RESOLUCIÓN-464-16-CONATEL-2010

EL CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

CONATEL

CONSIDERANDO:

Que, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones es el ente de administración y regulación de las telecomunicaciones en el país.

Que, de conformidad con el Capítulo VI, Título I, artículos innumerados, agregados por la Ley No. 94 reformatoria a la Ley Especial de Telecomunicaciones, publicada en el Registro Oficial 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 7 de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformadas, establece que es atribución del Estado dirigir, regular y controlar todas las actividades de telecomunicaciones.

Que, el artículo 88 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones señala que corresponde al CONATEL regular la prestación de los servicios de telecomunicaciones y dictar las medidas necesarias para que los servicios de telecomunicaciones se presten con niveles apropiados de calidad y eficiencia.

Que, el artículo 125 de Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones determina 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 21 del Reglamento para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado dispone que constituyen obligaciones de los prestadores del SMA, cumplir con las resoluciones del CONATEL, Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y Superintendencia de Telecomunicaciones;

En uso de sus atribuciones:

RESUELVE:

NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DE INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA APROXIMADA DE UNA LLAMADA REALIZADA POR UN USUARIO DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO

ARTÍCULO PRIMERO.- Expedir 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", en los siguientes términos:

1 Se deberá suscribir un convenio entre la sociedad concesionaria que preste el Servicio Móvil Avanzado y cada uno de los operadores de atención a las llamadas de

emergencia, con el objetivo específico 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; el documento en mención deberá contener el protocolo de localización geográfica, el cual definirá los procesos, procedimientos, especificaciones, y formatos plenamente definidos para la solicitud, atención y reporte de requerimientos. Dicho convenio, previo a ser suscrito, deberá ser remitido para su aprobación por parte de CONATEL.

Los datos mínimos a ser incluidos en los requerimientos y reportes de información, serán los siguientes:

a. Datos mínimos de requerimiento de información:

- Entidad solicitante.
- Número de referencia de la solicitud, que permita su identificación única.
- Funcionario que realiza la solicitud.
- Fecha de solicitud.
- Concesionario a la cual se solicita la información.
- Motivo de la solicitud.
- Descriptor de la llamada respecto de la cual se solicita información (número de origen de la llamada, fecha y hora de registro de la llamada en el sistema de atención de emergencias).

b. Datos mínimos de reporte de información:

- Concesionario que suministra la respuesta al requerimiento de información.
- Número de referencia del reporte, que permita su identificación única.
- Entidad a la que se da contestación.
- Número de referencia de la solicitud a la que se da contestación con el reporte.
- Fecha de la contestación.
- Información de localización aproximada de la llamada realizada al servicio de emergencia.
- Fecha y hora de registro en el sistema del operador de la llamada respecto de la cual se está reportando.

La información de localización aproximada de la llamada realizada al servicio de emergencia será concerniente a:

i. La identificación de la radiobase y sector de celda donde se registró la llamada respecto de la hora en la que se solicita la información a su terminación o conforme lo indicado en el descriptor de la solicitud,

La precisión y exactitud de la localización de la llamada realizada al servicio de emergencia será determinada por el CONATEL en cualquier momento.

ii. Localización con ciudad, dirección con calle, número e intersección, de ser el caso, donde se localice la radiobase objeto del reporte de información, y,

iii. Coordenadas geográficas de la radiobase, expresadas en grados, minutos y segundos respecto tanto de la latitud como de la longitud.

2. Los concesionarios para la prestación del Servicio Móvil Avanzado, así como cada una de los organismos competentes de atención y operación de llamadas de emergencia designarán oficialmente mediante comunicación escrita, los funcionarios encargados de gestionar los pedidos de información geográfica vinculada con llamadas de emergencia.

3. Las designaciones de funcionarios realizada por las partes, deberán ser de remitidas para conocimiento de la Superintendencia de Telecomunicaciones y de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones. Todas las notificaciones de funcionarios realizadas por las partes se considerarán partes integrantes de los convenios suscritos entre cada operadora y la institución correspondiente.

