

RESOLUCIÓN TEL-319-12-CONATEL-2012**CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES****CONATEL****CONSIDERANDO:**

Que, la Constitución de la República dispone en el artículo 393: "*...El Estado garantizará la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica de las personas, promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación y la comisión de infracciones y delitos. La planificación y aplicación de estas políticas se encargará a los órganos especializados en los diferentes niveles de Gobierno.*"

Que, las telecomunicaciones se encuentran dentro de los sectores estratégicos del Estado, el que se ha reservado el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia, conforme lo dispone el artículo 313 de la Constitución de la República.

Que, el Estado es el responsable de la provisión de servicios públicos, la que responde a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad, conforme lo dispone el artículo 314 de la Constitución.

Que, conforme lo dispone el Artículo 10, innumerado primero de la Ley Reformatoria a la Ley Especial de Telecomunicaciones, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones tiene la representación del Estado para ejercer, a su nombre, las funciones de administración y regulación de los servicios de telecomunicaciones.

Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley Especial Telecomunicaciones reformada, los abonados o clientes, tienen derecho a utilizar los servicios públicos de telecomunicaciones, condicionados a las normas establecidas en los reglamentos, primando en este caso, el interés y seguridad pública, conforme lo dispone la Constitución de la República.

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 988 publicado en el Registro Oficial No. 618 de 12 de enero de 2012, se regula la implementación del Servicio Integrado de Seguridad ECU-911, como herramienta tecnológica integradora de los servicios de emergencia que prestan los cuerpos de bomberos, las Fuerzas Armadas, la Policía Nacional e instituciones que conforman el Sistema Nacional de Salud.

Que, mediante Resolución 464-16-CONATEL-2010 de 02 de septiembre de 2010, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones emitió la NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DE INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA APROXIMADA DE UNA LLAMADA REALIZADA POR UN USUARIO DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO, donde se dispone que se suscriba un acuerdo entre la empresa prestadora del Servicio Móvil Avanzado y las instituciones operadoras de servicios de emergencia con dichos fines.

Que, con Resolución TEL-743-20-CONATEL-2011 de 12 de octubre de 2012, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones aprobó, en aplicación de la Resolución 464-16-CONATEL-2010 de 02 de septiembre de 2010, los modelos de convenio y sus correspondientes anexos, a ser suscritos entre los prestadores del SMA y los operadores de atención de las llamadas de emergencia, con el objetivo específico de entrega de información de la ubicación aproximada de la llamada realizada por un usuario al servicio de emergencia, o en relación a un acto de emergencia que está siendo gestionado por el operador de atención del servicio de llamadas de emergencia, indicando además en el artículo 2, que la suscripción de los convenios y sus anexos, se sujetará obligatoriamente a la operación del Sistema Integrado de Seguridad – SIS 911 – conforme los requerimientos y disposiciones que se emitan para la operación de dicho sistema.

Que, mediante Resolución TEL-756-21-CONATEL-2011 de 20 de octubre de 2011, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, emitió el REGLAMENTO PARA LLAMADAS A SERVICIOS DE EMERGENCIAS, el cual fue publicado en el Registro Oficial No. 580 el 21 de noviembre de 2011, el mismo que regula las obligaciones, deberes, derechos y responsabilidades para los abonados y usuarios de los servicios finales de telecomunicaciones, de los prestadores de dichos servicios y de las entidades que prestan servicios de emergencia como el 911 y demás números implementados a nivel nacional, en lo que respecta a la realización de llamadas a servicios de emergencia.

Que, el antes citado reglamento puntualiza el tipo de afectaciones que ocasionan los ciudadanos ecuatorianos cuando realizan llamadas no relacionadas con la atención o gestión de situaciones de verdadera emergencia, clasificándolas en leves y graves con sus respectivas sanciones tales como: suspensión de corto plazo y de largo plazo, de 15 días y 180 días calendario respectivamente tiempo en el cual el abonado o cliente únicamente puede recibir llamadas y SMS desde su terminal en el primer caso, y en el segundo caso no puede efectuar ni recibir llamadas ni SMS en su terminal.

Que, además, la "NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS" dispone, en el artículo 10, respecto de la base de datos de terminales reportados como robados, perdidos o hurtados lo siguiente: "*Es obligación de los concesionarios del SMA mantener vigente una base de datos con la información de los equipos terminales de telefonía móvil reportados (...). Los concesionarios del SMA, no activarán los equipos terminales o sim cards que consten en las bases de datos anteriormente mencionadas...*".

