigación sería a nivel nacional.
- Respecto a los servicios afectados, esta Dirección identificó que ante el presunto cometimientos de prácticas desleales en la modalidad de “acoso por prácticas dirigidas al desgaste del consumidor”; los servicios directamente afectados sería el SMA indistintamente de su modalidad de contratación.
- En referencia con los servicios similares afectados, esta Dirección de un análisis preliminar de los precedentes acerca de determinación de los servicios sustitutos del SMA, considera relevante en una eventual fase de investigación analizar las presiones competitivas desde el lado de la demanda de los servicios fijos de internet y voz.

Con respecto al análisis jurídico, esta Dirección considera:

- La ARCOTEL puso en conocimiento de la SCE varias denuncias realizadas por usuarios de los servicios de SMA en contra de los operadores CONECEL, OTECEL y CNT, principalmente, sus quejas fueron respecto de: “llamadas insistentes”, “llamadas constantes”, “llamadas recurrentes”, “llamadas no autorizadas”, “llamadas molestas o molestosas”, “llamadas no deseadas”, “llamadas excesivas” y “llamadas no solicitadas”. Por lo que, correspondió a esta dependencia analizar la posible existencia de indicios de la practica agresiva de acoso dirigidas al desgaste del consumidor de conformidad con el numeral 10 letra b) del artículo 27 de la

¹⁹ ARCOTEL. (s.f.). <https://www.arcotel.gob.ec/>. Recuperado el 02 de junio de 2023, de <https://www.arcotel.gob.ec/autorizacion-de-infraestructura-del-servicio-movil-avanzado/>

LORCPM.

- Respecto del operador CONECEL esta Dirección identificó alrededor de 51 quejas presentadas por usuarios en su contra, principalmente, por llamadas insistentes, molestas, excesivas, no deseadas e incluso los consumidores afirman haber dejado constancia de que no se los vuelva a contactar, en este sentido, durante la etapa de investigación preliminar, se identificó lo siguiente:
 - El operador efectivamente cuenta con un registro de usuarios que expresaron su oposición.
 - Además, se evidenció que la “FECHA DE SOLICITUD” frente a la “FECHA DE INGRESO EN BASE”, se realizaría el mismo día o como máximo al día siguiente, desde la recepción de la oposición expresa del usuario a no ser contactado.
 - De la información remitida por el operador respecto de sus llamadas realizadas, Esta Dirección identifica que no existe insistencia posterior a la fecha de registro de oposición del consumidor. Es decir, no se habrían realizado llamadas insistentes a los usuarios que expresaron su negativa de volver a ser contactados.
 - De la revisión de las grabaciones remitidas por el operador CONECEL esta Dirección identifica que el mismo cumpliría con el flujo comercial descrito al momento de contactarse con fines comerciales a sus clientes, no obstante, se deja constancia que en la muestra de llamadas seleccionadas aleatoriamente no consta un usuario donde se haya evidenciado su oposición de seguir siendo contactado.
 - Las quejas presentadas ante a la ARCOTEL representarían una cantidad ínfima de consumidores supuestamente afectados, significando el 2,5% de los usuarios que advirtieron su oposición de ser contactados.
 - En conclusión, del análisis realizado con relación al comportamiento de CONECEL esta Dirección, ha demostrado que no tiene indicios suficientes sobre el cometimiento de la conducta de práctica agresiva, en la modalidad de acoso por prácticas dirigidas al desgaste del consumidor, establecida en el numeral 10 letra b) del artículo 27 de la LORCPM, toda vez que no se ha podido evidenciar una afectación generalizada a los consumidores, frente a las llamadas reiterativas acosadoras, insistentes, molestas, amenazantes, reiteradas, no deseadas; además se evidencia que el operador ha implementado mecanismos de registro para evitar incurrir en insistencias no deseadas por los usuarios.
- En relación con el operador OTECEL esta Dirección identificó alrededor de 15 quejas presentadas por usuarios en su contra, principalmente, llamadas no deseadas, insistentes, ofreciendo servicios y molestosas, en este sentido, durante la etapa de investigación preliminar, se identificó lo siguiente:
 - El operador cuenta con un registro de usuarios que expresaron su

oposición.

- Además, de la revisión del registro y periodicidad de bases de datos con listas negras, se identificó que como máximo se registraría los primeros días del mes, y serían remitidas a todos sus proveedores *call centers*.
- De la revisión de la información remitida respecto de las llamadas realizadas por el operador, esta Dirección identifica que, a pesar de que existe insistencia posterior a la fecha de registro de oposición del consumidor, esto representaría menos del 1%, en el periodo analizado.
- De la revisión del contenido de las grabaciones, esta Dirección identifica que el operador OTECEL cumpliría con el flujo comercial descrito al momento de contactarse con fines comerciales a sus clientes, no obstante, se deja constancia que en la muestra de llamadas seleccionadas aleatoriamente no consta un usuario donde se haya evidenciado su oposición de seguir siendo contactado.
- De las quejas presentadas ante el ARCOTEL, las mismas, representarían una cantidad ínfima de consumidores supuestamente afectados, por cuanto, significarían menos del 0,04% de los usuarios que advirtieron su oposición de ser contactados.
- En conclusión, del análisis realizado con relación al comportamiento de OTECEL esta Dirección, evidencia que no tiene indicios suficientes sobre el cometimiento de la conducta de práctica agresiva, en la modalidad de acoso por prácticas dirigidas al desgaste del consumidor, establecida en el numeral 10 letra b) del artículo 27 de la LORCPM, toda vez que no se ha podido evidenciar una afectación generalizada a los consumidores, frente a las no deseadas, insistentes, y molestosas; además se evidencia que el operador ha implementado mecanismos de registro para evitar incurrir en insistencias no deseadas por los usuarios.
- Finalmente, respecto del operador CNT esta DNICPD identificó alrededor de 7 quejas presentadas por usuarios en su contra, principalmente, llamadas no deseadas, en este sentido, durante la etapa de investigación preliminar, se identificó lo siguiente:
 - El operador CNT cuenta con un registro de usuarios que expresaron su oposición.
 - Además, de la revisión del registro y periodicidad de bases de datos con listas negras, se identificó que depende de la planificación de la gestión del *Contact Center interno*, la cual, no sería necesariamente diaria, semanal o mensual, no obstante se realizaría en los primeros días del mes correspondiente.
 - De la información remitida respecto de las llamadas realizadas por CNT, esta Dirección identifica que, a pesar de que existe insistencia posterior a la fecha de registro de oposición del consumidor, dicha situación

representaría menos del 0,4%, en el periodo analizado.

- Del análisis del contenido de las grabaciones, esta Dirección identifica que el operador CNT cumpliría con el flujo comercial descrito al momento de contactarse con fines comerciales a sus clientes, además se identificó que el operador cumpliría con solicitar la autorización previo a indicar sus ofertas, no obstante, se deja constancia que en la muestra de llamadas seleccionadas aleatoriamente no consta un usuario donde se haya evidenciado su oposición de seguir siendo contactado.
- De las quejas presentadas ante el ARCOTEL representarían una cantidad ínfima de consumidores supuestamente afectados, por cuanto, significarían menos del 0,006% de los usuarios que advirtieron su oposición de ser contactados.
- En conclusión, del análisis realizado con relación al comportamiento de CNT EP esta Dirección, evidencia que no tiene indicios suficientes sobre el cometimiento de la conducta de práctica agresiva, en la modalidad de acoso por prácticas dirigidas al desgaste del consumidor, establecida en el numeral 10 letra b) del artículo 27 de la LORCPM, toda vez que no se ha podido evidenciar una afectación generalizada a los consumidores, frente a las llamadas no deseadas y constantes para que se contraten sus servicios; además se evidencia que el operador ha implementado mecanismos de registro para evitar incurrir en insistencias no requeridas por los usuarios.

6.3. Planteamiento del problema técnico-jurídico

De la lectura de los hechos descritos en el Informe de Investigación Preliminar, esta Intendencia considera que el punto de controversia se basa en las llamadas reiterativas, no deseadas y constantes para que los usuarios contraten servicios de SMA, en relación al cometimiento de la conducta de práctica agresiva, en la modalidad de acoso por prácticas dirigidas al desgaste del consumidor, establecida en el numeral 10 letra b) del artículo 27 de la LORCPM.

En este contexto, con el objetivo de simplificar la comprensión de la presente resolución, esta Intendencia plantea el siguiente problema jurídico:

6.3.1. ¿Existen elementos indiciarios suficientes que permitan presumir el cometimiento de actos de acoso por prácticas dirigidas al desgaste del consumidor, de conformidad con el numeral 10 letra b) del artículo 27 de la LORCPM, por parte de los operadores económicos CNT EP, CONECEL y OTECEL que comercializan servicios de SMA?

