

RESOLUCIÓN ARCOTEL-2015- **0903**

LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

**CONSIDERANDO:**

Que, la Constitución de la República del Ecuador, 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, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 314 y 315 de la Norma constitucional, el Estado tiene la obligación de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, dentro de los cuales se encuentran los servicios de telecomunicaciones y el espectro radioeléctrico, entre otros.

Que, el Decreto Ejecutivo No. 988 de 29 de diciembre de 2011, emitido por el señor Presidente Constitucional de la República, en su artículo tres, establece el número telefónico 911, como único para el acceso al servicio de recepción de llamadas y asistencia de emergencias.

Que, el Decreto N° 31 de 24 de junio de 2013 en su Disposición General establece: *“Concédese al Servicio Integrado de Seguridad ECU-911 la calidad de “Servicio” en los términos de la letra h) del Artículo 10.1 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva y, por tanto, personalidad jurídica como organismo público con autonomía administrativa, operativa y financiera, y jurisdicción nacional, con sede principal en la ciudad de Quito, conformado por centros operativos a nivel nacional”*.

Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, artículo 144, numerales 15 y 16 determinan que son 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, el Reglamento para llamadas a Servicios de Emergencias emitido por el ex CONATEL mediante Resolución TEL-756-21-CONATEL-2011 de 20 de octubre de 2011, en su artículo tres establece: *“Los prestadores de servicios finales de telecomunicaciones y las entidades que brindan y gestionan la atención de servicios de emergencia, están obligados a brindar las facilidades administrativas y técnicas, y establecer los mecanismos correspondientes, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, que permitan garantizar a los abonados y usuarios el cumplimiento y el ejercicio de los derechos y obligaciones emanados de la Constitución, la Ley, el presente Reglamento y la normativa aplicable.”*

Que, mediante Resolución TEL-068-04-CONATEL-2013 de 1 de febrero de 2013, el extinto CONATEL aprobó la actualización del Plan Técnico Fundamental de Numeración (PTFN), que manifiesta que la numeración es un recurso limitado del Estado y por lo tanto con este

PTFN se trata de prever los recursos para satisfacerlas necesidades actuales y futuras, y establecer un sistema de administración eficiente.

Que, el Plan Técnico Fundamental de Numeración (PTFN) establece que la numeración es un recurso público y es de propiedad del Estado. Por lo cual cuando los solicitantes requieran numeración y cuando cumplan con los requisitos establecidos, la ARCOTEL procederá a asignar un recurso numérico, sin que esto signifique que se les otorgue derecho de propiedad alguno sobre ellos. Así la ARCOTEL es la entidad encargada de administrar y supervisar los recursos de numeración estableciendo medidas necesarias para controlar el uso eficiente de la numeración asignada a los prestadores.

Que, mediante oficio SIS-DG-2015-0422 de 05 de junio de 2015 el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 presentó el informe "Recuperación de recurso numérico que por su naturaleza son actualmente enrutados al número único de emergencias 911" manifestando que cuenta con cobertura en todo el territorio a nivel nacional y adicionalmente expone la problemática relacionada al gran volumen de números suspendidos por marcaciones involuntarias debido a daños en redes de acceso, solicitando así a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones que al amparo del Decreto Ejecutivo No. 988 de 29 de diciembre de 2011 y de la problemática de suspensiones mencionada; que dentro del ámbito de sus competencias se analice y gestione las acciones necesarias recuperar el recurso numérico correspondiente a los números cortos de emergencia que son actualmente enrutados al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911; de manera que se establezca efectivamente el número 911 como único para la atención de emergencias proporcionado por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

Que, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones mediante oficio ARCOTEL-DE-2015-0432-OF solicitó al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 el plan de socialización dirigido a la ciudadanía que informe que los números 101,102,103,112,131 y 149 saldrán de funcionamiento y que el número único para atención de emergencias es el número 911 y la fecha en la que estaría cumplido el plan de socialización.

