RESOLUCIÓN TEL-456-15-CONATEL-2014

CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

CONATEL

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que *"Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.- La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor."*.

Que, el artículo 66 de la Constitución, reconoce y garantizará a las personas: *"4.Derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación"*; y *"25, el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características."*

Que, el artículo 314 de la Carta Magna, prevé que *"El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, 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"*.

Que, el artículo innumerado primero, a continuación del artículo 33 de la Ley Especial de Telecomunicaciones reformada, crea al Consejo Nacional de Telecomunicaciones, CONATEL como el organismo encargado de la administración y regulación de las telecomunicaciones en el país y señala que el CONATEL es el ente de Administración y Regulación de las Telecomunicaciones del país.

Que el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo innumerado 3, a continuación del artículo 33 de la Ley Reformatoria a la Ley Especial de Telecomunicaciones reformada, es el ente de administración y regulación de las telecomunicaciones en el país, y con competencia para *"a) Dictar las políticas del Estado con relación a las Telecomunicaciones;"* y *"f) Establecer términos, condiciones y plazos para otorgar las concesiones y autorizaciones del uso de frecuencias así como la autorización de la explotación de los servicios finales y portadores de telecomunicaciones"*.

Que, el artículo 4 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones reformada, estable que *"Dentro de los servicios de telecomunicaciones, se encuentran los servicios públicos que son aquellos respecto de los cuales el Estado garantiza su prestación debido a la importancia que tienen para la colectividad. Se califica como servicio público a la telefonía fija local, nacional e internacional. El CONATEL podrá incluir en esta categoría otros servicios cuya prestación considere de fundamental importancia para la comunidad."*; y el artículo 88 que además de las atribuciones previstas en la ley, corresponde al CONATEL:

"c) Dictar las medidas necesarias para que los servicios de telecomunicaciones se presten con niveles apropiados de calidad y eficiencia;".

Que, con Resolución No. 236-10-CONATEL-2004 de 20 de mayo de 2004, publicada en el Registro Oficial No. 366 de 29 de junio de 2004, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones

aprobó el "Manual de Procedimiento de Notificación de Interrupciones, aplicable a las empresas de telefonía fija".

Que, el Manual de Procedimiento de Notificación de Interrupciones establece plazos para el reporte y aprobación de las interrupciones fortuitas y programadas, los cuales no se sujetan a los plazos establecidos en los títulos habilitantes de las empresas privadas relacionados con los índices calidad.

Que, la Resolución No. 597-21-CONATEL-2004 de 6 de octubre de 2004, publicada en el Registro Oficial No. 529 de 22 de febrero de 2005, en su artículo uno, dispone: *"Sustituir el numeral 4.1 y el asterisco aclaratorio que consta al pie del cuadro de interrupciones programadas del Manual de Procedimiento de Notificación de Interrupciones"*.

Que, las Condiciones Generales para la prestación de los servicios de telecomunicaciones suscritas entre CNT EP y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones el 1 de junio de 2011 y ETAPA EP y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones el 3 de noviembre de 2011 en el artículo 8 numeral 8.2 del Anexo A señalan: *"8.2 "Interrupciones del Servicio".- Para efectos de interrupción de los servicios, rige lo señalado en el Apéndice 5. Toda modificación al Manual de Procedimiento para Notificación de Interrupciones será aprobada por el CONATEL y publicada en el Registro Oficial, también se incorporará medidas transitorias de ser caso, para que la Empresa Pública pueda adaptar su situación a las nuevas exigencias"*.

Que, los títulos habilitantes celebrados entre la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y las empresas que prestan el servicio de telefonía fija sean estas públicas o privadas, establecen que corresponde a la Superintendencia de Telecomunicaciones, autorizar las interrupciones programadas y no programadas de la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

Que, luego de una serie de análisis la SUPERTEL a través de los oficios ITC-2011-1412, de 3 de mayo de 2011, e ITC-2012-0769 de 21 de marzo de 2012, ha coincidido con la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, para que el texto de reforma al Manual de Procedimiento de Notificación de Interrupciones, aplicable a las empresas prestadoras del Servicio de Telefonía Fija a ser presentado al CONATEL, se refiera fundamentalmente a la estandarización de los plazos contenidos en el mismo, y sea aplicado a todas las empresas prestadoras de telefonía fija, indistintamente de si se trata de empresas públicas o privadas; además contempla la modificación de ciertas definiciones y diferencia las interrupciones del servicio programadas, de las no programadas, en algún segmento de la red de la prestadora del Servicio de Telefonía Fija, actualizando el Formato Único de Reporte FURI para la presentación de reportes.

