



RESOLUCIÓN ARCOTEL-2017-

EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y
CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

CONSIDERANDO:

- Que, la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 226, establece que: *"Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución."*
- Que, la Constitución de la República, dispone: *"Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación."*
- Que, la Constitución de la República, dispone: *"Art. 331.- El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social. Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley."*
- Que, la Constitución de la República, dispone: *"Art. 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 órganos especializados en los diferentes niveles de gobierno."*
- Que, la Ley de Seguridad Pública del Estado, dispone: **Art. 2.-** *"De los ámbitos de la ley.- Al amparo de esta ley se establecerán e implementarán políticas, planes, estrategias y acciones oportunas para garantizar la soberanía e integridad territorial, la seguridad de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos, e instituciones, la convivencia ciudadana de una manera integral, multidimensional, permanente, la complementariedad entre lo público y lo privado, la iniciativa y aporte ciudadanos, y se establecerán estrategias de prevención para tiempos de crisis o grave conmoción social."*
- Que, la Ley de Seguridad Pública del Estado, dispone: **Art. 3.-** *"De la garantía de seguridad pública.- Es deber del Estado promover y garantizar la seguridad de todos los habitantes, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos del Ecuador, y de la estructura del Estado, a través del Sistema de Seguridad Pública y del Estado, responsable de la seguridad pública y del Estado con el fin de coadyuvar al bienestar colectivo, al desarrollo integral, al ejercicio pleno de los derechos humanos y de los derechos y garantías constitucionales."*
- Que, la Ley de Seguridad Pública del Estado, dispone: **Art. 23.-** *"De la seguridad ciudadana.- La seguridad ciudadana es una política de Estado, destinada a fortalecer y modernizar los mecanismos necesarios para garantizar los derechos humanos, en especial el derecho a una vida libre de violencia y criminalidad, la disminución de los niveles de delincuencia, la protección de víctimas y el mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes del Ecuador (...)."*
- Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones - LOT, en su artículo 97 establece: Administración y gestión del recurso. *"La numeración constituye un recurso limitado cuya administración, control*

1 4 3 m



y asignación corresponde al Estado.- Las y los prestadores de servicios deberán cumplir con lo dispuesto en el Plan Técnico Fundamental de Numeración y las normas complementarias que se dicten para el efecto.”.

