

INFORME DE EJECUCIÓN DE PROCESO DE CONSULTAS PÚBLICAS

INFORME No. IT-CRDS-GR-2020-0072



PROPUESTA DE “NORMA TÉCNICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA EMERGENCIAS”.

10 de noviembre de 2020



ÍNDICE

1. PROYECTO DE REGULACIÓN.....3

2. ANTECEDENTES.....3

3. DISPOSICIÓN DE AUDIENCIA PÚBLICA.....3

4. PUBLICACIÓN DE CONVOCATORIA A AUDIENCIAS PÚBLICAS.....4

5. APORTES RECIBIDOS EN EL PROCESO DE CONSULTAS PÚBLICAS.....4

6. REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL.....5

7. INSCRIPCIÓN Y ASISTENTES A LA AUDIENCIA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS:.....5

8. ANÁLISIS DE LOS APORTES RECIBIDOS EN EL PERIODO DE CONSULTA PÚBLICA...6

8.1 REALIZACION DE TALLERES PREVIOS6

8.2 IMPOSICIÓN DE NUEVAS OBLIGACIONES HACIA LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, NO CONTEMPLADOS EN LA LEY, SU REGLAMENTO O TÍTULOS HABILITANTES - TEMA GEOLOCALIZACIÓN RELACIONADA CON ACTOS DE EMERGENCIA.....7

8.3 SOLICITUD DE REALIZAR UN ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO..... 10

8.4 POTESTAD DE ARCOTEL PARA DEFINIR NUEVOS SERVICIOS DE EMERGENCIAS. . 13

8.5 REDUCCIÓN A UN MINUTO EN EL TIEMPO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN DE GEOLOCALIZACIÓN DE LLAMADAS EMERGENCIAS. 17

8.6 OBLIGACIÓN DE ENVIAR O REALIZAR LLAMADAS PREVENTIVOS EN LOS CASOS DE QUE EL ABONADO-CLIENTE REGISTRE ENTRE 1 Y 3 LLAMADAS DE USO INDEBIDO. 19

8.7 FACILIDADES O MECANISMOS PARA LOS PROVEEDORES EN CASOS DE EMERGENCIA..... 21

8.8 INCLUSIÓN DE UNA TABLA DE EXACTITUD Y PRECISIÓN INDEPENDIENTE PARA LA GEOLOCALIZACIÓN MEDIANTE A-GPS..... 22

8.9 SOBRE EL ESTABLECIMIENTO DE OBLIGACIONES Y CONSIDERACIONES RESPECTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE CELL BROADCAST..... 27

8.10 RESPECTO DE APLICACIONES RELACIONADAS CON LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS. 30

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: 31

1. PROYECTO DE REGULACIÓN.

NORMA TÉCNICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA EMERGENCIAS.

2. ANTECEDENTES.

- Con memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2020-0417-M del 7 de septiembre de 2020, la Coordinación Técnica de Regulación remitió a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL el Informe técnico Nro. IT-CRDS-GR-2020-0020 del 12 de mayo de 2020 y la propuesta de "NORMA TÉCNICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA EMERGENCIAS", y se solicita al Director Ejecutivo se emita la disposición de autorización para la ejecución del proceso de consultas públicas.
- El 12 de octubre de 2020, en cumplimiento de la sumilla inserta en el memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2020-0417-M a través del sistema de gestión documental Quipux, se publicó en el sitio web institucional la convocatoria a consulta pública y audiencia virtual, del proyecto de norma técnica de prestación de servicios de telecomunicaciones para emergencias.
- Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2020-0454-M del 12 de octubre de 2020, con el cual la Coordinación Técnica de Regulación, de acuerdo a lo establecido en "Procedimiento para la Realización de Audiencias Públicas Virtuales", solicita a la Unidad de Comunicación Social se designe al funcionario que realizará las actividades de "COMUNICADOR", y a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación designe al funcionario que participará como "ORGANIZADOR", para fines de coordinación de la audiencia pública virtual a realizar.
- Memorando Nro. ARCOTEL-CPDT-2020-0564-M del 20 de octubre de 2020, con el cual se designa al ingeniero Vinicio Laiquez, quién actuará como "ORGANIZADOR" durante el desarrollo de las audiencias públicas virtuales.
- Memorando Nro. ARCOTEL-DECS-2020-0199-M del 27 de octubre de 2020, con el cual la Unidad de Comunicación Social designa a la ingeniera Sofía Zurita para que ejecute el rol de COMUNICADOR durante el desarrollo de las audiencias públicas virtuales.
- Conforme la convocatoria, el periodo de recepción de observaciones fue establecido para realizarse entre el 12 y el 22 de octubre de 2020, tal como consta en la página web de la ARCOTEL.
- Memorando Nro. ARCOTEL-CRDS-2020-0140-M del 23 de octubre de 2020, con el cual la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones solicita a la Unidad de Documentación y Archivo, certificar los documentos ingresados a través de dicha Unidad, respecto de observaciones presentadas a la propuesta de Norma Técnica de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones para Emergencias, y que se hayan presentado entre el 12 y el 22 de octubre de 2020.
- El día lunes 26 de octubre de 2020, se publicó para disposición de los interesados, en la página web institucional el detalle de las opiniones, recomendaciones y comentarios recibidos al proyecto normativo.
- El día 28 de octubre de 2020, a partir de las 10h15 se inició el proceso de audiencia pública virtual convocada, la cual se ejecutó por medio de la plataforma Cisco Webex. La mencionada audiencia finalizó a las 11h17 del mismo día.

3. DISPOSICIÓN DE AUDIENCIA PÚBLICA.

Con memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2020-0417-M del 7 de septiembre de 2020, la Coordinación Técnica de Regulación remitió a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL el informe técnico Nro. IT-



CRDS-GR-2020-0020 del 12 de mayo de 2020 y la propuesta de "NORMA TÉCNICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA EMERGENCIAS", y se solicita al Director Ejecutivo se emita la disposición de autorización para la ejecución del proceso de consultas públicas.

Mediante sumilla inserta el 10 de octubre de 2020, en el memorando previamente mencionado, el señor Director Ejecutivo indica: "En conocimiento, por favor continuar con trámite correspondiente", con lo cual el Director Ejecutivo de la ARCOTEL dispone la ejecución de audiencias públicas virtuales para la propuesta de normativa planteada por la Coordinación Técnica de Regulación.

4. PUBLICACIÓN DE CONVOCATORIA A AUDIENCIAS PÚBLICAS.

La convocatoria a consulta pública y audiencia virtual, respecto de la propuesta de NORMA TECNICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA EMERGENCIAS, se realizó el 12 de octubre de 2020 mediante publicación en el sitio web institucional de la ARCOTEL:

<http://sisap.arcotel.gob.ec/preguntas/54/norma-tecnica-de-prestacion-de-servicios-de-telecomunicaciones-para-emergencias>

La audiencia virtual se programó para el día lunes 28 de octubre de 2020, a través de la plataforma Cisco Webex mediante el enlace: <https://arcotel.webex.com/arcotel-sp/j.php?MTID=m0b33bf3081bee79216d380a084e17b37>.

5. APORTES RECIBIDOS EN EL PROCESO DE CONSULTAS PÚBLICAS.

En la publicación realizada el 12 de octubre de 2020, como parte de la aplicación del Reglamento de consultas públicas (Resolución No. 003-03-ARCOTEL-2015), se otorgó el plazo hasta el día 22 de octubre de 2020 para que se remitan observaciones, opiniones y comentarios a la propuesta, por medio de correo electrónico, formulario en línea disponible en el sitio web o por escrito en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

De acuerdo a la información recibida al correo electrónico institucional consulta publica@arcotel.gob.ec, y conforme lo informado por la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL, a través del sistema Quipux, se determina que se han recibido observaciones de las siguientes personas y empresas:

- OTECEL S.A., mediante correo electrónico del 22 de octubre de 2020.
- AEPROVI, mediante correo electrónico del 22 de octubre de 2020, y documentación ingresada con trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2020-014506 del 22 de octubre de 2020.
- ASETEL, mediante correo electrónico del 22 de octubre de 2020, y documentación ingresada con trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2020-014607 del 23 de octubre de 2020
- CNT EP, mediante correo electrónico del 22 de octubre de 2020, y documentación ingresada con trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2020-014506 del 22 de octubre de 2020.
- SIS ECU 911, mediante correo electrónico del 22 de octubre de 2020, y documentación ingresada con trámite Nro. SIS-STD-2020-0066-OF.
- CONECEL S.A., mediante correo electrónico del 22 de octubre de 2020.

Durante la Audiencia Pública virtual efectuada el 28 de octubre de 2020 se contó con la presencia virtual de 33 personas, y se registró la participación de las siguientes personas naturales y jurídicas:

- Marco Garnica, en representación del SIS ECU-911.
- María Belén Cárdenas, en representación de la empresa CONECEL S.A.



- Carolina Turin y Francisco Calero, en representación de la empresa OTECEL S.A.
- Natalia Martínez y Ximena Cordero, en representación de la empresa CNT EP.
- Paolo Cedeño, en representación de AEPROVI.
- Oscar Altamirano, de la Dirección Técnica de Control de Servicios de la ARCOTEL.

Adicionalmente, intervino:

- Oscar Altamirano, de la Dirección Técnica de Control de Servicios de la ARCOTEL.

6. REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL.

La audiencia pública virtual se realizó en la fecha publicada en la invitación, esto es, el 28 de octubre de 2020, a través de la plataforma Cisco Webex mediante el enlace: <https://arcotel.webex.com/arcotel-sp/j.php?MTID=m0b33bf3081bee79216d380a084e17b37>; y se prolongó desde las 10h15 hasta las 11h17.

7. INSCRIPCIÓN Y ASISTENTES A LA AUDIENCIA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS:

De acuerdo a lo establecido en la publicación de la página web de la ARCOTEL para audiencias públicas, las personas interesadas en participar (intervenir) durante el proceso de audiencia virtual se registraron al correo electrónico registro.audiencia@arcotel.gob.ec, según el siguiente detalle:

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	NÚMERO TELEFÓNICO
Lic. Marco Garnica Montenegro	Subdirector Técnico de Doctrina	Servicio Integrado de Seguridad ECU 911	marco.garnica@ecu911.gob.ec	23800 700 ext:9741
Ing. Gary Almeida Brito	Director Nacional Regulatorio en Emergencias	Servicio Integrado de Seguridad ECU 911	gary.almeida@ecu911.gob.ec	23800 700 ext:9741
Belén Cárdenas	...	CONECEL – Claro	mcarden@claro.com.ec	...
Danilo Karolys	...	CONECEL – Claro	dkarolyc@claro.com.ec	...
Carolina Turín	...	OTECCEL S.A.	Carolina.Turin@telefonica.com	...
Francisco Calero	...	OTECCEL S.A.	nelson.calero@telefonica.com	...
Abg. Estefanía de Mora	...	CNT EP	Monica.demora@cnt.gob.ec	...
Ing. Natalia Martínez	...	CNT EP	natalia.martinez@cnt.gob.ec	...
Paolo Cedeño	...	AEPROVI	pcedeno@netlife.net.ec	...

Conforme a la información proporcionada por el representante de la Unidad de Comunicación Social de la ARCOTEL, durante la audiencia virtual a través de la plataforma Ciso Webex, estuvieron presentes 33 participantes, incluidos los funcionarios de la ARCOTEL, que ingresaron a través del



enlace publicado para acceso a la misma. A los participantes conectados a la reunión virtual se les permitió intervenir aportando con comentarios y observaciones a la propuesta de regulación.

En el Anexo se incluye el documento “ACTA DE AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL REALIZADA PARA RECARAR OBSERVACIONES AL PROYECTO DE REGULACIÓN “NORMA TÉCNICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA EMERGENCIAS”.