Que, es procedente en derecho que el CONATEL reforme el Manual de Procedimiento para Notificación de Interrupciones aplicable a las prestadoras que prestan el Servicio de Telefonía Fija con el fin de normar los procedimientos de notificación de interrupciones de tal manera que, el flujo de información entre las prestadoras del servicio de telefonía fija y la Superintendencia de Telecomunicaciones sea dinámico, añada valor y racionalice los recursos de las partes; lograr que las interrupciones del servicio causen el menor efecto a sus abonados y sean solucionadas en el menor tiempo posible; así como, identificar las causas más comunes de las interrupciones, a fin de recomendar a las prestadoras que mejoren, reemplacen o actualicen su infraestructura, y de esta forma, se eviten nuevas suspensiones, o por lo menos disminuyan el número de ellas.

Que, con oficio SNT-2014-0569 de 13 de marzo de 2014, se remitió el informe técnico jurídico para actualizar el Manual de Procedimiento de Notificación de Interrupciones Aplicables a las Prestadoras del Servicio de Telefonía Fija para consideración y conocimiento del CONATEL.

Que, el CONATEL, mediante Disposición No. 06-07-CONATEL-2014 de 15 de marzo de 2014, señala: *"Disponer a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones que en cumplimiento de lo establecido en el artículo 89 del Reglamento General a la Ley Especial*

de Telecomunicaciones, inicie el procedimiento para la modificación del "Manual de Procedimiento de Notificación de Interrupciones Aplicables a las Empresas de Telefonía Fija presentadas mediante oficio SNT-2014-569-OF de 12 de marzo de 2014, de conformidad con lo establecido en la Resolución 55-02-CONATEL-2001".

Que, el documento se socializó al público en general a través de Audiencias Públicas, las cuales se efectuaron los días 15 y 16 de abril de 2014; la publicación de avisos se efectuó en los diarios El Comercio, El Telégrafo y El Mercurio el día 31 de marzo de 2014.

Que, se recibieron observaciones del público en general en el proceso de audiencias, mismas que fueron analizadas y en los casos pertinentes acogidas en el proyecto de reforma del Manual de Procedimiento de Notificación de Interrupciones.

Que, con Resolución TEL-477-16-CONATEL-2012 de 11 de julio de 2012 el CONATEL expide el Reglamento para los Abonados/Clientes-Usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado y con Resolución TEL-204-10-CONATEL-2013 de 4 de abril de 2013 el CONATEL aprobó las Condiciones Generales y Básicas de Contratación de los Servicios de Telecomunicaciones y de Valor Agregado, las cuales son de cumplimiento obligatorio para las prestadoras del servicio de telefonía fija públicas y privadas, especificándose en la letra B (Condiciones Básicas), numeral 2 (Servicio de Telefonía Fija Local), de estas condiciones, que en caso del servicio de telefonía fija se debe: *"Indicar los casos en los cuales el abonado/cliente tiene derecho a recibir una compensación por parte del prestador del servicio, conforme el Manual de Notificación de interrupciones".*

Que, en el pedido inicial (oficio ITC-2011-1412 de 3 de mayo de 2011) de la Superintendencia de Telecomunicaciones, se requirió al Consejo Nacional de Telecomunicaciones que en el proyecto de reforma del manual se contemple un texto que hiciera referencia a los reportes de interrupción por interconexión y que los mismos cumplan con lo establecido en el Reglamento de Interconexión, razón por la cual el proyecto que se socializó incluyó un artículo para los casos de interrupción por interconexión, debiendo considerarse su eliminación en razón de que el Reglamento de Interconexión establece el régimen específico aplicable a las interrupciones en dicho ámbito.

