



RESOLUCIÓN ARCOTEL-2015- 0939

LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución de la República del Ecuador, artículo 226, dispone 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, 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.”*.

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, artículo 147, establece que *“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....”*.

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 satisfacer las 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, el numeral 6.7 del Plan Técnico Fundamental de Numeración establece que la numeración para los servicios especiales de abonado 1XY tiene como objetivo proteger a los usuarios, proporcionándoles recursos de numeración para servicios que no sean de tipo comercial ni de valor agregado.

Que, el numeral 6.7.2 del PTFN, numeración para servicios sociales públicos, establece que 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 que apruebe el CONATEL.

Que, mediante oficio No. DGJ-2014-0670-OF, de 26 de agosto de 2014, se notificó el registro del acuerdo de conexión entre CNT E.P y el BANCO CENTRAL DEL ECUADOR; mediante oficio No. DGJ-2014-0783-OF, de 18 de septiembre de 2014, se notificó el registro del acuerdo de conexión entre OTECEL S.A y el BANCO CENTRAL DEL ECUADOR; y mediante oficio No. DGJ-2014-0947-OF, de 30 de octubre de 2014, se notificó el registro del acuerdo de conexión entre CONECEL S.A y el BANCO CENTRAL DEL ECUADOR. Tales acuerdos contemplan los valores que el Banco Central del Ecuador pagará a cada una de las operadoras por las transacciones realizadas en el sistema de dinero electrónico, valores que incluyen el uso de infraestructura de red de la respectiva operadora.

Que, mediante Resolución TEL-969-29-CONATEL-2014 de 17 de diciembre de 2014, el extinto CONATEL estableció el número 153, como número especial de abonado y número para el menú USSD, para el acceso y llamadas al servicio de "Dinero Electrónico", cuya entidad prestadora es el Banco Central del Ecuador y lo incluyó en el grupo de servicios que señala el primer párrafo del numeral 6.7.1 del Plan Técnico Fundamental de Numeración que describe la numeración para servicios de emergencia (sin costo para el usuario).

Que, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones como ente administrador de los recursos del sector de las Telecomunicaciones, en este caso del recurso de numeración que constituye un recurso limitado, con el fin de controlar la utilización del número 153 asignado al servicio de dinero electrónico, mediante oficios ARCOTEL-DPT-2015-0133-OF de 3 de julio del 2015 y ARCOTEL-DPT-2015-0173-OF de 14 de agosto del 2015, solicitó información respecto del número de llamadas y transacciones USSD ejecutadas a partir del inicio de operaciones del servicio hasta el primer semestre del año 2015; a lo cual, el Banco Central del Ecuador como administrador del sistema de Dinero Electrónico emitió respuesta mediante oficios No BCE-GG-0570-2015 27 de julio del 2015 y BCE-DNMP-2015-0061-OF 28 de agosto del 2015.



Que, de acuerdo al análisis de la información enviada por el Banco Central del Ecuador y validación del menú presentado al realizar la marcación del número corto 153, el número especial de abonado 153 utilizado para llamadas al contact center del Banco Central del Ecuador para atención del servicio de Dinero Electrónico califica de mejor manera como servicio social público, dado que las llamadas efectuadas en su mayoría son de tipo informativo y atención al cliente, no solo para usuarios que mantengan una cuenta aperturada en el Sistema de dinero electrónico, sino para la ciudadanía en general interesada en conocer el funcionamiento del servicio.

Que, la numeración para USSD no se encuentra regulada y no consta en el Plan Técnico Fundamental de Numeración (PTFN). Sin embargo considerando que el servicio USSD es inherente e imprescindible para el funcionamiento de la plataforma del servicio de "Dinero Electrónico", es competencia de la Dirección Ejecutiva disponer que el Banco Central del Ecuador continúe prestando el Servicio de transacciones USSD de Dinero Electrónico utilizando la numeración 1XY 153, para lo cual sus tarifas están establecidas en los acuerdos de Conexión suscritos entre el Banco Central del Ecuador y las operadoras de Servicio Móvil Avanzado.

Que, la Dirección Jurídica de Regulación y la Dirección de Planificación de las Telecomunicaciones, mediante memorando Nro. ARCOTEL-DPT-2015-0421-M de 24 diciembre de 2015, remitió a la Dirección Ejecutiva, para conocimiento y aprobación el Informe Técnico- Jurídico sobre la utilización del número especial de abonado 1XY 153 asignado para el servicio de dinero electrónico mediante resolución TEL-969-29-CONATEL-2014 hasta el primer semestre del año 2015 para enmarcación en el grupo de numeración para servicios sociales públicos.