Que, mediante oficio SIS-DG-2015-0608 de 07 de septiembre de 2015, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 comunicó que se encuentra trabajando en conjunto con la Secretaría Nacional de Comunicación SECOM, con la finalidad de elaborar el plan de socialización solicitado por la ARCOTEL; y adicionalmente, informó que se mantiene una campaña constante a través de las 16 cuentas en las redes sociales de Twitter y Facebook para posicionamiento y difusión del 911 como línea única de emergencias. En este mismo sentido, posterior a la recuperación del recurso numérico y eliminación de enrutamientos con el fin de informar por un tiempo adicional a los usuarios que continúen realizando la marcación de los números recuperados, envía una propuesta de un mensaje informativo para la ciudadanía, que permitiría indicar que el número único de atención de emergencias es el número 911; por lo cual solicita considerar el siguiente mensaje:

"Por favor, marque al nueve-uno-uno línea única para emergencias".

Que, los servicios de emergencia que proporcionaban varias entidades de manera previa a que entre en funcionamiento el SIS ECU 911 se centralizaron en el servicio brindado por el Servicio integrado de Seguridad ECU 911 de acuerdo a lo dispuesto por el Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 mediante Resolución No. 068-CI-SIS-911 de 26 de julio de 2013, que dispuso en virtud del Decreto Ejecutivo No. 988 de fecha 29 de diciembre del 2011 que los números de tres dígitos que anteriormente operaban atendiendo emergencias a nivel nacional sean direccionados hacia los Centros Operativos



ECU-911, y considerando que actualmente el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 al momento dispone de cobertura a nivel nacional, es pertinente que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones recupere el recurso numérico de tres dígitos (101,102,103,112,131 y 149) que operaban atendiendo emergencias a nivel nacional previó a que entrara en operación el número centralizado 911, ya que el recurso numérico debe ser utilizado de forma eficiente y oportuna de acuerdo a lo establecido en el Plan Técnico Fundamental de numeración.

Que, acogiendo la problemática expuesta con datos estadísticos por el Servicio Integrado de Seguridad ECU relacionada al gran volumen de números suspendidos se analiza como solución para eliminar las llamadas involuntarias al SIS ECU 911, retirar los números cortos (101, 102, 103,112,131 y 149) de emergencia a nivel nacional puesto que se encuentra afectando a una gran cantidad de abonados, causando sanciones injustas o suspensiones de largo plazo por reincidencia.

Que, la Dirección Jurídica de Regulación y la Dirección de Planificación de las Telecomunicaciones, mediante Memorando ARCOTEL-DPT-2015-0385-M de 20 de noviembre de 2015, remitió a la Dirección Ejecutiva, para conocimiento y aprobación el Informe Técnico- Jurídico sobre la recuperación del recurso numérico correspondiente a los números cortos de emergencia que son actualmente enrutados al servicio integrado de seguridad ecu 911.

En ejercicio de las atribuciones que le confieren los artículos 148 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No, 439; 91 del Estatuto de Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva,

#### **RESUELVE:**

**ARTÍCULO UNO.** Avocar conocimiento del Informe Técnico-Jurídico presentado por las Direcciones Jurídica de Regulación y Planificación de las Telecomunicaciones mediante memorando No. ARCOTEL-DPT-2015-0385-M de 20 de noviembre de 2015, referente a la recuperación del recurso numérico correspondiente a los números cortos de emergencia que son actualmente enrutados al servicio integrado de seguridad ecu 911, de manera que se disponga a los prestadores de servicios finales de telecomunicaciones la utilización del número 911 como único para la atención de emergencias brindado el Servicio Integrado de Seguridad Ecu 911.

**ARTÍCULO DOS.** Disponer que los números cortos 101,102,103,112,131 y 149 ya no sean utilizados para la prestación de servicios de emergencia, dejando exclusivamente la utilización del número único 911 para atención de emergencias mediante el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

**ARTÍCULO TRES.** La eliminación de los enrutamientos de los números cortos 101,102,103,112,131 y 149 hacia el número 911, configurados en las plataformas de los prestadores de los servicios finales de telecomunicaciones deberá realizarse en 90 días calendarios contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

**ARTÍCULO CUATRO.** Una vez eliminados los enrutamientos de los números cortos 101,102,103,112,131 y 149 hacia el número 911, se dispone se implemente inmediatamente el siguiente mensaje de voz, el cual estará habilitado por 90 días a partir de la fecha en la cual se eliminarán los enrutamientos. Cumplido el tiempo determinado se dispone eliminar el mensaje informativo.



