

RESOLUCION ARCOTEL-2024-0132
EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL
DE LAS TELECOMUNICACIONES

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución de la República del Ecuador, manda:

“**Art. 3.-** Son deberes primordiales del Estado:

1. Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes. (...)”.

“**Art. 32.-** La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos (...)”

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, **acciones y servicios de promoción y atención integral de salud**, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.”. (Énfasis añadido).

“**Art. 226.-** Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la Ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.”.

“**Art. 227.-** La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”.

“**Art. 313.-** El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.

Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social.

Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley.”.

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

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

“Art. 331.- El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social. Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley.”

“Art. 362.- (...) Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes. (...)”

Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, determina:

“Art. 22.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios.

Los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones tendrán derecho:

(...) 6. 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. (...)”

“Art. 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.

“Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes:

(...) 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. (...). (Énfasis añadido).

“Art. 97.- Administración y gestión del recurso.

La numeración constituye un recurso limitado cuya administración, control y asignación corresponde al Estado.

Las y los prestadores de servicios deberán cumplir con lo dispuesto en el Plan Técnico Fundamental de Numeración y las normas complementarias que se dicten para el efecto.”

“Art. 98.- Asignación.

La asignación del recurso de numeración se realizará en condiciones de igualdad, transparencia, trato no discriminatorio y en atención al interés público.

La asignación no confiere derechos a las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones y la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones podrá realizar las modificaciones o reasignaciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos previstos en esta Ley. Se podrán establecer procedimientos de selección competitiva o comparativa para la asignación de números con valor económico excepcional.”

“Art. 99.- Prohibición de cesión o transferencia.

Las y los prestadores de servicios no podrán transferir ni ceder los recursos de numeración que tengan asignados.”

“Art. 144.- Competencia de la Agencia.

Corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones:

1. Emitir las regulaciones, normas técnicas, planes técnicos y demás actos que sean necesarios en el ejercicio de sus competencias, para que la provisión de los servicios de telecomunicaciones cumplan con lo dispuesto en la Constitución de la República y los objetivos y principios previstos en esta Ley, de conformidad con las políticas que dicte el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

(...)

30. Ejercer todas las otras competencias previstas en esta Ley y que no han sido atribuidas al Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información ni en el ordenamiento jurídico vigente.”

“Art. 147.- Director Ejecutivo.

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones será dirigida y administrada por la o el Director Ejecutivo, de libre nombramiento y remoción del Directorio.

Con excepción de las competencias expresamente reservadas al Directorio, la o el Director Ejecutivo tiene plena competencia para expedir todos los actos

necesarios para el logro de los objetivos de esta Ley y el cumplimiento de las funciones de administración, gestión, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico (...)

Ejercerá sus competencias de acuerdo con lo establecido en esta Ley, su Reglamento General y las normas técnicas, planes generales y reglamentos que emita el Directorio y, en general, de acuerdo con lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.”.

“Art. 148.- Atribuciones del Director Ejecutivo.

Corresponde a la Directora o Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones:

“(…) 4. Aprobar la normativa para la prestación de cada uno de los servicios de telecomunicaciones, en los que se incluirán los aspectos técnicos, económicos, de acceso y legales, así como los requisitos, contenido, términos, condiciones y plazos de los títulos habilitantes y cualquier otro aspecto necesario para el cumplimiento de los objetivos de esta Ley.

(…)

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

Que, el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece:

“Art. 56.- Consideraciones generales de los derechos de los usuarios.- *De acuerdo con lo establecido en la LOT, para garantizar los derechos de los usuarios, se considerará lo siguiente:*

(…) 4. El derecho de acceso gratuito a servicios de llamadas de emergencia previsto en el artículo 22 número 6 de la LOT será otorgado por los prestadores de los servicios de telefonía fija y servicio móvil avanzado. (...).”.

“Art. 59.- Consideraciones generales de las obligaciones de los prestadores de servicios.- *Para el cumplimiento de las obligaciones de los prestadores de servicios, previstas en la LOT, se considerará lo siguiente:*

(…)

10. 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.

(…)

12. 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 (...).”.

“SECCION II RECURSO DE NUMERACION.

Art. 89.- Recurso de numeración.- La numeración, como medio de identificación para los usuarios e instrumento necesario para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, es un recurso limitado cuya administración, asignación, regulación y control es de competencia del Estado, al que le corresponde prever un sistema de administración técnica y eficiente para satisfacer las necesidades actuales y futuras de capacidad numérica, conforme las directrices y políticas previstas en el Plan de Numeración, y las regulaciones que emita la ARCOTEL.