Teniendo en cuenta lo señalado, la Intendencia prosigue a desarrollar el análisis fáctico y técnico de los presuntos indicios relacionados con la conducta desleal referida, de la siguiente manera:

6.4. Conducta objeto de análisis

6.4.1. Prácticas agresivas de acoso por prácticas dirigidas al desgaste del consumidor letra b) numeral 10 del artículo 27 de la LORCPM

Respecto de esta conducta, la LORCPM, en su artículo 27, numeral 10 establece:

Art. 27.- Prácticas Desleales.- Entre otras, se consideran prácticas desleales, las siguientes (...):

10.- Prácticas agresivas de acoso, coacción e influencia indebida contra los consumidores.- Se consideran prácticas desleales, entre otras:

b) El acoso por prácticas dirigidas al desgaste del consumidor

Al respecto, conforme resalto la DNICPD en su informe de resultados, según la Comisión de Resolución de Primera Instancia²⁰:

Las prácticas agresivas son actos de competencia desleal que se presentan en la relación de los operadores económicos con los consumidores, caracterizadas porque a través del acoso, la coacción y la influencia indebida se merma la capacidad de elección del consumidor o su comportamiento, es decir, se distorsiona la libre elección que debe ser siempre, en cualquier escenario, con conocimiento de causa.

En este sentido, desde una visión de derecho comparado se identifica que la Directiva Europea 2005/29/CE dictada por el Parlamento Europeo y del Consejo, el 11 de mayo de 2005, regula este tipo de conductas. A su vez, la Ley de Competencia Desleal Española, Ley 3/1991, al transponer la aludida norma comunitaria, en su artículo 8 precisa:

1. Se considera desleal todo comportamiento que teniendo en cuenta sus características y circunstancias, sea susceptible de mermar de manera significativa, mediante acoso, coacción, incluido el uso de la fuerza, o influencia indebida, la libertad de elección o conducta del destinatario en relación al bien o servicio y, por consiguiente, afecte o pueda afectar a su comportamiento económico.

Por lo que, conforme lo consideró la DNICPD, sería importante destacar que este tipo de conductas tienen como finalidad el reducir la libertad de elección del consumidor; y, para ello, se puede emplear: la coacción, el acoso; o, influencia indebida. Dicho esto corresponde entonces explicar que ha de entenderse por los verbos rectores “acoso”, “coacción” e “influencia indebida”.

Acoso: (...) Se configura cuando se realizan ofertas molestas que el consumidor, no puede evitar, así como cuando la práctica se vale de las relaciones familiares o sociales del consumidor, para ejercer presión sobre él y también cuando el consumidor es colocado en

²⁰ Superintendencia de Competencia Económica, Comisión de Resolución de Primera Instancia, Resolución de 29 de octubre de 2021, las 12h40, emitida dentro del expediente No. SCPM-CRPI-016-2021, accesible a través del enlace <https://www.scpm.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2022/02/Resolucion-29-10-2021-EXP-SCPM-CRPI-016-2021-Version-no-confidencial-y-publica-.pdf>, párrafo 573.

una situación embarazosa (...) ²¹

(...) Coacción: (...) Consistiría en el uso de la fuerza, tanto física como de otra naturaleza, así como en la amenaza de ese uso (...) ²²

(...) Influencia Indevida (...) La utilización de una posición de poder en relación con el consumidor, para ejercer presión, incluso sin usar fuerza física ni amenazar con su uso, de una forma que limite de manera significativa la capacidad del consumidor de tomar una decisión con el debido conocimiento de causa. ²³

Respecto de esta conducta Aparicio Arroyo ²⁴ define las prácticas agresivas, de la siguiente forma: “... (E)l indebido comportamiento del empresario que afecta a la libertad de decisión del destinatario”.

Del mismo modo, Guillermo Cabanellas de las Cuevas, expresa lo siguiente:

“... (P)rácticas vinculadas a la publicidad y comercialización, las cuales, aunque no son en sí mismas ilícitas, pueden ser objeto de usos injustificados, lesivos para el correcto funcionamiento del mercado, y así constitutivos de competencia desleal ...” ²⁵

Por otro lado, según Broseta Abogados, para la configuración de una práctica agresiva, ésta debe cumplir con los siguientes requisitos:

“El empresario o profesional debe desarrollar una conducta que pueda ser calificada como acoso, coacción o influencia indebida.

La conducta del empresario o profesional además de ser calificada como acoso, coacción o influencia indebida, debe mermar la libertad de elección del consumidor. Pues si tal práctica, a pesar de tener las citadas características, no afecta a la capacidad económica del consumidor no podrá ser considerada como agresiva y por ende como desleal.” ²⁶

Además es indispensable considerar las definiciones de la Real Academia Española que determinan lo siguiente:

Acoso: 1. m. Acción y efecto de acosar. Acosar: gral “Hostigar, acorralar, intimidar, agobiar o importunar”. ²⁷

Coacción: (...) en el empleo de violencia, sea de carácter físico, intimidatoria o sobre las cosas, (...) para obligarle a hacer lo que no quiere, sea justo o injusto. ²⁸

²¹ Broseta Abogados, Competencia Desleal, Francis Lefebvre, Madrid España, página 732

²² *Ibidem*, página 732

²³ *Ibidem*, página 731

²⁴ Aparicio Arroyo: “Las prácticas restrictivas de la competencia”, artículo publicado en el libro “Derecho de la Competencia”, Biblioteca Millennium. Colección de Derecho Económico y de los Negocios, El Navegante Editores, Bogotá, 1998. Pág

²⁵ Cabanellas de las Cuevas G., Derecho de la Competencia Desleal, Heliasta, Buenos Aires Argentina, 2014, páginas 730-738

²⁶ Broseta Abogados, Competencia Desleal, Francis Lefebvre, Madrid España, página 243-249

²⁷ Real Academia Española. Recuperado de <https://dle.rae.es/?id=oZszPxA>

²⁸ Real Academia Española, Diccionario del español jurídico. Recuperado de: <https://dej.rae.es/lema/coacci%C3%B3n>

Influencia indebida: utilización de una posición de poder en relación con el consumidor para ejercer presión (...) de una forma que limite de manera significativa la capacidad para toma una decisión...²⁹

Ahora bien, una vez contextualizados los elementos constitutivos de la conducta, y dado el contexto de investigación trazada tanto en el informe de procedencia como en el informe de investigación preliminar elaborado por la DNICPD, es indispensable que esta Intendencia determina la existencia o no de indicios en relación con los hechos descritos por los consumidores mantienen relación con: “llamadas insistentes”, “llamadas constantes”, “llamadas recurrentes”, “llamadas no autorizadas”, “llamadas molestas o molestosas”, “llamadas no deseadas”, “llamadas excesivas” y “llamadas no solicitadas”, por parte de los operadores CONECEL, OTECEL y CNT en el sector SMA.

Por lo que, procede a continuación a desglosar los hechos identificados por cada operador económico investigado en este sector, de la siguiente manera:

6.4.1.1. CONECEL S.A.

La DNICPD en su Informe de Investigación Preliminar partió del análisis de las quejas presentadas por varios consumidores ante la ARCOTEL, en relación al operador económico CONECEL S.A., en específico señaló lo siguiente:

La ARCOTEL, mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CCON-2022-1298-OF de 21 de septiembre de 2022, constante en el presente expediente con ID. 258009, remitió las denuncias presentadas por los usuarios en contra del operador CONECEL S.A., durante el periodo 2018 a 2022, con el siguiente detalle:

Tabla (...) Número de denuncias por concepto de llamadas insistentes reportadas al Arcotel clasificadas por operadora denunciada

AÑO	SERVICIO	DENUNCIADO	NÚMERO DE DENUNCIAS
2018	SMA	CONECEL S.A.	15
2019	SMA	CONECEL S.A.	16
2020	SMA	CONECEL S.A.	8
2021	SMA	CONECEL S.A.	9
2022	SMA	CONECEL S.A.	3

Fuente: ARCOTEL

Elaboración: DNICPD

En este sentido, a fin de analizar los hechos que los consumidores denunciaron, la DNICPD procedió a resumirlos de la siguiente manera:

Tabla (...) Detalle de las denuncias por concepto de llamadas insistentes reportadas al Arcotel

Nombre del Denunciado	Hechos
CLARO – CONECEL	Llamadas insistentes
CLARO – CONECEL	llamadas excesivas de la operadora claro

²⁹ Real Academia Española, Diccionario del español jurídico. Recuperado de: <https://dej.rae.es/lema/influencia-indebida-sobre-el-consumidor>