"Por favor, marque al nueve-uno-uno línea única para emergencias".

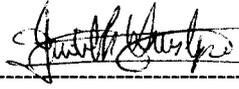
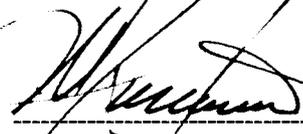
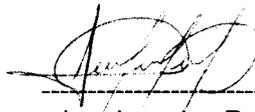
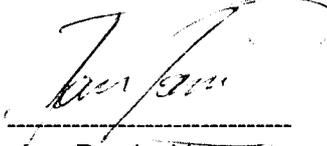
**ARTÍCULO CINCO.** La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones notificará la presente resolución al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y a los prestadores de servicios finales de telecomunicaciones.

Notifíquese y cúmplase.

Dado en Quito, Distrito Metropolitano. **15 DIC 2015**

Ing. Ana Vanessa Proaño de la Torre  
**DIRECTORA EJECUTIVA**

**AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**  
**ARCOTEL**

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 ----- Dr. Edison Pozo <b>DIRECCIÓN JURÍDICA DE REGULACIÓN</b>	 ----- Dra. Judith Salomé Quishpe Gonzalez <b>DIRECTORA JURÍDICA DE REGULACIÓN (E)</b>	 ----- Ing. Marcelo Avendaño <b>COORDINADOR TÉCNICO DE REGULACIÓN ARCOTEL</b>
 ----- Ing. Lourdes Ruiz <b>DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES</b>	 ----- Ing. Ramiro Valencia <b>DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES</b>	

---

**INFORME TECNICO - JURÍDICO****RECUPERACIÓN DEL RECURSO NUMÉRICO CORRESPONDIENTE A  
LOS NÚMEROS CORTOS DE EMERGENCIA QUE SON ACTUALMENTE  
ENRUTADOS AL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911.**

En atención a la sumilla inserta en el oficio Nro.SIS-DG-2015-0422 de 05 de junio de 2015, ingresado en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones mediante trámite ARCOTEL-DE-2015-0109-E, debemos informar:

**1. ANTECEDENTES**

1. Mediante Resolución TEL-068-04-CONATEL-2013 de 01 de febrero de 2013, el ex Consejo Nacional de Telecomunicaciones CONATEL aprobó la actualización del Plan Técnico Fundamental de Numeración.
2. Mediante oficio Nro.SIS-DG-2015-0422 de 05 de junio de 2015, ingresado en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones mediante trámite ARCOTEL-DE-2015-0109-E, el Director General del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, solicita a la Directora Ejecutiva de la Agencia, que se realice las acciones necesarias para recuperar el recurso numérico correspondiente a los números cortos de emergencia que son actualmente enrutados al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911; de manera que se establezca efectivamente el número 911 como único para la atención de emergencias.

**2. NORMATIVA APLICABLE****La Constitución de la República del Ecuador, dispone:**

*“Art. 226.- 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.”.*

**La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dispone:****“Artículo 147.- Director Ejecutivo**

*La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones será dirigida y administrada por la o el Director Ejecutivo (...) 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....”.*

**“Artículo 148.- Director Ejecutivo**

1. Ejercer la dirección, administración y representación legal, judicial y extrajudicial de la Agencia.

(...) Ejercer las demás competencias establecidas en esta Ley o en el ordenamiento jurídico no atribuidas al Directorio.”.