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.

RESUELVE:

ARTÍCULO UNO. Avocar conocimiento del Informe Técnico-Jurídico presentado por las Direcciones Jurídica de Regulación y Planificación de las Telecomunicaciones mediante memorando Nro. ARCOTEL-DPT-2015-0421-M de 24 diciembre de 2015, referente a la utilización del número especial de abonado 1xy 153 asignado para el servicio de dinero electrónico mediante Resolución TEL-969-29-CONATEL-2014 hasta el primer semestre del año 2015 y enmarcación en el grupo de numeración para servicios sociales públicos.

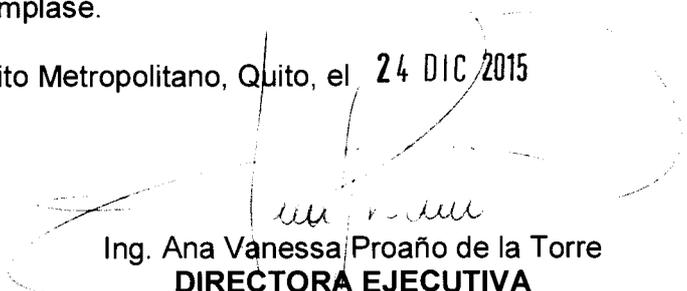
ARTÍCULO DOS. Reformar la resolución TEL-969-29-CONATEL-2014 y aprobar la nueva enmarcación para el número especial de abonado 1XY 153 asignado para el Servicio de Dinero Electrónico, cuya entidad prestadora es el Banco Central del Ecuador, e incluirlo en la numeración para servicios sociales públicos definida en el numeral 6.7.2 del Plan Técnico Fundamental de Numeración.

ARTÍCULO TRES. Disponer que el Banco Central del Ecuador continúe prestando el Servicio de transacciones USSD de Dinero Electrónico utilizando la numeración 1XY 153, para lo cual sus tarifas están establecidas en los acuerdos de Conexión suscritos entre el Banco Central del Ecuador y las operadoras de Servicio Móvil Avanzado.

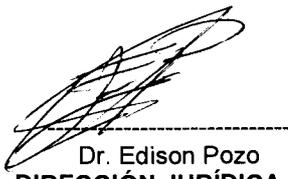
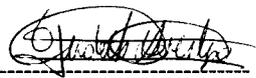
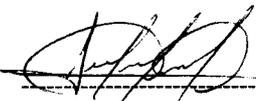
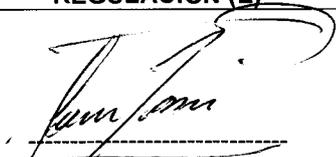
ARTÍCULO CUATRO. Disponer a la Dirección de Documentación y Archivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones proceda a notificar el contenido de la presente resolución al Banco Central del Ecuador, a los prestadores de Servicio Móvil Avanzado y Telefonía Fija, a la Coordinación Técnica de Control, a la Coordinación Técnica de Regulación, a la Dirección de Control de Servicios, a la Dirección de Planificación de las Telecomunicaciones y la Dirección de Regulación Jurídica, para los fines consiguientes.

Notifíquese y cúmplase.

Dado en el Distrito Metropolitano, Quito, el 24 DIC 2015


 Ing. Ana Vanessa Proaño de la Torre
DIRECTORA EJECUTIVA

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

ELABORADO POR:	REVISADO POR:
 Dr. Edison Pozo DIRECCIÓN JURÍDICA DE REGULACIÓN	 Dra. Judith Salomé Quishpe Gonzalez DIRECTORA JURÍDICA DE REGULACIÓN (E)
 Ing. Lourdes Ruiz DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES	 Ing. Ramiro Valencia DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES

INFORME TECNICO - JURÍDICO

UTILIZACION DEL NÚMERO ESPECIAL DE ABONADO 1XY 153 ASIGNADO PARA EL SERVICIO DE DINERO ELECTRÓNICO MEDIANTE RESOLUCIÓN TEL-969-29-CONATEL-2014 HASTA EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015 Y ENMARCACIÓN EN EL GRUPO DE NUMERACIÓN PARA SERVICIOS SOCIALES PÚBLICOS.