Que, es indispensable fomentar el desarrollo de aplicación del gobierno electrónico de las entidades públicas y en este contexto se considera que para la verificación y aprobación de las solicitudes de interrupción de los servicios la Superintendencia de Telecomunicaciones puede desarrollar una aplicación en la Web para que las prestadoras del servicio de telefonía fija ingresen en línea los reportes de las interrupciones programadas y no programadas de manera estandarizada según los parámetros que para este efecto defina el Organismo de Supervisión y Control, el cual permitirá a las prestadoras la verificación del estado de sus solicitudes de interrupción logrando que estas causen el menor efecto a sus abonados y sean solucionadas en el menor tiempo posible.

Que la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, emitió el informe sobre del proceso audiencias públicas realizadas en cumplimiento de la Disposición No. 06-07-CONATEL-2014, y lo presenta con oficio SNT-2014-1231 de 17 junio de 2014.

En uso de sus atribuciones,

RESUELVE:

ARTICULO UNO.- Avocar conocimiento del Informe remitido con oficio SNT-2014-1231 del 17 de junio de 2014, en cumplimiento de la Disposición 06-07-CONATEL-2014 de 15 de marzo de 2014.

ARTICULO DOS.-Aprobar el Manual de Procedimiento de Notificación de Interrupciones aplicable a las prestadoras del Servicio de Telefonía Fija, en sustitución del emitido con Resolución 236-10-CONATEL-2004 de 20 de mayo de 2004, cuyo texto forma parte integrante de esta resolución y consta en el Anexo de la misma.

ARTICULO TRES.- Disponer a la Superintendencia de Telecomunicaciones que en el término de 45 días contados a partir de la publicación en el Registro Oficial de la presente resolución, desarrolle una aplicación en la Web para que las prestadoras del servicio de telefonía fija ingresen en línea los reportes de las interrupciones programadas y no programadas de manera estandarizada según los parámetros que para este efecto defina la SUPERTEL.

ARTICULO CUATRO.- Una vez se cumpla con el plazo establecido en el Artículo tres de esta resolución, las prestadoras del Servicio de Telefonía Fija, contarán con un plazo de 60 días para que ajusten sus sistemas y apliquen la nueva modalidad de reporte y demás modificaciones realizadas al Manual de Procedimiento de Notificación de Interrupciones.

ARTICULO CINCO.- Hasta la readecuación de los títulos habilitantes de las prestadoras de telefonía fija privadas previstas en la Resolución TEL-597-21-CONATEL-2012 (Política Pública) de 12 de septiembre de 2012, para los casos de interrupción programada previstos en el numeral 4.11 del Manual de procedimiento de notificación de interrupciones aplicable a las empresas prestadoras del servicio de telefonía fija anexo a la presente Resolución, se aplicarán los plazos establecidos en los respectivos títulos habilitantes.

ARTÍCULO SEIS.- Los reportes de interrupción por interconexión, no se sujetarán al Manual de Procedimiento de Notificación de Interrupciones aplicable a las prestadoras del Servicio de Telefonía Fija, debiendo cumplir con el régimen correspondiente establecido en el Reglamento de Interconexión.

ARTICULO SIETE.- La Superintendencia de Telecomunicaciones y las prestadoras del servicio de telefonía fija, para realizar la notificación señalada en el numeral 7 del Manual de procedimiento de notificación de interrupciones aplicable a las empresas prestadoras del servicio de telefonía fija anexo a la presente Resolución, contarán con un plazo de 10 días, a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución.

ARTÍCULO OCHO.- Derogar la Resolución 236-10-CONATEL-2004 de 20 de mayo de 2004, publicada en el Registro Oficial No. 366 de 29 de junio de 2004.

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

Dado en Quito, D.M., el 19 de junio de 2014.

ING. ANA GABRIELA VALDIVIEZO BLACK
PRESIDENTA DEL CONATEL

LCDO. VICENTE FREIRE RAMIREZ
SECRETARIO DEL CONATEL

ANEXO

MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN DE INTERRUPCIONES APLICABLE A LAS EMPRESAS PRESTADORAS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA.

1.- OBJETO

El presente Manual tiene por objeto diferenciar las interrupciones de servicio que están incluidas en los índices de calidad relacionados con *"Averías"*, de las programadas y no programadas en algún segmento de la red de las prestadoras del servicio de telefonía fija.

Normar los procedimientos de notificación de interrupciones de tal manera que el flujo de información entre las prestadoras del servicio de telefonía fija y la Superintendencia de Telecomunicaciones sea dinámico, añada valor y racionalice los recursos de las partes.