- Que, en el artículo 144, numeral 1, la LOT determina que es competencia de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, entre otras: *“Emitir las regulaciones, normas técnicas, planes técnicos y demás actos que sean necesarios en el ejercicio de sus competencias, para que la provisión de los servicios de telecomunicaciones cumplan con lo dispuesto en la Constitución de la República y los objetivos y principios previstos en esta Ley, de conformidad con las políticas que dicte el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información”.*
- Que, la LOT dispone en el artículo 147: *“Director Ejecutivo.- La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones será dirigida y administrada por la o el Director Ejecutivo, de libre nombramiento y remoción del Directorio.- Con excepción de las competencias expresamente reservadas al Directorio, la o el Director Ejecutivo tiene plena competencia para expedir todos los actos necesarios para el logro de los objetivos de esta Ley y el cumplimiento de las funciones de administración, gestión, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico, así como para regular y controlar los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes, tales como los de audio y vídeo por suscripción.- Ejercerá sus competencias de acuerdo con lo establecido en esta Ley, su Reglamento General y las normas técnicas, planes generales y reglamentos que emita el Directorio y, en general, de acuerdo con lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.”.*
- Que, en el artículo 148, la LOT otorga competencias expresas al Director Ejecutivo de ARCOTEL, para: *“4. Aprobar la normativa para la prestación de cada uno de los servicios de telecomunicaciones, en los que se incluirán los aspectos técnicos, económicos, de acceso y legales, así como los requisitos, contenido, plazos, condiciones y plazos de los títulos habilitantes y cualquier otro aspecto necesario para el cumplimiento de los objetivos de esta Ley”.*
- Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece como derecho de los abonados, en el artículo 22: *“6. A disponer gratuitamente de servicios de llamadas de emergencia, información de planes, tarifas y precios, saldos y otros servicios informativos que establezca la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.”.* concordante con esta norma, el Reglamento General a la LOT, dispone: *“Art. 56.- Consideraciones generales de los derechos de los usuarios.- De acuerdo con lo establecido en la LOT, para garantizar los derechos de los usuarios, se considerará lo siguiente: (...) 4. El derecho de acceso gratuito a servicios de llamadas de emergencia previsto en el artículo 22 número 6 de la LOT será otorgado por los prestadores de los servicios de telefonía fija y servicio móvil avanzado. 5. El derecho de obtener de forma gratuita la información consagrada en el artículo 22 número 6 de la LOT, que a más de la señalada, incluirá información sobre bonificaciones, promociones, descuentos, saldos y otros servicios informativos que establezca la ARCOTEL, será provisto por parte de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción.”.*
- Que, el artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece como obligación de los prestadores de servicios de telecomunicaciones: *“11. Implementar el acceso, en forma gratuita, a los servicios de emergencia, determinados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en forma adicional para el caso de los servicios tales como el servicio móvil avanzado, cumplir con la entrega de información relacionada con la localización geográfica aproximada de una llamada.”.* En desarrollo, el Reglamento General a la LOT, dispone: *“Art. 59.- Consideraciones generales de las obligaciones de los prestadores de servicios.- Para el cumplimiento de las obligaciones de los prestadores de servicios, previstas en la LOT, se considerará lo siguiente: (...) 10. La implementación de acceso gratuito a servicios de emergencia, y ubicación de llamadas de emergencia prevista en el artículo 24 número 11 de la LOT será realizada por los prestadores del servicio de telefonía fija y servicio móvil avanzado. Para la entrega de información de los servicios tales como el servicio móvil*



avanzado se estará a lo dispuesto en la norma legal antes citada; y para los demás servicios se estará a la regulación que para el efecto emita la ARCOTEL.”.- 12. Las obligaciones previstas en el artículo 24 numeral 24 de la LOT serán cumplidas por todos los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones. Respecto a los servicios requeridos en casos de emergencia, los prestadores de servicios de telecomunicaciones proporcionarán de forma gratuita lo siguiente: i) Acceso a llamadas de emergencia por parte del abonado, cliente y usuario, independientemente de la disponibilidad de saldo; ii) Difusión por cualquier medio, plataforma o tecnología, de información de alertas de emergencia a la población, conforme la regulación que emita para el efecto la ARCOTEL. Dichos servicios se prestarán gratuitamente, sin perjuicio de la declaratoria de Estado de Excepción establecida en el artículo 8 de la LOT. También deberán prestar de manera obligatoria, con el pago del valor justo, lo siguiente: i) Integración de sus redes a cualquier plataforma o tecnología, para la atención de servicios de emergencias, conforme a la normativa que emita la ARCOTEL; ii) Servicios auxiliares para la seguridad pública y del Estado; iii) Cualquier otro servicio que determine la ARCOTEL.”.

Que, el Decreto Ejecutivo No. 988 de 29 de diciembre de 2011, emitido por el señor Presidente Constitucional de la República, en su artículo 5 Integración del Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU-911, enumera a cada uno de los Ministerios y Secretarías que serán parte del mencionado Comité. Con Decreto Ejecutivo No. 31 de 24 de junio de 2013 reforma el Decreto Ejecutivo No. 988 de 29 de diciembre de 2011, emitido por el señor Presidente Constitucional de la República, en el artículo 1 numeral 3 añade entre otros a “h) El Secretario Nacional de Telecomunicaciones o su delegado permanente (hoy, ARCOTEL);...” para formar parte del Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU-911.