1. ANTECEDENTES.-

1.1 Mediante Resolución TEL-068-04-CONATEL-2013 de 01 de febrero de 2013, el ex CONATEL aprobó la actualización del Plan Técnico Fundamental de Numeración.

1.2 Mediante oficio No. DGJ-2014-0670-OF, de 26 de agosto de 2014, se notificó el registro del acuerdo de conexión entre CNT E.P y el BANCO CENTRAL DEL ECUADOR; mediante oficio No. DGJ-2014-0783-OF, de 18 de septiembre de 2014, se notificó el registro del acuerdo de conexión entre OTECEL S.A y el BANCO CENTRAL DEL ECUADOR; y mediante oficio No. DGJ-2014-0947-OF, de 30 de octubre de 2014, se notificó el registro del acuerdo de conexión entre CONECEL S.A y el BANCO CENTRAL DEL ECUADOR. Tales acuerdos contemplan los valores que el Banco Central del Ecuador pagará a cada una de las operadoras de servicio móvil avanzado por las transacciones USSD realizadas en el sistema de dinero electrónico, valores que incluyen el uso de infraestructura de red de la respectiva operadora.

1.3 Mediante oficio BCE-GG-1433-2014 de 02 de diciembre de 2014, trámite SENATEL-2014-012784, el Econ. Mateo Villalba Andrade, Gerente General del Banco Central del Ecuador, solicita al Ing. Augusto Espín Tobar, Presidente del CONATEL, se autorice el uso del número corto 153 para brindar el servicio de dinero electrónico a través de los terminales móviles, y el servicio de soporte a los usuarios a través del contact center; además del uso del mismo número 153 para el menú USSD del monedero electrónico, y que sea considerado como numeración para servicios de emergencia.

1.4 Mediante Resolución TEL-969-29-CONATEL-2014 de 17 de diciembre de 2014, el extinto CONATEL estableció el número 153, como número especial de abonado y número para el menú USSD, para el acceso y llamadas al servicio de "Dinero Electrónico", cuya entidad prestadora es el Banco Central del Ecuador y lo incluyó en el grupo de servicios que señala el primer párrafo del numeral 6.7.1 del Plan Técnico Fundamental de Numeración que describe la numeración para servicios de emergencia (sin costo para el usuario).

2. NORMATIVA APLICABLE.-

2.1 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."

“Art. 313.- 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.”.

“Art. 314.- El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.

El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación.”.

2.2 La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece:

“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.”.

DISPOSICIONES FINALES

“Primera.- *Se suprime la Superintendencia de Telecomunicaciones, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones...”.*

2.3 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 considera:



"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".

La citada norma define:

"Números de Servicios Especiales de Abonado:

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

El Plan Técnico Fundamental de Numeración manifiesta:

"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 praporcionarse 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 públicos	Con costo	No existe la obligación contractual, con lo cual el costo 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.

"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 acuerdo a las necesidades que expongan los solicitantes." Lo resaltado nos 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 313 y 314 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:

“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*, establecen que es atribución y competencia de la Directora Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, entre otras la siguiente:

“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.

Utilización del número especial:

En el sentido de abordar el análisis de la utilización del número especial de abonado 1XY 153 asignado para el servicio de dinero electrónico durante el primer semestre del año 2015, se realiza un breve resumen del proceso de aprobación de la Resolución TEL-969-29-CONATEL-2014 de 17 de diciembre de 2014.

El Banco Central del Ecuador, en ejercicio de sus funciones, a través del Programa de Inversión de Apoyo a la Inclusión Financiera, implantó el Sistema de Dinero Electrónico como medio de pago alternativo.

La mencionada institución, mediante oficio BCE-GG-1433-2014 del 02 de diciembre de 2014, manifestó que tras haber validado previamente los reportes de números especiales de abonado de la SENATEL publicados en la base de datos de la institución y luego con cada una de las operadoras móviles: CNT EP, OTECEL S.A. y CONECEL S.A., existe la disponibilidad del número especial de abonado “1XY” 153 para ser usado y brindar el servicio de dinero electrónico a través de los terminales móviles y el soporte a los usuarios a través del contact center. Adicionalmente, requiere usar el número 153 para el menú USSD del monedero electrónico. Por lo cual solicitó se le autorice el registro del número 153, para que sea considerado como numeración para servicios de emergencia.

