

Quito, 09 de marzo de 2017

VPR- -2017

Ingeniera
Ana Vanessa Proaño de La Torre
Directora Ejecutiva
ARCOTEL
En su despacho.-

De mi consideración:

En relación con el Proyecto de “Norma que regula la presentación de los planes de contingencia para la operación de las redes públicas de telecomunicaciones por parte de los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones” (en lo sucesivo, Proyecto de Reglamento), exponemos las siguientes observaciones y sugerencias:

1. Comentarios Generales

El artículo 24, numeral 24 de La Ley Orgánica de Telecomunicaciones (en adelante, “LOT”) establece como obligación de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, contar con planes de contingencia para ejecutarlos en casos de desastres naturales o conmoción interna para garantizar la continuidad del servicio de telecomunicaciones de acuerdo con las regulaciones respectivas.

En cumplimiento a esta disposición y demás emitidas por parte de los Organismos del Estado, Telefónica ha implementado dos tipos de planes de contingencia. En primer lugar, aquellos que se elaboraron frente a riesgos claramente identificados, como es el caso del fenómeno del niño y las erupciones de los volcanes Cotopaxi y Tungurahua. En segundo lugar, un plan de contingencia general elaborado para enfrentar riesgos que no están claramente determinados, como puede ser el caso de un evento sísmico.

En el primer caso, cuando se tiene identificado claramente el riesgo, es posible determinar la afectación a la continuidad del servicio incluso frente a diferentes escenarios, lo cual permite elaborar planes de contingencia específicos. En dicho caso, dependiendo de la gravedad del evento, se puede identificar las zonas que pueden quedar sin servicio, la infraestructura que puede ser afectada, así como la adopción de acciones para el restablecimiento del servicio.

En el segundo caso, frente a riesgos que no se encuentran perfectamente identificados, debido a la gran cantidad de escenarios que pueden presentarse y la gran cantidad de variables que entran en juego, lo que corresponde es identificar la infraestructura que al resultar afectada pondría en riesgo la continuidad del servicio. En este caso no es posible determinar de forma puntual cuáles son los riesgos y amenazas que afectarían la continuidad del servicio.

2. Observaciones al articulado

2.1 Definiciones (Art. 3)

Las definiciones expuestas son aquellas amparadas en las disposiciones de la Secretaría General de Riesgo; sin embargo, consideramos que estas definiciones resultan amplias y no van en línea con el objeto del Proyecto de Reglamento.

Claramente, el artículo 1 del Proyecto de Reglamento, referente al objeto, establece que *“Esta norma tiene por objeto regular la presentación de Planes de Contingencia (...) para ejecutarlos en casos de desastres naturales o conmoción interna para garantizar la continuidad del servicio”* (el subrayado nos pertenece). Por tanto, conviene definir específicamente los casos de desastres naturales y aquellos de conmoción interna, resultando irrelevantes (i.e., demasiado amplios para la aplicación de la normativa) los conceptos de amenaza o peligro y emergencias. Más bien, si estos corresponden a casos puntuales de conmoción interna, se debería indicar tal hecho en la definición necesaria de “conmoción interna”.

2.2 Del Análisis de Riesgos (Art. 4)

El Proyecto de Reglamento considera que el prestador del servicio de telecomunicaciones deberá desarrollar el Plan de Contingencia para (al menos) cada riesgo definido por la Secretaría de Gestión de Riesgos. Al respecto consideramos que resulta innecesario elaborar un Plan de Contingencia para cada uno de dichos riesgos; en su lugar, el prestador del servicio de telecomunicaciones, partiendo de los riesgos identificados (declarados) por la autoridad competente, debe considerar la elaboración de un Plan de Contingencia únicamente para los casos de riesgos que se considere afecten la continuidad del servicio de telecomunicaciones.

2.3 De los Planes de Contingencia (Art. 6)

Las observaciones generales realizadas en la sección 1 supra son necesarias a fin de señalar que los planes de contingencia deben contener información que realmente sea relevante para conseguir el objetivo o espíritu del Proyecto de Reglamento (i.e., garantizar la continuidad del servicio).