Que, el extinto CONATEL, mediante Resolución TEL-756-21-CONATEL-2011 de 20 de octubre de 2011, publicado en el Registro Oficial No. 580 de 21 de noviembre de 2011, expidió el REGLAMENTO PARA LLAMADAS A SERVICIOS DE EMERGENCIA.:

Art. 5.- Derechos de los abonados y usuarios en relación con el acceso a comunicaciones dirigidas a servicios de emergencia.- Para el ejercicio pleno de los derechos constitucionales y legales relacionados con el acceso a las comunicaciones, los abonados y usuarios de los servicios finales de telecomunicaciones, en relación con la realización de llamadas a los servicios de emergencia, podrán:

- a) *Acceder gratuitamente a la realización de llamadas a servicios de emergencia, ilimitada e independientemente de las modalidades de prestación de servicios y de los planes comerciales contratados por el abonado, el tipo de abonado, o el estado de mora del abonado con el operador al momento de la realización de la llamada, incluyendo la no disponibilidad de saldo. Se entenderá por acceso gratuito a llamadas de emergencia, a la capacidad de realización de dichas llamadas, sin afectación o cobro alguno a los abonados o usuarios por las mismas, incluyendo el no cobro a los abonados o usuarios de cargos de interconexión o conexión, en caso de que los hubiere;...”*

Art. 8.- Obligaciones de los prestadores de servicios finales de telecomunicaciones.- Para coadyuvar en la erradicación del uso de medios de telecomunicaciones en actos que atenten contra la seguridad del Estado, el orden público, la moral y las buenas costumbres, los prestadores de servicios finales de telecomunicaciones, deberán:

- a) *Proveer el servicio gratuito de realización de llamadas a servicios de emergencia, con base en la regulación aplicable y lo dispuesto en el presente reglamento, sin discriminación alguna;” (...)*
- j) *Aplicar un cargo de interconexión igual a cero (0) para llamadas de emergencia;”*

Que, mediante Resolución TEL-068-04-CONATEL-2013 de 1 de febrero de 2013, se aprobó la actualización del Plan Técnico Fundamental de Numeración (PTFN), establece:

"Es conocido que la numeración es un recurso limitado del Estado y por lo tanto con este PTFN se trata de prever los recursos para satisfacer las necesidades actuales y futuras, y establecer un sistema de administración eficiente".

Define:

Números de Servicios Especiales de Abonado:

Son números para acceso a servicios de emergencia, servicios sociales públicos y servicios del prestador.

(...)

"6.7.1 Numeración para servicios de emergencia"

La numeración para este grupo de servicios es aquella que permite a los usuarios realizar llamadas a las entidades prestadoras del servicio de emergencia tales como: policía, bomberos, defensa civil, cruz roja, auxilio marítimo, servicio de Asistencia a la Niñez y Adolescencia – CNNA, información y denuncias – Función de Transparencia y Control Social, agendamiento de citas médicas, y otros que apruebe el CONATEL. Todas las llamadas a los servicios de emergencia deberán proporcionarse sin costo para el usuario.

Las entidades prestadoras de los servicios de emergencia serán entidades de servicio social y sin fines de lucro

Todos los prestadores de los servicios finales de telecomunicaciones obligatoriamente deberán proporcionar el acceso a la entidad prestadora del servicio de emergencia."

"6.7.2 Numeración para servicios sociales públicos"

La numeración para este grupo de servicios es aquella que permite a los usuarios realizar llamadas a servicios de reclamos, información y atención al cliente en general, por las entidades prestadoras de servicios públicos, tales como: el suministro de agua potable, suministro de energía eléctrica, seguro social y otros servicios adicionales que apruebe el CONATEL.

Estos números también permiten a los usuarios realizar llamadas a entidades de servicios públicos con presencia a nivel nacional, encargadas de recibir diferentes tipos de denuncias."

"6.7.3 Numeración para servicios del prestador"

En este caso las entidades prestadoras de los servicios especiales son los propios prestadores de los servicios de telefonía local, de larga distancia y telefonía móvil. Los servicios básicamente están encaminados a atender los requerimientos de atención al cliente, información, reclamos, reportes de averías y otros que apruebe el CONATEL."