4. Únicamente los funcionarios designados oficialmente como encargados de gestionar los pedidos de información geográfica vinculada con llamadas de emergencia podrán aplicar el procedimiento. En caso de sustitución, subrogación, encargo o reemplazo de los mencionados funcionarios, se deberá notificar por los medios que establezcan expresamente las partes firmantes del convenio, así como a la Superintendencia de Telecomunicaciones y a la SENATEL, con al menos veinte y cuatro (24) horas de anticipación a la efectiva operatividad del funcionario reemplazante, subrogante o encargado de tales funciones. Las comunicaciones que se emitan para tal fin, deberán indicar el carácter de las mismas (temporal, permanente, ocasional), y el tiempo efectivo en el que los funcionarios desempeñarán tales actividades. Las notificaciones que se realicen entre las partes deberán cumplir con las formalidades y los requisitos para su validez legal

5. Las comunicaciones que se cursen para fines de entrega de información relacionada con la localización geográfica aproximada de una llamada realizada por un usuario al servicio de emergencia, se realizará conforme los medios establecidos por las partes, de modo que permitan una identificación plena tanto de los funcionarios solicitantes de información como de los que proveen la información requerida. Los procedimientos y sistemas que se implementen deberán ser adecuadamente diseñados para una alta disponibilidad, confiabilidad, y seguridad. En todo caso, los medios definidos por las partes, deberán permitir el cumplimiento del plazo máximo de 15 minutos para la entrega de la información objeto de la presente norma.

6. La provisión de información de localización geográfica aproximada objeto de esta norma, podrá deberá estar disponible a cualquier tiempo, en un régimen de 24 horas al día, todos los días del año, sin interrupción, para lo cual las autoridades de atención de llamadas de emergencia y la operadora tomarán las acciones y medidas pertinentes para tal fin.

7 Este procedimiento está destinado únicamente a la atención exclusiva de llamadas de emergencia, y no podrá ser utilizado para otro tipo de procesos, sean estos de índole judicial o extrajudicial, los cuales se sujetarán a la legislación aplicable.

8 Los funcionarios involucrados en esta norma y procedimiento (sociedad concesionaria y organismos de atención de llamadas de emergencia) deberán guardar la reserva necesaria protegiendo el secreto de las comunicaciones de las personas, así como la confidencialidad de la información de los abonados. Para tal fin, será parte integrante de los convenios que suscriban los concesionarios con los organismos de atención de emergencias, un acuerdo de confidencialidad suscrito entre las partes, debiendo ser además obligación de las partes el que los funcionarios por éstas delegados suscriban correspondientemente, un convenio de confidencialidad con la empresa u organismo al cual pertenezca o represente.

9. Las instituciones de atención de los servicios de emergencia, parte de esta norma, serán responsables por el requerimiento de información que realicen sus funcionarios delegados para fines del cumplimiento de este procedimiento, así como por la utilización de la misma, una vez provista por el concesionario del Servicio Móvil Avanzado.

10 La información cursada con fines requerimiento y provisión de información de localización geográfica con fines de atención de emergencias, así como la información de localización en sí, no podrán ser utilizada por ninguna de las partes para fines distintos a los contemplados en este documento. Cada parte deberá asegurar la

confidencialidad, no difusión ni publicidad de dicha información mediante mecanismos y sistemas seguros, siendo pecuniaria y penalmente responsables en caso de incumplimiento de esta disposición. Los organismos que operen el servicio de llamadas de emergencia y requiera la información objeto de la presente resolución, será responsable del uso y aplicación de la información provista por la Sociedad Concesionaria.

11. Independientemente de que los operadores de atención a las llamadas de emergencia realicen la gestión de las mismas desde un mismo centro de atención (como los Centros de Atención Ciudadana), deberán dar cumplimiento a lo establecido en este documento.

ARTÍCULO SEGUNDO. La presente Resolución es de cumplimiento obligatorio para todos los prestadores del Servicio Móvil Avanzado.

ARTÍCULO TERCERO: En un plazo no mayor a 180 días contados a partir de la promulgación de este documento por parte del CONATEL, las operadoras de servicios de emergencia y los prestadores del SMA deberán haber suscrito los convenios mencionados con los operadores de servicios de emergencia que cuenten con numeración específica para tal fin asignada por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones en aplicación del Plan Técnico Fundamental de Numeración y los remitirán para conocimiento de la SENATEL y la Superintendencia de Telecomunicaciones, conforme los términos de la presente norma.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA. Los futuros organismos de atención de llamadas de emergencia o las unidades territoriales seccionales que fueran creadas y que dispongan de numeración específica asignada por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones en aplicación del Plan Técnico Fundamental de Numeración, solicitarán a los prestadores del Servicio Móvil Avanzado la suscripción de los convenios definidos en esta resolución, debiendo suscribirse dichos convenios en un plazo no mayor a 60 días contados a partir de la petición. Para tal fin, la petición deberá ser remitida con copia a la SENATEL y la Superintendencia de Telecomunicaciones.

La presente resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dada en Quito, 02 de septiembre de 2010

Ing. Javier Véliz Madinyá
PRESIDENTE DEL CONATEL (E)

Dr. Eduardo Aguirre Valladares
SECRETARIO DEL CONATEL