

## NORMA TÉCNICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA EMERGENCIAS.

### OBSERVACIONES POR PARTE DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

#### 1. Convenios con el Servicio Integrado de Seguridad:

En referencia a los acuerdos:

- Acuerdo para la entrega de Información de localización aproximada de llamadas de emergencias suscrito por ex Ministerio de Coordinación de Seguridad (MICS) y CNT el 20 de julio del año 2012.
- Acuerdo para la entrega de Información de localización aproximada de llamadas de emergencias suscrito por ex Ministerio de Coordinación de Seguridad (MICS) y CONECEL el 13 de agosto de 2012.
- Acuerdo para la entrega de Información de localización aproximada de llamadas de emergencias suscrito por ex Ministerio de Coordinación de Seguridad (MICS) y OTECEL el 23 de Julio de 2012.

En los cuales se detalla el compromiso de las operadoras de telefónica móvil a proporcionar la información de la ubicación geolocalizadas aproximada de una llamada realizada por un usuario.

Considerando que la normativa derogada con la presente Norma es vinculante a los convenios, mismos que además fueron suscritos en julio y agosto de 2012, tengo a bien solicitar se modifique la Disposición Transitoria cuarta de la Norma Técnica de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones para Emergencias, conforme el siguiente texto:

**Cuarta.-** Los convenios o acuerdos entre los prestadores del servicio móvil avanzado y la Entidad de recepción de llamadas y despacho de emergencia que hayan sido suscritos previo a la entrada en vigencia de la presente Norma Técnica, *serán actualizados en un plazo no mayor a sesenta (60) días contados a partir de la entrada en vigencia de esta Norma Técnica.*

#### 2. Compartir información referente a radio bases

En función a que el Servicio Integrado de seguridad se encuentra en la necesidad de obtener una mejor ubicación georreferenciada que cumplan con parámetros geográficos se solicita se considere los siguientes textos:

##### **Obligaciones de los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones**

- y) Suministrar a la Entidad rectora de la gestión de riesgos y a la Entidad de recepción de llamadas y despacho de emergencias, la información de cobertura y ubicación de radio bases *geográfica digital*, que permita la aplicación de lo establecido en la presente Norma Técnica para la difusión de alertas de emergencia en los formatos que para tal fin establezca la ARCOTEL;



### Derechos de la Entidad de recepción de llamadas y despacho de emergencias

d) Recibir de parte de la ARCOTEL, previa solicitud, los mapas de cobertura *geográfica digital* que los prestadores del servicio móvil avanzado y servicio móvil avanzado a través de operador móvil virtual, remiten en cumplimiento a una obligación general del ordenamiento jurídico vigente; y,

### 3. Gratuidad llamadas salientes se las salas operativas del ECU911:

En referencia al Oficio Nro. SIS-STD-2020-0007-OF de 05 de febrero de 2020 con el cual el Servicio Integrado de Seguridad ECU911 envió a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones el Informe Técnico de Llamadas Salientes del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, que sustenta el requerimiento de gratuidad de llamadas salientes que realiza este Servicio para cumplir con su misión de la coordinación en la atención de situaciones de emergencia; por tanto se solicita se considere dentro de la presente Norma Técnica el siguiente cambio de texto:

**Artículo 9.- Derechos de la Entidad de recepción de llamadas y despacho de emergencias.** Son derechos de la Entidad de recepción de llamadas y despacho de emergencias, los siguientes:

- a) *Recibir el servicio gratuito de realización de llamadas desde las troncales del servicio de emergencias, con base a la regulación aplicable y lo dispuesto en la presente Norma Técnica, incluyendo las llamadas que requieran el uso de relaciones de interconexión; así como de acceso para operador móvil virtual y roaming nacional;*

### 4. Envío de SMS por mal uso del servicio (campañas informativas del buen uso)

Conforme al oficio SIS-STD-2018-0127-OF de 28 de noviembre de 2018 con el cual el Servicio Integrado de Seguridad ECU911 envía a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones el documento “Solicitud de Información para la “Norma Técnica de prestación de Servicios de Telecomunicaciones para Emergencias” el cual contiene la información de llamadas de emergencia que realizan mal uso, se solicita se considere el texto de la DISPOSICION TRANSITORIA:

**“Quinta.-** A partir de la entrada en vigencia de la presente Norma Técnica, los prestadores del servicio móvil avanzado, móvil avanzado a través de operador móvil virtual y telefonía fija, durante el plazo de seis (6) meses *deberán realizar las coordinaciones con la Entidad de recepción de llamadas y despacho de emergencias y configuraciones pertinentes para* comunicar a sus abonados, clientes y usuarios por distintos medios o mecanismos, recomendaciones para el buen uso de los servicios que prestan para emergencias; esta información deberá constar en su página web. Adicionalmente, los prestadores del servicio móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual deberán remitir al menos una vez cada trimestre un mensaje de texto comunicando a los abonados, clientes y



usuarios, de forma gratuita, sobre el buen uso de los servicios que prestan para emergencias. La ARCOTEL realizará la difusión respectiva, a través de su página web, y por otros mecanismos o procedimientos que considere pertinentes.”

## 5. Sanción por mal uso del APP ECU911

Mediante oficio SIS-DNRE-2020-0028-OF de 14 de mayo de 2020 el Servicio Integrado de Seguridad indica que: *“se ha identificado que puede existir un uso indebido de la disponibilidad de estas nuevas funcionalidades por parte de los usuarios del APP, al enviar información que no esté vinculada a una emergencia, ocasionando un perjuicio para la gestión operativa que el Servicio desarrolla en función de la ciudadanía.”* Para lo cual se adjunta el informe que sustenta lo mencionado, y se envía para la correspondiente revisión e inclusión dentro de la Norma Técnica el siguiente texto:

**“Artículo 6.- Obligaciones de los abonados, clientes y usuarios.-** Son obligaciones de los abonados, clientes y usuarios, según corresponda, las siguientes:

b) *No hacer uso de los servicios de emergencias para fines ilegales, dolosos, criminales o de afectación a personas naturales o jurídicas, incluyendo, entre otras, llamadas malintencionadas, sin interlocutor, utilización de los servicios móvil, móvil avanzado a través de operador móvil virtual o telefonía fija de manera falsa o dolosa para llamadas a servicios de emergencia, uso indebido de los botones de auxilio y aplicaciones móviles, que impliquen la obstaculización o el uso innecesario de los recursos materiales y humanos de las entidades de gestión de servicios de emergencia. El incumplimiento de esta obligación por parte de abonado, cliente o usuario estará sujeto a las acciones del caso que tome la autoridad competente por dicha falta; así como, a las medidas dispuestas en la presente Norma Técnica, conforme el procedimiento que se establece en este instrumento para tal fin;*

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
		
Ing. Maribel Valdivieso <b>Analista Regulatoria en Emergencias Nacional II</b>	Ing. Gary Almeida <b>Director Nacional Regulatorio en Emergencias</b>	Lic. Marco Garnica <b>Subdirector Técnico de Doctrina</b>