8. ANÁLISIS DE LOS APORTES RECIBIDOS EN EL PERIODO DE CONSULTA PÚBLICA.

Durante la audiencia pública virtual se indicó a los participantes que los comentarios o respuestas que se emitan durante la misma y de manera general durante el proceso de consultas públicas deben entenderse como parte de un proceso de elaboración de una propuesta e informe que van a ser remitidos para consideración del Director Ejecutivo de la ARCOTEL, y como tal, sujeto a su criterio y aprobación; y que de conformidad con el Reglamento de consultas públicas emitido por el Directorio de la ARCOTEL (Resolución Nro. 003-03-ARCOTEL-2015), se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- a. Las observaciones, recomendaciones y/u opiniones que se emitan dentro del proceso de consulta pública, deben corresponder exclusivamente al proyecto de emisión o modificación de planes o actos de contenido normativo (artículo 7).
- b. Cualquier comentario, observación u opinión que se reciba en las audiencias presenciales (virtuales) así como en el proceso de consulta pública, de ser pertinente, será analizado, pero no será vinculante para la emisión de la normativa (artículo 5).
- c. Las observaciones, recomendaciones y/u opiniones que se emitan en la audiencia, deben corresponder exclusivamente al proyecto de emisión o modificación de planes o actos de contenido normativo (proyecto de resolución o acto administrativo) (artículo 5).
- d. Los informes de cumplimiento del proceso de consultas públicas, no son vinculantes respecto de la decisión, disposición o resolución que emitan, respectivamente, el Directorio o la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL (artículo 5).
- e. La ARCOTEL no tendrá la obligación de contestar las opiniones, recomendaciones o comentarios presentados por los afectados o interesados (artículo 8).

Así mismo, el Reglamento de Consultas Públicas, en el artículo 8, relacionado con opiniones, recomendaciones y/o comentarios recibidos fuera de plazo, establece que independientemente del mecanismo que un interesado utilice para el envío de observaciones, recomendaciones u opiniones, la presentación de los mismos deberá realizarse dentro del plazo determinado en la convocatoria; cumplida la fecha y hora de fin del periodo para el envío de observaciones, comentarios u opiniones, no se podrán recibir o admitir adicionales o de otros interesados, bajo ningún concepto o argumento. Todas las observaciones, comentarios u opiniones que se reciban una vez vencido el periodo establecido para el efecto, se considerarán como no emitidas y no corresponderá ningún análisis, revisión o emisión de criterio por parte de ARCOTEL.

Se han recibido diversos aportes respecto de la propuesta de Norma Técnica de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones para Emergencias, de lo cual se analiza a continuación los aspectos más relevantes. En los anexos de presente informe consta el detalle de las observaciones presentadas respecto de la propuesta de Norma Técnica y el análisis realizado por ARCOTEL:

8.1 REALIZACION DE TALLERES PREVIOS

- **ASETEL:**



“1. Como hemos reiterado en ocasiones anteriores y considerando la trascendental importancia para la industria que tienen los proyectos normativos y procedimentales tratados, y que los plazos otorgados entre la difusión del proyecto y la entrega a la autoridad de los comentarios y observaciones por parte del público es muy corto, así como también para la realización de las Audiencias Públicas, ratificamos nuestro pedido de mantener la práctica que ha venido ejecutándose en el sector como parte de los compromisos asumidos entre la industria, MINTEL y la entidad que usted dirige, respecto a realizar talleres de socialización de dichas propuestas previo a la publicación formal y el inicio de Audiencias Públicas, a fin de lograr una discusión efectiva que generen la construcción de normativas viables que sean aplicables en el tiempo dentro del sector.”.

- **CONECEL S.A.:**

Durante la realización de audiencia pública de parte de CONECEL S.A. se manifestó la necesidad de que se retome la realización de talleres, previo al trámite formal de emisión de normativa.

Análisis ARCOTEL:

Al respecto se menciona que con oficios Nros. ARCOTEL-CREG-2018-0147-OF, ARCOTEL-CREG-2018-0148-OF, ARCOTEL-CREG-2018-0149-OF, ARCOTEL-CREG-2018-0150-OF, ARCOTEL-CREG-2018-0151-OF, ARCOTEL-CREG-2018-0152-OF, ARCOTEL-CREG-2018-0153-OF, ARCOTEL-CREG-2018-0154-OF y ARCOTEL-CREG-2018-0155-OF de 13 de agosto de 2018, se remitió al SIS ECU911, CONECEL S.A., OTECEL S.A., CNT E.P., ETAPA E.P., LEVEL 3 ECUADOR LVLT S.A. ahora CENTURYLINKECUADOR S.A., LINKOTEL S.A., SETEL S.A. y Secretaría de Gestión de Riesgos, respectivamente, el proyecto de Norma Técnica de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones para Emergencias, con la finalidad que realicen el respectivo análisis y de ser el caso, se remita a la ARCOTEL las observaciones que consideren pertinentes en un plazo no mayor a diez (10) días de recibido el oficio correspondiente.

Se recibieron los aportes con oficios No. SIS-STD-2018-0103-OF de 22 de agosto de 2018 (HT: ARCOTEL-CREG-2018-0022-E), No. GR-01462-2018 de 24 de agosto de 2018 (HT: ARCOTEL-DEDA-2018-015131-E), No. GNRI-GREG-05-01091-2018 de 27 de agosto de 2018 (HT: ARCOTEL-DEDA-2018-015307-E), No. VPR-18229-2018 de 27 de agosto de 2018 (HT: ARCOTEL-DEDA-2018-015237-E), No. O-0637-2018-GT de 2 de septiembre de 2018 (HT: ARCOTEL-DEDA-2018-015553-E), No. CLT-LEG-2018-09-072 de 4 de septiembre de 2018 (HT: ARCOTEL-DEDA-2018-015673-E), del SIS ECU911, CONECEL S.A., OTECEL S.A., CNT E.P., ETAPA E.P. y LEVEL 3 ECUADOR LVLT S.A. ahora CENTURYLINKECUADOR S.A., respectivamente.

En el informe Nro. IT-CRDS-GR-2020-0020 del 12 de mayo de 2020 (presentación de proyecto de regulación), en el apartado 7 se realiza el análisis de las observaciones y aportes remitidos.

Si bien el proyecto que fue remitido no incluyó la implementación de CBS; con posterioridad, con fechas 23 de octubre y 11 de noviembre de 2019, se realizaron reuniones entre ARCOTEL, MINTEL, prestadores de SMA, SIS ECU-911 y el SNGRE; durante las cuales se trataron temas relativos a la implementación de la tecnología CBS, de acuerdo a lo establecido en el Acuerdo Ministerial Nro. 024-2019 expedido el 12 de septiembre de 2019.

Por lo expuesto, se establece que la ARCOTEL ha realizado y participado de diversas actividades de socialización durante el proceso de elaboración de la propuesta de norma técnica que ha sido sometida al proceso de consultas públicas; independientemente de que las mismas no están consideradas en el Reglamento de consultas públicas.

8.2 IMPOSICIÓN DE NUEVAS OBLIGACIONES HACIA LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, NO CONTEMPLADOS EN LA LEY, SU REGLAMENTO O TÍTULOS HABILITANTES - TEMA GEOLOCALIZACIÓN RELACIONADA CON ACTOS DE EMERGENCIA.



Se recibieron las siguientes observaciones:

- **ASETEL:**

“3. El proyecto normativo presentado a consideración pública contempla la imposición de nuevas obligaciones hacia los prestadores de servicios de telecomunicaciones, las cuales no se encuentran contempladas ni en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, ni su Reglamento General y peor aún en los respectivos títulos habilitantes. Esta situación contraviene con el principio de seguridad jurídica y predictibilidad regulatoria, por lo que solicitamos expresamente que estas sean eliminadas del proyecto. Por ejemplo, se pretende imponer la obligación de localización de un abonado del servicio móvil avanzado, telefonía fija o del servicio móvil avanzado a través del operador móvil virtual, cuando estos se encuentren involucrados en actos de emergencia, a pesar de que no se haya originado la llamada de emergencia desde el terminal del cual se requiere la ubicación.”.

- **CONECEL S.A.:**

En el literal b) Incorporación de obligaciones no contempladas en los Contratos de Concesión, ni en la regulación vigente, del oficio Nro. DR-1248-2020 del 22 de octubre de 2020, remitido vía correo electrónico, se indica:

“Conforme se desprende de las disposiciones transcritas, los prestadores de servicios de telecomunicaciones tenemos la obligación de implementar el acceso gratuito a los servicios de emergencia que establezca la ARCOTEL, específicamente respecto de llamadas de emergencia, difusión de alertas y entrega de información relacionada con la localización geográfica de una llamada, sin embargo el proyecto de norma introduce una nueva obligación no contemplada en los Contratos de Concesión, ni en la regulación, relacionada con actos de emergencia, al requerir la localización de un abonado sin que medie una llamada de emergencia, cuando el sistema por disposición de la misma autoridad está diseñado para entregar la localización cuando el terminal realiza una llamada, por lo que solicitamos se elimine todas las disposiciones que hacen referencia a nuevas obligaciones relacionadas con actos de emergencia.”.

- **OTECEL S.A.:**

En el punto 1.1 Alcance de las obligaciones de los operadores del Servicios Móvil Avanzado en casos de emergencias; del oficio Nro. VPR-23655-2019 del 22 de octubre de 2020, se indica:

“No obstante, lo anterior, en el Proyecto de Norma Técnica se pretenden establecer obligaciones para que los operadores geolocalicen eventos que no son estrictamente de emergencia sino relacionadas con “actos de emergencia”, sin que medie una llamada previa (cuando la normativa habla expresamente de “llamada de emergencia”). Igualmente, se introducen obligaciones para la emisión de mensajes de “alerta de emergencia” que requieren la inversión en nuevas plataformas no contempladas en el Contrato de Concesión ni en la normativa superior, lo que contribuye a un rompimiento del equilibrio económico del mismo.”.

Análisis ARCOTEL:

En el apartado 7.3 OBLIGACIÓN DE ENTREGAR LA UBICACIÓN DEBE SER ÚNICAMENTE PARA LLAMADA DE EMERGENCIA HACIA LA ENTIDAD DE RECEPCIÓN DE LLAMADAS Y DESPACHO DE EMERGENCIAS Y NO PARA UN ACTO DE EMERGENCIA, del informe Nro. IT-CRDS-GR-2020-0020 DEL 12 D EMAYO DE 2020, con el cual se presenta la propuesta de “Norma Técnica de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones para Emergencias”, ya se realiza un análisis del tema observado, en los siguientes términos:



“... El artículo 24, numeral 24, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones establece como obligación de los prestadores de servicios a la siguiente: “Contar con planes de contingencia, para ejecutarlos en casos de desastres naturales o conmoción interna para garantizar la continuidad del servicio de acuerdo con las regulaciones respectivas. Asimismo, cumplirá con los servicios requeridos en casos de emergencia, tales como llamadas gratuitas, provisión de servicios auxiliares para Seguridad pública y del Estado y cualquier otro servicio que determine la autoridad competente de conformidad con la Ley.” (El subrayado se ha agregado para el presente informe).

De igual manera, en la norma *ibídem*, en el artículo 118, letra b), numeral 7, se establece como infracción de los prestadores de servicios de telecomunicaciones la siguiente: “La carencia de planes de contingencia en casos de desastres naturales o conmoción interna o no cumplir con los servicios requeridos en casos de emergencia, tales como llamadas de emergencia gratuitas, provisión de servicios auxiliares para seguridad ciudadana y cualquier otro servicio definido como servicio social o de emergencia por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.” (El subrayado se ha agregado para el presente informe).

Por su lado, el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el artículo 59, numeral 12, dispone: “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.”

Por lo expuesto, se concluye que las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones consideradas en la norma, deben cumplir con los servicios requeridos en casos de emergencia, lo cual incluye proveer los servicios necesarios para la seguridad pública o ciudadana y cualquier otro servicio que determine la ARCOTEL. Además, tomando como referencia la regulación vigente respecto de la gestión de llamadas de emergencia y la localización, se observa que ya se incluye como obligación para los prestadores de SMA la de proveer de manera gratuita la localización de un equipo del servicio móvil avanzado (asociado a un número) para la gestión de actos de emergencia, por lo que, en concordancia con dichas normas se mantiene en el proyecto de norma técnica dicha obligación.”