CLARO – CONECEL	llamadas molestas de portabilidad
CLARO – CONECEL	Queja por llamadas no deseadas
CLARO – CONECEL	Llamadas constantes de claro a mi teléfono.
CLARO – CONECEL	Durante varios meses recibo llamadas insistentes
CLARO – CONECEL	Llamadas constante para ventas
CLARO – CONECEL	Llamadas no deseadas
CLARO – CONECEL	Llamadas no deseadas
CLARO – CONECEL	Nuevamente continúan llamadas no deseadas.
CLARO – CONECEL	Llamadas no deseadas 2
CLARO – CONECEL	Llamadas Spam de Claro
CLARO – CONECEL	Llamadas insistentes
CLARO – CONECEL	Reclamo llamadas insistentes
CLARO – CONECEL	Varias llamadas spam al día
CLARO – CONECEL	Llamadas insistentes de claro
CLARO – CONECEL	llamadas molestas
CLARO – CONECEL	LLAMADAS NO DESEADAS
CLARO – CONECEL	Denuncia de llamadas no deseadas
CLARO – CONECEL	Claro sigue haciendo llamadas SPAM, exijo sanción
CLARO – CONECEL	Claro sigue haciendo llamadas SPAM, exijo sanción
CLARO – CONECEL	Claro sigue haciendo llamadas SPAM
CLARO – CONECEL	Denuncia llamadas insistentes de la empresa CLARO
CLARO – CONECEL	Llamadas constantes de promociones
CLARO – CONECEL	Llamadas spam sin identificador
CLARO – CONECEL	LLAMADAS NO DESEADAS
CLARO – CONECEL	Llamadas no deseadas
CLARO – CONECEL	LLAMADAS INSISTENTES PARA OFRECER SERVICIOS
CLARO – CONECEL	Acoso Llamadas constantes más de tres veces al mes
CLARO – CONECEL	Llamadas NO DESEADAS
CLARO – CONECEL	Llamadas no solicitadas
CLARO – CONECEL	Llamadas insistentes durante más de un año
CLARO – CONECEL	llamadas constantes de call center
CLARO - CONECEL S.A.	Recibo llamadas constantes de asesores, por números particulares, son insoportables, por ultimo como me niego a recibirle la información se atreven a mandar por mensajes de WhatsApp
CLARO - CONECEL S.A.	ESTOY RECIBIENDO LLAMADAS INSISTENTES DE VENTAS DEL OPERADOR CLARO A MI NÚMERO CELULAR 098121651 DE NUMEROS NO REGISTRADOS COMO VENTAS DESDE EL NUMERO 0995908959 ENTRE OTROS , SON SUMAMENTE AGRESIVOS E INSISTENTES CON LAS LLAMADAS
CLARO - CONECEL S.A.	Acoso por llamadas insistentes por más de 5 años, se ha solicitado de varias maneras y formas que no me interesa el servicio de la compañía Claro , pero cada 2 semanas vuelven a llamar de manera insistente e impertinente. Mi teléfono es de uso personal y yo como usuario

	tengo derecho a decidir por una operadora y a decir no a servicios que no me interesan, desgasta y causa malestar recibir llamadas de servicios que no quiero y que a pesar de haberles dicho que no, siguen y siguen con la insistencia.
CLARO - CONECEL S.A.	Desde hace algún tiempo estoy recibiendo llamadas constantes de Claro a ofrecerme cambio de operadora y otros servicios, les he dicho que no me interesa nada de lo que me ofrecen pero las llamadas se vuelven acosadoras además que el personal es mal educado y amenazante. Hice el reclamo vía twitter y supuestamente ingresaron mi queja para que no volvieran a llamar, pedí una evidencia del trámite y nunca la enviaron y nuevamente me llamaron.

Fuente: ARCOTEL

Elaboración: Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales

Con base en dichas quejas, la Dirección consideró:

Conforme se puede evidenciar, existiría un patrón en las denuncias registradas por ARCOTEL, ya que los usuarios en cada una de las denuncias describen que han recibido llamadas calificadas como acosadoras, insistentes, molestas, excesivas, no deseadas e incluso los consumidores afirman haber dejado constancia de que no se los vuelva a contactar.

En este sentido, esta Intendencia evidencia que conforme el número de quejas remitidas por ARCOTEL, contra el operador económico CONECEL S.A., se habrían presentado alrededor de 51 quejas en el periodo 2018 al 2022, evidenciando un máximo de 16 durante un año. Dichas quejas mantendrían relación, principalmente, por llamadas calificadas como molestas, excesivas, no deseadas, insistentes, acosadoras, así como también, algunos consumidores habrían señalado que pese haber dejado constancia de que no los vuelvan a llamar habrían recibido llamadas posteriores.

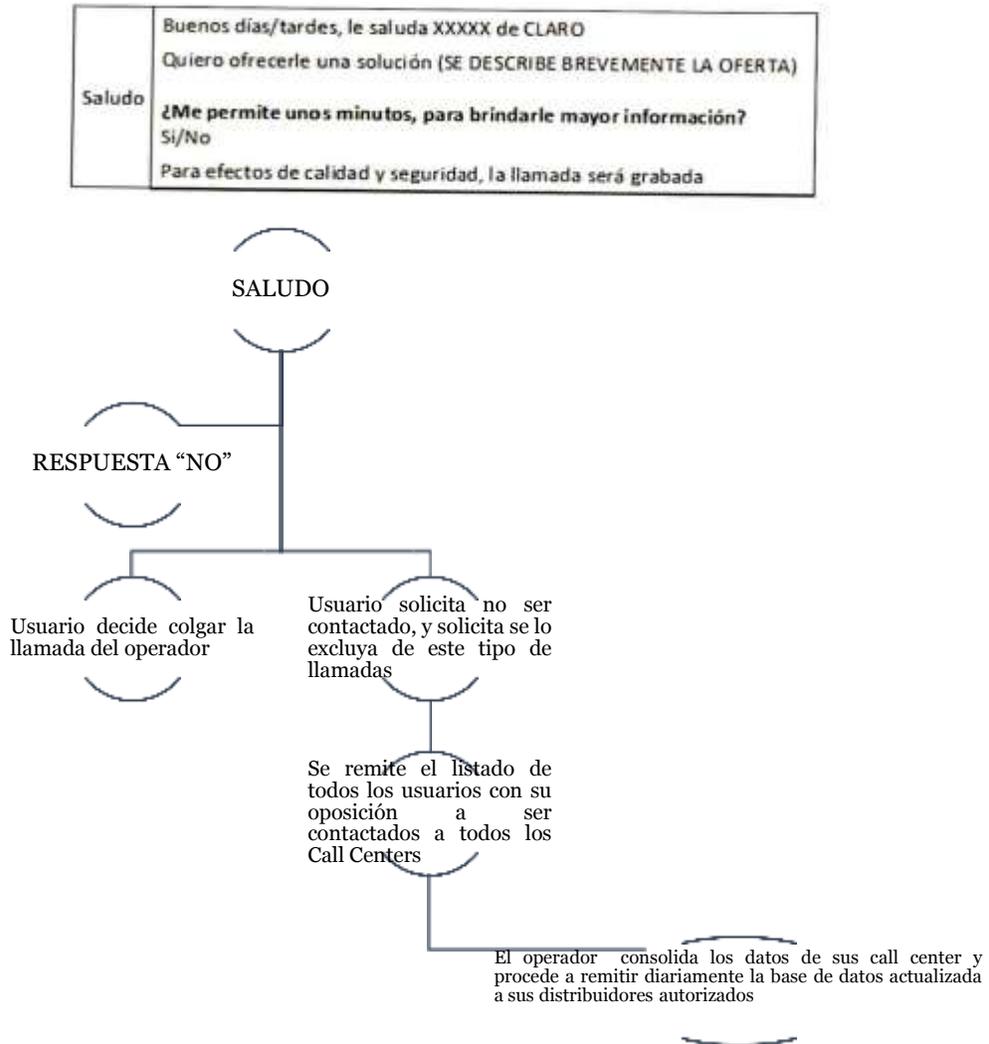
Ahora bien, dentro del expediente se solicitó al operador económico información a través del Cuestionario I, del cual, la DNICPD consideró:

... en este contexto, el operador CONECEL en respuesta al cuestionario I, mediante escrito de 01 de febrero de 2023 signado con el Id. 264203, explicó lo siguiente:

- En su fuerza de venta cuenta con 3 *call centers* propios y 39 distribuidores autorizados que mantienen sus *call centers*, a nivel nacional que realizan la gestión comercial a través de llamadas a potenciales usuarios.
- CONECEL S.A., receptoría el requerimiento y consolidaría la base de usuarios, clientes o abonados que solicitan no ser contactados con la oferta comercial de CLARO.
- Detalló que ha realizado alrededor de 84 capacitaciones brindadas durante el periodo 2022-2023, de las cuales; 3 corresponden a capacitaciones relativas a “listas negras” y “clientes que no quieren recibir llamadas”.

- Señaló que existen “bases de datos” de contacto de CONECEL y que en caso de contar con la oposición del cliente de recibir futuras llamadas se extraen los número de teléfono de esas bases.
- Informó que existe una base de datos de números no contactables, denominados “listas negras”.

En complemento, en relación al punto de que el operador recepta el requerimiento de los usuarios que solicitan no ser contactados, CONECEL remitió un diagrama en el cual explica los pasos que siguen sus distribuidores, conforme lo siguiente:



Fuente: CONECEL, extracto no confidencial

Elaboración: DNICPD

El operador económico señaló en su escrito que existen “bases de datos” de contacto de CONECEL y que en caso de contar con la oposición del cliente de recibir futuras llamadas se extraen los número de teléfono de esas bases, y se le denomina números no contactables (listas negras)...

Es decir, de la revisión de la información remitida por el operador económico CONECEL,

esta Intendencia coincide con la DNICPD, al señalar que mantiene un flujo comercial respecto de requerimiento de los usuarios que solicitan no ser contactados, del cual, se evidencia que dicho listado es consolidado en una base de datos denominada “números no contactables o listas negras” y se procede a remitir de manera diaria a sus distribuidores autorizados.