Estandarizar un *"Formato único de reporte de interrupciones"*, en el que se discrimine la interrupción de acuerdo al tiempo y nivel de interrupción, prioridad de afectación y grado de afectación.

2.- DEFINICIONES Y TIPOS DE INTERRUPCIONES:

Se establecen dos (2) tipos de interrupciones:

- Interrupciones programadas.
- Interrupciones no programadas.

2.1. Interrupciones programadas

Son aquellas adoptadas por la prestadora para realizar mantenimientos preventivos que impliquen: instalar, cambiar, actualizar, reparar equipos, elementos de red o sistemas, necesarios para asegurar una adecuada prestación del servicio a sus abonados/clientes-usuarios, bajo los parámetros técnicos de calidad y continuidad exigidos en el ordenamiento jurídico vigente y de acuerdo al tiempo y niveles de interrupción, prioridad y grado de afectación, así como los plazos para el reporte y notificación, establecidos en este Manual.

2.2. Interrupciones no programadas

Son aquellas reportadas como tales por la prestadora, y que a su entender se debieron a causas inevitables, emergentes e inesperadas, que no pudieron ser previstas, las mismas que deberán ser justificadas ante la Superintendencia de Telecomunicaciones, la que evaluará los eventos que la ocasionaron, y calificará si éstas se produjeron por causas de fuerza mayor o caso fortuito, conforme lo dispuesto en el artículo 30 del Código Civil y 221 del Código de Comercio.

3. GENERALIDADES

3.1 Procedimiento:

3.1.1 Las interrupciones programadas y no programadas serán reportadas mediante el empleo del Formato Único de Reporte de Interrupciones FURI (Anexo 1) y la documentación adicional descrita en el presente Manual, para cada tipo de interrupción.

3.1.2 Una vez restablecido el servicio, luego de una interrupción programada o no programada, la prestadora deberá presentar un informe técnico de los trabajos realizados, en el que se incluyan los "logs" o registros de alarmas, en el caso de que existiere, de las series numéricas interrumpidas, o cualquier otro tipo de información, con el fin de determinar clara y técnicamente el tiempo de la interrupción. Este informe no se deberá presentar para las interrupciones de Ni=1 y Pa=1, de acuerdo a los cuadros No. 4 y No. 5.

Para el caso de interrupciones programadas, adicionalmente se deberá adjuntar al informe técnico una copia del comunicado de prensa, con el detalle del diario, página y fecha de publicación u otro medio según corresponda al nivel de interrupción (Ni).

3.2 Control en caso de interrupción no reportada:

Cuando la Superintendencia de Telecomunicaciones detecte que una interrupción no ha sido reportada por la prestadora, podrá solicitar, por medio de los canales establecidos en este Manual, la información sobre este evento para fines de ejercer sus competencias constitucionales y legales. En este caso, las prestadoras tendrán que responder a la Superintendencia de Telecomunicaciones por el mismo medio, en el término de 5 días. Para estos casos, se tomarán como pruebas y documentación de respaldo, los reportes relacionados con interrupciones del servicio telefónico que se hagan públicos en medios de comunicación masiva, o en las denuncias receptadas por cualquiera de los organismos de regulación y control.

3.3 Plazo:

El cómputo de los plazos previstos en este Manual se contabilizará en días hábiles.

4. INTERRUPCIONES PROGRAMADAS

4.1. Para el reporte de una interrupción programada, las prestadoras comunicarán a la Superintendencia de Telecomunicaciones, conforme los plazos establecidos en el Cuadro No. 1, adjuntando, tanto la información correspondiente al Formato Único de Reporte de Interrupciones (FURI), así como el listado de abonados y números telefónicos que se afectarán por la interrupción del servicio.