Para mayor detalle de lo establecido en los párrafos precedentes, se especifica que la resolución-464-16-conatel-2010 del 2 de septiembre del 2010 en su artículo primero, expide la “NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DE INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA APROXIMADA DE UNA LLAMADA REALIZADA POR UN USUARIO, INFORMACIÓN QUE SERÁ SOLICITADA POR LOS ORGANISMOS QUE OPEREN EL SERVICIO DE EMERGENCIA A NIVEL LOCAL O A NIVEL NACIONAL”, y el numeral 1 se indica: “Se deberá suscribir un convenio entre la sociedad concesionaria que preste el Servicio Móvil Avanzado y cada uno de los operadores de atención de llamadas de emergencia, con el objetivo específico de entrega de información de ubicación aproximada de la llamada realizada por un usuario al servicio de emergencia, o en relación a un acto de emergencia que está siendo gestionada por el operador de atención de servicio de llamadas de emergencia...”.

Así mismo, la Resolución Nro. TEL-623-28-CONATEL-2013 del 22 de noviembre de 2013, en su artículo 5 establece: “Disponer que en el plazo de sesenta (60) días, contados a partir de la notificación de la presente resolución, las prestadoras del SMA remitan a la SENATEL, la propuesta de modelos



de convenio y sus correspondientes anexos, a ser suscritos entre las prestadoras del SMA y las entidades de atención de servicios de emergencia, con el objetivo de entrega de información de la ubicación aproximada de la llamada realizada por un usuario al servicio de emergencia, o en relación a un acto de emergencia que está siendo gestionado por el operador de atención del servicio de llamadas de emergencia...”.

Adicionalmente, se debe considerar que la Disposición Transitoria Quinta de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, entre otros aspectos, establece que

*“La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, dentro del plazo de ciento ochenta días contados a partir de la publicación en el Registro Oficial de la presente Ley, adecuará formal y materialmente la normativa secundaria que haya emitido el CONATEL o el extinto CONARTEL y expedirá los reglamentos, normas técnicas y demás regulaciones previstas en esta Ley. **En aquellos aspectos que no se opongan a la presente Ley y su Reglamento General, los reglamentos emitidos por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones se mantendrán vigentes, mientras no sean expresamente derogados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.**”* (resaltado, fuera del texto original).

En este sentido, al corresponder a normativa emitida por el ex Consejo Nacional de Telecomunicaciones, la misma se encuentra en plena vigencia, y se mantiene en aplicación, sin que la misma haya sido modificada, alterada o derogada por la entrada en vigencia de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su reglamento general, u otros actos normativos; adicionalmente se debe considerar que las referencias descritas han estado vigentes y en aplicación durante la vigencia de los contratos de concesión para la prestación del servicio móvil avanzado emitidos en el año 2008, y se mantienen en tal condición.

Se considera por tanto que la obligación de entrega de la ubicación de la ubicación aproximada en relación a un acto de emergencia, se encuentra vigente desde el año 2010, por lo que el proyecto de Norma Técnica de prestación de servicios de telecomunicaciones para emergencias, no está creando ninguna obligación adicional a las ya existentes respecto de la geolocalización en relación con los actos de emergencias.

8.3 SOLICITUD DE REALIZAR UN ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO

Respecto a este tema presentaron observaciones las siguientes empresas y organizaciones:

- ASETEL

“Además, si consideramos lo expuesto por la ARCOTEL en el numeral 2.18 del INFORME TÉCNICO No. IT-CRDS-GR-2020-0031 “REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL CONSEJO CONSULTIVO PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES en el que se señala textualmente que “en reunión mantenida entre los directores técnicos de CRDE, CRDS y CRDM se definió el tipo de impacto que tendrían los proyectos normativos que se encuentran en la Agenda Regulatoria, en estricto apego a las directrices emitidas por la SENPLADES” y que conforme lo señalado en el mismo informe la ARCOTEL cuenta ya con los “Criterios para la aplicación del EIR (Estudio de Impacto Regulatorio) no hemos identificado en el propuesta regulatoria No. IT-CRDSGR-2020-0020, haya sido sometida previamente al análisis de impacto regulatorio, conforme lo dispone el Decreto Ejecutivo No. - 372 previo a la convocatoria a Audiencias Públicas. Por lo que solicitamos que se realice el Análisis de Impacto Regulatorio correspondiente.”

- AEPROVI

“2. En el Informe técnico que sustenta la expedición de la norma, en el capítulo 7 que se denomina “7.1. CARGAS REGULATORIAS” se menciona:



“Se busca automatizar las tareas de las actividades de reportes de manera que se reduzca la carga regulatoria hacia los prestadores de servicios. La Norma ha sido desarrollada con el fin de lograr la menor inversión o costo posible con los cambios o implementaciones a realizarse (...)”

Al respecto, nos desconcierta los criterios y consideraciones que utiliza Su Autoridad para la realización de un análisis de cargas regulatorias, que no incluye si quiera la idoneidad², efectividad³ y eficiencia⁴ de la regulación propuesta, tergiversando la implicancia de reducir cargas regulatorias a un mero acto de automatización de tareas y reportería, y que además, contrario a los principios estipulados en la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativo, a través del presente proyecto se imponen mayores cargas administrativas de las ya existentes.

Por otro lado, mediante Informe Técnico No. IT-CRDS-GR-2020-0053, Su Autoridad afirma que la ARCOTEL en el desarrollo de sus actividades regulatorias, se encontraría dentro de los estándares recomendados por la OCDE y cumpliendo lo previsto en el “Toolkit sobre Gestión Regulatoria” emitido por la extinta SENPLADES⁵. Al respecto, en mencionado documento, en su parte textual sobre lineamientos para la mejora regulatoria se establece lo siguiente:

- 2. Justificar y evaluar la regulación basada en un análisis de todos sus impactos.*
- 3. Identificar objetivos e indicadores para el monitoreo y seguimiento del desempeño de la regulación y el control.*

De la revisión realizada al Informe Técnico que motiva la elaboración del proyecto de norma, no se encuentra un análisis de impacto que justifique su expedición, ni establece los indicadores para el monitoreo y seguimiento del desempeño de la regulación y el control, y menos aún las consideraciones tomadas por su Autoridad al afirmar que el proyecto en mención permite la menor inversión o costo posible con los cambios o implementaciones a realizarse. En este sentido, solicitamos se incorpore como parte del informe técnico que motiva la expedición de la norma, lo correspondiente al punto 2 y 3 sobre los lineamientos de mejora regulatoria, y las consideraciones tomadas para alcanzar la menor inversión o costo de la norma en caso de ser aprobada.”

- CONECEL S.A.

“d) El proyecto de norma no cuenta con un análisis de impacto que justifique su expedición

De la revisión realizada al proyecto de norma, así como del Informe Técnico No. IT-CRDS-GR-2020-0020 de fecha 12 de mayo de 2020, hemos podido determinar que el mismo carece de un análisis de impacto regulatorio que permita determinar los beneficios, costos y efectos de la emisión de esta regulación, más aun cuando la misma introduce obligaciones adicionales, modificaciones a sistemas en funcionamiento con el correspondiente impacto económico, así como la incorporación de reportes que incrementan la carga operativa a los prestadores de servicios, por lo que solicitamos se realice el análisis de impacto regulatorio respectivo que justifique la expedición de esta norma.”

Análisis ARCOTEL:

En aplicación de lo establecido en el Decreto Ejecutivo No. 372, la ARCOTEL mantuvo varias reuniones con la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) tendientes a propiciar las condiciones para la elaboración de los Análisis de Impacto Regulatorio previos a la emisión de normativa., todo esto ligado a la emisión previa por parte del SENPLADES de los “Lineamientos para trabajar los Estudios de Impacto Regulatorio”.



Como parte de las reuniones mantenidas se estableció que el análisis de impacto regulatorio depende, entre otros aspectos, del nivel de impacto de la regulación a emitir, si la emisión se realiza por disposición expresa de la ley, la información disponible para llevar a cabo el análisis, etc. Debe tomarse en consideración además que existen varias metodologías para realizar un análisis de impacto regulatorio, por lo que es necesario tener claros los aspectos a tomar en cuenta al momento de elaborar un análisis de impacto regulatorio.

Con oficio Nro. ARCOTEL-CREG-2019-0059-OF de 26 de abril de 2019, se solicitó a la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES, un pronunciamiento respecto de la elaboración de los estudios de impacto regulatorio, cuando la normativa corresponde a un mandato de ley.

Mediante Oficio Nro. SENPLADES-SIE-DDI-2019-0001-OF de 06 de mayo de 2019, en respuesta al oficio Nro. ARCOTEL-CREG-2019-0059-OF, la Directora de Diseño Legal de la SENPLADES, señala:

“Es importante mencionar, que en la reunión técnica con ARCOTEL, llevada a cabo el día 25 de abril del presente año, la Agencia solicitó lineamientos de cómo efectuar en los casos en que la regulación debe ser emitida en cumplimiento de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y otra normativa que rige al sector, ante lo cual el equipo técnico de Senplades supo manifestar que, en cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto Ejecutivo No. 372, las entidades de la Administración Pública están obligadas a elaborar estudios de impacto regulatorio previo a la emisión de una regulación, pero que el tipo de estudio varía de acuerdo a la necesidad de la regulación, pudiendo ser estos de alto, moderado o bajo impacto.

En función de lo expuesto, me permito adjuntar el documento “Criterios para la aplicación del EIR” (Anexo), con el cual, la Agencia podrá identificar el tipo de estudio que debe ser elaborado.(...)”.

Con oficio Nro. SENPLADES-SIE-DDL-2019-0010-OF de 03 de julio de 2019, como alcance al oficio SENPLADES-SIE-DDL-2019-0001-OF de 06 de mayo de 2019, la Directora de Diseño Legal de la SENPLADES, señala que acogiendo las observaciones de las entidades de la Función Ejecutiva con facultades de regulación y control, ha realizado cambios en los criterios establecidos para la elaboración de los estudios de impacto regulatorio y adicionalmente señala:

“(…) me permito informarle que para el caso de la Arcotel, cuando se elaboren los estudios de impacto regulatorio, se considerará el informe de consulta pública que se realiza al proyecto de regulación como parte de estos, la misma que será aplicable para la Agenda Regulatoria 2019.” Dentro de los cambios realizados por SENPLADES, consta la siguiente clasificación:

*Bajo 6 – 8
Moderado 5
Alto 1 – 4
Exención 0”.*

Como es de conocimiento público, mediante Decreto ejecutivo Nro. 732 del 13 de mayo de 2019, se suprimió el SENPLADES, y en el artículo 4 se establece que se transfieren de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo a la Secretaría General de la Presidencia de la República, como entidad rectora de la administración pública, lo siguiente:

1. Todas las atribuciones sobre el proceso de diseño institucional de las entidades e instancias de la Función Ejecutiva; y,
2. Todas las facultades, atribuciones delegaciones y representaciones de mejora regulatoria.

Con estos antecedentes, la ARCOTEL, con oficio Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2019-0329-OF de fecha 27 de agosto de 2019, solicitó a la Presidencia de la República, que a través de la Subsecretaría de la Administración Pública y Transparencia, se emitan las directrices para los proyectos o actos normativos contenidos en la Agenda Regulatoria 2019, referente a: 1) Lineamientos para trabajar los Estudios de Impacto Regulatorio; 2) Cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 14 del Decreto Ejecutivo No. 372; 3)



Proporcionar el acompañamiento que corresponda, considerando la nueva visión del ente a cargo de la planificación nacional; y, 4) Emitir informes de cumplimiento metodológico para los Estudios de Impacto Regulatorio que genere la ARCOTEL.