Con relación a las argumentaciones emitidas por CONECEL³⁰, enviadas mediante el cuestionario IV, la Dirección consideró:

- Call Center Autorizados de CONECEL: La base de no contactables **se excluye diariamente de las bases para gestiones comerciales**, lo que imposibilita que nuestros Call Center Autorizados tomen contacto con abonados/clientes que se encuentren en listas de no contactables.
- Gestión comercial de Call Center de Distribuidores Autorizados: Tras la consolidación **de la base de no contactables, esta es remitida de forma diaria a todos nuestros Distribuidores a fin de que excluyan de su gestión comercial** a las líneas contenidas en listas negras. (Énfasis añadido)

En línea con lo anterior, el operador CONECEL, remitió el detalle de sus “listas negras”, durante el período 2019-2023, de dicha información esta Dirección evidencia lo siguiente:

Tabla (...) Número de usuarios registrados en listas negras CONECEL

Año	No. Usuarios
2019	1784
2020	613
2021	353
2022	891
2023	941

Fuente: CONECEL, extracto no confidencial
Elaboración: DNICPD

Y una vez consideró la información remitida por el operador, la DNICPD evidenció:

- El operador CONECEL efectivamente cuenta con un registro de usuarios que expresaron su oposición, conforme se puede apreciar, en el año 2019 se reportó un total de 1.784 usuarios en listas negras, así también, en lo que va del año 2023 se identificó 941 consumidores que han informado su negativa de volver a ser contactados (...).
- Además, de la revisión de “FECHA DE SOLICITUD” frente a la “FECHA DE INGRESO EN BASE”, se observa que el operador el mismo día o como máximo al día siguiente, que recibe la oposición expresa del usuario a no ser contactado, lo registra en las listas negras.
- Finalmente, de la revisión de la información del reporte total de llamadas realizadas

³⁰ Escrito de 12 de julio de 2023, con ID. 202303614

durante el periodo 2019-2023, por parte de CONECEL, al contrastar con la información de los usuarios constantes en las listas negras, esta Dirección identifica que no existe insistencia posterior a la fecha de registro de oposición del consumidor. Es decir, por parte del operador económico en dicho periodo no se habrían realizado llamadas insistentes a los usuarios que expresaron su negativa de volver a ser contactados.

Respecto de lo indicado por el operador económico CONECEL S.A., esta Intendencia tiene en cuenta que, conforme fue analizado por la DNICPD, el operador efectivamente cuenta con un registro de usuarios que expresaron su oposición a seguir recibiendo llamadas con fines comerciales, además, se evidenció que la “FECHA DE SOLICITUD” frente a la “FECHA DE INGRESO EN BASE”, se realizaría el mismo día o como máximo al día siguiente, desde la recepción de la oposición expresa del usuario a no ser contactado. Asimismo de la información remitida por el operador respecto de sus llamadas realizadas, esta Intendencia identificó que no existe insistencia posterior a la fecha de registro de oposición del consumidor. En otras palabras, no se habrían realizado llamadas insistentes a los usuarios que expresaron su negativa de volver a ser contactados.

Así también, el operador económico remitió el listado de capacitaciones de las cuales esta Intendencia evidencia que se habrían realizado, durante el año 2022 y lo que va del 2023, alrededor de 84 capacitaciones, de estas, 3 corresponderían a capacitaciones relativas a “listas negras” y “clientes que no quieren recibir llamadas”.

En complemento, respecto de las listas negras, conforme la información remitida por el operador, la DNICPD señaló:

En ese sentido, realizamos capacitaciones a nuestros Call Centers autorizados, que entre otros temas, **incluye la obligación de receptor y registrar las solicitudes de los consumidores de no ser contactados**, así como, el proceso a seguir frente a este tipo de requerimientos en el que interviene el equipo de Servicio al Cliente-Datamining, **que son quienes finalmente proceden a ingresar tal novedad/bloqueo, en la base de no contactables y eliminar así de las campañas cargadas al software para gestión de Call Center.** (Énfasis añadido)

(...) En complemento, el operador económico mediante escrito de 21 de julio de 2023, con ID. 202303975, remitió las grabaciones de la muestra solicitada por la INICPD, correspondientes al año 2022, por lo que, de la revisión de su contenido, esta Dirección identifica que el operador CONECEL cumpliría con el flujo comercial descrito al momento de contactarse con fines comerciales a sus clientes, no obstante, se deja constancia que en la muestra de llamadas seleccionadas aleatoriamente no consta un usuario donde se haya evidenciado su oposición de seguir siendo contactado.

Ante lo cual esta Intendencia concuerda con el criterio de la DNICPD, el cual indica que de la revisión de las grabaciones remitidas por el operador CONECEL se identifica que el mismo cumpliría con el flujo comercial descrito al momento de contactarse con fines comerciales a sus clientes, no obstante, es importante señalar que dentro de la muestra aleatoria no se pudo constatar el caso de algún usuario que haya expresado su oposición de

seguir siendo contactado.

Finalmente, la DNICPD con el objetivo de identificar la incidencia de las quejas remitidas por ARCOTEL, frente al número de usuarios de listas negras registrados por el operador CONECEL, señaló:

Tabla (...) Representación de quejas frente al número de usuarios contactados, y registrados en listas negras CONECEL

Año	Listas Negras	Quejas	%
2019	1784	16	0,90%
2020	616	8	1,30%
2021	353	9	2,55%
2022	891	3	0,34%

Fuente: CONECEL, extracto no confidencial
Elaboración: DNICPD

Del análisis del comportamiento del operador CONECEL, respecto de las llamadas insistentes y no autorizadas, esta Dirección identifica que las quejas presentadas ante el ARCOTEL representarían una cantidad ínfima de consumidores supuestamente afectados, por cuanto, significarían menos del 2,55% de los usuarios que advirtieron su oposición de ser contactados.

Con lo indicado se evidencia que, si bien existieron consumidores que presentaron sus quejas ante el órgano de telecomunicaciones, su incidencia sería reducida frente al número de usuarios que son contactados diariamente por el operador económico. Además, que se ha verificado que CONECEL mantiene sistemas de registro de consumidores que expresan su oposición a ser contactados, reportando diariamente tanto a su fuerza de ventas como a sus distribuidores autorizados dicho listado. Además se identificó que no existen insistencias en llamar a dichos usuarios constantes en las “listas negras”.

Finalmente, esta Dirección identificó que el operador mantiene dentro de su flujo de operación comercial un mecanismo para registrar las solicitudes de abonados y clientes de no ser contactados con fines comerciales, y que realiza capacitaciones constantes con toda la fuerza comercial (interna y externa) respecto de este tema.

Es decir, de la información constante en el expediente se evidencia que, las quejas presentadas por consumidores ante el ARCOTEL respecto de llamadas insistentes y molestosas representarían menos del 2,55% de usuarios. Lo que demuestra que, si bien existieron consumidores que presentaron sus quejas, su incidencia sería ínfima en comparación al número de usuarios que son contactados diariamente por el operador CONECEL.

Lo indicado se complementa, al identificar que el operador registra y reporta diariamente a su fuerza de ventas el listado de número no contactables o listas negras, por lo que, esta Intendencia evidencia un manejo adecuado de dichos contactados cuando han señalado de manera expresa su negativa a volver a ser contactados con fines comerciales.

En este sentido esta Intendencia concuerda con el criterio de la Dirección y concluye que del análisis realizado con relación al comportamiento de CONECEL, dentro de la etapa preliminar, se ha descartado la existencia de indicios suficientes que permitan a esta Autoridad presumir el cometimiento de la conducta de práctica agresiva, en la modalidad de acoso por prácticas dirigidas al desgaste del consumidor, establecida en el numeral 10 letra b) del artículo 27 de la LORCPM, debido a que conforme la información analizada dentro del expediente, no se ha podido identificar una afectación generalizada a los consumidores, frente a las presuntas llamadas reiterativas acosadoras, insistentes, molestas, amenazantes, reiteradas, no deseadas.

6.4.1.2. OTECEL S.A.

La DNICPD dentro de su Informe de Investigación Preliminar, inició con el análisis de las quejas presentadas por varios consumidores ante la ARCOTEL, respecto del operador económico OTECEL S.A., en específico señaló lo siguiente:

La ARCOTEL, mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CCON-2022-1298-OF de 21 de septiembre de 2022, constante en el presente expediente con ID. 258009, remitió las denuncias presentadas por los usuarios en contra del operador OTECEL S.A., durante el periodo 2018 a 2022, con el siguiente detalle:

Tabla (...) Número de denuncias por concepto de llamadas insistentes reportadas al Arcotel clasificadas por operadora denunciada

Año	SERVICIO	DENUNCIADO	NÚMERO DE DENUNCIAS
2018	SMA	OTECCEL S.A.	6
2019	SMA	OTECCEL S.A.	2
2020	SMA	OTECCEL S.A.	5
2021	SMA	OTECCEL S.A.	1
2022	SMA	OTECCEL S.A.	1

Fuente: ARCOTEL

Elaboración: DNICPD

En línea con lo anterior, a efectos de analizar los hechos denunciados por los consumidores en contra de OTECEL, esta Dirección procede a resumir lo indicado por los usuarios de la siguiente manera:

Tabla (...) Detalle de las denuncias por concepto de llamadas insistentes reportadas al Arcotel

Nombre del Denunciado	Hechos
MOVISTAR – OTECEL	Llamadas No Deseadas
MOVISTAR – OTECEL	Llamadas Insistentes Ofreciendo Servicios
MOVISTAR – OTECEL	Llamadas No Deseadas
MOVISTAR – OTECEL	Llamadas No Deseadas
MOVISTAR – OTECEL	Llamadas No Deseadas
MOVISTAR – OTECEL	Llamadas Spam
MOVISTAR – OTECEL	3 Llamadas Spam De Movistar En Menos De 5 Minutos
MOVISTAR – OTECEL	Llamadas Molestosas De Movistar
MOVISTAR – OTECEL	Llamadas No Deseadas

MOVISTAR - OTECEL S.A.	Llevo Recibiendo Llamadas Constantes De Números De Spam, Es Todos Los Días Es Molesto Incluso Llaman A Altas Horas De La Noche A Molestar La Tranquilidad. Son Varios Números Que Me Molestan Llamando
------------------------	--

Fuente: ARCOTEL

Elaboración: Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales

Con base en dichas quejas, la Dirección consideró:

En este sentido, conforme se aprecia en la tabla *ut supra*, existiría un patrón en las denuncias registradas por ARCOTEL, ya que los usuarios en cada una de las denuncias describen que han recibido llamadas calificadas como llamadas no deseadas, insistentes, ofreciendo servicios, molestosos, entre otros.