Que, mediante el oficio No. MICS-D-2012-0240, de 02 de febrero de 2012, el Ministerio de Coordinación de Seguridad, solicita al señor Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, entre otros aspectos lo siguiente: "*(...) D. Regular que las llamadas que se realicen desde teléfonos celulares GSM al 911, cuyo SIM card haya sido retirado, no deberán ser enrutadas al 911, por las dificultades técnicas que existe para identificar al usuario.*".

Que, con oficio No. MICS-D-2012-0606, de 19 de marzo de 2012, el Ministerio de Coordinación de Seguridad, solicita al señor Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, que se realice una revisión al Reglamento de Llamadas a Servicios de Emergencia aprobado con Resolución TEL-756-21-CONATEL-2011, especialmente lo que corresponde a las sanciones, debido a que, a criterio del Ministerio de Coordinación de Seguridad las medidas establecidas en el Reglamento en consideración, no han sido lo suficientemente eficaces para evitar el mal uso dado que el servicio 911, continúa siendo objeto de un sin número de llamadas falsas, por lo que se requiere el endurecimiento y ampliación de las sanciones.

Que, mediante acta de acuerdo SENATEL-MICS 2012-001, de 28 de marzo de 2012, suscrita entre representantes del Ministerio de Coordinación de Seguridad, MICS y de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, se acuerda realizar algunas adecuaciones al Reglamento para llamadas a servicios de emergencia vigente, con la finalidad de evitar el mal uso de estos servicios.

Que, revisadas las estadísticas de llamadas recibidas en el Centro ECU SIS 911 de Samborondón que han sido proporcionadas por el Ministerio de Coordinación de Seguridad(MICS) en el acta de acuerdo SENATEL-MICS 2012-001, de 28 de marzo de 2012, en el periodo comprendido desde el 07 al 29 de febrero de 2012, se desprende que lo dispuesto en la Resolución TEL-756-21-CONATEL-2011, de 20 de octubre de 2011, no ha permitido frenar las llamadas mal intencionadas o falsas a las entidades que brindan y gestionan la atención de servicios de emergencia, haciéndose necesario modificar y endurecer las medidas sancionatorias establecidas en el Reglamento para Llamadas a Servicios de Emergencias, a fin de generar un impacto mayor en la población ecuatoriana, generar que la ciudadanía, fruto de la imposición de medidas más restrictivas, se sienta cada vez menos motivada a realizar llamadas no vinculadas con la atención de emergencias, y finalmente mitigar el abuso por parte de la ciudadanía con respecto a los servicios de emergencia proporcionados por distintas entidades a nivel nacional.

Que, con oficio Nro. MINTEL-SUBTIC-2012-0152-O, de 09 de abril de 2012, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, pone en conocimiento de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, el

RESOLUCIÓN TEL-319-12-CONATEL-2012

oficio No. MICS-D-2012-0606 de 19 de marzo de 2012, emitido por Ministerio de Coordinación de Seguridad y a la vez solicita que se analice la viabilidad de atender lo solicitado por dicho Ministerio, respecto de las adecuaciones a realizarse en el Reglamento para Llamadas a Servicios de Emergencia.

Que, mediante oficio SNT-2012-0453 de 16 de abril de 2012, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones remitió a la Presidencia del CONATEL, el informe relativo a la reforma al Reglamento para Llamadas a servicios de emergencia.

Que, mediante Disposición 11-C-CONATEL-2012, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones ordenó *"Disponer que la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones en cumplimiento al procedimiento dispuesto en el artículo 89 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, convoque a audiencias públicas, con relación al Proyecto de Modificación del Reglamento para Llamadas a Servicios de Emergencia emitido mediante Resolución TEL-256-21-CONATEL-2011, para posterior resolución del Consejo Nacional de Telecomunicaciones."*

Que, con oficio SNT-2012-672 de 28 de mayo de 2012, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones remitió a la Presidencia del CONATEL, el informe relativo al cumplimiento de la Disposición 11-C-CONATEL-2012.

En ejercicio de sus atribuciones:

RESUELVE

Reformar el **"REGLAMENTO PARA LLAMADAS A SERVICIOS DE EMERGENCIA"**

ARTÍCULO UNO. Añádase en la parte final del literal d) del artículo 5 de la Resolución TEL-756-21-CONATEL-2011 de 20 de octubre del 2011, lo siguiente: *"y lo dispuesto en el presente Reglamento;"*

ARTÍCULO DOS. Modifíquese la parte final del literal b) del artículo 6 de la Resolución TEL-756-21-CONATEL-2011 de 20 de octubre del 2011, que señala: *"así como, a las medidas de suspensión de corto o largo plazo en la prestación del servicio, conforme el procedimiento que establezca la Superintendencia de Telecomunicaciones para tal fin;"* por *"así como, las medidas dispuestas en el presente reglamento, conforme el procedimiento que establezca la Superintendencia de Telecomunicaciones para tal fin;"*