El extinto CONATEL en el ámbito de sus atribuciones, enmarcó el servicio de Dinero Electrónico prestado por el Banco Central del Ecuador, en el grupo 6.7.1 del Plan Técnico Fundamental de Numeración, y aprobó la Resolución TEL-969-29-CONATEL-2014, mediante la cual estableció el número 153, como número especial de abonado y número para el menú USSD para el acceso y llamadas al servicio de “Dinero electrónico”.

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones como ente administrador de los recursos del sector de las Telecomunicaciones, en este caso del recurso de numeración que

constituye un recurso limitado, con el fin de controlar la utilización del número 153 asignado al servicio de dinero electrónico, mediante oficios ARCOTEL-DPT-2015-0133-OF de 3 de julio del 2015 y ARCOTEL-DPT-2015-0173-OF de 14 de agosto del 2015, solicitó información al Banco Central del Ecuador respecto del número de llamadas y transacciones USSD ejecutadas a partir del inicio de operaciones del servicio hasta el primer semestre del año 2015.

El Banco Central del Ecuador como administrador del sistema de dinero electrónico, mediante oficio No BCE-GG-0570-2015 27 de julio del 2015, señala: "(...) *El SDE se encuentra en producción a partir de febrero del 2015 y cuenta con el servicio de un contact center tercerizado que brinda información y soporte a los Usuarios del SDE.*

El Contact Center del SDE atiende los siguientes tipos de casos:

- *Información del Sistema de Dinero Electrónico*
- *Bloqueo/Desbloqueo de Cuentas y Monederos Electrónicos*
- *Eliminación de un monedero asociado*
- *Reportar robo o pérdida de monedero*
- *Error en transferencia o pago del usuario*
- *Cierre de cuenta por muerte del titular*
- *Resetear el Número de Identificación Personal (NIP)*
- *Generación de ticket de transferencia de novedades a Segundo Nivel y Tercer Nivel de Soporte".*

Y al cierre del mes de junio presenta las siguientes estadísticas:

ESTADÍSTICAS CONTACT CENTER BCE				
AÑO	MES	No. De Usuarios del SDE	No. DE LLAMADAS	No. De minutos
2014	DICIEMBRE	4485	0	0
2015	ENERO	2952	0	0
2015	FEBRERO	3227	1349	1119
2015	MARZO	5258	5552	4527
2015	ABRIL	6105	6960	6127
2015	MAYO	15136	8185	5878
2015	JUNIO	7194	11729	19329

*"El dinero electrónico es un medio de pago administrado por y puesta en circulación privativamente por el Banco Central del Ecuador, que permite proveer un servicio a toda la población en el territorio nacional, **que emplea un contact center para atender los requerimientos de carácter informativo, ya que a través del mismo se absuelven inquietudes de los usuarios del SDE, además se pueden canalizar denuncias y reclamos.**" (Lo resaltado me pertenece).*

De igual manera como respuesta a la solicitud de cantidad de transacciones USSD, el Banco Central del Ecuador mediante oficio No BCE-DNMP-2015-0061-OF de 28 de agosto del 2015 manifestó:

*"1. Cantidad de transacciones USSD ejecutadas mediante la marcación del número *153#".*

OPERADORA	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
CNT	437	276	399	788	859	1304	675
CONECEL	2514	1640	1596	3376	3699	9478	5048
OTECEL	1534	1036	1232	2250	2727	4625	2508
TOTAL	4485	2952	3227	6414	7285	15407	8231

Considerando los datos recibidos, se procede a realizar en primera instancia un análisis del número de transacciones USSD ejecutadas por los usuarios nuevos en cada mes del Sistema de dinero electrónico, obteniendo en la figura 1 un crecimiento lineal, es decir la relación de usuarios nuevos respecto a las transacciones ejecutadas cada mes es aproximadamente 1:1, con lo cual se podría indicar que cada usuario nuevo del servicio realiza una transacción USSD, sin registrar más transacciones por utilización del servicio.

