

**RESOLUCIÓN TEL-756-21-CONATEL-2011**  
**CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**CONATEL**

**Considerando:**

Que, la Constitución de la República del Ecuador dispone en el artículo 16, entre otros aspectos, que todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho al acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.

Que, el artículo 213 de la Constitución, establece que las Superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general.

Que, el artículo 313 de la Norma Suprema establece que el Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia; que los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social; y que se consideran sectores estratégicos entre otros, a las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el espectro radioeléctrico, y los demás que determine la Ley.

Que, el artículo 314 de la Constitución indica que el Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones; que el Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. Además, establece que el Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación.

Que, de conformidad con el Capítulo VI, Título I, artículos innumerados, agregados por la Ley 94 reformativa a la Ley Especial de Telecomunicaciones, publicada en el Registro Oficial No. 770 de 30 de agosto de 1995, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones tendrá la representación del Estado para ejercer, a su nombre, las funciones de administración y regulación de los servicios de telecomunicaciones.

Que, el artículo 11 de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, establece que es prohibido usar los medios de telecomunicación contra la seguridad del Estado, el orden público, la moral y las buenas costumbres, indicando además que la contravención a dicha disposición será sancionada de conformidad con el Código Penal y más leyes pertinentes.

Que, el artículo 14 de la misma Ley dispone que el Estado garantiza el derecho al secreto y a la privacidad de las telecomunicaciones, siendo prohibido a terceras personas interceptar, interferir, publicar o divulgar sin consentimiento de las partes la información cursada mediante los servicios de telecomunicaciones.

Que, en el mismo cuerpo legal, el artículo 25 dispone que todas las personas naturales o jurídicas, tienen el derecho a utilizar los servicios públicos de telecomunicaciones condicionado a las normas establecidas en los reglamentos y al pago de las tasas y tarifas establecidas, siendo las empresas legalmente autorizadas quienes establecerán los mecanismos necesarios para garantizar el ejercicio de los derechos de los usuarios.

Que, el artículo 125 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, establece que los prestadores de los servicios de telecomunicaciones mantendrán el secreto de la información cursada a través de los medios de telecomunicaciones y no podrán interceptarlos o interferirlos, divulgarlos, publicarlos o utilizar indebidamente su contenido. Los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán tomar las medidas necesarias para proteger la confidencialidad de las telecomunicaciones. Si la violación es imputable al prestador, éste será responsable por el hecho propio y por el de sus dependientes, en los casos que no haya tomado las medidas necesarias para evitarlo. Si la violación es imputable a un tercero, el prestador lo hará del conocimiento de la Superintendencia, la cual tomará las medidas necesarias para que cese la violación y aplicará las sanciones a que hubiere lugar.

Que, el artículo 126 del mismo reglamento establece que constituirán excepciones a lo dispuesto en el artículo anterior, los siguientes supuestos: a) consentimiento debidamente documentado, dado de manera voluntaria, por todas las partes involucradas; b) orden judicial obtenida previamente; y c) orden expresa de un organismo de seguridad nacional.

Que, el Reglamento para otorgar concesiones de los Servicios de Telecomunicaciones, en el artículo 6, establece que son derechos del concesionario, entre otros, el verificar que sus abonados o usuarios no hagan mal uso de los servicios que les preste. Si de tal verificación se desprendiese un uso fraudulento o indebido, pondrá tales hechos en conocimiento del CONATEL y la Superintendencia, para que éstos adopten las medidas necesarias. Cuando no sea posible la intervención inmediata de la Superintendencia, el concesionario podrá proceder cautelarmente a desconectar de la red cualquier aparato, equipo, dispositivo o sistema que afecte gravemente o produzca daños graves en sus redes, debiendo dar cuenta de ello en el plazo máximo de 48 horas al CONATEL y a la Superintendencia.

Que, en aplicación del principio de reserva legal, y al amparo de lo prescrito en el artículo 226 de la Carta Magna, *"Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la Ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución."*

Que, en aplicación del Plan Técnico Fundamental de Numeración, se han asignado números 1XY a las entidades que brindan y gestionan la atención de servicios de emergencia.