Al respecto, esta Intendencia evidencia que conforme el número de quejas remitidas por ARCOTEL, contra el operador económico OTECEL S.A., se habrían presentado alrededor de 15 quejas en el periodo 2018 al 2022, evidenciando un máximo de 6 durante un año. Dichas quejas serían, principalmente, por llamadas aparentemente no deseadas, insistentes, molestosas, entre otras.

Ahora bien, dentro del expediente se solicitó al operador económico información a través del Cuestionario I, del cual, la DNICPD consideró:

... el operador OTECEL en respuesta al cuestionario I, mediante escrito de 06 de enero de 2023 signado con el Id. 261968, explicó lo siguiente:

- En su fuerza de venta cuenta con 21 *call centers* autorizados tanto en el país como en el exterior para realizar gestión comercial a través de llamadas a potenciales usuarios, los denomina “proveedores”.
- OTECEL S.A. afirmó que desde septiembre de 2022 hasta enero de 2023 realizó capacitaciones a sus *call centers* autorizados, relacionadas a la obligatoriedad de la identificación de llamadas comerciales, reporte de líneas utilizadas para gestión comercial, necesidad de contar con autorización expresa del cliente u obtenerla al momento de la llamada y horarios de contractibilidad.
- El operador económico informó lo siguiente:

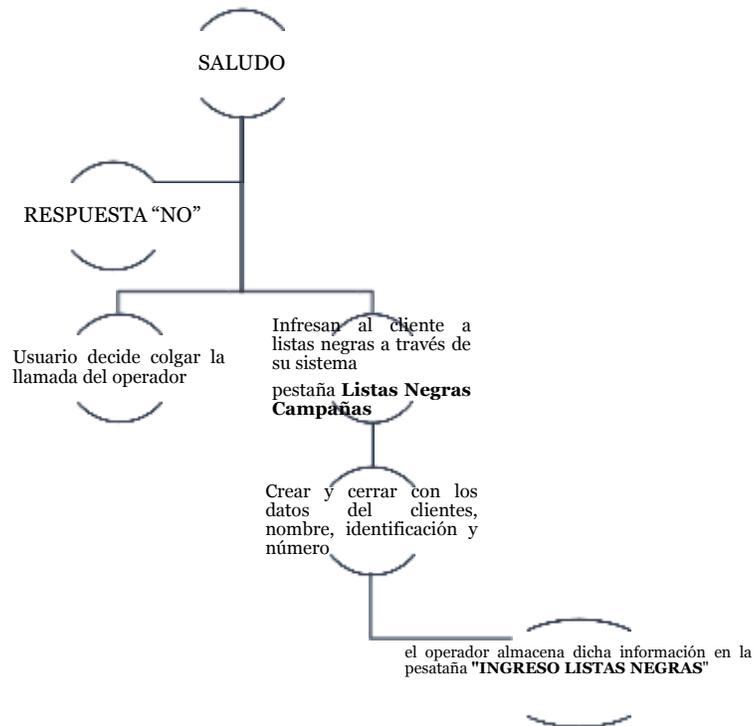
Por otro lado, para aquellos clientes que **desean registrar su oposición a no ser contactados con fines comerciales, OTECEL S.A. a través de cualquiera de sus canales de atención al cliente (presencial, telefónico y contacto a través de redes como WhatsApp) permite a sus clientes solicitar el registro de oposición a no ser contactados con fines comerciales.**

Estos canales reciben dichas solicitudes e ingresan los datos y el número telefónico del usuario solicitante dentro de nuestros sistemas comerciales. Así, cuando **OTECEL S.A. a través de sus call centers autorizados realiza campañas con fines comerciales, no se consideran para efectos de**

dichas campañas los números que han registrado oposición de contactabilidad. (Énfasis añadido)

- Informó que cuenta con una comunicación disponible para sus ejecutivos del servicio al cliente y *back office* que detalla el proceso de registro de las solicitudes de oposición de contactabilidad con fines comerciales.
- OTECEL S.A., señaló que es quien centraliza el registro de personas que se oponen a recibir futuras llamadas y los excluye de los listados remitidos a los *call centers* para sus campañas comerciales.

En complemento, en relación al punto de que el operador receipta el requerimiento de los usuarios que solicitan no ser contactados, OTECEL remitió un diagrama en el cual explica los pasos que siguen sus proveedores, conforme lo siguiente:



Fuente: OTECEL, extracto no confidencial

Elaboración: DNICPD

De la información referida *ut supra*, esta Intendencia coincide con la DNICPD, al señalar que el operador OTECEL dispone de un flujo comercial respecto de requerimiento de los usuarios que solicitan no ser contactados, del cual, se evidencia que dicha base de datos es almacenada y denominada “ingreso listas negras”.

Por otro lado, dentro del expediente se solicitó al operador económico información respecto del Cuestionario III, de lo cual, señaló:

... el operador remitió mediante escrito de 03 de abril de 2023, constante en el Id 268877, las respuestas al cuestionario III, y señaló lo siguiente:

Los denominados *call centers* contratados por OTECEL realizan llamadas con fines comerciales. Dichas llamadas, están sujetas a la regulación y ordenamiento jurídico sectorial definido en la Resolución Nro. ARCOTEL-2020-0007411 que entregó en vigor el 18 de marzo de 2020, pero cuya implementación para que los prestadores móviles concluyan con la implementación de los procedimientos de identificación y cambios tecnológicos necesarios para permitir la identificación de las llamadas y coordinaciones respectivas con sus centros de contacto y de gestión comercial (*call center*), se realizó 4 meses después según la disposición transitoria cuarta de la resolución en referencia.

En vista de que la vigencia de la ley retardó la implementación del servicio, los *call center* operaron con regularidad desde el 2021. De esta forma, OTECEL tiene registro del servicio desde el 2021, en adelante.

Con base en dicha información, la Dirección consideró:

Es decir, el operador informó que las llamadas realizadas a consumidores mediante sus *call centers*, únicamente tendrían información desde el año 2021, en adelante, esto debido a que, las condiciones descritas en la resolución mencionada serían de carácter obligatorio a partir de su vigencia.

En complemento a lo referido, el operador económico remitió información respecto del Cuestionario IV, con ID. 202303564, de lo cual, la DNICPD identificó que OTECEL:

- Que mantiene un sistema implementado desde el año 2019 para el registro de oposición de llamadas comerciales, el cual, se mantiene vigente hasta la actualidad.
- Respecto de la periodicidad en la entrega de base de datos, OTECEL, informó:

Es importante aclarar que las campañas comerciales son dirigidas por Otecel y no por nuestros *call-centers* autorizados. Es decir, Otecel diseña las campañas comerciales, registra (a través de varios canales de atención, presenciales y virtuales) **los números telefónicos que se oponen a ser contactados, y -en algunos casos- provee a sus *call centers* autorizados los números telefónicos para los que se cuenta con autorización de contactabilidad, excluyendo aquellos que solicitaron no ser contactados.** (Énfasis añadido)

En adición, señaló:

De esta forma, los clientes que desean **registrar su oposición a ser contactados con fines comerciales pueden hacerlo de manera presencia, telefónica o a través de redes sociales, por medio del servicio de atención al cliente.** Estos canales, a cargo de Otecel, reciben las solicitudes e ingresan los datos del usuario a nuestros sistemas comerciales. Como resultado, la implementación de campañas comerciales va de la mano de la lista de registro de números sobre los que **se ha marcado la oponibilidad de contacto. Otecel no contacta a estos números en el desarrollo de campañas comerciales.**

Como hemos mencionado, el registro de oponibilidad de contacto con fines comerciales está a cargo de Otecel (y no de los call-centers), a través de ejecutivos de primera línea que se rigen por disposiciones vigentes y recurrentes sobre la atención al cliente (y back office). **Estas disposiciones contienen instrucciones y guías acerca del proceso de registro de las solicitudes de oposición de contactabilidad con fines comerciales** (Énfasis añadido)

En línea con lo anterior, el operador OTECEL remitió el detalle de sus “listas negras”, durante el período 2019-2023, de dicha información esta Dirección evidencia lo siguiente:

Tabla (...) Número de usuarios registrados en listas negras OTECEL

Año	No. Usuarios
2019	12266
2020	11953
2021	10506
2022	3565
2023	3494

Fuente: OTECEL, extracto no confidencial

Elaboración: DNICPD

Al respecto, a fin de identificar si existe recurrencia en las llamadas a usuarios que expresaron su oposición de ser contactados, esta Dirección comparó el número de llamadas totales realizadas por el operador OTECEL, frente a los números que constan en las listas negras, identificando lo siguiente:

Tabla (...) Número total de llamadas frente a usuarios registrados en listas negras OTECEL

Año	Número de llamadas	Llamadas a contactos incluidos en listas negras	Porcentaje
2021	1.040.046	3.403	0,33%
2022	1.048.575	2.467	0,24%
2023	1.048.573	9.699	1%

Fuente: OTECEL, extracto no confidencial

Elaboración: DNICPD

En este sentido, esta Dirección evidencia que en el año 2021, el operador económico OTECEL realizó un total de 1 millón cuarenta mil llamadas, de las cuales, en ese año se identificó que se realizaron 3.403 llamadas a usuarios constantes en las listas negras, es decir, dicha insistencia representaría el 0,33% en ese año. Con respecto, al año 2022 también se identificó que se realizaron llamadas a usuarios que constaron en listas negras, no obstante, únicamente se realizó a 2.467 usuarios, representando el 0,24%. Finalmente para el 2023, se reportó 9.699 usuarios constantes en listas negras que significó el 1% del total de llamadas para dicho año.

En otras palabras, esta Dirección evidencia que incluso al tener registrado un proceso de registro de usuarios que muestran su oposición a ser contactados “Listas Negras”, la reincidencia de contactar a dichos usuarios no representan ni el 1%, en el periodo analizado.

Una vez consideró la información remitida por el operador, la DNICPD evidenció:

- El operador OTECEL efectivamente cuenta con un registro de usuarios que expresaron su oposición, conforme se puede apreciar, en el año 2019 se reportó un total de 12.266 usuarios en listas negras, así también, en lo que va del año 2023 se identificó 3.494 consumidores que han informado su negativa de volver a ser contactados (Ver tabla 10).
- Además, de la revisión del registro y periodicidad de bases de datos con listas negras, se identificó que como máximo se registraría los primeros días del mes, y serían remitidas a todos sus proveedores *call centers*.
- Finalmente, de la revisión de la información del reporte total de llamadas realizadas durante el periodo 2021-2023, por parte de OTECEL, al contrastar con la información de los usuarios constantes en las listas negras, esta Dirección identifica que, a pesar de que existe insistencia posterior a la fecha de registro de oposición del consumido, no representan ni el 1%, en el periodo analizado.

Esta Intendencia evidencia que el operador OTECEL cuenta con un mecanismo de registro de usuarios que señalaron de manera expresa su oposición a seguir recibiendo llamadas. Respecto, de la periodicidad de bases de datos, se identificó un registro entre los primeros días del mes, las cuales, serían remitidas a todos sus proveedores *call centers*.

En adición, esta Intendencia identifica que durante el periodo 2021-2023, el operador OTECEL habría realizado llamadas insistentes a usuarios los cuales habrían expresado su oposición a seguir siendo contactados, no obstante, dicha situación únicamente se presenta en menos del 1%.

En complemento, el operador OTECEL indicó que realiza capacitaciones constantes, tanto con su fuerza de venta como sus proveedores de *call centers*, en particular, respecto del proceso para registrar a usuarios que de manera expresa señalaron su oposición, y la importancia de remitir dichas bases de datos a su fuerza de ventas para evitar una reincidencia de una llamada no requerida. Así también, esta Intendencia evidenció que de la revisión de las grabaciones el operador en cuestión, cumpliría con el flujo comercial explicado al momento de contactarse con fines comerciales, sin dejar de lado, que de la muestra aleatoria analizada no constarían usuarios donde se haya evidenciado la oposición expresa de seguir siendo contactados.

Finalmente, la DNICPD con el objetivo de identificar la incidencia de las quejas remitidas por ARCOTEL, frente al número de usuarios de listas negras que fueron nuevamente contactados por el operador OTECEL, consideró:

Tabla (...) Representación de quejas frente al número de usuarios contactados, y registrados en listas negras OTECEL

Año	Listas Negras	Quejas	%
2019	12266	2	0,02%
2020	11953	5	0,04%
2021	10506	1	0,01%
2022	3565	1	0,03%

Fuente: OTECEL, extracto no confidencial
Elaboración: DNICPD

En consecuencia, del análisis del comportamiento del operador OTECEL, respecto de las llamadas insistentes y no autorizadas, esta Dirección identifica que las quejas presentadas ante el ARCOTEL representarían una cantidad ínfima de consumidores supuestamente afectados, por cuanto, significarían menos del 0,04% de los usuarios que advirtieron su oposición de ser contactados.

Con lo indicado se evidencia que, si bien existieron consumidores que presentaron sus quejas ante el órgano de telecomunicaciones, su incidencia sería reducida frente al número de usuarios que son contactados diariamente por el operador económico. Además, que se ha verificado que OTECEL mantiene sistemas de registro de consumidores que expresan su oposición a ser contactados, reportando diariamente tanto a su fuerza de ventas como a sus proveedores *call centers* autorizados dicho listado. En complemento, se identificó que, si bien existen insistencias en llamar a dichos usuarios constantes en las “listas negras”, su incidencia sería menor al 1%.

Es decir, de la información constante en el expediente se evidencia que, las quejas presentadas por consumidores ante el ARCOTEL respecto de llamadas insistentes y no deseadas representarían menos del 0,04% de los usuarios que señalaron que no querían volver a ser contactados. Esto evidencia, que si bien existieron consumidores que presentaron sus quejas, la reincidencia de llamadas por parte de OTECEL, sería mínima en comparación al número de usuarios que son contactados diariamente por el operador económico.

Lo mencionado se complementa, al evidenciar que OTECEL mantiene sistemas de registro y reporte constante sobre el listado de consumidores que expresaron su oposición a volver a ser contactados con fines comerciales, además, que al realizar capacitaciones a su fuerza de ventas lograrían que los vendedores conozcan a dichos usuarios y evitar reincidencias de llamadas molestosas.

Finalmente, esta Intendencia coincide con la DNICPD, por cuanto si bien se identificó llamadas realizadas por OTECEL a usuarios que constaron en listas negras, su insistencia de seguir llamándoles, significó menos del 1%, por lo que, dicho comportamiento no sería generalizado, por el contrario, se habría presentado en una cantidad mínima de consumidores.

En consecuencia, del análisis realizado respecto del operador OTECEL, esta Intendencia concuerda con el criterio de la Dirección y concluye que dentro de esta etapa preliminar, no se ha identificado indicios que permitan a esta Autoridad advertir un posible cometimiento de la conducta de práctica agresiva, en la modalidad de acoso por prácticas dirigidas al desgaste del consumidor, establecida en el numeral 10 letra b) del artículo 27 de la LORCPM, toda vez que no se ha podido evidenciar una afectación generalizada a los consumidores, frente a las no deseadas, insistentes, y molestosas; además se evidencia que el operador analizado en la presente sección, ha implementado mecanismos de registro para evitar incurrir en insistencias no deseadas por los usuarios.

6.4.1.3. CNT EP

La DNICPD en su Informe de Investigación Preliminar comenzó su análisis respecto de las quejas presentadas por varios consumidores ante la ARCOTEL, en relación al operador económico CNT EP, en específico señaló lo siguiente:

La ARCOTEL, mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CCON-2022-1298-OF de 21 de septiembre de 2022, constante en el presente expediente con ID. 258009, remitió las denuncias presentadas por los usuarios en contra del operador CNT EP., durante el periodo 2018 a 2022, con el siguiente detalle:

Tabla (...) Número de denuncias por concepto de llamadas insistentes reportadas al Arcotel clasificadas por operadora denunciada

AÑO	SERVICIO	DENUNCIADO	NÚMERO DE DENUNCIAS
2018	SMA	CNT EP	2
2019	SMA	CNT EP	3
2020	SMA	CNT EP	1
2021	SMA	CNT EP	1
2022	SMA	CNT EP	0

Fuente: ARCOTEL

Elaboración: DNICPD

Respecto de este punto, esta Dirección considera importante describir los hechos generales que los consumidores señalaron en sus quejas en relación al operador CNT EP, en particular los siguientes:

Tabla (...) Detalle de las denuncias por concepto de llamadas insistentes reportadas al Arcotel

Nombre del Denunciado	Hechos
CNT EP.	Repetidas llamadas no deseadas
CNT EP.	llamadas no deseadas
CNT EP.	Claro, realiza llamadas no deseadas
CNT EP.	Llamadas constantes para que contrate servicio

Fuente: ARCOTEL

Elaboración: Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales

Con base en dichas quejas, la Dirección consideró:

Al respecto, conforme consta en el detalle *ut supra*, existiría un patrón en las denuncias registradas por ARCOTEL en contra de CNT, ya que los usuarios en cada una de las denuncias describen que han recibido llamadas no deseadas y constantes para que se contraten sus servicios.