Servicios Especiales de Abonado	Plan Técnico Fundamental de Numeración	Títulos Habilitantes
Servicios de emergencia	Sin costo	Conforme los títulos habilitantes de telefonía fija y SMA, las operadoras tienen la obligación de asegurar el acceso gratuito a los números de emergencia para todos sus usuarios, con lo cual el costo es asumido por las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones.
Servicios sociales	Con costo	No existe la obligación contractual, con lo cual el costo



públicos		es asumido por los usuarios.
Servicios del prestador	Con costo	No existe la obligación contractual, con lo cual el costo es asumido por los usuarios.

Que, los Contratos de Concesión para la prestación del Servicio Móvil Avanzado, del Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional, los que podrán prestarse a través de Terminales de Telecomunicaciones de uso público y Concesión de las bandas de frecuencias esenciales, celebrados entre la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y las operadoras CONECEL S.A. y OTECELSA. el 26 de agosto de 2008 y 20 de noviembre de 2008 respectivamente, estipulan como obligaciones generales del operador, en la Cláusula Doce:

"DOCE PUNTO CINCO (12.5) Entregar a petición de la autoridad competente (Bomberos, Cruz Roja y Policía Nacional) que opere el servicio de llamadas de emergencia, la información sobre la ubicación geográfica aproximada de una llamada particular realizada por un usuario, en un tiempo no mayor a quince (15) minutos contados a partir de que se haga tal petición, de conformidad con el procedimiento que el CONATEL establezca para tal efecto;"

"DOCE PUNTO DIECISIETE (12.17) Cumplir con las Regulaciones, resoluciones y disposiciones del CONATEL, de la SENATEL y de la (sic) SUPTEL, dentro de sus respectivas competencias, de conformidad con la Legislación Aplicable;"

Que, el título habilitante denominado "Condiciones generales para la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, otorgado a favor de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones - CNT E.P." inscrito en el Registro Público de Telecomunicaciones el 01 de junio de 2011, establece en el artículo 6 (Régimen de regulación y control), numeral 6.1, que *"La Empresa Pública cumplirá las regulaciones, planes técnicos fundamentales, resoluciones y disposiciones del CONATEL Y SENATEL, respectivamente, dentro de sus respectivas competencias, de conformidad con lo establecido en el Ordenamiento Jurídico Vigente y la legislación aplicable a las Empresas Públicas y servicios públicos."* En el numeral 8.6 del artículo 8 del Anexo D, "Condiciones para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado", aprobado por el CONATEL mediante la Resolución No. 267-11-CONATEL-2012 de 15 de mayo de 2012 y vigente desde 13 de junio de 2012, parte integrante de las "Condiciones generales para la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones a favor de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones - CNT E.P.", se establece: **"Información relacionada con atención de llamadas de emergencia"**.-Entregar la información a los operadores de atención de llamadas de emergencia, en el plazo máximo de quince (15) minutos a (sic) partir de la petición que se realice para el efecto, de la ubicación aproximada de la llamada realizada por un usuario al servicio de emergencia, o en relación un acto de emergencia que está siendo gestionado por el operador de atención del servicio de llamadas de emergencia, de acuerdo al Ordenamiento Jurídico Vigente."

Que, el 02 de diciembre de 2014 la ex SENATEL suscribió con la empresa LEVEL 3 ECUADOR LVLT S.A. la adecuación del Título Habilitante denominado Contrato de Concesión para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones.

Que, el 02 de diciembre de 2014 la ex SENATEL suscribió con la empresa LINKOTEL S.A. la adecuación del Título Habilitante denominado Contrato de Concesión de Servicio Fijo de Telefonía Local.

Que, el 04 de diciembre de 2014 la ex SENATEL suscribió con la empresa SETEL S.A. la adecuación del Título Habilitante denominado Contrato de Concesión para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones.

Que, el 12 de diciembre de 2014 la ex SENATEL suscribió con ECUADORTELECOM S.A. (actual CONECEL S.A.) la adecuación del Título Habilitante denominado Contrato de Concesión para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones.