PRESTADORA	REPORTES PARA INTERRUPCIONES PROGRAMADAS
CNT E.P. ETAPA E.P. ECUADORTELECOM S.A. LEVEL 3 ECUADOR LVLT S.A. LINKOTEL S.A. SETEL S.A.	10 días hábiles de anticipación a la realización de la interrupción

Cuadro No. 1. Plazo para que las prestadora soliciten autorización para una interrupción programada

4.2.1 Para interrupciones con Pa=1 (Ver cuadro No. 4) no se exige la publicación en prensa, pero se la debe realizar en cualquier otro medio, por ejemplo, en la página Web de la prestadora del Servicio de Telefonía Fija. La información a comunicarse deberá mantenerse 5 días hábiles antes y 5 días hábiles posteriores a la interrupción

4.2.2 Para interrupciones con prioridad de afectación Pa=2 (ver Cuadro No. 4), las prestadoras deberán comunicar a los abonados afectados por las interrupciones programadas con 5 días hábiles de anticipación a la interrupción, en uno de los diarios de mayor circulación de la localidad afectada y cualquier otro medio, por dicha interrupción.

La publicación de prensa será en un tamaño mínimo de 11 por 8 centímetros, y contendrá por lo menos la siguiente información:

- Día(s) de suspensión del servicio.
- Fecha y hora de inicio.
- Fecha y hora estimadas de fin de la interrupción.
- Sector (es) de la interrupción.
- Causa de la interrupción de servicio.
- Texto informativo donde se indique que en el sitio web de la prestadora el usuario deberá ser informado, de ser el caso, sobre la compensación que le correspondería cuando la interrupción supere el plazo de 5 días hábiles; así como, los detalles de la interrupción.

En la página web de la prestadora se deberá publicar la siguiente información:

- Las series numéricas (desde-hasta) y el detalle de los números de los abonados afectados. La misma deberá mantenerse 5 días hábiles antes y 5 días hábiles posteriores a la interrupción.

- El valor de la compensación cuando la interrupción supere el plazo de 5 días hábiles, la forma por el que se informará respecto a la misma (correo electrónico u otro medio) y el plazo para la devolución, conforme se dispone en el numeral 4.11 de este Manual.

4.3. La Superintendencia de Telecomunicaciones podrá autorizar o negar la autorización de una interrupción dentro de los plazos especificados en el Cuadro No. 2 del presente Manual; pasado este plazo, sin que la prestadora del Servicio de Telefonía Fija reciba respuesta de la Superintendencia, se entenderá autorizada la interrupción.

PRESTADORA	INTERRUPCIONES PROGRAMADAS APROBACIÓN SUPERTEL
CNT E.P. ETAPA E.P. ECUADORTELECOM S.A. LEVEL 3 ECUADOR LVLT S.A. LINKOTEL S.A. SETEL S.A.	72 horas contados a partir de la fecha de notificación

Cuadro No. 2. Plazos para que la SUPERTEL autorice una interrupción programada

4.4. La Superintendencia de Telecomunicaciones podrá negar la autorización para una interrupción programada del servicio, por las siguientes causas:

• Solicitud tardía de la interrupción.

• Información incompleta o errónea.

4.5. Si la Superintendencia de Telecomunicaciones determina que la información sobre la interrupción programada es incompleta o errónea, solicitará, vía correo electrónico, información adicional *y/o* aclaratoria. La prestadora remitirá, por este mismo medio, en el plazo máximo de un (1) día contado a partir de la recepción de la comunicación de la Superintendencia, la información aclaratoria. Si la información adicional no es entregada dentro del término indicado o continúa siendo insuficiente, la Superintendencia de Telecomunicaciones, negará la autorización para la interrupción.

Los términos para la aprobación de la interrupción correrán a partir de que la prestadora presente la información completa.

4.6. Si la Superintendencia de Telecomunicaciones negare (dentro de los términos establecidos en el presente Manual) la autorización para una interrupción programada, la petición será archivada, debiendo la Operadora abstenerse de interrumpir la prestación del servicio. La Operadora conservará el derecho para volver a solicitar la autorización, cumpliendo para el efecto las observaciones emitidas por la Superintendencia.

4.7. Los reclamos que formulen los abonados, por las interrupciones programadas del servicio deberán ser conocidos y resueltos en primera instancia por la respectiva empresa prestadora del servicio y si ésta no lo resuelve, la Superintendencia de Telecomunicaciones lo hará a petición de parte, aplicando en lo que corresponda al procedimiento previsto en el artículo 116 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones; para lo cual el abonado deberá realizar el reclamo correspondiente utilizando los canales que correspondan. Este procedimiento no excluye el derecho de los abonados de recurrir, de ser el caso ante la Defensoría del Pueblo.