Art. 90.- Administración del recurso de numeración.- La ARCOTEL debe administrar y asignar las series numéricas para que los operadores del sector de telecomunicaciones brinden a la ciudadanía los servicios y aplicaciones de telecomunicaciones que se requieren para alcanzar el Buen Vivir, considerando los cambios tecnológicos, la convergencia de redes y servicios, entre otros aspectos.”

Art. 91.- Criterios.- La administración del recurso de numeración se basará en:

1. La disponibilidad del recurso de numeración adecuado, para facilitar la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
2. La eficiencia y oportunidad en la asignación, recuperación y redistribución de la numeración.
3. La eficacia en la utilización y gestión del recurso de numeración.
4. La imparcialidad, equidad, transparencia, trato no discriminatorio y atención al interés público en la asignación del recurso de numeración, de acuerdo a los procedimientos que para el efecto se definan y tomando en cuenta las necesidades que expongan los solicitantes. La asignación no confiere derechos a los prestadores de servicios; por lo que, la ARCOTEL podrá efectuar las modificaciones o reasignaciones que considere necesarias, en caso de no uso o mal uso del recurso numérico.
5. La prohibición de la cesión o transferencia de los recursos asignados; y,
6. (...) La ARCOTEL podrá establecer procedimientos de selección competitiva para la asignación de números con valor económico excepcional, para lo cual deberá contar con el estudio técnico económico respectivo.”.

Que, La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, mediante RESOLUCIÓN ARCOTEL-2021-0393 de 18 de febrero del 2021, publicado en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 409 de 12 de marzo de 2021, expidió la “NORMA TÉCNICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA EMERGENCIAS, en el que dispuso:

“Artículo 3.- Definiciones.- Los términos técnicos empleados en esta Norma Técnica y no definidos, tendrán el significado establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el Reglamento General de dicha ley, en las resoluciones o recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), en los convenios y tratados internacionales ratificados por el Ecuador; y, en las regulaciones respectivas emitidas por la ARCOTEL.

Para fines de aplicación de la presente Norma Técnica, se considerarán las siguientes definiciones:

a) **Acto de emergencia.**- Son situaciones gestionadas por la Entidad de recepción de llamadas y despacho de emergencia respecto de asistencia en emergencias de salud, **de seguridad ciudadana**, de extinción de incendios y rescate, riesgos de origen natural y antrópico y otros que pongan en riesgo la vida y seguridad de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos, que requieran de la localización de un abonado del servicio móvil avanzado, telefonía fija o servicio móvil avanzado a través de operador móvil virtual, aun cuando no se haya originado la llamada de emergencia desde el terminal del cual se requiere la ubicación.

(...). (Énfasis añadido).

h) **Emergencia.**- Es el evento que pone en peligro la vida de las personas, los bienes o la continuidad de los servicios en una comunidad, y que requieren una respuesta inmediata y eficaz, en función de los recursos disponibles.

(...)

k) **Llamadas a servicios de emergencia.**- Se entiende por llamadas a servicios de emergencia, a las comunicaciones telefónicas efectuadas por los abonados, clientes o usuarios del servicio de telefonía fija, móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual y dirigidas al número nueve uno uno (9-1-1) 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.

(...)

n) **Servicio de emergencias.**- Conjunto de recursos coordinados con los organismos de respuesta para brindar atención a la ciudadanía en casos de emergencias y/o situaciones de peligro.

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.

(...)

Artículo 5.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios.- Son derechos de los abonados, clientes y usuarios, según corresponda, los siguientes:

a) Disponer gratuitamente las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año, sin excepción alguna, de los servicios de llamadas de emergencia, de forma ilimitada e independiente de las modalidades de prestación de servicios, de los planes comerciales contratados por el abonado o cliente, del estado de mora del abonado o cliente con el prestador al momento de la realización de la llamada, y de la disponibilidad o no de saldo del abonado, cliente o usuario, en observancia de lo establecido en el Título I, Capítulo I de la presente Norma, conforme el área de cobertura de cada prestador del servicio móvil avanzado, móvil avanzado a través de operador móvil virtual, y de telefonía fija; y de la compatibilidad técnica de los equipos terminales de los usuarios y abonados/clientes, independientemente de

que el servicio sea prestado por medio de relaciones de acceso (roaming nacional, soporte para prestación de operador móvil virtual) o por medio de infraestructura y plataformas vinculadas directamente al prestador del servicio;