Que, en los contratos celebrados entre la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES y la Empresa Pública ETAPA E.P. y el Estado Ecuatoriano, el 1 de junio de 2011 y el 03 de noviembre de 2011, respectivamente, en el numeral 8.1 del artículo 8 de las Condiciones Específicas del Servicio de Telefonía Fija del Anexo A estipula: "**Acceso gratuito a servicios de emergencia**": *La Empresa Pública se obliga a prestar gratuitamente, durante las veinte y cuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, un servicio que permita comunicar al usuario con los servicios de emergencia determinados en el Plan Técnico Fundamental de Numeración, tales como: las instituciones de policía, bomberos, ambulancia, entre otros, de conformidad con lo dispuesto en el Plan Técnico Fundamental de Numeración y que establezca el CONATEL, mediante números abreviados. Esta obligación se extiende a los terminales de uso público (Teléfonos públicos).*".

Que, mediante oficio Nro. MJDHC-DV-2017-0047-O de 18 de septiembre de 2017, el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos, manifiesta y solicita a la ARCOTEL, lo siguiente: (i) Por disposición del señor Presidente Constitucional, se está realizando en el País, la "Cruzada Nacional contra la violencia de Género". (ii) Es necesaria la coordinación institucional de acciones puntuales para la erradicación de la violencia de género. (iii) En los últimos años se presenta un incremento de los casos de femicidio en el Ecuador, así, de acuerdo a las estadísticas, en el 2016 se registran 76 casos (en promedio 1 víctima por semana), en el primer semestre del 2017 se registran 74 casos (en promedio 3 víctimas por semana). (iv) La Presidencia de la República ha enviado a la Asamblea Nacional, el proyecto de: "LEY ORGÁNICA PARA LA ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO CONTRA LAS MUJERES". (v) Se encuentran realizando reuniones de trabajo semanales con el carácter de interinstitucional, dentro del marco del Plan Nacional para la erradicación de la violencia de género hacia la niñez, adolescencia y mujeres y se requiere: "...la asignación de un número corto (1XY) 182 para la línea informativa de violencia de género que esta Cartera de Estado brinda y que permitiría una identificación fácil a las usuarias. Asimismo, se solicita se asigne por los antecedentes antes mencionados el número gratuito para la atención especializada casos de violencia de género e intrafamiliar, el mismo que tiene como objeto atender cuestiones inherentes a asesoramiento, información y atención inmediata en escenarios de violencia con el afán de optimizar los recursos de las instituciones del Estado y garantizar sobretudo la gratuidad del servicio a las y los usuarios de la misma".

Que, mediante memorando ARCOTEL-CRDM-2017-0142-M de 18 de septiembre de 2017, la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado, señala que la ARCOTEL ha participado en las mesas de trabajo vinculadas a la Jornada Nacional contra la violencia a la mujer y la familia, por lo que remite información de antecedentes.

Que, la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones y la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadísticos y de Mercados, con Memorando No. ARCOTEL-CRDS-2017-0141-M de 21 de septiembre de 2017, presentaron a la Dirección Ejecutiva, el informe y proyecto de resolución en relación de la "ASIGNACIÓN DEL NÚMERO 182 COMO NÚMERO DE SERVICIOS PARA BRINDAR A LA CIUDADANÍA ASESORÍA E INFORMACIÓN ESPECIALIZADA CON RELACIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO, PROPORCIONADA POR EL MINISTERIO DE JUSTICIA, DERECHOS HUMANOS Y CULTOS"; en dicho informe, se destaca el siguiente análisis:

"El Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos, requiere que la ARCOTEL, asigne un número corto 1XY (182) para brindar a la ciudadanía asesoría e información especializada en la violencia de género durante las 24 horas del día y 365 días al año.