4.8. Cuando la interrupción programada ha sido autorizada por la Superintendencia de Telecomunicaciones, la prestadora deberá dar cumplimiento irrestricto a la notificación de dicha interrupción a sus abonados, observando lo que señala el numeral 4.2 del presente Manual; en caso de que la prestadora no cumpla con su obligación, deberá presentar los justificativos del incumplimiento, los cuales serán evaluados por la Superintendencia de Telecomunicaciones, la que en caso de considerarlo pertinente, iniciará las acciones administrativas pertinentes.

4.9. De igual manera, cuando la fecha de inicio de interrupción o su término, sea modificada por la prestadora del Servicio de Telefonía Fija, deberá presentar los justificativos de dicha modificación, los cuales serán evaluados por la Superintendencia de Telecomunicaciones y en caso que amerite, se arbitraran las medidas necesarias.

4.10 Una vez restablecido el servicio, la prestadora en el término de cinco (5) días, improrrogables, contados desde la fecha de restablecimiento, deberá remitir a la Superintendencia de Telecomunicaciones, por el medio que corresponda al nivel de interrupción y prioridad de afectación, el informe final de los trabajos efectivamente realizados, al que se refiere el numeral 3.2 del presente Manual.

4.11. Cuando la interrupción de servicio sea programada y se dé por un plazo mayor a cinco (5) días calendario en un mes, el abonado será informado del derecho que tiene a recibir una compensación en función de la interrupción, expresada en un crédito proporcional, basado en la facturación promedio del abonado/cliente-usuario correspondiente a los seis (6) meses anteriores, lo cual se reflejará en la primera factura siguiente del ciclo de facturación siguiente a la fecha de finalización de la interrupción que se emita luego de la interrupción.

4.12. Con la finalidad de verificar el cumplimiento del numeral 4.11, la prestadora del servicio entregará a la Superintendencia de Telecomunicaciones las pruebas y evidencias suficientes de la ejecución del proceso de compensación resultante, dentro del término de ocho (8) días siguientes a la ejecución de la compensación a los abonados/clientes-usuarios.

4.13. Si la Superintendencia de Telecomunicaciones encuentra la existencia de compensaciones que no han sido acreditadas al abonado, dispondrá, a través de la Intendencia Nacional de Control Técnico, que la prestadora proceda a entregar las compensaciones a los abonados en la siguiente facturación.

4.14. Si luego de esto, la Superintendencia de Telecomunicaciones determina que la prestadora del servicio no cumplió con las compensaciones a los abonados, iniciará las acciones administrativas pertinentes.

5 INTERRUPCIONES NO PROGRAMADAS

5.1. Para el reporte de una interrupción no programada, la prestadora remitirá a la Superintendencia de Telecomunicaciones, de acuerdo a los plazos establecidos en el Cuadro No. 3, el FURI y los justificativos de orden técnico y documental, que se detallan en los numerales 5.2.1 y 5.2.2., por el medio que corresponda al nivel de interrupción (Ni), y prioridad de afectación (Pa).

PRESTADORA	REPORTE DE INTERRUPCIONES NO PROGRAMADAS
CNT E.P. ETAPA E.P. ECUADORTELECOM S.A. LEVEL 3 ECUADOR LVLT S.A. LINKOTEL S.A. SETEL S.A.	Días hábiles no mayor a 10 días, contados a partir de la fecha de inicio de la interrupción

Cuadro No. 3. Plazos para que las prestadoras reporten una interrupción no programada

5.2. Los justificativos que deben presentarse por parte de las prestadoras son de orden técnico y documental.

5.2.1 Justificación de orden técnico: Como parte de la justificación documental, podrá presentarse:

- Formato Único de Reporte de Interrupciones (Anexo 1),
- Informe técnico que detalle las causas de la interrupción, el procedimiento seguido, personal involucrado, con las respectivas firmas de responsabilidad.
- "Logs" o registros de alarmas de los elementos de conmutación, u otro tipo de registro (centrales, nodos, softswitches, etc.), involucrados en el evento, donde se refleje claramente la fecha y hora de inicio de la interrupción, y la fecha y hora de reposición del servicio (en caso de que ya se haya repuesto el servicio). A excepción de aquellas interrupciones con Ni=1 y Pa=1, de acuerdo al cuadro No. 5 del presente documento.
- Actas de salidas de equipos, partes, elementos de planta externa, en caso de reposición de los mismos.
- Ordenes de trabajo
- En caso de que los trabajos involucren la acción de terceros (proveedores), los informes de servicio de éstos últimos se aceptarán con las firmas validadas por los operadores.