Que, la ciudadanía en general está facultada a realizar llamadas a servicios de emergencia como un derecho, el cual debe ser utilizado con responsabilidad y sentido social, dado el ámbito de gestión de emergencias, así como la utilización de recursos de entidades de servicio público involucradas en dicho ámbito, siendo responsable por la afectación que se produzca debido al mal uso de llamadas a servicios de emergencia.

Que, un factor de gran impacto en la percepción del grado de calidad de vida y seguridad, que goza un pueblo, es la confianza que éste tiene en la diligencia con la cual la autoridad garantiza el auxilio en casos de emergencia personal. En la medida que un pueblo tiene la convicción de que en momentos de emergencias que afectan directamente a su familia, las entidades que dirigen y controlan la prestación del servicio de atención de llamadas de emergencia apoyan las acciones en beneficio del individuo, la ciudadanía gozará de mayor tranquilidad y valorará en mayor grado la calidad de vida que disfruta.

En uso de sus facultades y atribuciones,

**RESUELVE**

Aprobar el REGLAMENTO PARA LLAMADAS A SERVICIOS DE EMERGENCIAS

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

**ARTÍCULO DOS.-** Los abonados y usuarios de servicios finales de telecomunicaciones, en el ejercicio de sus derechos y responsabilidades emanadas de la Constitución de la República, la Ley y los Contratos, están obligados al cumplimiento del régimen legal establecido en el presente Reglamento, respecto del uso de las comunicaciones dirigidas a las entidades que brindan y gestionan la atención de servicios de emergencia, incluyendo la utilización responsable de las mismas para un adecuado beneficio social.

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

**ARTÍCULO CUATRO.- Ámbito de aplicación.-** El presente reglamento es aplicable a todos los abonados y usuarios de los servicios finales de telecomunicaciones; así como, a los prestadores de dichos servicios y las entidades que brindan y gestionan la atención de servicios de emergencia, respecto de la realización de llamadas a servicios de emergencia.

Para la aplicación del presente reglamento, se entiende por llamadas a servicios de emergencia, a las comunicaciones telefónicas efectuadas por los abonados o usuarios y dirigidas al número 911 y demás números 1XY (servicio especial de abonados) implementados en cumplimiento del Plan Técnico Fundamental de Numeración para la gestión de dichos eventos por parte de las entidades facultadas para tal fin.

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

- a) acceder gratuitamente a la realización de llamadas a servicios de emergencia, ilimitada e independientemente de las modalidades de prestación de servicios y de los planes comerciales contratados por el abonado, el tipo de abonado, o el estado de mora del abonado con el operador al momento de la realización de la llamada, incluyendo la no disponibilidad de saldo. Se entenderá por acceso gratuito a llamadas de emergencia, a la capacidad de realización de dichas llamadas, sin afectación o cobro alguno a los abonados o usuarios por las mismas, incluyendo el no cobro a los abonados o usuarios de cargos de interconexión o conexión, en caso de que los hubiere;
- b) acceder a la realización de llamadas a servicios de emergencia, independientemente de la localización geográfica del abonado o usuario, dentro del área de cobertura del operador y conforme al ámbito de gestión o circunscripción geográfica de la entidad que brinda atención a un determinado servicio de emergencia;
- c) tener la disponibilidad de acceso gratuito a la realización de llamadas a servicios de emergencia, las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año, sin excepción

alguna, a los números de emergencia establecidos conforme el Plan Técnico Fundamental de Numeración;

- d) exigir la no suspensión de la capacidad o habilitación para realizar llamadas a servicios de emergencia, por ningún motivo, con excepción de la limitación establecida al uso de terminales reportados como robados, perdidos o hurtados, conforme lo establecido en la normativa aplicable;
- e) mantener el secreto e inviolabilidad del contenido en sus comunicaciones y la utilización de su información personal, conforme la normativa aplicable, respecto de la gestión relacionada por las autoridades competentes, en función de la atención a las llamadas a los servicios de emergencia;
- f) mantener la capacidad de realización de llamadas a servicios de emergencia, aun cuando haya ejercido el derecho de la portabilidad numérica; y,
- g) lo demás que establezca el CONATEL, o lo que se estableciere en la normativa emitida por autoridad competente, relacionada con la gestión de servicios de emergencia.