b) Acceder a la realización de llamadas a servicios de emergencia, independientemente de la localización geográfica del abonado, cliente o usuario, conforme el área de cobertura del prestador de servicio de telecomunicaciones;

c) Mantener la capacidad de realización de llamadas a servicios de emergencia, y la no suspensión para realizar dichas llamadas, con excepción únicamente del uso de líneas que se encuentren suspendidas por mal uso del servicio de emergencias;

d) Mantener el secreto e inviolabilidad del contenido de 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 servicios de emergencia;

e) Recibir de forma gratuita información de alertas de emergencia y servicios informativos/preventivos que promuevan el uso debido del servicio de emergencias, por cualquier medio, plataforma o tecnología, sin perjuicio de la declaratoria de Estado de Excepción establecida en el artículo 8 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones;

(...)

Artículo 8.- Obligaciones de los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones.- Son obligaciones de los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones, en función del servicio para el cual estén habilitados, en lo que corresponde a los servicios para emergencias que estos prestan, las siguientes:

a) Proveer el servicio gratuito de realización de llamadas al servicio de emergencias, y su localización geográfica, con base en la regulación aplicable y lo dispuesto en la presente Norma Técnica, sin discriminación alguna, incluyendo en lo relacionado a llamadas que requieran del uso de relaciones de interconexión conforme al ordenamiento jurídico vigente; así como de acceso para operador móvil virtual y roaming nacional, de acuerdo al área de cobertura del prestador de servicio de telecomunicaciones; y la compatibilidad técnica de los terminales de los abonados, clientes / usuarios, independientemente de que el servicio sea prestado por medio de relaciones de acceso (roaming nacional, soporte para prestación de operador móvil virtual) o por medio de infraestructura y plataformas vinculadas directamente al prestador del servicio;

b) Implementar el acceso gratuito al servicio de emergencias, recepción y difusión de alertas de emergencia y entrega de información de la ubicación geográfica aproximada de llamadas de emergencia o en relación con un acto de emergencia, sin excepción, las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año, cumpliendo con el ordenamiento jurídico vigente respecto a interconexión y acceso en caso de que corresponda.

(...)

f) Brindar a las instituciones u organizaciones encargadas o vinculadas a la gestión del servicio de emergencias, las facilidades que permitan la realización de llamadas de emergencia a la entidad de recepción de llamadas y despacho de emergencias, por parte de los abonados, clientes o usuarios;

(...)

s) Suministrar a la Entidad de recepción de llamadas y despacho de emergencias, la información del número de la línea que realiza la llamada a dicho servicio y nombre de la persona natural o jurídica según corresponda, que se encuentra asociada a dicha línea en calidad de abonado o cliente, mientras dure la llamada de emergencia, independientemente de los servicios contratados por el abonado o cliente, su estado de deuda con el prestador de los servicios móvil avanzado, móvil avanzado a través de operador móvil virtual o telefonía fija o la aplicación de servicio de número privado. La aplicación de esta obligación no implica acceso, difusión, distribución o intercambio de la base de datos de los usuarios, clientes o usuarios de las prestadoras, lo cual se sujetará al ordenamiento jurídico vigente; (...).”

Que, mediante Resolución TEL-068-04-CONATEL-2013 de 01 de febrero de 2013, el extinto Consejo Nacional de Telecomunicaciones, aprobó el Plan Técnico Fundamental de Numeración (PTFN), que establece:

"(...) Es conocido que la numeración es un recurso limitado del Estado y por lo tanto con este PTFN se trata de prever los recursos para satisfacer las necesidades actuales y futuras, y establecer un sistema de administración eficiente."

“3. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

(...) **Números de Servicios Especiales de Abonado:** Son números para acceso a servicios de emergencia, servicios sociales públicos y servicios del prestador.

(...) 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.”.

(...) 10. ADMINISTRACIÓN DEL PTFN

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

La numeración es un recurso público y es de propiedad del Estado. Cuando los solicitantes así lo requieran y cuando cumplan con los requisitos establecidos, la SENATEL procederá a asignar un recurso numérico, sin que esto signifique que se les otorgue derecho de propiedad alguno sobre ellos. La SENATEL no reserva recurso numérico, salvo el caso señalado en el literal b) del numeral 10.5.2.

Los recursos de numeración permanecerán bajo el control del asignatario, sin que éstos puedan ser transferidos a terceros.