En caso de que la prestadora no presente la información arriba descrita (en todo o parte), deberá justificar el hecho en la notificación de la interrupción.

5.2.2. Justificación documental:

- Pruebas documentadas tales como: fotografías, videos, comunicaciones de prensa, entrevistas, etc.;
- Comunicaciones oficiales emitidas por instituciones que aporten pruebas para la validación de la interrupción no programada (Ejemplo: por robo, la copia de la denuncia presentada en la Fiscalía; por incendio, el Cuerpo de Bomberos, Empresa Eléctrica, etc.);
- Publicaciones de prensa realizadas.
- Comunicaciones oficiales emitidas por terceros, que hayan incidido en la provocación de la interrupción no programada.
- Otras muestras y evidencias que se consideran pertinentes.

5.3. La Superintendencia de Telecomunicaciones realizará un análisis y evaluación de los documentos remitidos por la prestadora, y dentro del término de diez (10) días posteriores a la recepción del reporte, calificará si la interrupción no programada del servicio, se debió a un evento fortuito o de fuerza mayor. De requerirse mayor información (adicional a la descrita en los numerales 5.2.1 y 5.2.2 del presente Manual) o la ejecución de una inspección para la evaluación del evento, la

SUPERTEL solicitará la misma por correo electrónico; en cuyo caso, los términos establecidos para la calificación de la interrupción, se suspenderán hasta contar con la información completa. Las prestadoras deberán presentar la información adicional, en el término máximo de cinco (5) días subsiguientes al requerimiento realizado.

Los términos para el pronunciamiento por parte de la SUPERTEL se contarán desde el día en que se realizó la inspección o se recibió la información adicional solicitada dentro del plazo establecido, siempre y cuando la misma sea la requerida y suficiente. Si la prestadora, dentro del término que tenía para hacerlo, no presenta la información adicional requerida, o la presenta en forma incompleta, la interrupción del servicio será calificada por la Superintendencia de Telecomunicaciones, considerando la información presentada. La Superintendencia de Telecomunicaciones no solicitará, como información adicional, ninguno de los justificativos técnicos detallados en el numeral 5.2.1, pues los mismos deben ser incluidos en la notificación inicial.

Si la Superintendencia de Telecomunicaciones, contando con toda la documentación, no se pronuncia en el tiempo previsto, se entenderá aceptada la justificación.

6. NIVELES DE INTERRUPCIÓN Y PRIORIDADES DE AFECTACIÓN

6.1. Para interrupciones programadas y no programadas, se tomará en cuenta el nivel de interrupción y prioridad de afectación.

6.2. Los niveles de interrupción (Ni), sirven para cuantificar la gravedad de la interrupción en función del tiempo de duración de la misma, considerando el tiempo de interrupción (Ti)

6.3. Las prioridades de afectación (Pa), sirven para dimensionar el grado de afectación de la interrupción en función del número de líneas y/o dispositivos afectados.

6.4. El grado de afectación (Ga), es la relación entre el número de líneas afectadas y la totalidad de las correspondientes líneas de la central, nodo o softswitch, distribuidor que se encuentre registrado en la Secretaria Nacional de Telecomunicaciones, y que cuente con recurso numérico asignado (se deberá consultar el archivo que mensualmente se publica en la página Web del CONATEL), al que pertenecen las líneas suspendidas. El número total de líneas de abonado corresponde al dato presentado por la prestadora, en cumplimiento del artículo 21 del Reglamento de Telefonía Fija, del total de líneas asignadas a abonados, correspondiente al mes anterior al de la fecha de la interrupción.