**ARTÍCULO SEIS.- Obligaciones de los abonados y usuarios en relación con las llamadas a servicios de emergencia.-** Para evitar o no incurrir en prohibiciones legales relativas al uso de los medios de telecomunicaciones que pudieren atentar contra la seguridad del Estado, el orden público, la moral y las buenas costumbres, los abonados y usuarios de los servicios finales de telecomunicaciones, en relación con la realización de llamadas a los servicios de emergencia, deberán:

- a) no efectuar llamadas a los servicios de emergencia, que vayan en contra de la seguridad del Estado, el orden público, la moral y las buenas costumbres;
- b) no efectuar llamadas a los servicios de emergencia para fines dolosos, criminales o de afectación a personas naturales o jurídicas, incluyendo la malintencionada, falsa o dolosa utilización de servicios finales de telecomunicaciones para llamadas a servicios de atención de emergencia, que impliquen la obstaculización o el uso innecesario de los recursos materiales y humanos de las entidades de gestión de servicios de emergencia. El incumplimiento de esta obligación por parte del abonado estará sujeto a las acciones del caso que tome la autoridad competente por dicha falta; así como, a las medidas de suspensión de corto o largo plazo en la prestación del servicio, conforme el procedimiento que establezca la Superintendencia de Telecomunicaciones para tal fin;
- c) no solicitar bajo ningún motivo, el bloqueo o restricción de acceso para la realización de llamadas a servicios de emergencia;
- d) no implementar bajo ningún motivo y por ningún medio o mecanismo, el bloqueo, limitación o restricción alguna al acceso para la realización de llamadas a servicios de emergencia; y,
- e) lo demás que establezca el CONATEL, o lo que se establezca en la normativa emitida por autoridad competente, relacionada con la gestión de servicios de emergencia.

**ARTÍCULO SIETE.- Derechos de los prestadores de servicios finales de telecomunicaciones.-** Para el ejercicio pleno de los derechos constitucionales y legales relacionados con la provisión oportuna y eficiente de servicios finales de telecomunicaciones que tiendan al acceso a las comunicaciones, los prestadores de servicios finales de telecomunicaciones, respecto de la realización de llamadas a servicios de emergencia, podrán:

- a) recibir las facilidades adecuadas y oportunas de parte de las Instituciones u organismos relacionados con la gestión de servicios de emergencia, a fin de que los abonados o usuarios puedan acceder a la realización de llamadas de emergencia; y,
- b) lo demás que establezca el CONATEL, o lo que se establezca en la normativa emitida por autoridad competente, relacionada con la gestión de servicios de emergencia.

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

- a) proveer el servicio gratuito de realización de llamadas a servicios de emergencia, con base en la regulación aplicable y lo dispuesto en el presente Reglamento, sin discriminación alguna;
- b) tomar las previsiones técnicas y administrativas necesarias, a fin de garantizar el acceso por parte de los abonados y usuarios a los servicios de emergencia, sin excepción alguna, las 24 horas del día, todos los días del año;
- c) incluir en los contratos de adhesión a ser suscritos con sus abonados para la prestación de servicios, los aspectos contenidos en el presente reglamento o una cláusula que los remita a ésta;
- d) incluir en su sitio web el detalle de la numeración asignada por el CONATEL en aplicación del Plan Técnico Fundamental de Numeración, a las instituciones u organizaciones encargadas de la gestión de servicios de emergencia;
- e) brindar a las instituciones u organizaciones encargadas de la gestión de servicios de emergencia, las facilidades que permitan un acceso eficiente por parte del abonado o usuario, para la realización de llamadas a servicios de emergencia;
- f) proporcionar a la Superintendencia de Telecomunicaciones toda la información que ésta requiera a fin de ejecutar el procedimiento para la suspensión de corto o largo plazo del servicio a los abonados o usuarios, por uso indebido de las llamadas a los servicios de emergencia;
- g) suspender la prestación del servicio a un determinado abonado o usuario, con base en la aplicación de lo dispuesto en el presente Reglamento y el procedimiento que establezca la SUPERTEL para tal fin;
- h) bloquear a los terminales móviles, con base en la aplicación de lo dispuesto en el presente Reglamento y el procedimiento que establezca la SUPERTEL para tal fin;
- i) abstenerse de implementar mecanismos o formas de bloqueo que impidan que los equipos terminales activados en su red puedan realizar llamadas a los servicios de emergencia;
- j) aplicar un cargo de interconexión igual a cero (0) para llamadas de emergencia; y,
- k) lo demás que establezca el CONATEL, o lo que se establezca en la normativa emitida por autoridad competente, relacionada con la realización de llamadas a servicios de emergencia.