Revisada la normativa aplicable, y que para una mejor comprensión se transcribió en lo pertinente en el número 5 de este informe, se constata que la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en su artículo 22 No. 6, establece como derecho de los abonados, clientes y usuarios de los servicios del régimen general de telecomunicaciones, el de disponer gratuitamente de llamadas a servicios de emergencia, planes, tarifas y precios, saldos y otros servicios informativos que determine la ARCOTEL. Para aplicar este derecho, la Presidencia de la República, mediante la expedición del Reglamento General a la Ley Orgánica de



Telecomunicaciones, precisó en el artículo 56, que para garantizar el ejercicio del derecho indicado (Art. 22 No. 6), el acceso gratuito a las llamadas a servicios de emergencia, lo deben proporcionar los prestadores de servicio de telefonía fija y móvil; en tanto que, respecto de la denominada en la LOT, como: "otros servicios informativos" adiciona al derecho de obtener información en forma gratuita, a la información sobre bonificaciones, promociones, descuentos, saldos y otros servicios informativos que establezca la ARCOTEL.

De manera que, en cuanto a servicios de información gratuitos se refiere, a más de los indicados en los artículos 22 número 6 de la LOT y 56 No. 5 de la Reglamento General a la LOT, la ARCOTEL tiene plena competencia para determinar otros servicios informativos.

La Constitución de la República, dispone:

"Art. 425.- El orden jerárquico de aplicación de las normas será el siguiente: La Constitución; los tratados y convenios internacionales; las leyes orgánicas; las leyes ordinarias; las normas regionales y las ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; las ordenanzas; los acuerdos y las resoluciones; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos.

En caso de conflicto entre normas de distinta jerarquía, la Corte Constitucional, las juezas y jueces, autoridades administrativas y servidoras y servidores públicos, lo resolverán mediante la aplicación de la norma jerárquica superior.

La jerarquía normativa considerará, en lo que corresponda, el principio de competencia, en especial la titularidad de las competencias exclusivas de los gobiernos autónomos descentralizados."

De manera que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su reglamento general de aplicación prevalecen sobre otras normas de menor jerarquía.

Para el caso materia de este informe, el número corto que se solicita asignar, si bien será implementado para brindar servicios de información, se requiere sea con el carácter de gratuito, es decir, como si se tratase de un servicio de emergencia; al respecto, es necesario determinar que, conforme al Plan Técnico Fundamental de Numeración - PTFN, dentro de los números especiales de abonado, tenemos a:

- Números para acceso a servicios de emergencia
- Números para acceso a servicios sociales públicos
- Números para acceso a servicios del prestador

En cuanto a los números de acceso a servicios de emergencia, el PTFN en el numeral 6.7.1, señala que es aquella: "...que permite a los usuarios realizar llamadas a las entidades prestadoras del servicio de emergencia tales como: policía, bomberos, defensa civil, cruz roja, auxilio marítimo, servicio de Asistencia a la Niñez y Adolescencia - CNNA, información y denuncias - Función de Transparencia y Control Social, agendamiento de citas médicas, y otros que apruebe el CONATEL. Todas las llamadas a los servicios de emergencia deberán proporcionarse sin costo para el usuario.-Las entidades prestadoras de los servicios de emergencia serán entidades de servicio social y sin fines de lucro.-Todos los prestadores de los servicios finales de telecomunicaciones obligatoriamente deberán proporcionar el acceso a la entidad prestadora del servicio de emergencia."

De manera que, no solamente se enmarcan en este grupo de números, a los correspondientes a llamadas de atención de emergencias como es el caso del 911, brindado por el Servicio Integrado de Seguridad ECU-911, el que proporciona una inmediata e integral atención a una determinada emergencia, coordinando con los organismos de respuesta articulados, tales como: Policía Nacional, Fuerzas Armadas, Cuerpo de Bomberos, Comisión Nacional de Tránsito, Ministerio de Salud Pública, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Secretaría de Gestión de Riesgos, Cruz Roja Ecuatoriana, etc.; sino que, existen otros servicios dentro de la numeración para servicios de emergencia, como son:

7 10 3



- Servicio de Asistencia a la Niñez y Adolescencia – CNNA
- Información y denuncias -Función de Transparencia y Control Social
- Agendamiento de citas médicas
- Otros que determine la ARCOTEL