Para determinar el grado de afectación, se calculará con la siguiente formula:

$$Ga = \frac{\#\ líneas\ afectadas}{\#\ líneas\ de\ las\ central, nodos\ o\ softswich\ (que\ cuenten\ con\ recurso\ numérico\ asignado)}$$

NIVELES DE INTERRUPCIÓN
Interrupciones Programadas

Niveles de interrupción (Ni)	Tiempo de interrupción (Ti)	Prioridad de afectación (Pa)	Grado de afectación (Ga)	Canal de comunicación al abonado	Canal de Reporte	Canal de Autorización SUPERTEL
1	Ti ≤ 4h	1	Ga ≤ 4%	No se exige la comunicación en prensa, pero si por otros medios	No reportar	No requiere
		2	Ga >4%	Comunicación en uno de los diarios de mayor circulación de la localidad afectada y otros medios	Por e-mail	Por e-mail
2	4h < Ti ≤ 12h	1	Ga ≤ 4%	No se exige la comunicación en prensa, pero si por otros medios	Por e-mail	Por e-mail
		2	Ga > 4%	Comunicación en uno de los diarios de mayor circulación de la localidad afectada y otros medios	Por e-mail	Por e-mail
3	Ti > 12h	1	Ga ≤ 4%	No se exige la comunicación en prensa, pero si por otros medios	Por e-mail	Por e-mail
		2	Ga > 4%	Comunicación en uno de los diarios de mayor circulación de la localidad afectada y otros medios	Por oficio	Por oficio

Cuadro No. 4. Medio de reporte para interrupciones programadas, de acuerdo al Ni y Pa

NIVELES DE INTERRUPCIÓN

Interrupciones No Programadas

Niveles de interrupción (Ni)	Tiempo de interrupción (Ti)	Prioridad de afectación (Pa)	Grado de afectación (Ga)	Canal de reporte a la SUPERTEL
1	Ti ≤ 4h	1	Ga ≤ 3%	No reportar
		2	Ga >3%	Por e-mail
2	4h < Ti ≤ 12h	1	Ga ≤ 3%	No reportar

		2	Ga > 3%	Por e-mail
3	Ti > 12h	1	Ga ≤ 3%	No reportar
		2	Ga > 3%	Por oficio

Cuadro No. 5. Medio de reporte para interrupciones no programadas, de acuerdo al Ni y Pa

En Ga ≤ 3% si bien no hay la obligación de las Prestadoras de reportar, la SUPERTEL se reserva el derecho de solicitar información del evento puntual, siguiendo el procedimiento de este Manual.

7. CANALES DE INFORMACIÓN

Los canales de información válidos para el reporte de interrupciones son:

- Por la Superintendencia de Telecomunicaciones, el responsable de la Unidad Administrativa Regional que tuviere dentro del área de su jurisdicción, la(s) localidad(es) donde se interrumpa el servicio.
- Por parte de la prestadora, el responsable designado por el representante legal.
- Las partes se notificarán oficialmente, el o los responsables delegados para la notificación y/o autorizaciones de las interrupciones de servicio.

En caso de existir cambios en los delegados, las prestadoras del servicio de telefonía fija deberán comunicar a la Superintendencia de Telecomunicaciones con 5 días de anticipación.

FORMATO ÚNICO DE REPORTE DE INTERRUPCIONES

PRESTADORA:

INTERRUPCIÓN PROGRAMADA:	
INTERRUPCIÓN NO PROGRAMADA:	

Fecha y Hora INICIO Interrupción	Fecha y Hora FIN Interrupción	Nivel de Interrupción (Ni)	*AFECTACIÓN							Causa de la Interrupción	Efecto de la Interrupción	Trabajos realizados y medidas adoptadas para reanudar el servicio	Anexa información adicional
			ABONADOS AFECTADOS	ABONADOS TOTALES	SECTOR AFECTADO	CENTRAL /NODO AFECTADO	Tipo de Órgano	Prioridad Afectación (Pa)	Grado de Afectación Ga (%)				

Cálculo para determinar el Grado de Afectación: Ga = A / T *
100 (%)
A = Número de **líneas afectadas** de la central, nodo o softswitch, que se encuentre registrado en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, y que cuente con recurso numérico asignado.
T = Número **total de líneas** de la central, nodo o softswitch (registrado en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, y que cuente con recurso numérico asignado), dato correspondiente al del reporte presentado por la operadora, en cumplimiento del artículo 21 del Reglamento de Telefonía Fija o reporte mensual en la Empresa Pública, correspondiente al mes anterior al de la interrupción .