Con Oficio Nro. PR-SSAPT-2019-2732-O de 04 de septiembre de 2019, la Subsecretaría de la Administración Pública y Transparencia, pone en conocimiento de la ARCOTEL que:

1. *“Mediante oficios SENPLADES-SIE-DDL-2019-001-OF de 06 de mayo de 2019 y SENPLADES-SIE-DDL-2019-0001-OF de 3 de julio de 2019 la Dirección de Diseño Legal, unidad administrativa de la extinta Senplades, remitió para su conocimiento y consideración los lineamientos y criterios técnicos para trabajar los Estudios de Impacto Regulatorio (EIR), hasta la expedición de la norma técnica de análisis de impacto regulatorio.*

2. *Respecto al cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 14 del Decreto Ejecutivo No. 372 sobre la norma técnica de análisis de impacto regulatorio, cabe señalar que en función del cambio de autoridades en la extinta Senplades y posterior con lo dispuesto en el Decreto Ejecutivo No. 372 sobre el traspaso de ciertas atribuciones, entre esas la de mejora regulatoria, a esta Secretaría General, dicha disposición normativa aún no ha sido emitida y se encuentra en proceso de revisión interna.*

3. *Desde la Subsecretaría de la Administración Pública, ahora responsable del proceso de mejora regulatoria, proporcionará a la ARCOTEL, todo el acompañamiento técnico que solicite, a fin de apoyar el fortalecimiento regulatorio de su entidad.*

4. *Esta Secretaría General, a través de la Subsecretaría de la Administración Pública, en función de lo dispuesto en el Decreto Ejecutivo No. 732, emitirá los informes de cumplimiento metodológico para los Estudios de Impacto Regulatorio una vez que se cuente con la norma técnica respectiva y previo proceso de capacitación en la misma.*

Por lo expuesto, Arcotel deberá continuar con el tratamiento de las regulaciones planificadas dentro de la Agenda Regulatoria 2019 en sujeción a los procedimientos de consulta estipulados en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y sugerimos considerar los lineamientos y criterios técnicos emitidos por la ex Senplades en la medida de lo posible no obstante priorizando el cumplimiento de lo establecido en la mencionada Agenda.”

Hasta la presente fecha no se ha emitido la norma técnica de análisis de impacto, misma que corresponde a una entidad que no es la ARCOTEL, y por ende no se ha capacitado en la metodología aplicable para la elaboración de análisis de impacto regulatorio; por lo que, corresponde a la ARCOTEL, continuar aplicando en forma exclusiva, lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, esto es el proceso de consultas públicas al que se someten las propuestas normativas.

8.4 POTESTAD DE ARCOTEL PARA DEFINIR NUEVOS SERVICIOS DE EMERGENCIAS.

Se presentaron las siguientes observaciones:

- ASETEL

“4. Finalmente debemos indicar que el proyecto contempla un alto grado de discrecionalidad por parte de la autoridad, ya que señala, por ejemplo: que la Dirección Ejecutiva podrá establecer motivadamente, otros servicios de emergencia, además de los contemplados en el proyecto normativo. Esta situación contraviene el principio de estabilidad regulatoria, predictibilidad y seguridad jurídica, ya que se pretendería que a través de un acto administrativo futuro se altere un acto normativo, como es el proyecto normativo sujeto a nuestro análisis.”

- APROVI



“2. En relación al artículo 4 de la norma en mención, la cual en su parte textual se menciona:

“Artículo 4.- Servicios de telecomunicaciones para emergencias relacionados con los prestadores del régimen general de telecomunicaciones.- Son aquellos que constan en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su Reglamento General de aplicación; así como los determinados por la ARCOTEL. Inicialmente, los servicios de telecomunicaciones para emergencias relacionados con los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones son:

- a) **Llamadas de emergencia** a ser cumplido por los prestadores de servicios de telefonía fija, servicio móvil avanzado y servicio móvil avanzado a través de operador móvil virtual.
- b) **Localización geográfica aproximada** a ser suministrado por los prestadores de servicios de telefonía fija, servicio móvil avanzado y servicio móvil avanzado a través de operador móvil virtual.
- c) **Difusión de alertas de emergencia**, a ser ejecutadas por los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones, de conformidad con la presente Norma Técnica.

La Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, podrá establecer motivadamente, otros servicios relacionados con los prestadores del régimen general de telecomunicaciones, para la aplicación del presente artículo y norma, para cuyo efecto se seguirá los procedimientos establecidos en el ordenamiento jurídico vigente.” (lo subrayado me pertenece)”

Al respecto, manifestamos a Su Autoridad la falta de seguridad jurídica que nos genera el presente artículo, ante la falta de criterios técnicos que delimiten y aclaren el alcance de un servicio de telecomunicaciones para emergencia, considerando incluso el mal precedente que sentó la Resolución-ARCOTEL-2020-0177 del 4 de mayo del año en curso, al establecer como servicio de emergencia el servicio de “asesoría e información sobre consultas educativas en el marco del programa “Educación en casa” dentro del Plan Educativo Covid-19”, que sería proporcionado por el Ministerio de Educación.

En tal virtud, solicitamos a Su Autoridad en el ejercicio de su competencia de regulación, la incorporación de una definición aplicable a “Servicios de telecomunicaciones para emergencias” dentro del artículo 3 del proyecto de norma, tomando como base las mejores prácticas internacionales, citando de manera referencial la siguiente definición:

Servicios de telecomunicaciones para emergencias: Son aquellos definidos por la ARCOTEL, que sirven para la asistencia en situaciones de emergencia de salud, de seguridad ciudadana, de extinción de incendios y rescate, y riesgos de origen natural y antrópico. Todo aquello que sea dispuesto contrario a la presente definición, será provisto por los operadores del régimen de telecomunicaciones, de conformidad con los criterios establecidos en el Art. 8 de la LOT.”.

- OTECEL S.A.

En el punto 1.1 Alcance de las obligaciones de los operadores del Servicios Móvil Avanzado en casos de emergencias; del oficio Nro. VPR-23655-2019 del 22 de octubre de 2020, se indica:

“Peor aún, se establece una nueva competencia para que la ARCOTEL, además de la “difusión de alertas de emergencia”, establezca “otros servicios relacionados con los prestadores del régimen general de telecomunicaciones, para la aplicación del presente artículo y norma (...)”. Es decir, se le otorga a la ARCOTEL una potestad ilimitada sin precisión alguna para establecer otros servicios como gratuitos sin sujetarlos al cumplimiento de requisitos para poder ser considerados como servicios de emergencia conforme a los conceptos de la UIT y de la doctrina



internacional, lo cual va en contra de la LOT, su Reglamento General y lo estipulado en el Contrato de Concesión.

El Proyecto de Norma Técnica debe atenerse a las normas superiores y al Contrato de Concesión y, debe establecer un concepto de emergencia según los conceptos y recomendaciones de la UIT en la materia, sobre lo cual comentaremos más adelante.”.

- CONECEL S.A.

“a) Discrecionalidad de la autoridad para establecer otros servicios de telecomunicaciones para emergencias relacionados con los prestadores del régimen general de telecomunicaciones:

El último párrafo de artículo 4 del proyecto de Norma, establece:

“La Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, podrá establecer motivadamente, otros servicios relacionados con los prestadores del régimen general de telecomunicaciones, para la aplicación del presente artículo y norma, para cuyo efecto se seguirá los procedimientos establecidos en el ordenamiento jurídico vigente.”

Si bien la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, otorga a ARCOTEL la facultad para establecer los servicios de emergencia y a su vez dispone a los prestadores de servicios de telecomunicaciones el implementar el acceso en forma gratuita, a los servicios de emergencia, determinados por esta, existen casos en los que ARCOTEL realizando una interpretación extensiva de la regulación, ha calificado servicios que no cumplen los requisitos para ser considerados servicios de emergencias, como el de “asesoría e información sobre consultas educativas en el marco del programa “Educación en casa” dentro del Plan Educativo Covid-19 contenido en la Resolución-ARCOTEL-2020-0177, contraviniendo el principio de seguridad jurídica, los Contratos de Concesión y las mismas definiciones de la UIT sobre servicios de emergencia.

El hecho de que la autoridad ordene a privados prestar un servicio que no responde a un servicio de emergencia, con carácter gratuito, cuando este debe costearse a través de los recursos del estado, deviene en una especie de privación de las capacidades de los particulares para gestionar sus bienes. Para ello, los operadores tendrían que destinar su infraestructura bajo su propio costo y riesgo, con el fin de garantizar una obligación que directamente no les corresponde, lo cual consistiría en una adjudicación de los recursos de los operadores para satisfacer responsabilidades del Estado.

Por lo expuesto, solicitamos modificar el texto el último párrafo del artículo 4 en el sentido de que cualquier calificación de servicios de emergencia por parte de la Dirección Ejecutiva, deberá considerar que los mismos respondan a hechos cuya característica indispensable sea la de poner en riesgo la seguridad o integridad de las personas y por lo tanto, no será procedente que servicios públicos que le compete brindar al estado sean calificados como servicios de emergencia y tengan que brindarse a través de los recursos privados de las operadoras de telecomunicaciones.”.

Análisis ARCOTEL:

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones en el artículo 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, establece en el numerales 11 y 24: “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.”, “24. Contar con planes de contingencia, para ejecutarlos en casos de desastres naturales o conmoción interna para garantizar la continuidad del servicio de acuerdo con las



regulaciones respectivas. Asimismo, cumplirá con los servicios requeridos en casos de emergencia, tales como llamadas gratuitas, provisión de servicios auxiliares para Seguridad pública y del Estado y cualquier otro servicio que determine la autoridad competente de conformidad con la Ley". (El subrayado fuera del texto original)

La Resolución ARCOTEL-2020-0177 que estableció como servicio de emergencia el servicio de "asesoría e información sobre consultas educativas en el marco del programa "Educación en casa" dentro del Plan Educativo Covid-19", que sería proporcionado por el Ministerio de Educación, correspondió a la aplicación del Plan Técnico Fundamental de Numeración, el cual establece lo siguiente:

"6.7 Numeración para los Servicios Especiales de Abonado 1XY

Esta numeración tiene como objetivo proteger a los usuarios, proporcionándoles recursos de numeración para servicios que no sean de tipo comercial ni de valor agregado. (...)

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

La entidad prestadora de un servicio de emergencia que brinde el servicio a nivel nacional deberá tener presencia en la localidad donde se origina la llamada.

En los casos especiales en los cuales la entidad prestadora de un servicio de emergencia que tenga presencia limitada en una localidad o región, brinde un servicio a nivel nacional mediante asistencia telefónica y que no requiere de la presencia del personal de ayuda, todos los prestadores de los servicios finales de telecomunicaciones del país obligatoriamente deberán dar el acceso a sus usuarios a este servicio.

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).

Tomando en cuenta la recomendación de la UIT-T E.161.1 directrices para seleccionar el número de emergencia en redes públicas, se reservaría como número de emergencia secundario alternativo el número 112 cuyas llamadas deberían encaminarse hacia el sistema centralizado 911."

Por tanto, no se debe confundir el ámbito de aplicación y gestión correspondiente al Plan Técnico Fundamental de Numeración, respecto del ámbito de aplicación correspondiente al proyecto normativo en consideración. En el proyecto normativo en análisis, se define y tiene como elemento central de gestión y aplicación, lo concerniente a la Entidad de recepción de llamadas y despacho de emergencias,



misma que corresponde al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 o quien haga sus funciones de acuerdo a la normativa vigente.

Adicionalmente, se debe aclarar que en el mismo artículo 4 de la propuesta de Norma Técnica se indica que: *“La Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, podrá establecer motivadamente, otros servicios relacionados con los prestadores del régimen general de telecomunicaciones, para la aplicación del presente artículo y norma, para cuyo efecto se seguirá los procedimientos establecidos en el ordenamiento jurídico vigente.”*. (El subrayado ha sido agregado).

La inclusión de nuevos servicios, se entiende que implica una reforma a la Norma Técnica, lo cual necesariamente requerirá seguir un proceso de consultas públicas, de acuerdo lo establece la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Además, debe entenderse que estos nuevos servicios de emergencia no necesariamente están vinculados necesariamente al Servicio Móvil Avanzado o Servicio de Telefonía Fija, pudiendo incluir a servicios de emergencia u obligaciones que podrían establecerse para servicios tales como: Radiodifusión Abierta, Televisión Abierta, Audio y Video por Suscripción, entre otros.