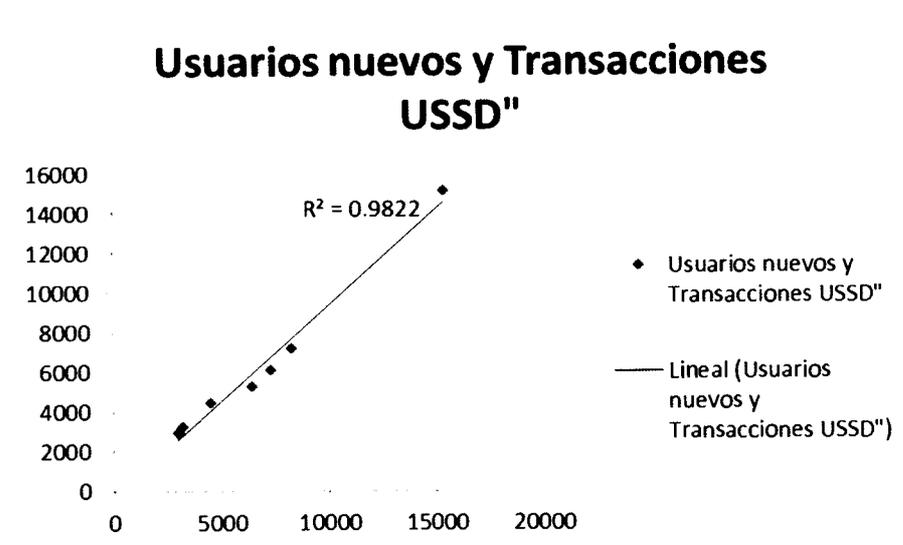


Figura 1 Relación de usuarios nuevos y transacciones USSD

Respecto del número de llamadas atendidas por el contact center del Sistema de dinero electrónico, no se puede considerar que todas las llamadas recibidas correspondan a llamadas ejecutadas solo por usuarios que dispongan de una cuenta aperturada ya que cualquier ciudadano interesado en conocer el funcionamiento del servicio puede comunicarse con el contact center del SDE.

En la figura 2 se analiza la relación de transacciones USSD respecto al número de llamadas, obteniendo que no hay una relación lineal, es decir el número de transacciones USSD no guarda una relación con el número de llamadas, se puede suponer que los usuarios que tienen una cuenta en el SDE no necesariamente se han comunicado al contact center para informarse del servicio y en función de ello se valide un incremento de transacciones USSD, en este sentido se podría sospechar que existe un porcentaje considerable de ciudadanos que no disponen de una cuenta pero que se comunicaron al contact center para recibir información del servicio de dinero electrónico.

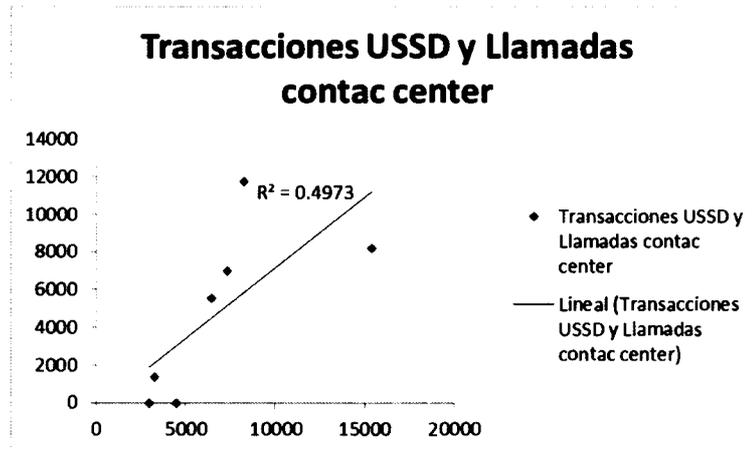


Figura 2 Relación de Transacciones USSD y llamadas al contact center

Con el objetivo de continuar analizando la utilización del número especial de abonado 153, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones como parte de sus funciones de administración y supervisión de los recursos de numeración, validó la utilización del número respecto de su uso para llamadas al contact center, obteniendo que al realizar una llamada al número 153, el saludo de bienvenida indica que el contact center corresponde al Banco Central del Ecuador, y señala las siguientes opciones que dispone el usuario en función del servicio que necesite:

- 1 Dinero electrónico.
- 2 Certificación digital.
- 3 Cuentas corriente, claves y sistema biométrico.
- 4 Sistemas de pago.
- 9 Otros servicios del Banco Central.