En este sentido, consideramos que no tiene ninguna relevancia para los fines que persigue el Reglamento, que se pretenda incluir la siguiente información en la presentación del Plan de Contingencia:

2.3.1 Información en cuanto al “inventario de redes, equipos e infraestructura”

Además de que esta información ya la tiene disponible el ARCOTEL en reportes trimestrales y anuales (Reporte trimestral de Radiobases en operación y Reporte anual de Diagramas de Red), el incluir esta información dentro del Plan Contingencia, lo único que ocasionará es incrementar una vez más la carga regulatoria para los prestadores del servicio de telecomunicaciones, sin que aporte en absoluto para la ejecución del dicho plan. Al respecto, lo que cabe es que se incluya un listado de la infraestructura crítica identificada por el prestador del servicio, ya sea en forma puntual para los casos de riesgos perfectamente identificados, así como para el caso del plan de contingencia general. Cabe indicar además que de ninguna manera aporta que se detallen los equipos, marcas y modelos de los nodos, centrales o data center afectados, debido a la gran cantidad de

componentes que tienen cada uno de los diferentes elementos de red, lo que ocasionaría que se emitan listados interminables, imposibles de actualizar por lo dinámico de la red.

2.3.2 Información en cuanto a “proveedores”

En esta misma línea, se considera que no es pertinente incluir el listado de todos nuestros “proveedores”, debido a la gran cantidad de proveedores y a los constantes cambios en la contratación. Por ello, lo que se consideramos pertinente es detallar los proveedores considerados críticos por el prestador del servicio de telecomunicaciones, mismos que deben ser elegidos bajo dos premisas: 1) ser proveedores exclusivos en el mercado, y 2) ser proveedores de las tecnologías del Core de la red de los prestadores del servicio de telecomunicaciones.

2.3.3 Información en cuanto a “planes de mantenimiento preventivos”, “reportes de mantenimiento preventivos, correctivos y emergentes” e “inventario de repuestos y equipamiento de respaldo”.

Se debe tener en cuenta que el mantenimiento preventivo tiene como objetivo minimizar los incidentes que afecten la calidad del servicio y garantizar la continuidad del mismo ante eventos puntuales de daños en equipamiento y redes, minimizando la posibilidad de que se presenten daños en el equipamiento instalado. El mantenimiento preventivo en ningún caso tiene como objetivo prevenir la discontinuidad del servicio causada por algún desastre natural o conmoción interna.

Por lo expuesto, se recomienda realizar los siguientes cambios (supresiones y añadiduras) puntuales en el Artículo 6, acápite de “Planes y acciones Institucionales”.

- ~~—Inventario de redes, equipos e infraestructura.~~
- Identificación de infraestructura crítica en casos de crisis, por cada riesgo determinado por la SGR, de acuerdo al artículo 5.
- ~~—Planes de mantenimiento preventivos detallando la periodicidad y ámbito de los mismos.~~
- ~~—Reportes del último año de mantenimientos preventivos, correctivos y emergentes, detallando fechas de ejecución.~~
- Para la infraestructura crítica identificada por el prestador del servicio de telecomunicaciones, detallar los sistemas de respaldo de energía con el que se cuente (generadores, bancos de batería, etc.). ~~especificando la capacidad de los elementos de respaldo expresado en tiempo.~~
- ~~—Inventario de repuestos y equipamiento de respaldo.~~
- Identificación de proveedores considerados críticos por el prestador del servicio de telecomunicaciones.

2.4 Art. 7

Por consideraciones de eficiencia regulatoria y mantener requerimientos de información alineados al objeto del Proyecto de Reglamento, consideramos se elimine los pedidos de información relacionados con “Inventario redes, equipo, infraestructura” e “Inventario de repuestos y equipamiento de respaldo, en relación con la infraestructura crítica”.

Por su parte, respecto al requerimiento de información relacionado a “Infraestructura crítica”, por resultar irrelevante para la ejecución de un plan de contingencia, excluir los ítems siguientes del requerimiento de información:

- Descripción (marca, modelo en los casos que aplique).

- Fecha de puesta en operación.
- Año previsto para reemplazo de equipos por término de vida útil.

Respecto al requerimiento de “Sistemas de respaldo de energía para la infraestructura crítica”, no es pertinente incluir el tiempo de respaldo del generador y de baterías, debido a que este depende de parámetros variables en el tiempo lo cual hace que este valor sea estimado.