**El Decreto Ejecutivo No. 988 de 29 de diciembre de 2011, emitido por el señor Presidente Constitucional de la República, dispone:**

*“Artículo 1.- Objeto.- El presente Decreto Ejecutivo tiene por objeto regular 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...*

*Artículo 2.- Definición del Servicio Integrado de Seguridad ECU-911.- El Servicio integrado de Seguridad ECU-911 es el conjunto de actividades que, a través de una plataforma tecnológica y en base a políticas, normativas y procesos, articula el servicio de recepción de llamadas y despacho de emergencias, con el servicio de emergencias que proveen las instituciones de carácter público, a través de sus dependencias o entes a su cargo, para dar respuesta a las peticiones de la ciudadanía de forma eficaz y eficiente.*

*El servicio de emergencias incluye la asistencia en emergencias de salud, de seguridad ciudadana, de extinción de incendios, riesgos de origen natural y antrópico y otros que pongan en riesgo la vida y seguridad de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos.*

*El servicio integrado incluye también la estimación de la magnitud, dirección y tiempo de situaciones de peligro, para coordinar con oportunidad los servicios de emergencia”*

*“Artículo 3.- Del número único del Servicio Integrado de Seguridad ECU-911.- Establece el número telefónico 911, como único para el acceso al servicio de recepción de llamadas y asistencia de emergencias” (Lo subrayado nos pertenece).*

**El Decreto N° 31 de 24 de junio de 2013 en su Disposición General establece:**

*“Disposición General.- Concédese al Servicio Integrado de Seguridad ECU-911 la calidad de “Servicio” en los términos de la letra h) del Artículo 10.1 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva y, por tanto, personalidad jurídica como organismo público con autonomía administrativa, operativa y financiera, y jurisdicción nacional, con sede principal en la ciudad de Quito, conformado por centros operativos a nivel nacional”.*

**1. El Reglamento para llamadas a Servicios de Emergencias emitido por el ex CONATEL mediante Resolución TEL-756-21-CONATEL-2011 de 20 de octubre de 2011, establece:**

*“ARTÍCULO UNO.- Objeto.- Regular el ámbito de las obligaciones, deberes, derechos y responsabilidades para los abonados y usuarios de los servicios finales de telecomunicaciones; así como, de los prestadores de dichos servicios y las entidades que brindan y gestionan la atención de servicios de emergencia, respecto de la realización de llamadas a servicios de emergencia.*

**ARTÍCULO TRES.-** Los prestadores de servicios finales de telecomunicaciones y las entidades que brindan y gestionan la atención de servicios de emergencia, están obligados a brindar las facilidades administrativas y técnicas, y establecer los mecanismos correspondientes, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, que permitan garantizar a los abonados y usuarios el cumplimiento y el ejercicio de los derechos y obligaciones emanados de la Constitución, la Ley, el presente Reglamento y la normativa aplicable.

#### **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

(...) **TERCERA.-** Es obligación de los prestadores de servicios finales de telecomunicaciones el redireccionar la llamada de emergencia hacia el centro de gestión de servicios de emergencia más cercano al lugar desde donde se generó la llamada al número de servicios de emergencia, de acuerdo a la matriz de enrutamiento elaborada y mantenida por la Superintendencia de Telecomunicaciones (...).

2. **Mediante Resolución TEL-068-04-CONATEL-2013 de 1 de febrero de 2013, se aprobó la actualización del Plan Técnico Fundamental de Numeración (PTFN), que manifiesta:**

*“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”.*

##### *“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.”.*

*“Se incluye dentro de este grupo de servicios aquel proporcionado bajo la estructura numérica 911 y con el cual se brinda un servicio centralizado de emergencia.*

*De acuerdo al Decreto Ejecutivo N° 988 de 29 de diciembre de 2011, los servicios de emergencia del tipo 1XY se unificaron al 29 de diciembre de 2012, en un servicio integrado y centralizado de emergencia con el número de acceso 911. (Proyecto coordinado por el Ministerio Coordinador de Seguridad y la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos).”.*



### **“10 ADMINISTRACIÓN DEL PTFN**

*La administración del PTFN está a cargo de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.*

*La numeración es un recurso público y es de propiedad del Estado. Cuando los solicitantes así lo requieran y cuando cumplan con los requisitos establecidos, la SENATEL procederá a asignar un recurso numérico, sin que esto signifique que se les otorgue derecho de propiedad alguno sobre ellos. (...)*

*(...) La Administración del PTFN se basará en los siguientes principios:*

- a) Disponer de recurso de numeración adecuado para facilitar la prestación de los servicios de telecomunicaciones.*
- b) Asignar, recuperar y redistribuir la numeración en forma eficiente y oportuna.*
- c) Procurar que el recurso de numeración sea utilizado y gestionado de manera eficaz.*
- d) Asignar el recurso de numeración con imparcialidad y equidad, de acuerdo a los procedimientos que para el efecto se definan y de acuerdos a las necesidades que expongan los solicitantes.” Lo resaltado me pertenece.*