En relación a lo indicado es necesario enunciar la disposición de la Resolución TEL-969-29-CONATEL-2014 que en su artículo dos, dispone:

“ARTÍCULO DOS. Establecer el número 153, como número especial de abonado y número para el menú USSD, para el acceso y llamadas al servicio de “Dinero electrónico”, cuya entidad prestadora es el Banco Central del Ecuador e incluirlo en los servicios que señala el primer párrafo del numeral 6.7.1 del Plan Técnico Fundamental de Numeración.” (Lo resaltado me pertenece).

De acuerdo a lo expuesto el número especial de abonado 153 no está siendo utilizado únicamente para el servicio dispuesto de acuerdo a la citada Resolución, sino incluye otros servicios que el Banco Central del Ecuador ofrece, contraponiéndose a la resolución que establece de forma exclusiva el número 153 para el acceso y llamadas al servicio de dinero electrónico.

Continuando con la inspección de uso del número especial de abonado 153 respecto al servicio de contact center, se constata que en la opción “1 Dinero Electrónico” el mayor porcentaje de opciones que dispone el usuario son de carácter informativo (grabaciones determinadas que indican instrucciones a los usuarios) como por ejemplo:



Información de cómo crear una cuenta.
 Información de reseteo de PIN de transacciones.
 Información acerca del dinero electrónico (que es el servicio de dinero electrónico, locales afiliados, etc).
 Información de carga y descarga de dinero electrónico.
 Información de pagos y transferencias.

Mediante oficio No BCE-GG-0570-2015 27, el Banco Central del Ecuador comunicó a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones las estadísticas de atención del Contact Center indicando que el mismo atiende los siguientes tipos de casos:

- Información del Sistema de Dinero Electrónico
- Bloqueo/Desbloqueo de Cuentas y Monederos Electrónicos
- Eliminación de un monedero asociado
- Reportar robo o pérdida de monedero
- Error en transferencia o pago del usuario
- Cierre de cuenta por muerte del titular
- Resetear el Número de Identificación Personal (NIP)
- Generación de ticket de transferencia de novedades a Segundo Nivel y Tercer Nivel de Soporte.

Considerando el análisis realizado respecto al número de transacciones USSD, el cual reveló que se ha realizado aproximadamente 1 transacción por cada usuario nuevo, se podría suponer que la cantidad de llamadas reportadas por el BCE no corresponden a llamadas de soporte por "bloqueo/ desbloqueo de cuentas, error en transferencia o pago de usuario, reseteo de número de identificación Personal (NIP)" ya que se validaría un mayor interés del usuario en el servicio y por lo tanto un mayor número de transacciones USSD puesto que los usuarios estarían realizando más movimientos en sus cuentas y por lo tanto se reflejaría en la cantidad de transacciones USSD registradas.

Respecto a la opción "cierre de cuenta por muerte del titular" no se observa un decremento en el número de usuarios en cada mes sino más bien como se muestra en la figura 3 la tendencia es creciente por lo cual los usuarios no se estarían comunicando con el contact center por ese tipo de soporte.

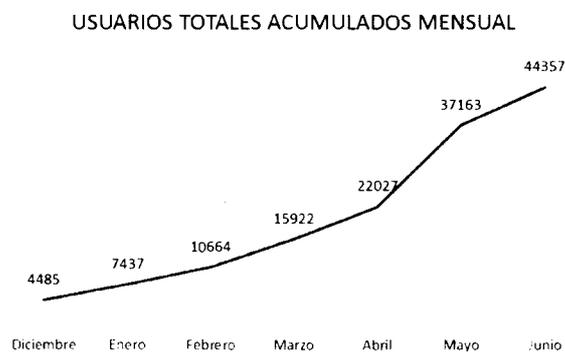


Figura 3 Crecimiento usuarios del servicio de dinero electrónico.

En el caso de la opción “suspensión de cuenta”, la grabación establecida solicita comunicarse con el número 1700-153-153 para recibir el soporte por un agente del Banco Central del Ecuador, por lo cual dicho soporte no se está atendiendo mediante la marcación del número 153.

De acuerdo a todo lo expuesto se puede prever que la cantidad de llamadas atendidas por el contact center son de tipo informativo, tanto para usuarios que mantengan una cuenta aperturada en el Sistema de dinero electrónico como para la ciudadanía en general interesada en conocer el funcionamiento del servicio.

En relación al número de red inteligente 1700-153-153, se verifica que fue asignado por la extinta SENATEL al Banco Central del Ecuador mediante oficio SENATEL-DGPT-2015-0013-OF y que su uso presenta similares opciones a las ya expuestas para el número corto 1XY 153, por lo cual se atienden requerimientos equivalentes.