La Administración del PTFN se basará en los siguientes principios:

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

10.1 Funciones de la SENATEL

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

(...) b) Administrar y supervisar los recursos de numeración. (...). (Énfasis y subrayado añadido)

Que, el Reglamento para la prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, expedido por la ARCOTEL con Resolución 05-03 ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016, determina:

“Artículo 31.- Obligaciones vinculadas con servicios de emergencia. Los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán asegurar el acceso gratuito de todos sus abonados, clientes, usuarios a los servicios de emergencia definidos como tales por la ARCOTEL; así mismo, deberán dar cumplimiento a las disposiciones, normativa vigente o que se emita por la ARCOTEL respecto de la atención de llamadas de emergencia.”.

Que, la Dirección Técnica de Títulos Habilitantes de Servicios y Redes de Telecomunicaciones emitió los siguientes dictámenes:

- DICTAMEN TÉCNICO DE DISPONIBILIDAD DE RECURSO NUMÉRICO PARA SERVICIO DE EMERGENCIA Nro. CTDS-ATH-DT-RN-2024-001 de 09 de mayo de 2024, que concluye:

“(…) 4. CONCLUSIÓN:

*En base al requerimiento del oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2024-0211-O de 25 de abril de 2024, ingresado en la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones con documento Nro. ARCOTEL-CTDS-2024-0044-E de 25 de abril de 2024, así como tomando en cuenta los argumentos presentados por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) constantes en los trámites Nro. ARCOTEL-CTDS-2024-0055-E y Nro. ARCOTEL-DEDA-2024- 007203-E, considerando lo establecido en la letra b), número 10.1 Plan Técnico Fundamental de Numeración (PTFN) expedido con Resolución TEL-068-04-CONATEL-2013 de 01 de febrero de 2013, técnicamente **es factible liberar el número 140 categorizado como servicio social público, así como asignar el mismo número para servicio de emergencia, en tal virtud, el número 140 SI se encuentra disponible, para que jurídicamente se resuelva la procedencia del establecimiento del servicio de emergencia. (…)**”.* (Énfasis añadido).

- Dictamen Jurídico Nro. CTDS-ATH-DJ-2024-0107 de 28 de mayo de 2024, que concluye:

“Con fundamento en la petición realizada por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social- IESS y el Dictamen Técnico de “DISPONIBILIDAD DE RECURSO NUMÉRICO PARA SERVICIO DE EMERGENCIA” Nro. CTDS-ATH-DT-RN-2024-001 de 09 de mayo de 2024, que concluye que el número 140 SI se encuentra disponible, por lo cual conforme al Plan Técnico Fundamental de Numeración, ítem 6.7.1., se estima que la asignación del número 140 pueda ser asignado y calificado como “Servicio de Emergencia” solicitado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS, como entidad prestadora de servicio de emergencia, para la prestación del servicio de agendamiento de citas médicas el cual constituye un modelo de gestión enfocado a la gestión de atención de la salud de los ciudadanos y servicio a la colectividad mediante un sistema de comunicación directa para agendamiento de citas médicas, número al cual todos los prestadores de los servicios de telefonía fija y servicio móvil avanzado deberán habilitarlo de manera gratuita, en sujeción a la obligación establecida para los prestadores de servicios de telecomunicaciones en el artículo 31 del Reglamento para la prestación de servicios

de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, expedido por la ARCOTEL con Resolución 05-03 ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016 .”.

Que, la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CTHB-2024-1267-M de 30 mayo de 2024, solicitó a la Coordinación General Jurídica que de conformidad a las competencias y atribuciones determinadas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ARCOTEL, se emita el informe de legalidad respecto de la asignación del número 140 como número de emergencia para el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS.

Que, con memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2024-0376-M de 18 de junio de 2024, la Coordinación General Jurídica, en atención al pedido realizado por la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes mediante memorando Nro. ARCOTEL-CTHB-2024-1267-M de 30 de mayo de 2024, aprueba y remite el Informe Jurídico Nro. ARCOTEL-CJDA-2024-0030 de 17 de junio de 2024, en el cual se concluye que:

“En consideración de los antecedentes, competencia y análisis expuestos, la Dirección de Asesoría Jurídica, concluye que el proyecto de Resolución, relacionado con la calificación como "Servicio de Emergencia" al servicio que prestará el el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS, denominado "PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LA SALUD DE LOS CIUDADANOS Y SERVICIO A LA COLECTIVIDAD MEDIANTE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN DIRECTA PARA AGENDAMIENTO DE CITAS MÉDICAS", es concordante con el ordenamiento jurídico vigente, por lo que sería procedente que el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en uso de sus atribuciones expida el acto administrativo que ha sido materia de análisis, correspondiendo a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes realizar las acciones pertinentes, a fin de continuar con el proceso para su expedición. (...).”