#### **10.1 Funciones de la SENATEL**

*La SENATEL con el objeto de administrar el PTFN cumplirá con las siguientes funciones:*

- a) Elaborar conjuntamente con los prestadores de los servicios finales de telecomunicaciones el Plan de Implementación para aquellos cambios de numeración que la SENATEL considere necesario.*
- b) Administrar y supervisar los recursos de numeración.*
- c) Establecer medidas necesarias para controlar el uso eficiente de la numeración asignada a los prestadores. (...) Lo resaltado me pertenece.*

### **3. ANÁLISIS TÉCNICO – JURÍDICO**

#### **Competencia:**

El artículo 226 de la Constitución de la República, determina el principio de legalidad del Derecho Público que dispone que las instituciones públicas y sus funcionarios solo deben realizar aquello que las leyes o demás normativa les permite.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 314 y 315 de la Norma constitucional, el Estado tiene la obligación de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, dentro de los cuales se encuentran los servicios de telecomunicaciones y el espectro radioeléctrico, entre otros.

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones publicada en el Registro Oficial No. 439 del 18 de febrero del 2015, de manera expresa en la Disposición Final Primera, reforma la estructura del sector de las telecomunicaciones, suprimiendo a la Superintendencia de Telecomunicaciones –SUPERTEL–, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones –

CONATEL- y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones –SENATEL, señalando a demás que todas las obligaciones y derechos derivados de contratos, convenios y otros instrumentos jurídicos, que fueron ejercidos por las instituciones antes citadas, pasaban a ser ejecutadas y de responsabilidad de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL.

Los numerales 15 y 16 del artículo 144 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, determinan que son competencia de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, entre otras la siguiente:

1. *“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.”.*

En concordancia, desarrollo y complemento a lo determinado en la norma legal antes citada, los artículos 147 y el numeral 5 del 148 de la norma legal ibídem, establece que es atribución y competencia de la Directora Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones:

**“Art. 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.”. Lo subrayado nos pertenece.*

*Art. 148.- numeral 5). “Aprobar los planes técnicos fundamentales y sus posteriores modificaciones.”.*

En virtud de las normas legales antes citadas, los temas relacionados con la aprobación, aplicación o reforma de planes fundamentales, como por ejemplo el de numeración, deben ser resueltos por la Directora Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

En el oficio Nro.SIS-DG-2015-0422 de 05 de junio de 2015 el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 presentó el informe “*Recuperación de recurso numérico que por su naturaleza son actualmente enrutados al número único de emergencias 911*”, en el cual, en sus antecedentes expone las: Resoluciones No. 007-CI-SIS-911 de 24 de enero de 2012, Resolución No. 027-CI-SIS-911 de 28 de junio de 2012 y Resolución No. 068-CI-

SIS-911 de 26 de julio de 2013 dispuestas por el Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911; mediante las cuales en primera instancia el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y el Coordinador de Proyectos Especiales del Ministerio de Coordinación de Seguridad acordaron realizar las gestiones necesarias para eliminar otros números de emergencia que sean utilizados en los cantones en donde entrará en funcionamiento el SIS ECU 911, sin embargo posteriormente se aprobó la propuesta de números a ser enrutados al 911 y dispuso que los números de tres dígitos que anteriormente operaban atendiendo emergencias a nivel nacional sean direccionados hacia los Centros Operativos ECU-911.

En el mismo oficio el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 manifestó que cuenta con cobertura en todo el territorio a nivel nacional y adicionalmente expone la problemática relacionada al gran volumen de números suspendidos por marcaciones involuntarias debido a daños en redes de acceso; por lo cual solicita a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones se realice las acciones necesarias para recuperar el recurso numérico correspondiente a los números cortos de emergencia que son actualmente enrutados al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911; de manera que se establezca efectivamente el número 911 como único para la atención de emergencias.