NÚMERO	OPERADORA	ABONADO AL SERVICIO	MÁSCARA	ACCESO
1700-153153	CNT EP	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	NO	NACIONAL

De acuerdo a lo indicado se confirma que se están utilizando dos números (153 y 1700-153-153) para brindar el servicio de contact center del Banco Central del Ecuador.

Considerando las observaciones expuestas a la utilización del número especial de abonado 153, asignado para el servicio de Dinero Electrónico, y lo indicado en el Plan Técnico Fundamental de Numeración y su literal 6.7.2 que manifiesta:

“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.” Lo resaltado me pertenece.

Desde la perspectiva técnica, el número especial de abonado 153 utilizado para llamadas al contact center del Banco Central del Ecuador para atención del servicio de Dinero Electrónico califica de mejor manera como servicio social público, dado que las llamadas efectuados en su mayoría son de tipo informativo y atención al cliente, no solo para usuarios que mantengan una cuenta aperturada en el Sistema de dinero electrónico, sino para la ciudadanía en general interesada en conocer el funcionamiento del servicio. Y que por otra parte considerando que mediante el número 153 el contact center del BCE no solo atiende llamadas del servicio de Dinero Electrónico sino además para servicios adicionales que ofrece la entidad; se sugiere que el Banco Central del Ecuador pueda optar por otras alternativas de difusión acerca del funcionamiento del servicio de dinero electrónico que permitan solventar dudas de sus usuarios y de la ciudadanía interesada en conocer el servicio.

Dado que el Plan Técnico Fundamental de Numeración no define la numeración para servicios USSD, la Dirección de Planificación de las Telecomunicaciones elaboró una propuesta de inclusión, la cual fue enviada al Equipo de Normativa mediante Memorando ARCOTEL-DPT-2015-0167-M y se encuentra en proceso de atención, es facultad de la Directora Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones disponer que se pueda continuar prestando el Servicio de transacciones USSD de Dinero Electrónico utilizando la numeración 1XY 153, para lo cual sus tarifas están establecidas en los acuerdos de Conexión suscritos entre el Banco Central del Ecuador y las operadoras de Servicio Móvil Avanzado.

De aprobarse la inclusión, corresponderá a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, reformar la Resolución TEL-969-29-CONATEL-2014 de 17 de diciembre de 2014 y comunicar a todos los prestadores de los servicios finales de telecomunicaciones sobre la nueva enmarcación del número 153 del servicio de Dinero Electrónico dentro del grupo de numeración para servicios sociales públicos definido en el PTFN.

4. CONCLUSIÓN

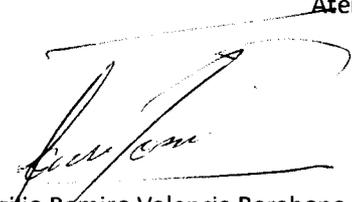
En orden a los antecedentes, fundamentos legales y análisis técnicos – jurídicos expuestos, es criterio de estas Direcciones que:

4.1. Se considera que es facultativo de la Directora Ejecutiva reformar la Resolución TEL-969-29-CONATEL-2014 de 17 de diciembre de 2014 y aprobar la nueva enmarcación propuesta para el número especial de abonado 1XY 153 asignado para el Servicio de Dinero Electrónico, e incluirlo en la numeración para servicios sociales públicos definida en el numeral 6.7.2 del Plan Técnico Fundamental de Numeración.

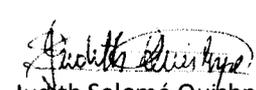
4.2. Dado que el Plan Técnico Fundamental de Numeración no define numeración para servicios USSD, es facultad de la Directora Ejecutiva, disponer que el Banco Central del Ecuador continúe prestando el Servicio de transacciones USSD de Dinero Electrónico utilizando la numeración 1XY 153, para lo cual sus tarifas están establecidas en los acuerdos de Conexión suscritos entre el Banco Central del Ecuador y las operadoras de Servicio Móvil Avanzado.

En este contexto, se anexa para su consideración y firma, un proyecto de resolución a fin de enmarcar el número 153 en la numeración 1XY para servicios sociales públicos.

Atentamente,



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



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

Elaborado por:

DRJ/ Edison Pozo

DPT/ Lourdes Ruiz