Finalmente, en cuanto al requerimiento relacionado a “Sistemas de respaldo de energía (generadores o grupos electrógenos) portátiles”, debido a que estos equipos son parte de la operación de la red, no se dispone un sitio fijo donde se los pueda ubicar, y por ser portátiles, no disponen de sistemas de medición de cantidad de combustible; por lo cual, se sugiere limitar la información a lo siguiente:

- Capacidad Máxima del tanque de combustible (-galones - gl)
- Cantidad de generadores portátiles

2.5 Art. 8

Respecto a la información relacionada con la “Identificación de proveedores”, la misma debe ser relacionada únicamente con proveedores críticos; y, debido a que todos los incidentes se atienden en función de SLAs, es improcedente incluir la siguiente información:

- Correo electrónico
- Horario de disponibilidad
- Tiempos de atención en la provisión de equipamiento
- Teléfono 1
- Teléfono 2

Eliminar el requerimiento relacionado a “Información de contacto del personal adicional involucrado en las tareas del plan de contingencia”, ya que, en mayor o menor medida, todo el personal de telefónica, ante un evento de gran magnitud estaría involucrado de alguna manera en las tareas de recuperación. Por su parte, sí debe ser parte del Plan de Contingencia la “Información de contacto de responsables”.

2.6 Art. 9

Consideramos eliminar este artículo del Proyecto de Reglamento debido a que los planes de mantenimiento no permiten en ningún caso prevenir la discontinuidad del servicio debido a desastres naturales o conmoción interna.

2.7 De la Revisión de Planes de Contingencia (Art. 12) y de las Pruebas al Plan de Contingencia (Art. 13)

En el Artículo 12 se indica que ARCOTEL puede solicitar la aclaración, ampliación o complementación de los planes de contingencia presentados. En el mismo sentido, el Artículo 13 menciona que ARCOTEL podrá disponer la ejecución de mejoras al Plan de Contingencia, que serán de obligatorio cumplimiento, señalando además que en caso de no realizar los cambios solicitados dentro del plazo se considerará que el prestador de servicios del régimen general de telecomunicaciones ha incumplido su obligación, y se procederá conforme lo determina el procedimiento administrativo sancionador.

Al respecto, la LOT no le otorga al ARCOTEL las facultades señaladas en los Artículos 12 y 13 del Proyecto de Reglamento, por lo que, se sugiere dichos artículos sean modificados como se muestra a continuación.

Artículo 12.- De la Revisión de los Planes de Contingencia.- La ARCOTEL en ejercicio de su potestad, revisará el contenido de los planes de contingencia y en caso de formularse observaciones, ~~ordenará, según corresponda, emitirá recomendaciones para~~ que el Plan sea aclarado, ampliado o complementado, para cuyo efecto, otorgará un plazo de ~~treinta noventa~~ días al Prestador. ~~En caso de no realizar los cambios solicitados dentro del plazo, se considerará que el prestador de servicios del régimen general de telecomunicaciones ha incumplido su obligación, se procederá conforme lo determina el procedimiento administrativo sancionador.~~

Artículo 13.- De las Pruebas al Plan de Contingencia.- El prestador de servicios del régimen general de telecomunicaciones deberá ejecutar, con carácter anual, al menos un ejercicio de simulacro o pruebas de aplicación de su Plan de contingencia.

Para tal fin, el prestador deberá incluir en el Plan de Contingencia la fecha ~~tentativa~~ así como el plan de ejecución de las pruebas o simulacros. La ARCOTEL, de considerarlo necesario podrá realizar observaciones o recomendaciones ~~de obligatorio cumplimiento~~ al plan de ejecución de pruebas, disponer fechas específicas de realización, así como disponer la participación, con carácter de observador, de funcionarios de dicha Agencia en las pruebas o simulacros a efectuarse. Con base en los informes de verificación o validación de la ejecución de pruebas o simulacros que realicen los funcionarios delegados por la ARCOTEL, se podrá ~~disponer recomendar~~, por medio de la Coordinación Técnica de Control, la ejecución de mejoras al Plan de Contingencia, ~~aspecto que será de obligatorio cumplimiento para el prestador de servicios.~~

Atentamente,

Hernán Ordóñez Castro
Vicepresidente Regulatorio