ARTÍCULO TRES. Cámbiese la designación del literal "e)" del artículo 6 de la Resolución TEL-756-21-CONATEL-2011 de 20 de octubre del 2011 por literal "f)" y añádase después del literal d) del artículo referido el siguiente literal: *"e) ser identificados plenamente al momento de realizar una llamada a los servicios de emergencias, independientemente de tener contratado o no con un prestador de servicios finales de telecomunicaciones un servicio o facilidad de número privado o su equivalente, que permita que su número no sea visualizado al momento de realizar una llamada."*

ARTÍCULO CUATRO. Remplácese el literal f) del artículo 8 de la Resolución TEL-756-21-CONATEL-2011 de 20 de octubre del 2011, por el siguiente: *"f) proporcionar a la Superintendencia de Telecomunicaciones toda la información que ésta requiera a fin de ejecutar las medidas de suspensión dispuestas en el presente reglamento, así como la suspensión definitiva del servicio con los abonados o usuarios, por el uso indebido de las llamadas a los servicios de emergencia;"*.

ARTÍCULO CINCO. Añádase en el artículo 8 de la Resolución TEL-756-21-CONATEL-2011 de 20 de octubre del 2011, la siguiente obligación de los prestadores de servicios finales de telecomunicaciones: *"... Suministrar temporalmente a las Entidades de atención de servicios de emergencia, la información del número de la línea que realiza la llamada a dicho servicio, nombre o razón social de la persona natural o jurídica, según corresponda y el número de cédula que se encuentra asociada a dicha línea en calidad de abonado-cliente/usuario, mientras dure la llamada de emergencia, independientemente de los servicios contratados por el abonado/cliente-usuario, su estado de deuda con el prestador del SMA o la aplicación de servicio de número privado. La aplicación de esta obligación no implica acceso, difusión, distribución o intercambio de la base de*

7

datos de los usuarios de los prestadores de servicios finales de telecomunicaciones, lo cual se sujetará al Ordenamiento Jurídico Vigente."

ARTÍCULO SEIS. Inclúyase como parte de las facultades de las Entidades de atención de Servicios de Emergencia, en el artículo 9, la siguiente: *"... Utilizar la información de número de línea y del abonado/cliente-usuario asociado a la misma, provista por los prestadores de servicios finales de telecomunicaciones, únicamente para la atención de la emergencia correspondiente a la llamada específica realizada desde dicha línea, y mientras dure dicha llamada."*

ARTÍCULO SIETE. Modifíquese, la parte final del literal a), artículo 10 de la Resolución TEL-756-21-CONATEL-2011 de 20 de octubre del 2011 que señala: *"en un número mayor de 10 llamadas al mes"* por *"en un número mayor de 3 llamadas al mes"*.

ARTÍCULO OCHO. Añádase en la parte final del literal b), artículo 10 de la Resolución TEL-756-21-CONATEL-2011 de 20 de octubre del 2011, lo siguiente: *"o reincidir en una afectación leve, en un periodo de un año contado a partir de la aplicación de la medida correspondiente a la afectación leve"*.

ARTÍCULO NUEVE. Remplácese el literal a) del artículo 11 de la Resolución TEL-756-21-CONATEL-2011 de 20 de octubre del 2011 por el siguiente: *"a) Suspensión de corto plazo.- Suspensión parcial del servicio por 30 días calendario. En este periodo, el abonado/cliente- usuario no podrá efectuar llamadas ni enviar SMS y acceder a números de emergencia, únicamente podrá recibir llamadas y SMS en su terminal. Cumplido dicho plazo, el servicio deberá ser reactivado automáticamente por el prestador de servicios finales de telecomunicaciones. Esta medida se aplicará en caso de afectaciones leves;"*.

ARTÍCULO DIEZ. Remplácese el literal b) del artículo 11 de la Resolución TEL-756-21-CONATEL-2011 de 20 de octubre del 2011 por el siguiente:

"b) Suspensión de largo plazo.- Suspensión total del servicio por 180 días calendario; en el caso del Servicio Móvil Avanzado (SMA), adicionalmente bloqueo temporal del terminal asociado, cuyo IMEI se incluirá en la base de datos de terminales suspendidos por realización de llamadas que afectan a servicios de emergencia, de las operadoras del SMA, por el mismo periodo de suspensión del servicio. Cumplido dicho plazo, el servicio deberá ser reactivado automáticamente por el prestador de servicios finales de telecomunicaciones, y para el Servicio Móvil Avanzado también se eliminará el registro del IMEI del equipo asociado de la base de datos de terminales suspendidos por realización de llamadas que afectan a servicios de emergencia. Esta medida se aplicará en caso de afectaciones graves."

ARTÍCULO ONCE. Añádase después del literal b) del artículo 11 de la Resolución TEL-756-21-CONATEL-2011 de 20 de octubre del 2011, el siguiente literal:

"c) Suspensión definitiva.- En caso de reincidencia de afectaciones graves, los prestadores de servicios finales de telecomunicaciones darán por terminada la relación de prestación de servicios a los abonados/clientes-usuarios respecto de la línea objeto de la medida, no pudiendo imputarse al prestador responsabilidad pecuniaria o legal alguna por dicha acción, así como tampoco podrá reasignarse al mismo abonado/cliente-usuario la línea a la que se procedió a suspender definitivamente el servicio. En el caso del Servicio Móvil Avanzado (SMA), adicionalmente se generará el bloqueo definitivo del terminal asociado, cuyo IMEI se incluirá en la base de datos de terminales suspendidos por realización de llamadas que afectan a servicios de emergencia."

ARTÍCULO DOCE. Remplácese el artículo 12 de la Resolución TEL-756-21-CONATEL-2011 de 20 de octubre del 2011, por el siguiente: *"ARTÍCULO DOCE.- Llamadas realizadas sin uso de SIM CARD.- Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado no podrán enrutar a los números de emergencia, las llamadas realizadas desde terminales móviles sin uso de la tarjeta sim card en las tecnologías GSM, UMTS o sus evoluciones, no pudiendo imputarse al prestador responsabilidad pecuniaria o legal alguna, por dicha acción."*

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA. La Superintendencia de Telecomunicaciones, en el plazo de treinta (30) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, emitirá la actualización del procedimiento que permita la aplicación de lo establecido en la presente reforma del REGLAMENTO PARA LLAMADAS A SERVICIOS DE EMERGENCIAS. Dicho procedimiento deberá ser comunicado a los prestadores de servicios finales de telecomunicaciones que correspondan, las entidades de atención a servicios de emergencia, la SENATEL y el CONATEL.

SEGUNDA. Las Entidades de atención de Servicios de Emergencia y las empresas prestadoras de servicios finales de telecomunicaciones, deberán suscribir los acuerdos correspondientes a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, a fin de que, por medio de un sistema en línea, se implemente la aplicación de lo dispuesto en los artículos 5 y 6 de la presente Resolución. Esta Disposición podrá ser alternativamente cumplida por medio de la suscripción de la adenda correspondiente a los convenios celebrados en aplicación de las resoluciones No. 743-20-CONATEL-2011 de 12 de octubre de 2011 y 464-16-CONATEL-2010 de 02 de septiembre de 2010. La suscripción de los convenios y sus anexos, se sujetará obligatoriamente a la operación del Sistema Integrado de Seguridad - SIS 911-, conforme los requerimientos y las disposiciones que se emitan para la operación de dicho sistema.

La información a ser provista en aplicación de esta resolución, deberá cumplir con el formato y medio tecnológico requerido por la entidad de atención a servicios de emergencia.

TERCERA. En el plazo de cuarenta y cinco (45) días, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, la Superintendencia de Telecomunicaciones remitirá un informe al CONATEL, en el que se analice la información que provea la CNT EP, respecto del cumplimiento de la presente resolución, en lo relacionado con la aplicación a la tecnología CDMA. Para este fin, la CNT E.P, presentará toda la información requerida y prestará todas las facilidades a la SUPERTEL; la CNT E.P. se sujetará a las medidas que el CONATEL resuelva en base al informe presentado por la SUPERTEL

CUARTA. La Secretaría del CONATEL realizará la Codificación del REGLAMENTO PARA LLAMADAS A SERVICIOS DE EMERGENCIAS con las reformas que correspondan.

QUINTA. Notifíquese a través de la Secretaria del Consejo Nacional de Telecomunicaciones con la presente resolución a los prestadores de servicios finales de telecomunicaciones que correspondan a las entidades de atención a servicios de emergencia, a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y a la Superintendencia de Telecomunicaciones.

La presente resolución entrará en vigencia una vez publicada en el Registro Oficial.

Dado en Cuenca, el 30 de mayo de 2012.



ING. JAIME GUERRERO RUIZ
PRESIDENTE DEL CONATEL



LIC. VICENTE FREIRE RAMÍREZ
SECRETARIO DEL CONATEL