En este sentido, esta Intendencia evidencia que conforme el número de quejas remitidas por ARCOTEL, contra el operador económico CNT EP, se habrían presentado alrededor de 7 quejas en el periodo 2018 al 2022, evidenciando un máximo de 3 durante un año. Las cuales, serían en lo principal por usuarios que han recibido llamadas no deseadas y constantes por

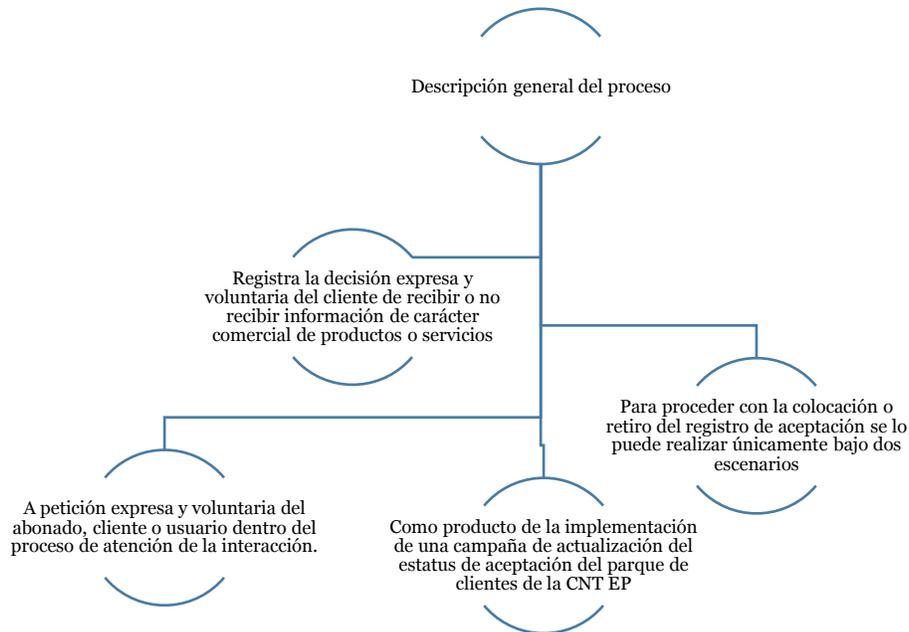
parte del operador en cuestión para que contraten los servicios de SMA.

Ahora bien, dentro del expediente se solicitó al operador económico información mediante el Cuestionario II, del cual, la DNICPD consideró:

... el operador CNT EP, en respuesta al cuestionario II, mediante Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2023-0008-O de 06 de enero de 2023 signado con el ID. 261936, indicó:

- Dentro del periodo 2018-2022, tuvo 9 Gerentes de *Contact Center*, e informó que el actual gerente se encuentra en funciones desde mayo del 2022 – hasta la presente fecha, lo cual, mantendría a su cargo la fuerza interna de ventas para ofertar sus servicios a potenciales clientes a través de llamadas telefónicas.
- Además señaló que en el transcurso del 2022 realizó 7 capacitaciones al personal de su *Contact Center*, de las cuales, las últimas capacitaciones brindadas en sus dos módulos tratarían temas relativos a la venta consultiva.
- En este contexto el operador afirmó contar con una herramienta tecnológica que registra la decisión expresa y voluntaria del cliente de recibir o no recibir información de carácter comercial de productos o servicios.

En complemento, señaló que el *Contact Center* de CNT EP cuenta con un proceso que permite compartir de manera interna la información de aquellos usuarios que no aceptaron recibir llamadas con fines comerciales, ante lo cual remitió su flujograma del proceso para ofertar los diferentes servicios, descrito a continuación:



Fuente: CNT EP
Elaboración: DNICPD

En adición, el operador CNT EP, el 13 de mayo del 2022 con Id 250005 remitió la información referente a la forma de cómo se encuentra conformada su gestión de ventas, esto es:

- *Call center*, las campañas mediante las cuales se oferta los diferentes servicios es realizada directamente por el *Contact Center* interno de CNT EP.
- Fuerza de venta propia: el equipo de ventas del *Contact Center* de CNT sería interna
- Comisionista: Al ser personal interno y propio de CNT EP, no genera pago alguno por comisiones a terceros

En este punto, el operador complementó dicha información mediante Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2023-0339-O, con ID 202303220, y señaló lo siguiente:

En atención a la observación y disposición requerida por dicha Intendencia, me permito exponer lo siguiente:

Contact Center de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.- realiza las siguientes gestiones, que se explican a continuación:

Venta. - Consiste en la oferta de servicios nuevos y/o servicios adicionales, dentro del ámbito de las telecomunicaciones.

Retención y fidelización. - Tiene como objetivo a través de campañas focalizadas, la realización de un proceso de fidelización con los abonados, clientes y usuarios de la CNT EP, que han tenido algún incidente relacionado con el servicio, con la finalidad de que en medida de lo factible conforme el cliente lo consienta, se reconsidere un posible retiro del servicio para mantenerse dentro del parque de la CNT EP.

Campañas comunicacionales (informativas). - Esta gestión tiene como objetivo brindar un valor agregado a los abonados, clientes y usuarios que han contratado los servicios con la CNT EP mediante la ejecución de campañas informativas, como por ejemplo, el seguimiento de cierre de ciclos o encuestas de satisfacción.

Desbordes o proveedor de servicio de Call Center. - Ahora bien, la CNT EP cuenta con desbordes (no corresponde al Contact Center propio de la CNT EP), los cuales constituyen ser proveedores de servicios de contact center externo, y quienes no realizan gestión de venta de productos o servicios. Los desbordes realizan campañas de retención y fidelización y de comunicación a los abonados, clientes y usuarios.

Se considera importante brindar esta explicación, puesto que en el oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2023-0322-O, **se incluyeron en las respuestas a los desbordes o proveedores de servicios de contact center que posee la CNT EP en gestiones de llamadas comerciales debido a un lapsus calami**; no obstante, como se lo ha indicado anteriormente, **estos proveedores no realizan gestiones comerciales, únicamente se enfocan en procesos de fidelización, retención y comunicación a los abonados, clientes y usuarios.**

Finalmente, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones **CNT EP, conforme ha indicado en el Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2023-0327-O de 27 de junio de**

2023, realiza llamadas de carácter comercial solamente a través del Call Center interno de la CNT EP, por lo que se ratifica la información entregada en el oficio antes referido. (Énfasis Añadido)

Es decir, esta Dirección evidencia que la gestión de llamadas a nombre de CNT EP únicamente las realizaría a través de su propia fuerza de venta interna, precisando que los *call centers*, únicamente se enfocan en procesos de fidelización, retención y comunicación a los abonados, clientes y usuarios.

Es decir, de la revisión de la información remitida por el operador económico CNT EP, esta Intendencia coincide con la DNICPD, al señalar que el *Contact Center* de CNT EP cuenta con un proceso que permite compartir de manera interna la información de aquellos usuarios que no aceptaron recibir llamadas con fines comerciales, y que este tipo de llamadas únicamente las realiza mediante su propia fuerza de venta interna, en este sentido se precisó que los *call centers*, únicamente se enfocarían en procesos de fidelización y retención de los abonados, clientes y usuarios.

Por otro lado, con relación a las argumentaciones emitidas por CNT EP³¹, enviadas mediante el cuestionario IV, la Dirección consideró:

- El operador manifestó que cuenta con un solo sistema implementado para el registro de oposición de llamadas comerciales, desde el 2019 hasta la actualidad.
- Respecto a la periodicidad en la entrega de base de datos a su *Contact Center interno*, el operador manifestó lo siguiente:

Las bases de datos **no son entregadas directamente a los encargados del Call Center**. La CNT cuenta con una plataforma telefónica que permite cargar la información y generar un proceso automático y aleatorio para que asesor realice la gestión comercial, **la periodicidad de carga de la base depende de la planificación de la gestión del Contact Center no necesariamente va a ser diaria, semanal o mensual**, la última entrega fue el 01 de junio de 2023. (Énfasis añadido)

En este contexto, CNT EP, remitió el detalle de sus “listas negras” o listado de clientes que registran oposición a recibir nuevas llamadas, durante el período 2020-2023. Ante lo cual se observa que la fecha de oposición y la fecha de inclusión en las listas negras son las mismas, en otras palabras, el momento de que un usuario expresa su voluntad de no ser contactado, en el mismo momento se registra en el sistema mencionado.

El número de usuarios registrados por CNT en sus listas negras, consta a continuación:

Tabla (...) Número de usuarios registrados en listas negras CNT EP

Año	No. Usuarios
2020	17534
2021	44036
2022	50014

³¹ Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2023-0322-O, de 23 de junio de 2023, con el Id, 202302851

2023	355
------	-----

Fuente: CNT EP, extracto no confidencial
Elaboración: DNICPD

En línea con lo anterior, a fin de identificar si existe recurrencia en las llamadas a usuarios que expresaron su oposición de ser contactados, esta Dirección comparó el número de llamadas totales realizadas por el operador CNT, frente a los números que constan en las listas negras, identificando lo siguiente:

Tabla (...) Número total de llamadas frente a usuarios registrados en listas negras CNT

Año	Número de llamadas	Llamadas a contactos incluidos en lista negras	Porcentaje
2020	543.412	0	0,00%
2021	1.323.084	1.757	0,13%
2022	1.084.212	4.218	0,39%

Fuente: CNT, extracto no confidencial
Elaboración: DNICPD

En el año 2020, de acuerdo a la información remitida por el operador económico CNT se habrían realizado más de 543 mil llamadas, de las cuales, no se identificó usuarios registrados en las listas negras. Por otro lado, en el año 2021 se habrían realizado alrededor de 1 millón trescientos veinte y tres mil, de las cuales, se registró 1.757 usuarios incluidos en listas negras, esto representó el 0,13% del total de llamadas de ese año. Finalmente, para el año 2022, se realizaron alrededor de un millón de llamadas, de las cuales, se habrían contactado a 4.218 usuarios constantes en lista negras, no obstante, esto únicamente representaría el 0,39%.