La potestad de la ARCOTEL de determinar nuevos servicios de emergencias está establecida de manera clara en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, para lo cual se deben seguir los procedimientos establecidos en la normativa, y debe cumplir con la fundamentación, justificación y sustento respectivos.

8.5 REDUCCIÓN A UN MINUTO EN EL TIEMPO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN DE GEOLOCALIZACIÓN DE LLAMADAS EMERGENCIAS.

Se recibieron las siguientes observaciones respecto de la Disposición General Tercera que indica: *“Para aplicación de lo dispuesto en artículo 18 de esta Norma Técnica, respecto de los prestadores de servicio móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual, se establece un tiempo máximo de entrega de información de geolocalización de sesenta (60) segundos, con un margen de error del 2% respecto del total de eventos en los que se reporte la ubicación de la llamada.”*.

- **CONECEL S.A.**

Se debe eliminar esta disposición ya que vulnera lo establecido en cláusula 12.5 de los contratos de concesión en donde se establece un tiempo máximo de entrega de información en 15 minutos.

Considerar que en la actualidad hay un porcentaje de consultas que se responden con el mejor esfuerzo, es decir solo con la ubicación de la celda; desarrollo realizado a manera colaborativa con el ECU 911 a fin de entregar información que puede serle útil; sin embargo estas consultas toman más de un minuto, ya que primero espera que falle la plataforma de geolocalización para luego consultar con un método alternativo

- **OTECEL S.A.**

Se establece que para aplicación de lo dispuesto en artículo 18 de esta Norma Técnica, respecto de los prestadores de servicio móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual, se establece un tiempo máximo de entrega de información de geolocalización de sesenta (60) segundos, con un margen de error del 2% respecto del total de eventos en los que se reporte la ubicación de la llamada.

Al respecto debemos precisar que el Contrato de Concesión establece que la localización de las llamadas de emergencia debe entregarse en un tiempo máximo de quince (15) minutos, por lo que esta nueva exigencia desconoce y desaplica lo estipulado en el Contrato de Concesión, sin justificación ni motivación legal alguna. Actualmente, el sistema opera con tiempos muy



inferiores bajo condiciones normales; sin embargo, eso no significa que se deba establecer como norma el tiempo en el que normalmente se está realizando esta tarea.

Adicionalmente, se debe tener en cuenta que la plataforma utiliza un Web Service; es decir que se utiliza el protocolo IP para entregar la información al ECU911, y que ante un evento en el que masivamente se realicen llamadas al ECU911 la congestión de la red provocaría que, por la naturaleza del protocolo de comunicación utilizado, los tiempos de entrega de información aumenten y no se podrá cumplir con estos niveles de atención.

Está contra todo criterio técnico pretender establecer un umbral de control en valores iguales o cercanos a los valores nominales de funcionamiento, en cualquier sistema de telecomunicaciones.

Por otra parte, en la Disposición General Segunda se establece un tiempo máximo de entrega de información de geolocalización de sesenta (60) segundos, con un margen de error del 2% respecto del total de eventos en los que se reporte la ubicación de la llamada.

El CC establece que la localización de las llamadas de emergencia debe entregarse en un tiempo máximo de 15 minutos. Actualmente el sistema opera con tiempos muy inferiores bajo condiciones normales; sin embargo, eso no significa que se deba establecer como norma el tiempo en el que normalmente se está realizando esta tarea.

Se debe tener en cuenta que la plataforma utiliza un Web Service (tal como lo solicitó el ECU911 al momento de realizar el diseño del sistema); es decir que se utiliza el protocolo IP para entregar la información al ECU911, y que ante un evento en el que masivamente se realicen llamadas a dicho organismo la congestión de la red provocaría que, por la naturaleza del protocolo de comunicación utilizado, los tiempos de entrega de información aumenten y no se podrá cumplir con estos niveles de atención.

Está contra todo criterio técnico pretender establecer un umbral de control en valores iguales o cercanos a los valores nominales de funcionamiento, en cualquier sistema de telecomunicaciones.

No se entiende esa política de querer regular hacia máximos, cuando los sistemas operan correctamente y se cumplen los parámetros que se han establecido en base a regulación comparada y parámetros técnicos.

Análisis ARCOTEL:

En el apartado 6.2 ANÁLISIS CUANTITATIVO, letra c), del informe Nro. IT-CRDS-GR-2020-0020 de presentación de la propuesta de norma técnica, se realiza un análisis estadístico de los tiempos que toman las empresas prestadoras del SMA en entregar la información de geolocalización, determinándose que en el período de enero 2018 a octubre 2019, en un 99.8% de casos (1'772.639 total de solicitudes de geolocalización) se entregó la información en tiempos menores o iguales a 60 segundos.

Adicionalmente en el apartado 7.6 del informe Nro. IT-CRDS-GR-2020-0020 se analiza la potestad normativa de la ARCOTEL de establecer un tiempo menor para la entrega de información de geolocalización de una llamada de emergencias por parte de los prestadores del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de Operador Móvil Virtual, y se indica lo siguiente:

“De otro lado, respecto al tema se ha consultado normativa similar de otros países, encontrándose lo siguiente:

- En el caso de Colombia, la Resolución Nro. 4972, del 17 de junio de 2016, por medio de la cual se definen reglas, lineamientos y obligaciones de los PRST (Prestadores de redes y servicios de telecomunicaciones) frente al Sistema Nacional de Telecomunicaciones de Emergencias (SNTE)



en Colombia, en el artículo 2.6.2 que trata de las características del sistema de localización, se incluye la siguiente característica: “d. Tiempo máximo de localización del terminal móvil es de 30 segundos, transcurridos desde el momento de la solicitud de localización, hasta la entrega de la información de localización en la interfaz convenida.”.

- La Comisión Canadiense de Radiodifusión y Telecomunicaciones (CRTC), mediante la disposición CRTC 2009-40, “Implementation of Wireless Phase II E9-1-1 service”, establece la entrega de las coordenadas (latitud y longitud) de la ubicación de la llamada de emergencia al servicio 911 y, en su caso, el uso del GPS del dispositivo móvil. La información de localización debe ser entregada a los centros de atención 911 con un intervalo de confianza del 90% conjuntamente con el valor de incertidumbre en metros y con un tiempo de respuesta de 30 segundos. Mediante la disposición CRTC 2014-415 se actualiza los intervalos de confianza.

En este contexto, se aprecia a nivel internacional que los tiempos de entrega de información de localización para una llamada de emergencia desde un equipo móvil, son menores a un minuto (se establecen para cumplimiento en tiempo menor a 30 segundos), con lo cual se puede establecer que es técnicamente factible cumplir con tiempos menores a un minuto.

(...)

Se debe tomar en cuenta que el artículo 59, apartado 10, del RGLOT establece lo siguiente: “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.**” (el resaltado se ha agregado). Es decir, corresponde a la ARCOTEL dicha regulación y consideraciones para la misma, la cual no puede estar supeditada a normativas, reglamentos internos o certificaciones de calidad de instituciones en particular, incluyendo lo que respecta al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

Por lo tanto, las condiciones para la entrega de información de geolocalización se establecerán con base en la normativa que emita la ARCOTEL al respecto.”.

Corresponde a la ARCOTEL establecer un tiempo máximo para la entrega de información de geolocalización a la entidad de recepción de llamadas y despacho de emergencias.

Se debe considerar además que en la Disposición General bajo análisis se establece un margen de error del 2%, esto es que un 2% del total de solicitudes puede exceder el tiempo máximo de 60 segundos, para el período de verificación.

No se considera pertinente eliminar la disposición transitoria, conforme se propone por parte de OTECEL S.A. y CONECEL S.A.; no existiendo observación de parte de CNT E.P., también prestadora del servicio móvil avanzado, y por tanto, también obligada a suministrar la información en las mismas condiciones que el resto de prestadores del servicio.

8.6 OBLIGACIÓN DE ENVIAR O REALIZAR LLAMADAS PREVENTIVOS EN LOS CASOS DE QUE EL ABONADO-CLIENTE REGISTRE ENTRE 1 Y 3 LLAMADAS DE USO INDEBIDO.

Se recibieron observaciones respecto del apartado 12.3 de la propuesta de norma técnica, específicamente respecto al siguiente párrafo:

“De manera general, en caso de que se produzcan llamadas de uso indebido durante el período de evaluación (entre una y tres llamadas), se aplicará el envío de una notificación preventiva ya sea telefónica o a través de SMS (para el caso del servicio móvil avanzado y servicio móvil avanzado a



través de operador móvil virtual), comunicándole al abonado, cliente o usuario que su línea será suspendida en caso de reincidir en la realización de llamadas indebidas al servicio de recepción de llamadas y despacho de emergencias. La entidad de recepción de llamadas y despacho de emergencias será la encargada de proporcionar a los prestadores de servicios, la información de los números a los cuales se debe remitir el mensaje preventivo. El envío de las notificaciones deberá realizarse a partir de la primera llamada de uso indebido efectuada por parte del abonado, cliente o usuario. El hecho de que el abonado-cliente o usuario no reciba ninguna notificación, no exime que se apliquen las sanciones establecidas en la presente norma técnica.”:

- CONECEL S.A.

- Primer párrafo general) El enviar notificaciones a usuarios como alertas preventivas, no genera ningún valor a más de crear una carga operativa y desperdicio de recursos de forma innecesaria a los prestadores de servicios. Existirán abonados que caerán en estos escenarios todos los días, y es imposible enviar este tipo de alertas de forma diaria, toda vez que nuestras herramientas y plataformas se encargan de realizar otras gestiones y comunicaciones regulatorias así como propias de la empresa. Se debe eliminar por completo este párrafo.

- OTECEL S.A.

Numeral 12.3

Consideramos que la notificación preventiva es una medida que no aportará en que disminuyan las llamadas de uso indebido, y más bien incrementa la carga operativa de los operadores. Cabe señalar que las campañas preventivas podrían tener un efecto más significativo que enviar el SMS; además se debe tener en cuenta que es muy posible que cuando se envíe el mensaje, ya haya realizado las 3 llamadas de uso indebido.

Análisis ARCOTEL:

Respecto de los mensajes preventivos, ya se expuso los argumentos de implementación en el informe de presentación de la propuesta de norma técnica, letra e) del apartado 6.2. Además de acuerdo a lo expuesto por parte del SIS ECU-911 durante la audiencia virtual, el envío de mensajes preventivos ha ayudado a reducir el número de líneas suspendidas por llamadas indebidas, tal como consta en los siguientes datos expuestos, respecto de un proyecto de envío de mensajes preventivos mantenido entre el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 con CONECEL S.A.:

2015	232953 suspensiones
2016	163485 suspensiones
2017	152979 suspensiones
2018	131424 suspensiones
2019	164777 suspensiones, existe un incremento por cuanto se suspendió el envío de mensaje preventivos.
2020	98047 suspensiones

En el informe Nro. IT-CRDS-GR-2020-0020, apartado 6.2, letra e) Total de Líneas Suspendidas, se indica:

“Tal como consta en la Tabla 9, si se toma como estimado que por cada línea suspendida se realizan en promedio ocho (8) llamadas de uso indebido, para el año 2018 tenemos que las 136.501 líneas suspendidas realizaron 1'092.008 llamadas de uso indebido, o dicho de otra manera, se sancionaron 1'092.008 llamadas de uso indebido, quedando 3'924.257 llamadas de uso indebido sin ningún tipo de sanción por aplicación de la normativa vigente (esto representa el 78.23%, ya que en el 2018 se contabilizan 5'016.265 llamadas de uso indebido), y que correspondería a líneas con las que se realizaron entre 1 y 3 llamadas de uso indebido, y para las cuales según la normativa vigente no aplica la medida de suspensión. En las Tablas 6 y 7, consta el detalle por mes del número de líneas (abonados/clientes) que realizaron entre 1 y 3 llamadas indebidas contabilizado por cada mes, y se



observa que para el 2018 el 78.89% de líneas (1'794.031) realizaron una (1) llamada de uso indebido, el 15% (357.039 líneas) realizaron dos (2) llamadas, y únicamente el 5.41% (123.144) realizó tres (3) llamadas. Caso similar ocurre para el año 2019, hasta el mes de octubre, con el 78.94%, 15.68% y 5.38% de líneas con 1, 2 y 3 llamadas de uso indebido, respectivamente; de un total de 4'151.855 llamadas de uso indebido durante el 2019.