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, mediante oficio Nro.SIS-DG-2015-0422 de 05 de junio de 2015, adjunta el informe: “*Recuperación de recurso numérico que por su naturaleza son actualmente enrutados al número único de emergencias 911*” en el cual solicita:

#### **4 CONCLUSIÓN**

*En atención al análisis presentado anteriormente, con respecto a la problemática de llamadas involuntarias realizadas por líneas que presentan averías en la red de telefonía fija de CNT EP, es necesario solicitar a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones que dentro del ámbito de sus competencias gestione las acciones necesarias para recuperar el recurso numérico correspondiente a los números cortos de emergencia a nivel nacional que por su naturaleza son actualmente enrutados al número único de emergencias 911, al amparo de lo siguiente:*

- *El Artículo de la Constitución Política de la República del Ecuador vigente, referente al orden jerárquico de aplicación de las normas (...)*
- *El Decreto Ejecutivo No. 988 de 29 de diciembre de 2011 (...)*
- *La problemática de suspensiones de líneas de abonados de CNT EP por llamadas involuntarias al servicio de emergencias provocadas por averías (...)*
- *El detalle de los números que por su naturaleza son actualmente enrutados al número único de emergencias 911 es el siguiente:”.*

<b>NÚMERO CORTO IXY</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
101	<i>Policía Nacional del Ecuador</i>
102	<i>Cuerpo de Bomberos</i>
103	<i>Policía de Tránsito - Comisión de Tránsito del Ecuador</i>
112	<i>Centro de atención de llamadas de emergencia para Guayaquil</i>
131	<i>Cruz Roja Ecuatoriana</i>
149	<i>Auxilio Marítimo - Comando de Guardacostas</i>



El día martes 18 de agosto del 2015 se llevó a cabo una reunión entre funcionarios de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 para revisar la petición ingresada, acordando que con el fin de no causar daños en caso de llamadas de emergencias a los usuarios que actualmente aún marcan los números 101,102,103,112,131 y 149 es necesario que previo a la recuperación del recurso numérico, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 elabore un plan de socialización dirigido a la ciudadanía que permita informar a los usuarios que los números indicados saldrán de funcionamiento y que el número único para atención de emergencias es el número 911.

Además con el fin de continuar informando a la ciudadanía por un tiempo adicional posterior a la eliminación de los enrutamientos hacia el número 911, se propuso la implementación de un mensaje de voz que grabarían las operadoras de telefonía fija y móvil, que permitiría prolongar por un tiempo adicional la comunicación a los usuarios que continúen realizando la marcación de los números recuperados, informándoles que el número único de atención de emergencias es el 911.

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones mediante oficio ARCOTEL-DE-2015-0432-OF solicitó al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 el plan de socialización dirigido a la ciudadanía que informe que los números 101,102,103,112,131 y 149 saldrán de funcionamiento y que el número único para atención de emergencias es el número 911 y la fecha en la que estaría cumplido el plan de socialización.

De igual manera se requirió elaborar una propuesta del mensaje informativo que se propondría grabar a las operadoras, previa aprobación de la Directora Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

Mediante oficio Nro. SIS-DG-2015-0608 de 07 de septiembre de 2015, ingresado en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con número de trámite ARCOTEL-DE-2015-0252-E, como respuesta al oficio ARCOTEL-DE-2015-0432-OF el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 manifestó:

*“en lo referente a la petición de una propuesta de mensaje informativo para la ciudadanía indicando que el número único de atención de emergencias es el número 911; se solicita considerar el siguiente mensaje:*

*"Por favor, marque al nueve-uno-uno línea única para emergencias".*

*Respecto al requerimiento de elaborar un plan de socialización dirigido a la ciudadanía que permita difundir a los usuarios que los números 101, 102, 103, 112, 131 y 149 saldrán de funcionamiento y que el número único para atención de emergencias es el número 911; tengo a bien comunicar que se está trabajando en conjunto con la Secretaría Nacional de Comunicación SECOM, con la finalidad de elaborar dicho plan de socialización; adicionalmente, se informa que se mantiene una campaña constante a través de las 16 cuentas en las redes sociales de Twitter y Facebook para posicionamiento y difusión del 911 como línea única de emergencias."*

De acuerdo a la Ley orgánica de Telecomunicaciones la numeración constituye un recurso limitado cuya administración, control y asignación corresponde al Estado que

en el presente caso es representado por la Directora Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones conforme lo dispone los artículos 147 y 148 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; el cual debe establecer medidas necesarias para que se haga un uso eficiente de la numeración asignada a los prestadores.