Bajo el amparo normativo de la LOT y su reglamento general de aplicación, que permite a la ARCOTEL determinar otros servicios informativos, en concordancia con lo señalado en el Plan Técnico Fundamental de Numeración; dada la naturaleza del servicio que proporciona el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos, para brindar a la ciudadanía asesoría e información especializada en la violencia de género, bien podrían enmarcarse como servicio de emergencia y asignarse el número solicitado, al igual que se lo ha realizado con los servicios de emergencia antes descritos; más aún, en este caso, por tratarse de seguridad humana, de prevención, orientadas a salvar vidas, erradicar la violencia de género contra las mujeres; y, proteger la integridad de personas en situación de vulnerabilidad.

No se considera pertinente aplicar la asignación de numeración para servicios sociales públicos, pues no se trata de llamadas por reclamos, información y atención al cliente en general por prestadoras de servicios públicos, o de entidades encargadas de recibir denuncias.

Por lo que, es pertinente determinar que el servicio de asesoría e información especializada en la violencia de género, a ser proporcionado mediante número corto, por la entidad pública denominada Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos, se enmarca dentro de los servicios de emergencia.”

En ejercicio de sus atribuciones,

RESUELVE:

ARTÍCULO UNO. Avocar conocimiento y acoger el Informe regulatorio presentado por la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones y la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadísticos y de Mercados mediante memorando ARCOTEL-CREG-2017-0342-M de 21 de septiembre de 2017, referente al establecimiento del número 182 como número de servicio de emergencia para brindar a la ciudadanía, asesoría e información especializada con relación a la violencia de género proporcionado por el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos.

ARTÍCULO DOS. Establecer como servicio informativo de carácter gratuito el de asesoría e información especializada con relación a la violencia de género, proporcionado a través del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos e incluirlo en los servicios que señala el primer párrafo del numeral 6.7.1 del Plan Técnico Fundamental de Numeración, dentro de los servicios de emergencia.

ARTÍCULO TRES. Establecer el número 182, como número de servicio de emergencia para brindar a la ciudadanía, asesoría e información especializada con relación a la violencia de género, proporcionado por el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos.

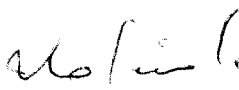
ARTÍCULO CUATRO. Todos los prestadores de los servicios de Móvil Avanzado, Móvil avanzado a través de operador móvil virtual y Telefonía fija, deberán prestar gratuitamente al usuario, durante las veinticuatro (24) horas del día y todos los días del año, el acceso al servicio de emergencia para brindar a la ciudadanía, asesoría e información especializada con relación a la violencia de género proporcionado por el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos, mediante el número especial de usuario 182, asignado por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

ARTÍCULO CINCO. Disponer a la Unidad de Documentación y Archivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones proceda a notificar el contenido de la presente resolución Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos, Ministerio del Interior, las Coordinaciones Técnicas de Control, Títulos Habilitantes, de Regulación y coordinaciones

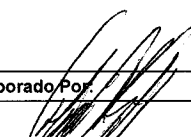
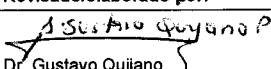
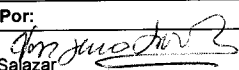
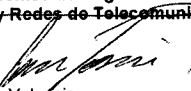
zonales de la ARCOTEL, al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, así como a los prestadores de servicios Móvil Avanzado, Móvil avanzado a través de operador móvil virtual y Telefonía fija, a fin de ejecutar lo establecido en la presente resolución.

La presente resolución es de ejecución inmediata.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, **25 SEP 2017**


 Ing. Washington Carrillo G.

**DIRECTOR EJECUTIVO
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS
TELECOMUNICACIONES**

Elaborado Por:	Revisado/elaborado por:	Aprobado Por:
 Ing. Marcos Vizcete L. Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones  Ing. Lourdes Ruiz Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadísticos y de Mercados	 Dr. Gustavo Quijano Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones	 Ing. Víctor Salazar Director Técnico de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones (E)  Ing. Ramiro Valencia Coordinador Técnica de Regulación (E)