En resumen, de lo indicado en el punto anterior, esta Dirección evidencia que incluso al tener un proceso de registro de usuarios que muestran su oposición a ser contactados “Listas Negras” la reincidencia de contactar a dichos usuarios por parte de CNT no representa ni el 0,4%, del periodo analizado.

De lo referido, la DNICPD evidenció:

- El operador CNT efectivamente cuenta con un registro de usuarios que expresaron su oposición, conforme se puede apreciar, en el año 2020 se reportó un total de 17.534 usuarios en listas negras, así también, en lo que va del año 2023 se identificó 355 consumidores que han informado su negativa de volver a ser contactados (Ver tabla 15).
- Además, de la revisión del registro y periodicidad de bases de datos con listas negras, se identificó que depende de la planificación de la gestión del *Contac Center interno*, la cual, no sería necesariamente diaria, semanal o mensual, no obstante se realizaría en los primeros días del mes correspondiente, un ejemplo de ello, es que la última entrega se realizó el 01 de junio de 2023.
- Finalmente, de la revisión de la información del reporte total de llamadas realizadas durante el periodo 2020-2022, por parte de CNT, al contrastar con la información

de los usuarios constantes en las listas negras, esta Dirección identifica que, a pesar de que existe insistencia posterior a la fecha de registro de oposición del consumidor, no representan ni el 0,4%, en el periodo analizado.

En este punto, de la información analizada por la DNICPD y remitida por CNT, esta Intendencia identifica que el operador económico mantiene un registro de usuarios que habrían indicado su negativa de volver a ser contactados con fines comerciales, esto se puede evidenciar del reporte de listas negras donde periódicamente el operador registraría la información de dichos usuarios.

Además, de la información de usuarios que constaron en listas negras y que CNT volvió a contactar, esta Autoridad observa que dicho comportamiento, únicamente se presentaría en menos del 0,4% respecto del número de llamadas que normalmente realiza el operador. Esto significa, que dichas insistencias no se presentaría en la generalidad de consumidores y usuarios, sino por el contrario, respondería a casos puntuales.

En complemento, esta Intendencia identificó que el operador realizaría capacitaciones constancias a su *Contact Center*, en lo principal, respecto de temas relacionados con venta consultiva y registro de oposición de llamadas.

Así mismo, de la revisión de las grabaciones de llamadas remitidas por el operador económico mediante Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2023-0348-O y anexos, de 05 de julio de 2023, con ID. 202303377, esta Autoridad concuerda con la DNICPD, respecto de que la fuerza comercial de CNT cumpliría con el flujo utilizado para ofertar sus servicios, sin embargo, se deja constancia de que, de la muestra aleatoria de llamadas no se identificó un usuario en el que se haya evidenciado su negativa de seguir siendo contactado.

Finalmente, con el objetivo de identificar la incidencia de las quejas remitidas por la ARCOTEL, frente al número de usuarios que constaron en listas negras y que fueron nuevamente contactados por CNT, la Dirección consideró:

Tabla (...) Representación de quejas frente al número de usuarios contactados, y registrados en listas negras CNT

Año	Listas Negras	Quejas	%
2020	17.534	1	0,006%
2021	44.036	1	0,002%
2022	50.014	0	0,000%

Fuente: CNT, extracto no confidencial
Elaboración: DNICPD

En consecuencia, del análisis del comportamiento del operador CNT EP, respecto de las llamadas insistentes y no autorizadas, esta Dirección identifica que las quejas presentadas ante el ARCOTEL representarían una cantidad ínfima de consumidores supuestamente afectados, por cuanto, significarían menos del 0,006% de los usuarios que advirtieron su oposición de ser contactados.

Con lo indicado se evidencia que, si bien existieron consumidores que presentaron sus quejas ante el órgano de telecomunicaciones, su incidencia sería reducida frente al número

de usuarios que son contactados diariamente por el operador. En complemento, se ha verificado que CNT mantiene sistemas de registro de consumidores que expresan su oposición a ser contactados, registro que se darían en el mismo momento de la oposición expresa del usuario. Además, se identificó que, si bien existen insistencias en llamar a dichos consumidores constantes en las “listas negras”, su incidencia sería menor al 0,4%.

Finalmente, esta Dirección identificó que el operador mantiene dentro de su flujo de operación comercial habilitado un sistema para registrar las solicitudes de abonados y clientes de no ser contactados, y que realiza capacitaciones periódicas a su Contact Center interno.

De la información recabada dentro del expediente y analizada por la DNICPD en su informe de investigación preliminar, esta Autoridad evidencia que las quejas presentadas ante el ARCOTEL respecto del operador CNT EP representaría menos del 0,0006%, es decir, una cantidad mínima de consumidores que presentaron su malestar respecto de llamadas insistentes o molestosas, respecto del número de usuarios que son contactados normalmente por el operador.

Por otro lado, se demostró que el operador mantiene sistemas de registro y control de usuarios, quienes han advertido su negativa de volver a ser contactados, lo que se puede evidenciar, de los registros ingresados en las listas negras. No obstante, a pesar de que esta Intendencia observa que el operador CNT ha realizado llamadas reiterativas a usuarios de las listas negras, esto representaría menos del 0,4% del total de llamadas. Lo que quiere decir, que se trata de casos aislados de usuarios que fueron contactados de manera posterior al registro de su oposición.

Finalmente, esta Intendencia considera que el operador CNT al realizar capacitaciones y registros constantes, permitiría evitar el número de llamadas reincidentes a usuarios que no quieren ser contactados con fines comerciales.

En resumen, esta Intendencia concuerda con el criterio de la Dirección y concluye que del análisis realizado respecto del comportamiento de CNT EP, no se ha identificado indicios suficientes sobre el cometimiento de la conducta de práctica agresiva, en la modalidad de acoso por prácticas dirigidas al desgaste del consumidor, establecida en el numeral 10 letra b) del artículo 27 de la LORCPM, toda vez que no se ha podido observar una afectación generalizada a los consumidores, frente a las llamadas no deseadas, insistentes, y molestosas; en adición, esta Autoridad ha descartado que el operador ha implementado mecanismos de registro para evitar incurrir en insistencias no deseadas por los usuarios.

7. RESOLUCIÓN

En uso de las atribuciones establecidas en la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, y con base en los fundamentos de hecho, de derecho y análisis económico y jurídico realizado, esta Autoridad **RESUELVE**:

PRIMERO.- Ordenar el archivo de la investigación en contra del operador económico **OTECEL S.A.**, por el presunto cometimiento de actos de acoso por prácticas dirigidas al

desgaste del consumidor previstos en el numeral 10, letra b) del artículo 27 de la LORCPM, toda vez que no se ha podido observar una afectación generalizada a los consumidores, frente a las llamadas no deseadas, insistentes, y molestosas.

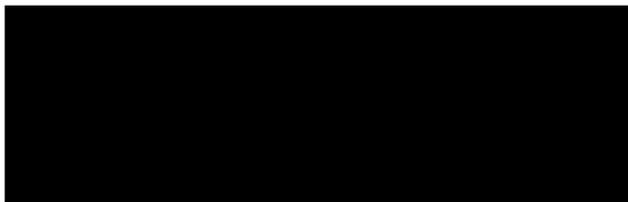
SEGUNDO.- Ordenar el archivo de la investigación en contra del operador económico **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, por el presunto cometimiento de actos de acoso por prácticas dirigidas al desgaste del consumidor previstos en el numeral 10, letra b) del artículo 27 de la LORCPM, debido a que no se identificó una afectación generalizada a los consumidores, frente a las llamadas no deseadas, insistentes, y molestosas.

TERCERO.- Ordenar el archivo de la investigación en contra del operador económico **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL**, por el presunto cometimiento de actos de acoso por prácticas dirigidas al desgaste del consumidor previstos en el numeral 10, letra b) del artículo 27 de la LORCPM, al no identificar una afectación generalizada a los consumidores, frente a las llamadas no deseadas, insistentes, y molestosas.

CUARTO.- Notifíquese la presente resolución a la Intendencia General Técnica y se proceda a la publicación, en su versión pública de la presente resolución conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado y su Reglamento.

QUINTO.- La secretaria de sustanciación deberá realizar los trámites de rigor, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente, a fin de realizar el traspaso del expediente al correspondiente archivo.

SEXTO.- Continúe actuando la abogada Margarita Aracely Cañarte Ruiz como Secretaria de Sustanciación dentro del presente procedimiento.- **CÚMPLASE Y NOTIFÍQUESE.-**



**INTENDENTE NACIONAL DE INVESTIGACIÓN Y CONTROL DE PRÁCTICAS
DESLEALES**