Con lo expuesto se establece que el mayor porcentaje de líneas que realizan llamadas de uso indebido, está entre los abonados/clientes que constan con una sola llamada por mes, y que al igual que las líneas que contabilizan dos o tres llamadas de uso indebido por mes, no son considerados para la aplicación de ningún tipo de suspensión, y por ende la mayoría de llamadas de uso indebido quedarían sin una penalización, lo que influiría para que no exista un mayor porcentaje de disminución de llamadas de uso indebido.

Se considera, por tanto, que es necesario establecer un mecanismo para que el grupo de llamadas de uso indebido que corresponden a abonados/clientes que no superan las tres llamadas por mes, sean de alguna forma corregidas o se apliquen mecanismos de prevención para que se evidencie por parte de los abonados/clientes que se debe evitar realizar o continuar realizando este tipo de llamadas; esto es de especial importancia para el grupo que realiza una sola llamada por mes, y que corresponde al mayor número de llamadas de uso indebido que se realizan para dicha periodicidad. Se proponen las siguientes opciones de acciones a tomar:

1. Se aplique a los abonados/clientes la misma suspensión que para el caso de más de 3 llamadas de uso indebido.
2. Se cree una nueva categoría con un tiempo de suspensión diferente (menor a 30 días, que aplica para el caso de más de tres llamadas).
3. Se notifique vía telefónica o a través de SMS al abonado/cliente que consta con llamadas de uso indebido al ECU-911.

En la Tabla 8, consta información según la cual únicamente un 9.49% reincide con realizar menos de tres llamadas de uso indebido durante el año de evaluación (en este caso año 2018).

Actualmente, se aplica suspensiones (abonados/clientes con 4 o más llamadas por mes) a un aproximado entre 8000 y 12000 abonados/clientes por mes. Al incluir acciones de suspensión a tomar para abonados/clientes que constan con 1 a 3 llamadas por mes, se debe considerar que se incrementaría a valores que estarían en el orden de 170.000 a 200.000 abonados/clientes suspendidos por mes, lo cual representa un aumento considerable en la carga operativa. Por lo expuesto se ha considerado conveniente aplicar la opción tres respecto de los abonados-clientes que constan con hasta tres llamadas de uso indebido.”.

Del análisis presentado se demuestra el gran impacto que representan las llamadas de uso indebido que sobrepasan las tres llamadas, y para las cuales no se aplica ninguna acción.

Se debe considerar además que el artículo 22.- Derechos de los Abonados, clientes y usuarios, establece como uno de los derechos en el numeral 9), el siguiente: “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.”. (El subrayado ha sido agregado).

Por lo expuesto se mantiene la propuesta de envío de mensajes o llamadas preventivas respecto del mal uso del servicio de llamadas gratuitas; considerando adicionalmente que el beneficio se enfoca en reducir la cantidad de suspensiones de líneas, de modo que el abonado o cliente pueda seguir utilizando los servicios, con la consecuente reducción de impacto al prestador en razón de que existirán menos líneas sujetas a suspensión y limitación de uso de los servicios.

8.7 FACILIDADES O MECANISMOS PARA LOS PROVEEDORES EN CASOS DE EMERGENCIA



APROVI, Asociación de empresas proveedoras de internet, valor agregado, portadores y tecnologías de la información, en el punto 1 del documento Nro. AEPROVI-22102020 indica:

“1. El presente proyecto de norma que tiene como objeto “regular la prestación de servicios de telecomunicaciones para emergencias por parte de los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones; así como establecer los mecanismos de coordinación con organismos y entidades del Estado en el ámbito de las telecomunicaciones, para dichos fines.”

Al respecto, es importante que en el ejercicio de regulación que tiene como competencia, pueda considerar las mejores prácticas y recomendaciones que establece la UIT1, quien ha desarrollado una serie de normas técnicas (conocidas como Recomendaciones) que facilitan el uso de los servicios de telecomunicaciones públicos y los sistemas de comunicaciones durante las operaciones de emergencia, socorro y mitigación en caso de catástrofe.

Si bien la norma propuesta establece una serie de obligaciones y derechos orientadas a asegurar que los usuarios que tienen que comunicarse en un momento de catástrofe tengan los canales de comunicación disponibles, independientemente de su plan o condición de pago ante deudas pendientes; la norma no establece facilidades o mecanismos que permita a los operadores disponer de espectro en condiciones especiales, de manera exclusiva para situaciones de emergencia y poder atender las situaciones que se presenten; ni acciones de coordinación con las diferentes autoridades que facilite la importación de equipos, situación que no ocurrió en ocasiones anteriores cuando nuestro país vivió el terremoto del 2016.”

Análisis ARCOTEL:

Al respecto se señala que los temas planteados en el tercer párrafo, corresponden a aspectos motivo de otro tipo de propuestas, ya sea de políticas públicas o normativas. Tal es así que el Ministerio de Telecomunicaciones está llevando a cabo el proyecto de elaboración del “Plan de Emergencias del Sector de Telecomunicaciones y TIC”, en cuya ejecución de taller del 14 y 15 de octubre de 2020, se planteó el análisis de los temas que se proponen por parte de AEPROVI.

Respecto de lo expresado en el segundo párrafo se indica que se ha seguido los estándares de la UIT en lo aplicable a la propuesta de Norma Técnica que se presenta.

8.8 INCLUSIÓN DE UNA TABLA DE EXACTITUD Y PRECISIÓN INDEPENDIENTE PARA LA GEOLOCALIZACIÓN MEDIANTE A-GPS

Se presentaron las siguientes observaciones respecto al tema de inclusión de una tabla de exactitud y precisión en la determinación de Geolocalización mediante A-GPS de llamadas de emergencia desde un terminal del servicio móvil avanzado:

- CONECEL S.A.

Respecto del artículo 18, literal c, acápite iii), se propone por parte de CONECEL S.A.:

“c) Los valores de precisión y exactitud de la localización de la llamada realizada al servicio de emergencias o en una acto de emergencia, para los prestadores del servicio móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual, corresponden a

Eliminar tabla 2 de precisión.. Se solicita mantener los mismos niveles de precisión y rendimiento declarados en la resolución TEL-455-15-CONATEL-2014.

Nivel	Precisión (m)	Rendimiento (%) *
1	≤ 50	50
2	≤ 100	67

Tabla 2. Precisión y rendimiento de la localización geográfica



Basada en terminales a través del A-GPS incorporado.

Eliminar Texto: "Adicionalmente, la(s) plataforma(s) tecnológica(s) que se implemente(n) o se actualice(n) de ser el caso, por parte de los prestadores de los servicios móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual, debe(n) permitir consultar si el equipo terminal móvil posee incorporado un dispositivo receptor para determinación de coordenadas geográficas desde los Sistemas Globales de Navegación por Satélite (GNSS) para entrega de información de geolocalización de forma más precisa, y de ser factible, dependiendo de la disponibilidad y accesibilidad a dichos sistemas globales, proveer dicha información para fines de aplicación de la presente Norma; y, en caso negativo, es decir, que no disponga de un sistema receptor para GNSS o el mismo no entregue la información con mejor precisión, utilizar como herramienta la propuesta tecnológica de aplicación general a todos los abonados, clientes o usuarios de los servicios móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual, independientemente del equipo terminal móvil que posean, conforme el detalle establecido en la tabla anterior. Además, dicha(s) plataforma(s) tecnológica(s) debe(n) soportar los volúmenes de información de alertas de emergencias receptadas en la entidad de recepción de llamadas y despacho de emergencias. "

Respecto del Anexo VIII, acápite i), letra d), se indica por parte de CONECEL S.A.:

Para literal d). Se solicita eliminar dicho literal ya que los valores de precisión y exactitud no deben ser modificados ni separados en dos tablas diferentes para los siguientes dos escenarios: i) localización por métodos de red y ii) localización por terminal. Es importante considerar que técnicamente se tiene una única plataforma de geolocalización; por lo cual es erróneo desagregar la evaluación de precisión en dos tablas y valores de cumplimiento diferentes.

Se debe considerar que las plataformas de geolocalización fueron implementadas y adquiridas por parte de los Operadores dimensionando y avizorando un único escenario de cumplimiento que es justamente el definido en la Resolución TEL-455-15-CONATEL-2014. No es correcto indicar que los terminales con AGPS no hacen uso de la red y que por ello se los evalúa de manera independiente.

Así mismo, ARCOTEL no ha sustentado ni motivado técnicamente los rendimientos y precisiones que colocan como nuevo cumplimiento para AGPS.

Con respecto a los casos en que los terminales sean localizados a través de métodos de red: La tabla de precisión es la misma a la regulación vigente donde se evalúa 50% con terminales AGPS y 50% con terminales que no soportan AGPS, ahora se pretende separar las muestras por AGPS, técnicamente por tecnologías 2G y 3G calculado mediante CELLID NO es posible llegar a la precisión de la tabla. Por ejemplo:

1 El primer Timing Advance en 2G es de 550 metros, mientras que la precisión de la densidad Muy Alta indica menor a 50 metros, la densidad Alta es de 100 metros, densidad media 200 metros

2 El primer Propagation Delay en 3G es de 156 metros, mientras que la precisión de la densidad Muy Alta indica menor a 50 metros, la densidad Alta es de 100 metros, densidad media 200 metros

- OTECEL S.A.

Respecto del artículo 18, literal c, acápite iii), se indica por parte de CONECEL S.A.:

El Rendimiento corresponde al porcentaje de llamadas de los servicios móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual que se localizarán con el nivel de precisión establecido en las tablas anteriores, y será evaluado por provincia, entendiéndose que el



porcentaje restante de dicho Rendimiento deberá cumplir con el nivel inmediato de precisión que corresponda.

(...)

La evaluación de la precisión y rendimiento para el caso de la geolocalización a través de terminales que disponen de A-GPS es independiente de la radio base donde se realice la llamada, por lo que no se considera para dicha operación, la clasificación de la densidad del sitio.

La Resolución TEL-455-15-CONATEL-2014 del 19 de junio del 2014, establece que la precisión y rendimiento de la localización geográfica debe cumplir con lo siguiente:

Precisión (m)	Rendimiento (%)	Clasificación de la Densidad del Sitio	Distancia Promedio entre torres
≤50m	50%	Muy Alta	D ≤ 500m
≤100m	67%	Alta	500m < D ≤ 1000m
≤200m	67%	Media	1000m < D ≤ 3000m
≤500m	67%	Baja	3000m < D ≤ 10000m
Mejor esfuerzo	Mejor esfuerzo	Muy baja	D > 10000m

Como se puede apreciar, no existían tablas específicas para A-GPS y tablas específicas para métodos de red. La norma no puede separar la medición de precisión y rendimiento de un sistema que trabaja como uno solo, ya que la localización por A-GPS utiliza los satélites y las estaciones base para determinar la localización de la llamada de emergencia.

Es un error técnico muy grave el afirmar que la geolocalización a través de terminales que disponen de A-GPS es independiente de la radio base donde se realice la llamada. En el estándar ETSI TS 101 724 V8.9.0 (2004-06), en la página 107, consta lo siguiente:



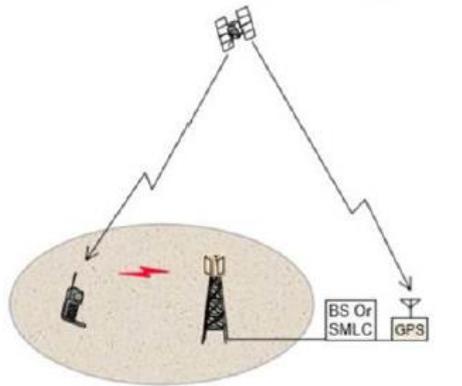
D.1 Assisted-GPS

The basic idea is to establish a GPS reference network (or a wide-area differential GPS network) whose receivers have clear views of the sky and can operate continuously. This reference network is also connected with the GSM network. At the request of an MS- or network-based application, the assistance data from the reference network is transmitted to the MS to increase performance of the GPS sensor. For classification, when the position is calculated at the network, we call it mobile-assisted solution. When the position is calculated at the handset, we call it mobile-based solution. If implemented properly, the assisted-GPS method should be able to:

- 1) Reduce the sensor start-up time;
- 2) Increase the sensor sensitivity; and
- 3) Consume less handset power than conventional GPS does.