**ARTÍCULO NUEVE.-** Para fines de aplicación del presente Reglamento las Entidades de atención de Servicios de Emergencia podrán:

- a) solicitar a la SUPERTEL que aplique el procedimiento establecido por dicho organismo, y de ser pertinente, disponga la ejecución de las medidas establecidas en este reglamento respecto de las líneas telefónicas sobre las cuales existen indicios de ser fuente de origen de llamadas a los números de servicio de emergencia para fines dolosos, criminales o de afectación a personas naturales o jurídicas, incluyendo la malintencionada, falsa o dolosa;
- b) grabar las llamadas realizadas al servicio de emergencia; dicha grabación podrá ser utilizada con el único propósito de clarificar la información prevista para facilitar la prestación de servicios de emergencia; y,
- c) lo demás que establezca el CONATEL, o lo que se establezca en la normativa emitida por autoridad competente, relacionada con realización de llamadas a servicios de emergencia.

**ARTÍCULO DIEZ.- De las Afectaciones.-** Para fines de aplicación del presente Reglamento, las afectaciones se clasifican en:


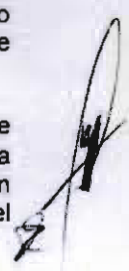
- a) **afectaciones leves.-** cuando se hace uso indebido del servicio, realizando llamadas no relacionadas con la atención o gestión de situaciones de emergencia, que no impliquen desplazamiento de recursos de las entidades que brindan y gestionan la atención de servicios de emergencia, en un número mayor de 10 llamadas al mes; y,
- b) **afectaciones graves.-** cuando se hace uso indebido del servicio, realizando llamadas que reportan eventos falsos que impliquen el desplazamiento innecesario de recursos para atención de emergencias.

**ARTÍCULO ONCE.- De las medidas y su aplicación.-** A fin de evitar que se afecten derechos constitucionalmente protegidos para la ciudadanía, la Superintendencia de Telecomunicaciones, dispondrá a los prestadores de servicios finales de telecomunicaciones, la implementación de las siguientes medidas:

- a) **suspensión de corto plazo.-** suspensión parcial del servicio por 15 días calendario. En este periodo de tiempo el abonado o usuario no podrá efectuar llamadas ni enviar SMS, únicamente podrá recibir llamadas y SMS en su terminal. Cumplido dicho plazo, el servicio deberá ser reactivado automáticamente por el prestador de servicios finales de telecomunicaciones. Esta medida se aplicará en caso de afectaciones leves; y,
- b) **suspensión de largo plazo.-** Suspensión total del servicio por 180 días calendario, en el caso de servicio móvil avanzado, adicionalmente bloqueo del terminal asociado por el mismo periodo de suspensión del servicio. En el periodo de suspensión el abonado no podrá efectuar ni recibir llamadas ni SMS. Cumplido dicho plazo, el servicio deberá ser reactivado automáticamente por el prestador de servicios finales de telecomunicaciones. La suspensión de la línea telefónica se aplicará en caso de afectaciones graves y reincidencia de afectaciones leves.

El prestador de servicios finales de telecomunicaciones no podrá imputar valor o efectuar cobro alguno al abonado por la reactivación del servicio, una vez cumplido cualquiera de los periodos de suspensión en aplicación del presente reglamento.

**ARTÍCULO DOCE.- Llamadas maliciosas realizadas sin uso de SIM card.-** En caso de que se utilicen equipos terminales del servicio móvil avanzado que no cuenten con la tarjeta sim card en la tecnología GSM, UMTS o sus evoluciones, para la realización de llamadas que produzcan cualquiera de las afectaciones indicadas en el artículo 10, la SUPERTEL dispondrá el bloqueo del terminal durante un periodo de 180 días calendario.



**ARTÍCULO TRECE.- Procedimiento de suspensión.-** Los prestadores de servicios finales de telecomunicaciones ejecutarán la suspensión de servicio a una línea específica, de conformidad con el procedimiento establecido por la Superintendencia de Telecomunicaciones.

**ARTÍCULO CATORCE.- Pagos durante la suspensión del servicio.-** Durante la suspensión del servicio, la empresa prestadora cobrará al abonado por los servicios efectivamente prestados y aquellos que se justifique y que no atenten en contra de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; sin perjuicio del derecho de la prestadora del servicio de cobrar las deudas pendientes a dicho abonado.

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

**Primera.-** Las Entidades de atención de Servicios de Emergencia implementarán los mecanismos y las facilidades administrativas y técnicas que permitan garantizar la aplicación del presente reglamento dentro del ámbito de su competencia, debiendo proporcionar la información que le sea requerida por la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Adicionalmente, dichas entidades, proporcionarán la información debidamente validada y con los respaldos técnicos correspondientes, que le permitan a la Superintendencia de Telecomunicaciones, disponer a las prestadoras de servicios finales de telecomunicaciones, la aplicación de las medidas previstas en este Reglamento. La Superintendencia tiene la facultad de calificar si tal información es suficiente y de requerir información adicional, de ser el caso.

**Segunda.-** El texto del presente reglamento, así como el procedimiento a establecerse por la SUPERTEL en cumplimiento de la disposición transitoria segunda, deberá estar disponible en formato descargable, en el sitio web de los prestadores de servicios finales de telecomunicaciones, la SUPERTEL, la SENATEL y el CONATEL. La ubicación de los contenidos o referencias a este reglamento estará en la página principal del sitio web.

**Tercera.-** La SUPERTEL controlará que las líneas destinadas a atención de emergencias estén habilitadas por los prestadores finales de telecomunicaciones las veinticuatro (24) horas del día y todos los días del año, sin excepción alguna.

#### **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**Primera.-** Se otorga el plazo de un (1) mes, contado a partir de la entrada en vigencia del presente reglamento, para que los prestadores de servicios finales de telecomunicaciones presenten para conocimiento y aprobación del CONATEL, la cláusula que se incluirá en el modelo de contrato de adhesión a fin de incorporar los aspectos que correspondan para la aplicación del presente reglamento.

**Segunda.-** La Superintendencia de Telecomunicaciones, en el plazo de un (1) mes contado a partir de la entrada en vigencia del presente reglamento, emitirá el procedimiento que permita la aplicación del presente reglamento. Dicho procedimiento deberá ser comunicado a los prestadores de servicios finales de telecomunicaciones, las entidades de atención a servicios de emergencia, la SENATEL y el CONATEL.

**Tercera.-** Es obligación de los prestadores de servicios finales de telecomunicaciones el redireccionar la llamada de emergencia hacia el centro de gestión de servicios de emergencia más cercano al lugar desde donde se generó la llamada al número de servicios de emergencia, de acuerdo a la matriz de enrutamiento elaborada y mantenida por la Superintendencia de Telecomunicaciones. Para tal fin, en el plazo de (20) días, contados a partir de la entrada en vigencia del presente reglamento, la SUPERTEL remitirá a los prestadores de servicios finales de telecomunicaciones y a la SENATEL dicha matriz de enrutamiento, de la cual deberá notificarse

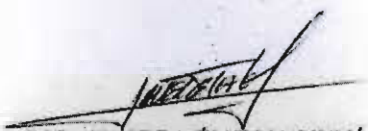
cualquier modificación previa su implementación, por los mecanismos que la SUPERTEL implemente o disponga para el efecto.

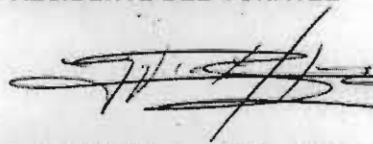
**Cuarta.-** La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones y el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, en el ámbito de sus respectivas competencias y de manera coordinada realizarán actividades de difusión de la presente norma a través de campañas de información masiva.

**Quinta.-** Notifíquese con la presente resolución a través de la Secretaría del CONATEL, a los prestadores de servicios finales de telecomunicaciones, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y a la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Esta resolución entrará en vigencia una vez publicada en el Registro Oficial.

Dado en Quito D.M., el 20 de octubre de 2011.

  
ING. JAVIER VÉLIZ MADINYA  
PRESIDENTE DEL CONATEL

  
LCDO. VICENTE FREIRE RAMÍREZ  
SECRETARIO DEL CONATEL