En ejercicio de las atribuciones y facultades que le confiere la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su Reglamento General de aplicación.

RESUELVE:

ARTÍCULO UNO.- Avocar conocimiento y acoger los Dictámenes: **Técnico** Nro. CTDS-ATH-DT-RN-2024- 001 de 09 de mayo de 2024, y **Jurídico** Nro. CTDS-ATH-DJ-2024-0107 de 28 de mayo de 2024, para calificar al número 140 como de emergencia, al corresponder a un servicio de salud, respecto de un servicio social y sin fines de lucro, que permita cumplir con los fines para la PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LA SALUD DE LOS CIUDADANOS Y SERVICIO A LA COLECTIVIDAD MEDIANTE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN DIRECTA PARA AGENDAMIENTO DE CITAS MÉDICAS proporcionadas por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS presentado por la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL; y, el Informe Jurídico Nro. ARCOTEL-CJDA-2024-0030 de 17 de junio de 2024, remitido por la Coordinación General Jurídica de la ARCOTEL mediante memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2024-0376-M de 18 de junio de 2024.

ARTÍCULO DOS.- Establecer como servicio de emergencia para la “*PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LA SALUD DE LOS CIUDADANOS Y SERVICIO A LA COLECTIVIDAD MEDIANTE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN DIRECTA PARA AGENDAMIENTO DE CITAS MÉDICAS*” que será proporcionado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, e incluirlo en los servicios que señala el primer párrafo del numeral 6.7.1 del Plan Técnico Fundamental de Numeración, dentro de los servicios de emergencia, mientras dure dicho servicio.

ARTÍCULO TRES.- Liberar el número 140 de carácter social público, y, establecerlo como número especial de abonado 1XY de emergencia, para la “*PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LA SALUD DE LOS CIUDADANOS Y SERVICIO A LA COLECTIVIDAD MEDIANTE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN DIRECTA PARA AGENDAMIENTO DE CITAS MÉDICAS*” proporcionado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS, conforme lo establecido en el artículo anterior; asignar dicho número a los prestadores de servicios Móvil Avanzado, Móvil avanzado a través de operador móvil virtual y Telefonía Fija.

ARTÍCULO CUATRO.- Todos los prestadores de los servicios Móvil Avanzado, Móvil avanzado a través de operador móvil virtual y Telefonía Fija, deberán prestar gratuitamente al usuario, durante las veinticuatro (24) horas del día y todos los días del año, el acceso al servicio de emergencia para la *PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LA SALUD DE LOS CIUDADANOS Y SERVICIO A LA COLECTIVIDAD MEDIANTE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN DIRECTA PARA AGENDAMIENTO DE CITAS MÉDICAS*, servicio que será proporcionado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS, mediante el número especial de abonado 140, asignado por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL.

ARTÍCULO CINCO.- Disponer a la Unidad de Documentación y Archivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, proceda a notificar el contenido de la presente resolución al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS, a las Coordinaciones Técnicas de Control, de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, y Direcciones zonales de la ARCOTEL, al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, así como a los prestadores de Móvil Avanzado, Operador Móvil Virtual y Telefonía Fija, a fin de ejecutar lo establecido en la presente resolución.

La presente resolución es de ejecución inmediata, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, 28 de junio de 2024.

**Mgs. Jorge Roberto Hoyos Zavala
DIRECTOR EJECUTIVO
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**

| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
|---|---|--|
| <p>Sra. Yolanda Chicaiza SERVIDORA PUBLICA</p> | <p>ASPECTOS TECNICOS (Servicio de Telefonía Fija)</p> <p>Ing. Santiago Guamialamá SERVIDOR PUBLICO</p> | <p>Mgs. Diego Patricio Cordero Zapata COORDINADOR TÉCNICO DE TÍTULOS HABILITANTES DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES</p> |
| | <p>ASPECTOS TECNICOS (Servicio Móvil Avanzado)</p> <p>Ing. Maribel Fuertes SERVIDORA PUBLICA</p> | |
| | <p>ASPECTOS JURÍDICOS</p> <p>Dra. Judith Quishpe SERVIDORA PUBLICA</p> | |
| | <p>Mgs. Xavier Páez Vásquez DIRECTOR TÉCNICO DE TÍTULOS HABILITANTES DE SERVICIOS Y REDES DE TELECOMUNICACIONES, ENCARGADO</p> | |