Additional assisted data, such as differential GPS corrections, approximate handset location or cell base station location, and others can be transmitted to improve the location accuracy and decrease acquisition time.

If the GPS receiver does not know its approximate location, it will not be able to determine the visible satellites or estimate the range and Doppler frequency of these satellites. It has to search the entire code phase and frequency spaces to locate the visible satellites. For the code phase space, it spans from 0 to 1023 chips. For the frequency space, it spans from -4kHz to $+4\text{kHz}$. The relative movements between the satellites and receiver make the search even more time-consuming. Therefore, the time-to-first-fix (TTFF) is one important parameter to evaluate the quality of a receiver. For standalone GPS, this time could be more than 10 minutes. Clearly, this is unacceptable for certain applications such as E911. By transmitting assistance data over the GSM network, we can reduce the TTFF of a receiver to a few seconds. It significantly reduces the search window of the code phase and frequency spaces, hence, the start-up time. Furthermore, because of the availability of the satellite navigation message transmitted via the cellular network, it can also assist the receiver when the satellite signals are too weak to demodulate useful information. It reduces the handset power dissipation by going to the idle mode whenever there is no need for location services.



(BS stands for Base Station and SMLC stands for Serving Mobile Location Center)

Figure D.3: Assisted-GPS positioning system

En este documento se indica que la red de referencia se encuentra conectada a la red GSM. Esto demuestra que el sistema de geolocalización implementado por los tres operadores de Servicio Móvil Avanzado utiliza los métodos A-GPS y de red, como complementarios, de tal forma que no es posible que se pretenda separar en dos tablas la precisión y rendimiento.

El sistema que las tres operadoras de Servicio Móvil Avanzado contrataron e implementaron, se basa en los parámetros de rendimiento y precisión detallados en la Resolución TEL-455-15-CONATEL-2014 del 19 de junio del 2014; es decir, esos niveles de precisión y rendimiento se consiguen con un sistema que realiza la geolocalización con los métodos de A-GPS y junto con los métodos de red.

Si se pretende cambiar los parámetros de precisión y exactitud, separar los métodos A-GPS y basado en red, y evaluar el rendimiento por provincia, se debería realizar un nuevo proceso para contratar otro sistema que entregue la precisión y exactitud detallado en el proyecto de Norma Técnica lo cual es innecesario y no se ha justificado en el informe ni desde el punto de vista técnico ni legal. Lo cual es inaceptable desde el punto de vista económico y, más aún cuando no en las pruebas realizadas los últimos años las plataformas de geolocalización han cumplido con la precisión y rendimiento establecidos en la resolución TEL-455-15-CONATEL-2014, además de que no se han tenido reclamos respecto a la localización aproximada que se entrega.

Cabe señalar nuevamente que no se entiende esa política de querer regular hacia máximos, cuando los sistemas operan correctamente y se cumplen los parámetros de calidad que se han establecido en base a regulación comparada y parámetros técnicos.

Respecto al punto de que el porcentaje restante de dicho rendimiento deberá cumplir con el nivel inmediato de precisión que corresponde, no aplica, ya que se estaría evaluando nuevamente algo que previamente ya fue evaluado.

Respecto del artículo 18, literal c, acápite iii), se propone por parte de OTECEL S.A.:

Literal c, numeral iii, tabla 2) Eliminar ya que los valores de precisión y exactitud no deben ser modificados ni separados en dos tablas diferentes para los siguientes dos escenarios: i) localización por métodos de red y ii) localización por terminal. Es importante considerar que técnicamente se tiene una única plataforma de geolocalización; por lo cual es erróneo desagregar la evaluación de precisión en dos tablas y valores de cumplimiento diferentes.

Se debe considerar que las plataformas de geolocalización fueron implementadas y adquiridas por parte de los Operadores dimensionando y avizorando un único escenario de cumplimiento que es justamente el definido en la Resolución TEL-455-15-CONATEL-2014. No es correcto indicar que los terminales con AGPS no hacen uso de la red y que por ello se los evalúa de manera independiente.

Así mismo, ARCOTEL no ha sustentado ni motivado técnicamente los rendimientos y precisiones que colocan como nuevo cumplimiento para AGPS.

Respecto del Anexo VIII, acápite i), letra d), se indica por parte de OTECEL S.A.:

Las pruebas deben realizarse conforme el sistema está diseñado, es decir considerando los terminales A-GPS y basado en red. Por lo que, en este Anexo debería ir la metodología de medición establecida para tal efecto y que fue notificada a las operadoras del servicio móvil avanzado mediante oficio ARCOTEL-CTC-2016-0168-OF recibido por OTECEL el 07 de marzo de 2016.

La Resolución TEL-455-15-CONATEL-2014 del 19 de junio del 2014 estableció los niveles de previsión y rendimiento con los que debían operar el sistema que debían implementar las prestadoras del SMA, a fin de dar cumplimiento con lo dispuesto en la Cláusula 12.5 del Contrato de Concesión.

Las consideraciones de diseño del sistema que las tres operadoras de Servicio Móvil Avanzado contrataron e implementaron, se basa en parámetros de rendimiento y precisión determinados por el Regulador en la mencionada Resolución TEL-455-15-CONATEL-2014; estos parámetros son únicos para los dos métodos de localización que también se establecen en dicha Resolución; esto es: método de A-GPS y el método basado en red, que en su conjunto permiten cumplir con los siguientes parámetros de precisión y rendimiento.

El proyecto de Norma Técnica ahora pretende cambiar los parámetros de precisión y rendimiento, separando los métodos A-GPS y basado en red, y evaluar el rendimiento por provincia. Esta pretensión implica un desconocimiento de cómo se diseñan y operan estos tipos de sistemas, ya que al separa la tabla de precisión y rendimiento en dos, están cambiando las condiciones de diseño, lo que implica que se debería realizar un nuevo proceso para contratar otro sistema que entregue la precisión y exactitud detallado en el proyecto de NT. Lo cual es inaceptable desde el punto de vista económico.

Sin embargo, más allá del punto de vista económico, durante las pruebas realizadas los últimos años, ARCOTEL ha verificado que las plataformas de geolocalización han cumplido con la precisión y rendimiento establecidos en la resolución TEL-455-15-CONATEL-2014, y,



principalmente no se han tenido reclamos respecto a la localización aproximada que se entrega.

Cabe señalar que el último párrafo del Artículo 18 del proyecto de Norma Técnica, comete un error técnico cuando señala que "(...) para el caso de la geolocalización a través de terminales que disponen de A-GPS es independiente de la radio base donde se realice la llamada".

Análisis ARCOTEL:

ARCOTEL en la propuesta de Norma Técnica plantea la independencia entre la geolocalización mediante A-GPS de la geolocalización mediante recursos de red, y por tanto la evaluación de la precisión y exactitud de los dos métodos de manera independiente. Si bien los terminales con AGPS si utilizan la red para comunicarse y transmitir los datos de geolocalización obtenidas utilizando el método AGPS, lo que se establece por parte de ARCOTEL es que el método de localización es independiente de los métodos de localización de red, basados en las categorías de la radiobase (densidad); tal como consta en el documento "Wireless Positioning Technologies and Applications"¹, que textualmente indica; "A GPS pone, including A-GPS, is independent of the cellular network from the point of view of positioning accuracy. The accuracy of network-based positioning depends on network-based factors including cell size and density", lo que se traduce como: "El GPS de un teléfono, incluyendo A-GPS, es independiente de la red celular desde el punto de vista de la exactitud de posicionamiento. La exactitud del posicionamiento basado en red depende de factores basados en red incluyendo el tamaño y densidad de la celda". Por lo expuesto, lo planteado por ARCOTEL no se encuentra alejado ni es erróneo, tal como lo argumentan los prestadores de servicio.

Se incluyó en la propuesta de Norma Técnica, la opción de evaluar de forma independiente la exactitud y precisión de los dos métodos de geolocalización, con la finalidad de evaluar de mejor manera cada uno de los mismos considerando las características diferentes de los estos, especialmente en lo relacionado al método con A-GPS que por su naturaleza en mayor porcentaje ofrece una mejor exactitud y precisión. Considerando además los informes emitidos por el SIS ECU-911 en los que se evidencia que en general la geolocalización por parámetros de red arroja valores de exactitud más bajos, y que al ser evaluado conjuntamente con el método de A-GPS permite que en conjunto se observen resultados acordes a lo exigido por la autoridad de control.

De su lado los prestadores de servicio móvil avanzado OTECEL S.A. y CONECEL S.A., manifiestan que la implementación del sistema de geolocalización que se encuentra actualmente en operación, se lo realizó considerando lo establecido en la resolución Nro. TEL-455-15-CONATEL-2014 del 19 de junio del 2014, en la cual se incluyó una sola tabla de exactitud y precisión para el sistema a implementar, sin distinción de la forma como se obtiene la localización del equipo terminal, sea por red o por A-GPS. De tal manera que en la actualidad el sistema trabaja utilizando los dos métodos de manera conjunta para entregar los valores de geolocalización, y cumplir con los parámetros establecidos por la ARCOTEL en la resolución mencionada. Se indica además que la modificación de la tabla de evaluación de exactitud y precisión implica realizar mejoras a los sistemas en operación, con la consiguiente inversión económica que ello representa.

Al no considerar como parte de la normativa propuesta la realización de modificaciones al sistema de geolocalización que mantienen actualmente en funcionamiento los prestadores del servicio móvil avanzado, y por la complementariedad de los dos esquemas (red y A-GPS) para la entrega de información de localización aproximada, no se considera apropiado modificar la tabla de precisión y exactitud que se aplica en la actualidad.

8.9 SOBRE EL ESTABLECIMIENTO DE OBLIGACIONES Y CONSIDERACIONES RESPECTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE CELL BROADCAST.

- **CONECEL S.A.**

¹ "Wireless Positioning Technologies and Applications", Alan Bensky, 2008, pág. 238.



Respecto del artículo 28, 29, 30 y 31 se propone la eliminación, por cuanto consideran lo siguiente:

Es incorrecto normar cada detalle del nivel de presentación de los mensajes; toda vez que la configuración de las opciones de presentación señaladas en el proyecto de Norma no dependen exclusivamente de un actor como son los Prestadores de SMA, a continuación el detalle:

- **OTECEL S.A.**

De manera general se indica:

La implementación del CB tiene como principal objetivo: “garantizar que la mayor cantidad de abonados, clientes o usuarios cuyos equipos terminales se encuentren ubicados en una zona determinada, puedan ser alertados y recibir las notificaciones”.

La efectiva operación del sistema de alertas tempranas utilizando la tecnología CB, está ligada directamente con la capacidad de operar con dicha tecnología y la correcta configuración de los terminales, mientras que la inversión más importante que los PSMA deben realizar, está concentrada en la implementación de la plataforma CBC y su integración individual con cada controladora 2G/3G y Packet Core.

No es posible garantizar que los terminales que se encuentran operativos se hayan activado la tecnología para CB, así como tampoco si se configuraron correctamente para la recepción de alertas tempranas, debido a que la tecnología es de una sola vía, es decir no requiere confirmación de que se haya recibido el mensaje, por esa razón es imposible conocer la cantidad de terminales que recibieron el mensaje de alerta, y, en consecuencia, imposible determinar qué cantidad de terminales ya existentes están configurados correctamente.