Con el fin de dar cumplimiento al Decreto 988 de 29 de diciembre de 2011, mediante el cual el señor Presidente Constitucional de la República respecto de la creación del Servicio Integrado de Seguridad SIS ECU 911 y en su artículo 3 dispone:

*“Artículo 3.- Del número único del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.- Establece el número telefónico 911, como único para el acceso al servicio de recepción de llamadas y asistencia de emergencias”.*

Considerando que el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 al momento dispone de cobertura a nivel nacional, es pertinente que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones recupere el recurso numérico de tres dígitos (101,102,103,112,131 y 149) que operaban atendiendo emergencias a nivel nacional previó a que entrara en operación el número centralizado 911, los cuales eran utilizados de la siguiente manera:

<b>NÚMERO CORTO 1XY</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
101	Policía Nacional del Ecuador
102	Cuerpo de Bomberos
103	Policía de Tránsito - Comisión de Tránsito del Ecuador
112	Centro de atención de llamadas de emergencia para Guayaquil
131	Cruz Roja Ecuatoriana
149	Auxilio Marítimo - Comando de Guardacostas

Considerando la problemática expuesta con datos estadísticos por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en el informe *“Recuperación de recurso numérico que por su naturaleza son actualmente enrutados al número único de emergencias 911”*, relacionada al gran volumen de números suspendidos en telefonía fija por llamadas indebidas mediante la marcación involuntaria de los números 112 y 131 que son enrutados al número 911; correspondientes a líneas averiadas por daños en la red de acceso de la operadora CNT EP y relacionadas con centrales ERICSSON TDM las cuales son muy antiguas y procesan llamadas por marcación por pulsos; se analiza como solución para eliminar las llamadas involuntarias al SIS ECU 911 retirar los números cortos de emergencia indicados a nivel nacional, debido a que estos números resultan de fácil marcación por variaciones de inducciones e impedancias, por lo cual es necesario recuperar el recurso numérico (101,102,103,112,131 y 149) puesto que se encuentra afectando a una gran cantidad de abonados, causando sanciones injustas o suspensiones de largo plazo por reincidencia, y disponer se eliminen los enrutamientos al número 911 con el fin de utilizar el número 911 como único para la atención de emergencias proporcionado por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 988 de 29 de diciembre de 2011.

De manera previa a que entre en funcionamiento el SIS ECU 911, los números cortos 101,102,103,112,131 y 149 fueron registrados para proporcionar servicios de emergencia de las entidades prestadoras que se muestran a continuación, sin embargo

mediante la Resolución No. 068-CI-SIS-911 de 26 de julio de 2013, el Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 dispuso:

*"(...) en virtud del Decreto Ejecutivo No. 988 de fecha 29 de diciembre del 2011, en que se establece al número telefónico 911 como único para el acceso al servicio de recepción de llamadas y asistencia de emergencias, se dispone que los números de tres dígitos que anteriormente operaban atendiendo emergencias a nivel nacional sean direccionados hacia los Centros Operativos ECU-911 conforme el plan de implementación de los mismos".*

Por lo cual mediante la resolución indicada, los servicios de emergencia que proporcionaban las mencionadas entidades se centralizaron en el servicio brindado por el Servicio integrado de Seguridad ECU 911, y considerando que el recurso numérico debe ser utilizado de forma eficiente y oportuna, es pertinente que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones de acuerdo a sus funciones establecidas en el Plan Técnico de Numeración recupere el recurso numérico indicado.

De aprobarse la recuperación del recurso numérico, corresponderá a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, comunicar a todos los prestadores de los servicios finales de telecomunicaciones sobre la recuperación de los números cortos 101,102,103,112,131 y 149, disponiendo que estos números ya no sean utilizados para la prestación de servicios de emergencia, dejando exclusivamente la utilización del número único 911 para atención de emergencias mediante el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, por lo cual deberá eliminarse los enrutamientos de los números cortos mencionados hacia el número 911, configurados en las plataformas de los prestadores de los servicios finales de telecomunicaciones.

Es competencia de la Directora Ejecutiva aprobar y disponer a las operadoras que una vez eliminados los enrutamientos de los números cortos 101,102,103,112,131 y 149 hacia el número 911, se implemente un mensaje de voz que grabarán las operadoras de telefonía fija y móvil y que estará habilitado a partir de la fecha en la cual se eliminen los enrutamientos, de esta forma se prolongará por un tiempo adicional determinado la comunicación a los usuarios que continúen realizando la marcación de los números recuperados, informándoles que el número único de atención de emergencias es el 911.

Para el efecto, se considera el siguiente formato propuesto por el Servicio Integrado de Seguridad para el mensaje informativo:

*"Por favor, marque al nueve-uno-uno línea única para emergencias".*

Una vez eliminados los enrutamientos y cumplido el tiempo establecido para la difusión del mensaje informativo, todos los prestadores de los servicios finales de telecomunicaciones comunicarán oficialmente a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones que las disposiciones fueron ejecutadas y los números cortos se encuentran liberados.

#### **4. CONCLUSIÓN**

En orden los antecedentes, fundamentos legales y análisis jurídicos, las Direcciones de Planificación de las Telecomunicaciones y Jurídico de Regulación de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, consideran que sería procedente que



0903



la Directora Ejecutiva de la ARCOTEL disponga la recuperación del recurso numérico de los números cortos de emergencia 101,102,103,112,131 y 149 considerando los análisis efectuados.

Atentamente,

Ing. Virgilio Ramiro Valencia Barahona  
**DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN DE  
LAS TELECOMUNICACIONES**

Dra. Judith Salomé Quishpe Gonzalez  
**DIRECTORA JURÍDICA DE  
REGULACIÓN (E)**

Elaborado por:

DJR/ Edison Pozo.

DPT/ Lourdes Ruiz.

*Procedido*  
*19/12/2015*

Memorando Nro. ARCOTEL-DPT-2015-0385-M

Quito, D.M., 20 de noviembre de 2015

**PARA:** Sra. Ing. Ana Vanessa Proaño De La Torre  
**Directora Ejecutiva**

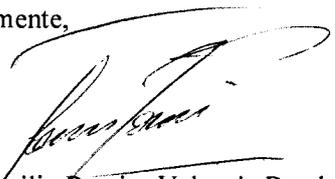
**ASUNTO:** Recuperación del recurso numérico que por su naturaleza es actualmente enrutado al número único de emergencias 911

De mi consideración:

Mediante oficio Nro.SIS-DG-2015-0422 de 05 de junio de 2015, ingresado en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, trámite ARCOTEL-DE-2015-0109-E, el Director General del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, solicita se realicen las acciones necesarias para recuperar el recurso numérico correspondiente a los números cortos de emergencia que son actualmente enrutados al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911; de manera que se establezca efectivamente el número 911 como único para la atención de emergencias.

Por lo expuesto, remito para su conocimiento y consideración el informe técnico-jurídico impreso y el proyecto de resolución elaborados por las Direcciones de Regulación Jurídica y Planificación de las Telecomunicaciones, referente al análisis realizado para la recuperación del recurso numérico correspondiente a los números cortos de emergencia que son actualmente enrutados al Servicio Integrado de Seguridad Ecu 911.

Atentamente,

  
Ing. Virgilio Ramiro Valencia Barahona  
**DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES**

Anexos:

- PROYECTO DE RESOLUCIÓN.pdf

Copia:

Dra. Judith Salomé Quishpe Gonzalez  
Directora Jurídica de Regulación (E)

lr



16:26

Agencia de  
Regulación y Control  
de las Telecomunicaciones  
**DIRECCIÓN EJECUTIVA  
DESPACHO**

FECHA

20 NOV 2015

HORA

15:00

**RECEPCION DE DOCUMENTOS**

ANEXO: SI  NO

RECIBIDO POR ..... MP .....

*Recibido*  
**10 DIC. 2015**  
*M. J. A. C. H. A. S.*