Respecto a la capacidad de los terminales ya existentes, con toda seguridad los terminales muy antiguos no la tendrán; las marcas y modelos que están fuera de soporte, será imposible conseguir el script para activar la tecnología; y, los terminales que operan solo con tecnología 2G, el proceso de activación de la tecnología es muy complejo de tal manera que será prácticamente imposible para la mayoría de usuarios activarla.

Por todos estos motivos, al momento de implementar la plataforma se debe tratar de asegurar que la mayor cantidad de terminales estén configurados correctamente, y la forma más efectiva de hacerlo es únicamente a través de la homologación.

El proyecto de Norma Técnica en la disposición transitoria tercera menciona que la ARCOTEL podrá otorgar o ampliar plazos, previa petición motivada de los operadores, sin que en realidad establezca plazos para la implementación del CB, ni tampoco para la configuración de los terminales ya existentes.

Por lo que, a fin de que los operadores no incurran en gastos inútiles, considerando el limitado alcance que tendrá la solución en su inicio por la alta dependencia de terminales que cuenten con la capacidad y tengan la correcta configuración del terminal de usuario (UE), se requiere una óptima y adecuada planificación para que el sistema entre en operación cuando una cantidad importante de terminales operativos en el país estén listos para recibir las alertas con esta tecnología, conforme se dispone en la Norma Técnica.



Resulta muy importante resaltar el contexto económico en el que se encuentra el país por la pandemia del COVID-19 y los efectos que ha tenido sobre la población que seguramente retrasará el recambio de equipos por condiciones socioeconómicas o desempleo.

Se estima que a partir de que se emita la Norma Técnica, al menos pasarán 6 meses para que empiecen a llegar los terminales configurados con CB. Por lo que a partir de este momento y considerando que la tasa de recambio podría cambiar por efecto de la situación económica del país, dentro de la óptima planificación que realice ARCOTEL, se debería considerar que la implementación debe iniciarse cuando se tenga al menos el 40% de terminales configurados para CB.

Respecto del artículo 20 relacionado con Cell Broadcast se incluye lo siguiente:

La efectiva operación del sistema de alertas tempranas utilizando la tecnología CB, está ligada directamente con la correcta configuración de los terminales, mientras que la inversión más importante que los operadores deben realizar, está concentrada en la implementación de la plataforma CBC y su integración individual con cada controladora 2G/3G y Packet Core.

La única forma de garantizar que los terminales de usuarios operen correctamente es con terminales nuevos, una vez que se emita la Norma Técnica y se adecúe el proceso de homologación. No es posible garantizar que los terminales que se encuentran operativos tengan la capacidad y se encuentren configurados correctamente para la operación con CB.

La Norma Técnica en la Disposición Transitoria Tercera menciona que la ARCOTEL podrá otorgar o ampliar plazos, previa petición motivada de los operadores, sin que establezca plazos para la implementación del CBS. Por lo que, a fin de que los operadores no incurran en gastos inútiles, considerando el limitado alcance que tendrá la solución en su inicio por la alta dependencia en la capacidad y configuración adecuada del terminal de usuario, se requiere una óptima planificación adecuada para que el sistema entre en operación cuando la mayor cantidad de terminales operativos en el país estén configurados correctamente para recibir las alertas con esta tecnología.

El plazo para la implementación del CB, debe establecerse considerando que la tasa de recambio anual de terminales móviles es aproximadamente 20%; por lo que, luego de 2 años de que empiecen a llegar los terminales configurados con CB (6 meses aproximadamente) se podría tener una cantidad significativa de terminales configurados con la tecnología CB.

Análisis ARCOTEL:

Dado el ámbito de la norma técnica en consideración, se establecen obligaciones y derechos en relación con la gestión de alertas o mensajes utilizando la plataforma de cell broadcast; tal y como se informó en la audiencia pública, a la par con el desarrollo y emisión de la presente norma técnica, la ARCOTEL está trabajando en una reforma al Reglamento para Homologación y Certificación de Equipos Terminales de Telecomunicaciones, en la cual se incluirá lo pertinente a la disponibilidad y funcionalidad en los equipos que se utilicen en el servicio móvil avanzado por parte de los abonados o clientes. Esto, con fin de tener la concordancia correspondiente en los respectivos ámbitos de regulación, así como respecto del cumplimiento de la política pública emitida por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (Acuerdo Ministerial No. 024-2019 expedido el 12 de septiembre de 2019, con el que se emite la "Política para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones para Emergencias").

De manera general la ARCOTEL en el informe Nro. IT-CRDS-GR-2020-0020 de presentación de la propuesta de norma técnica realiza un análisis detallado respecto de la tecnología Cell Broadcast y las implementaciones que se han realizado en otros países, en las cuales se expone como el crecimiento de terminales compatibles con CBS es gradual luego de implementado el sistema.



8.10 RESPECTO DE APLICACIONES RELACIONADAS CON LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS.

Se incluyen las siguientes observaciones por parte de los prestadores CONECEL S.A. y OTECEL S.A.

- **CONECEL S.A.**

Respecto del artículo 8, literal c) se indica:

- *Literal c) En caso de que se pretendan implementar aplicaciones móviles para reporte de emergencias, la entidad de recepción y llamadas de emergencia de manera mandatoria, previo a disponibilizarla al público, debe establecer un mecanismo de autenticación de usuarios en donde se valide, con datos del registro civil o la Dinardap, la identidad del usuario, ya que en caso de reportar falsas alertas de emergencia a través de dicha aplicación, el ciudadano debe ser plenamente identificado, y bajo esta lid no necesariamente solicitar algún tipo de suspensión del servicio de datos móviles, pues bien puede conectarse desde una red wifi pública para notificar falsas alertas. Es decir, la aplicación móvil debe ser capaz de bloquear su acceso, identificando el equipo en el que fue descargada, sin necesidad de una suspensión del servicio por parte de los prestadores, así también, debe estar en la capacidad de bloquear al usuario (considerando que se identificó y validó plenamente que era la persona que se registró en la aplicación).*

Respecto de artículo 35 se indica:

Es la Entidad de recepción de llamadas y despacho de emergencias quien a través de sus canales oficiales e instituciones públicas aliadas, debe promover el uso de dichas aplicaciones móviles que pretenda implementar. Los prestadores brindaremos el servicio de datos móviles sin ningún tipo de discriminación hacia sus aplicaciones u otras que el usuario decida instalar y utilizar en su equipo.

- **OTECCEL S.A.**

Respecto del artículo 8, literal c) se indica:

- *Literal c):*

Esta norma nuevamente incurre en un exceso ilegal por parte de la ARCOTEL al querer establecer como obligación de los operadores "Proporcionar o prestar el acceso gratuito de aplicaciones móviles desarrolladas por la Entidad de recepción de llamadas y despacho de emergencias y/o el ente rector y ejecutor del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos, conforme a la presente norma técnica". Reiteramos que las obligaciones de los operadores para casos de emergencia están delimitadas por lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones su Reglamento General y el Contrato de Concesión.

Esta propuesta no tiene motivación ni legalidad alguna y va mucho más allá de las obligaciones legales, reglamentarias y contractuales de los operadores del SMA. Tal y como está redactado, OTECEL, S.A. debería dar acceso gratuito y el servicio de datos gratuito a cualquier plataforma que se le ocurra a esas entidades no relacionadas con llamadas de emergencia sino de cualquier cosa. Es decir, si esas entidades lo desean, OTECEL, S.A. debería dar servicios de accesos gratuitos a cualquier aplicación, lo cual además de ser inconstitucional e ilegal por violar el derecho de propiedad y a la retribución de los servicios, viola la LOT y su Reglamento General.

El Artículo 24 de la LOT y Cláusula 12.4 del CC, establecen que es obligación de los operadores implementar el acceso en forma gratuita a los servicios de emergencia determinados por la ARCOTEL. El acceso gratuito a las aplicaciones que desarrolle la Entidad de recepción de llamadas y despacho de emergencias y/o el ente rector y ejecutor del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos, termina cuando estas aplicaciones hacen uso en segundo plano de otras aplicaciones u OTT, Es decir, el acceso gratuito se brindará



específicamente a las direcciones IP de los servicios brindados por el ECU911 y no a servicios que dicha aplicación consulte como por ejemplo Google Maps.

Esta obligación se encuentra en el artículo 59 de la Reglamento a la LOT como un servicio en el que aplica el pago del precio justo, por lo que debe incluirse en esta norma dicha condición.

Análisis ARCOTEL:

La Política Pública emitida por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, Acuerdo Ministerial No. 024-2019 expedido el 12 de septiembre de 2019, con el que se emite la "Política para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones para Emergencias", establece que el acceso y uso de las aplicaciones móviles desarrolladas por el SIS ECU 911 y SNGRE, serán gratuitos para los abonados o usuarios del servicio móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual, respecto de lo cual se establece la respectiva disposición general.

El artículo 24 Obligaciones de los Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones, de la LOT, indica en el numeral 11 lo siguiente: "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.". Adicionalmente se debe indicar que la obligación establecida en artículo 35, que se incluye como Disposición General Novena, en la versión final propuesta de la Norma Técnica de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones para Emergencias, se encuentra incluida en el Acuerdo Ministerial Nro. 024-2019, tal como ya se mencionó previamente.

No obstante lo anterior, el uso de aplicaciones móviles, independientemente de las entidades que las desarrollen, no podrán ser comprendidas como servicios de emergencia o llamadas de emergencia, al no corresponder con lo establecido en el artículo 4 del proyecto de norma técnica, ya que en la propuesta se caracteriza en función de los servicios de telecomunicaciones prestados o de los cuales existen obligaciones o disposiciones normativas en función de definiciones y títulos habilitantes emitidos por la ARCOTEL.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- a. La propuesta de NORMA TÉCNICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA EMERGENCIAS, previa disposición del Director Ejecutivo de la ARCOTEL, ha sido sometida al procedimiento de consulta pública, cumpliendo con lo dispuesto en el Reglamento de Consultas Públicas aprobado con Resolución 03-03-ARCOTEL-2015 de 28 de mayo de 2015, así mismo se realizó la audiencia pública virtual acorde al Procedimiento para Realizar Audiencias Públicas Virtuales emitido para el efecto.
- b. Dentro del procedimiento de consultas públicas se recibieron sin el carácter de vinculantes para la ARCOTEL, observaciones, comentarios y sugerencias al proyecto, por correo electrónico y durante la audiencia pública virtual realizada mediante la plataforma Cisco Webex.
- c. Las principales observaciones de carácter general y particular, han sido analizadas en el presente informe por la ARCOTEL, habiéndose acogido las recomendaciones pertinentes y en función de ello, para una mayor claridad y precisión del texto, se presenta una propuesta final de resolución; se incluye anexo con la compilación de observaciones específicas, y el análisis de las mismas.

Por lo indicado, se recomienda al señor Director Ejecutivo de la ARCOTEL, de considerarlo pertinente, tome conocimiento del presente informe y documentos anexos, así como de la propuesta final de la



propuesta de “NORMA TÉCNICA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA EMERGENCIAS”, y se proceda con la correspondiente emisión de la resolución que se adjunta al presente informe, para lo cual se recomienda al señor Director Ejecutivo, que previamente se disponga a la Coordinación General Jurídica, elabore el informe de revisión y legalidad del proyecto de norma.

Se adjunta los siguientes ANEXOS:

- Proyecto de resolución con la propuesta final de la propuesta de “NORMA TÉCNICA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA EMERGENCIAS”.
- Acta de Ejecución de Audiencias Públicas Virtuales.
- Cuadro con el análisis de las observaciones presentadas.
- Documentos y correos electrónicos de observaciones al proyecto ingresados a la ARCOTEL.

Atentamente,

Mgs. Andrés Riofrío Córdova
DIRECTOR TÉCNICO DE REGULACIÓN DE SERVICIOS Y REDES DE TELECOMUNICACIONES
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS
TELECOMUNICACIONES



Elaborado Por:	Revisado por:
Ing. Gloria Torres L. Soporte Técnico	Ing. Pablo López P.
Ing. Alex Troya A. Líder del Proyecto	Dr. Gustavo Quijano P. Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones

