

## RESOLUCIÓN ARCOTEL-2016-XXXX

### LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES ARCOTEL

#### CONSIDERANDO:

- Que, la Constitución de la República, establece en su artículo 313 que: *“El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. 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.”*
- Que, el artículo 314 ibídem, dispone 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, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones -LOT-, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015, tiene por objeto, conforme su artículo 1, desarrollar, el régimen general de telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico como sectores estratégicos del Estado que comprende las potestades de administración, regulación, control y gestión en todo el territorio nacional, bajo los principios y derechos constitucionalmente establecidos.
- Que, la norma ibídem, en su artículo 7 establece las competencias del Gobierno Central, de la siguiente manera: *“El Estado, a través del Gobierno Central tiene competencias exclusivas sobre el espectro radioeléctrico y el régimen general de telecomunicaciones. Dispone del derecho de administrar, regular y controlar los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico, lo cual incluye la potestad para emitir políticas públicas, planes y normas técnicas nacionales, de cumplimiento en todos los niveles de gobierno del Estado. (...)”*
- Que, el artículo 8 de la norma legal ibídem, dispone que: *“En caso de agresión; conflicto armado internacional o interno; grave conmoción interna, calamidad pública; o desastre natural o emergencia nacional, regional o local, cuando el Decreto Ejecutivo de Estado de Excepción que emita el Presidente o Presidenta de la República, involucre la necesidad de utilización de los servicios de telecomunicaciones, los prestadores que operen redes públicas de telecomunicaciones tienen la obligación de permitir el control directo e inmediato por parte del ente rector de la defensa nacional, de los servicios de telecomunicaciones en el área afectada. Dicho control cesará cuando se levante la declaratoria de Estado de Excepción conforme lo previsto en el artículo 166 de la Constitución de la República del Ecuador y el Decreto de Estado de Excepción....”*
- Que, el artículo 24 de la norma ibídem, en su numeral 24 establece como obligación de los prestadores de servicios de telecomunicaciones la siguiente: *“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”.*

- Que, el artículo 118, ibídem en su numeral 7 literal b) señala que es infracción de segunda clase aplicable a los poseedores de títulos habilitantes: *“La carencia de planes de contingencia en casos de desastres naturales o conmoción interna o no cumplir con los servicios requeridos en casos de emergencia, tales como llamadas de emergencia gratuitas, provisión de servicios auxiliares para seguridad ciudadana y cualquier otro servicio definido como servicio social o de emergencia por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.”*
- Que, en el Suplemento del Registro Oficial No. 676 de 25 de enero de 2016 se publicó el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (RGLOT).
- Que, el artículo 3 ibídem, numeral 4 define que el prestador del servicio del régimen general de telecomunicaciones: *“Es la persona natural o jurídica que posee el título habilitante para la prestación del servicio de telecomunicaciones o de los servicios de radiodifusión de señal abierta o por suscripción”.*
- Que, el artículo 59 ibídem, numeral 12 establece entre las consideraciones generales de las obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones la siguiente: *“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; ii) Difusión por cualquier medio, plataforma o tecnología, de información de alertas de emergencia a la población, conforme a la regulación que emita para el efecto la ARCOTEL. Dichos servicios se prestarán gratuitamente, sin perjuicio de la declaratoria de Estado de Excepción establecida en el artículo 8 de la LOT. También deberán prestar de manera obligatoria, con el pago del valor justo, lo siguiente: i) Integración de sus redes a cualquier plataforma o tecnología, para la atención de servicios de emergencias, conforme a la normativa que emita la ARCOTEL; ii) Servicios auxiliares para la seguridad pública y del Estado; iii) Cualquier otro servicio que determine la ARCOTEL”.*
- Que, el artículo 59 ibídem, numeral 14 establece como condición general de la obligación de los prestadores de servicios de telecomunicaciones: *“El o los planes de contingencia previstos en el artículo 24 numeral 24 de la LOT serán presentados en enero de cada año para conocimiento y revisión de la ARCOTEL”.*
- Que, el artículo 59 en su penúltimo inciso ibídem, establece como condición general de la obligación de los prestadores de servicios de telecomunicaciones: *“La ARCOTEL en cualquier momento podrá establecer nuevas obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, para lo cual emitirá las regulaciones necesarias”.*
- Que, el Reglamento para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, emitido con Resolución 05-03-ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016, regula la prestación de los servicios conforme lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en el Ordenamiento Jurídico Vigente.
- Que, el artículo 8 del reglamento ibídem, establece entre las Obligaciones de los poseedores de títulos habilitantes de concesión o autorización para la prestación de servicios de telecomunicaciones (habilitaciones generales), *“24. Contar y cumplir con planes de contingencia, para ejecutarlos en casos de desastres naturales o conmoción interna para garantizar la continuidad del servicio de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el ordenamiento jurídico vigente y el título habilitante.”*

Que, el artículo 9 del mismo reglamento, establece entre las Obligaciones de los poseedores de títulos habilitantes de registro para la prestación de servicios de telecomunicaciones y permisos o autorizaciones para la prestación de servicios de audio y video por suscripción, “8. *Contar y cumplir con planes de contingencia, para ejecutarlos en casos de desastres naturales o conmoción interna para garantizar la continuidad del servicio de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el ordenamiento jurídico vigente y el título habilitante.*”

Que, conforme la Disposición General Primera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, para la emisión o modificación de planes o actos de contenido normativo, la ARCOTEL deberá realizar consultas públicas para recibir opiniones, recomendaciones y comentarios de las y los afectados o interesados, en forma física o por medios electrónicos. Las opiniones, sugerencias o recomendaciones que se formulen en el procedimiento de consulta pública no tendrán carácter vinculante; en todos los casos para la expedición de actos normativos, se contará con estudios o informes que justifiquen su legitimidad y oportunidad.

En ejercicio de sus atribuciones:

#### RESUELVE:

Aprobar la “**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**”, de acuerdo a lo siguiente:

#### Capítulo I Aspectos Generales

**Artículo 1.- Objeto.-** Esta norma tiene por objeto regular la presentación de Planes de Contingencia, por parte de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, para ejecutarlos en casos de desastres naturales o grave conmoción interna para garantizar la continuidad mínima del servicio

**Artículo 2.- Ámbito de Aplicación.-** La presente Norma, es de obligatorio cumplimiento por los Prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones.

**Artículo 3.- Definiciones.-** Para fines de aplicación de la presente Norma se considerarán las siguientes definiciones:

~~**Amenaza – Peligro:** Fenómeno, sustancia, actividad humana o condición peligrosa que pueden ocasionar la muerte, lesiones u otros impactos a la salud de las personas, al igual que daños a la propiedad, la pérdida de medios de sustento y de servicios, trastornos sociales y económicos, o daños ambientales.~~

~~Por su origen, las amenazas se activan por factores naturales, socio-naturales o antrópicos.~~

~~**OBSERVACIÓN:** Se solicita la eliminación puesto que los Contratos de Concesión, ya establece los tipos de emergencias en los cuales las operadoras debemos actuar; más en el supuesto no consentido de que no se acoja su eliminación, es necesario que se precise a que se hace referencia con pérdida de medios de sustento y de servicios. En general la definición debe ser más clara y puntual.~~

~~**Desastre:** Interrupción en el funcionamiento de una comunidad o sociedad que ocasiona muertes humanas, al igual que grandes pérdidas e impactos materiales, económicos y ambientales que~~

~~exceden la capacidad de la comunidad o la sociedad afectada para hacer frente a la situación mediante el uso de sus propios recursos y que requiere de las capacidades del gobierno central y de la ayuda internacional. La declaratoria de Desastre corresponde a la Secretaría de Gestión de Riesgos (SGR) o quien haga sus veces. El manejo de los desastres naturales es, por mandato constitucional, competencia exclusiva del Estado Central.~~

**Emergencia:** Perturbación (o su inminencia) con potencial para afectar el funcionamiento de una comunidad o sociedad (en términos de vidas humanas, salud, bienes o medio ambiente) que puede ser manejada a partir de las capacidades disponibles en ellas, con prescindencia de que se deba a un accidente, a la naturaleza o a la actividad humana o de que se produzca repentinamente o como resultado de procesos a largo plazo.

Declaración hecha por la autoridad competente cuando la alteración producida por un evento adverso, va a ser manejada sin apoyo externo.

**OBSERVACIONES:** ~~Se debe aclarar puntualmente a qué se refiere el último párrafo, puesto que no es entendible lo que se pretende con el mismo. Asumimos que se pretende indicar que toda emergencia debe ser declarada por la Autoridad competente, para que sea catalogada como emergencia, de ser así, proponemos la siguiente redacción:~~

~~**Emergencia:** *Aquella* perturbación (o su inminencia) con potencial para afectar el funcionamiento de una comunidad o sociedad (en términos de vidas humanas, salud, bienes o medio ambiente) que puede ser manejada a partir de las capacidades disponibles en ellas, con prescindencia de que se deba a un accidente, a la naturaleza o a la actividad humana o de que se produzca repentinamente o como resultado de procesos a largo plazo.~~

~~**La emergencia para ser considerada como tal, debe ser declarada por la autoridad competente.**~~

~~Adicionalmente, como expresamos en las Consideraciones Generales, estimamos que en la definición de emergencia deberían estar las conceptualizaciones realizadas previamente en los contratos de concesión:~~

~~**Emergencia con relación a desastres naturales.-** *En caso de producirse una situación de emergencia local, regional o nacional, tales como terremotos, inundaciones u otros hechos análogos que requieran de atención especial por parte de la Sociedad Concesionaria, ésta brindará los Servicios Concesionados, en caso de que ello fuere factible, dando prioridad a las acciones de apoyo conducentes a la solución de la situación de emergencia. Para este efecto la Sociedad Concesionaria coordinará con la SENATEL y la autoridad competente en materia de Defensa Civil.*~~

~~**Emergencia con relación a la seguridad nacional.-** *En caso de guerra o conmoción interna, así como de emergencia nacional, regional o local, declarada por el Presidente de la República, el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, en coordinación con la Sociedad Concesionaria, tomará el control directo e inmediato de los Servicios de Telecomunicaciones en el área afectada. Este control cesará cuando se levante la declaratoria mencionada*~~

**Infraestructura Crítica de Telecomunicaciones:** Comprende las instalaciones, redes, plataformas y equipos físicos y de tecnología de la información que son parte de las redes públicas de los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones, cuya interrupción o destrucción tendría un impacto mayor que en afecta el intercambio, manejo y administración de la información relacionada a temas de salud ~~la salud~~, la seguridad o el bienestar económico de los ciudadanos o en el eficaz funcionamiento de los servicios del régimen general de telecomunicaciones.

**OBSERVACIÓN:** Se sugiere la inclusión de la presión puesto que la interrupción o destrucción de las instalaciones, redes, plataformas, equipos físicos y de tecnología de la información no genera impactos en la salud de los seres humanos, sino afecta el intercambio, manejo y administración de la información relacionada a temas de salud

**Plan de Contingencia:** Conjunto de procedimientos previamente establecidos, orientados al restablecimiento ~~de~~ funcionamiento ~~normal~~ de una red y sus servicios, cuando alguna de sus funciones usuales se vea ~~perjudicada~~ afectada por una emergencia o desastre, declarado por la Autoridad competente, sea esta contingencia interna o externa y que haya comprometido o pueda generar afectación parcial o total a las operaciones en condiciones normales de una empresa prestadora de servicios del régimen general de telecomunicaciones, así como al servicio prestado a sus abonados, clientes o usuarios; que permiten recuperar de forma parcial el ~~estado normal de~~ funcionamiento de las redes de telecomunicaciones o salvaguardar el mismo de una afectación.

~~Un plan de contingencia provee las capacidades para responder a emergencias, recuperase de ellas, y restablecer las condiciones normales de operación, posiblemente en una ubicación alterna, en el evento de una emergencia, falla de los sistemas, o desastre.~~

Un plan de contingencia detalla las capacidades y recursos que los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones, podrían aplicar para responder a emergencias, recuperarse de ellas, y restablecer las condiciones normales de operación, posiblemente en una ubicación alterna, en el evento de una emergencia o desastre.

**OBSERVACIONES:** Se modifica el segundo párrafo para aclarar el concepto. Se propone la eliminación de las palabras "estado normal", puesto que el Plan de Contingencia generalmente no puede recuperar el estado normal de funcionamiento de las redes, ya que se debe enfocar a restablecer el servicio en condiciones aceptables que permitan superar la crisis. El estado normal de funcionamiento se recupera cuando la red y sus servicios operan a plenitud.

**Prestador del servicio del régimen general de telecomunicaciones:** Es la persona natural o jurídica que posee el título habilitante para la prestación del servicio de telecomunicaciones o de los servicios de radiodifusión de señal abierta o por suscripción.

**Riesgo:** Es la magnitud estimada de pérdidas posibles calculadas para un determinado escenario, incluyendo los efectos sobre las personas, las actividades institucionales, económicas, sociales, y el ambiente. Los factores de riesgo pueden ser de origen natural o antrópico.

**OBSERVACIÓN:** Se debe definir claramente este punto, puesto que la definición dada es atípica. De lo revisado, al riesgo se lo define como la posibilidad de que ocurra un Desastre Natural o Conmoción, o a su vez determinar factores de riesgo. En la definición propuesta por ARCOTEL, se señala que es la magnitud estimada de pérdidas, de allí que no comprendemos si con eso se refiere a un monto económico o a otro particular. De ser referente a montos económicos, el cálculo no es de responsabilidad de los prestadores sino del Estado Central.

**Vulnerabilidad:** Corresponde a las condiciones, factores y procesos que aumentan la exposición o susceptibilidad de una comunidad o sistema al impacto de las amenazas, y a los factores que dañan su resiliencia.

## Capítulo II Condiciones particulares

**Artículo 4.- Del Análisis de Riesgos.-** El prestador de servicios del régimen general de telecomunicaciones como parte de la elaboración y presentación del Plan de Contingencia deberá realizar una evaluación de los posibles riesgos; de las causas y las posibles amenazas, daños; y, repercusiones que éstas puedan producir en la operación normal de las redes y servicios. Para referencia, dichos riesgos al menos deberán ser aquellos que defina la Secretaría de Gestión de Riesgos o quien cumpla sus funciones.

El prestador de servicios del régimen general de telecomunicaciones deberá desarrollar el Plan de Contingencia, para cada riesgo determinado.

**OBSERVACIONES:** El presente artículo es muy amplio, puesto que el análisis de Riesgos debería nacer del MINTEL, institución que ~~puede que~~ debería trabajar en base a los Riesgos que la Secretaría de Riesgos los haya definido y verificar aquellos que pueden afectar a los prestadores de servicios.

Una vez definidos los riesgos, macros, el MINTEL debería establecer en la normativa claramente cuáles serían los riesgos que pueden generar un potencial daño a las telecomunicaciones.

De lo revisado en la legislación colombiana, que tiene un grado de comparabilidad con nuestro país muy cercano, proponemos que los riesgos o emergencias que los planes de contingencia deben considerar son:

**Emergencia con relación a desastres naturales.-**

- Sísmica
- Volcánica
- Tsunami
- Inundación

**Emergencia con relación a la seguridad nacional.-**

- Guerra
- Conmoción interna

Por lo tanto recomendamos que el artículo quede de la siguiente forma:

**Artículo 4.- Del Análisis de Riesgos o Emergencia.- El prestador de servicios del régimen general de telecomunicaciones como parte de la elaboración y presentación del Plan de Contingencia deberá realizar una evaluación de los posibles riesgos; de las causas y las posibles amenazas, daños; y, repercusiones que éstas puedan producir en la operación normal de las redes y servicios. Los riesgos que se considerarán dentro del Plan de Contingencia serán:**

**Con relación a desastres naturales.-**

- Sísmica
- Volcánica
- Tsunami
- Inundación

**Con relación a la seguridad nacional.-**

- Guerra
- Conmoción interna

**El prestador de servicios del régimen general de telecomunicaciones deberá desarrollar un Plan de Contingencia General que abarque los riesgos ~~ap~~para Desastres Naturales y para Seguridad Nacional.**

**Para aquellos prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones, que posean más de un servicio concesionado, presentará un solo plan de contingencia, en el cual abarque todos los servicios autorizados y/o concesionados.**

Esta propuesta de redacción, lo que pretende es delimitar claramente el ámbito del plan de contingencia, puesto que como estaba redactado, no especifica los riesgos que las operadoras deberán abarcar.

**Artículo 5.- De la determinación de Infraestructura Crítica de Telecomunicaciones.-** El prestador determinará, ~~mediante un estudio técnico,~~ el inventario de la Infraestructura Crítica de Telecomunicaciones de la red bajo su gestión; ~~dicho estudio, cuyo contenido es de responsabilidad del prestador de servicio, se remitirá a consideración de la ARCOTEL.~~

~~La ARCOTEL en cualquier momento podrá disponer la ampliación o modificación del estudio para la determinación de la Infraestructura Crítica de Telecomunicaciones, a fin de que exista información suficiente y precisa que permita gestionar dicha infraestructura de manera conveniente ante una emergencia o contingencia.~~

Los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones deberán mantener un registro actualizado con el inventario de Infraestructura Crítica de Telecomunicaciones, ~~el cual deberá estar incluido en el Plan de Contingencia. En caso de riesgo ya sea en relación a Desastres Naturales o en relación a la Seguridad Nacional, los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones, comunicarán a la ARCOTEL bajo confidencialidad de la información, la infraestructura crítica afecta a la zona de influencia de este tipo de riesgos.~~

~~El estudio técnico para la determinación de Infraestructura Crítica de Telecomunicaciones, deberá contener como mínimo, lo siguiente:~~

- ~~1.— Descripción general de la red, componentes o plataformas principales, servicios que se soportan.~~
- ~~2.— Detalle de la infraestructura.~~
- ~~3.— Criterios o consideraciones utilizados para la determinación de la Infraestructura Crítica de Telecomunicaciones.~~
- ~~4.— Establecimiento y detalle (inventario) de la Infraestructura Crítica de Telecomunicaciones.~~

**Artículo 6.- Del Plan -los Planes de Contingencia.-** El Plan de Contingencia deberá ser presentado por el prestador del servicio del régimen general de telecomunicaciones ante la ARCOTEL, cada año hasta el 31 de enero, de conformidad con lo establecido en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Para el caso de los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones que mantengan el Sistema Automatizado de Adquisición de Datos (SAAD) o su equivalente, el Plan de Contingencia deberá ser presentado a través de dicho sistema dentro del plazo establecido. ~~El prestador de servicio del régimen general de telecomunicaciones notificará a la ARCOTEL la fecha de presentación del plan.~~

**OBSERVACIÓN:** ~~Se elimina la frase por redundante, puesto que si ya se sube la información en el SAAD, la obligación está cumplida; los prestadores de servicios no deberían hacer notificación alguna.~~

El Plan de Contingencia deberá considerar como mínimo los siguientes aspectos:

- Introducción
  - Presentación ~~Institucional:~~
  - ~~Estructura Organizacional: Organigrama y aspectos de la estructura organizacional de la empresa u operativos vinculados con la prestación del servicio o servicios del régimen general de telecomunicaciones.~~
  - Presentación Técnica - Descripción de servicios del régimen general de telecomunicaciones prestados o desarrollados.
  - Diagrama de estructura global de la red, área o áreas de operación de las redes, etc.
- Principios, metas, objetivos - Frente a los riesgos detallados en el Art. 4 de la presente norma. ~~eventos de desastres naturales o conmoción interna.~~

- Análisis de amenazas, vulnerabilidades y riesgos - de acuerdo a lo establecido en el artículo 4.
- Planes y acciones Institucionales
  - ~~Planes y acciones para la prevención~~
    - ~~Inventario de redes, equipos e infraestructura.~~
    - ~~Identificación de infraestructura crítica en casos de crisis, 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.~~
    - ~~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.~~

**OBSERVACIÓN:** Consideramos que debe eliminarse, puesto que es obligación de todas las operadoras del régimen general de telecomunicaciones, realizar mantenimientos de red e infraestructura, sean estos calificados o no como crítica. Además todo trabajo programado y fortuito es ya notificado en tiempo real a la ARCOTEL, indicando inclusive los correctivos tomados en los casos de fuerza mayor o caso fortuito.

El establecer una obligación administrativa de compilación de este tipo de información no apoya en nada un plan de contingencia, es meramente administrativo.

- Planes y acciones para la recuperación (durante la contingencia), ~~en cada plan se deberá especificar el tiempo aproximado asociado a cada actividad.~~
  - Procedimiento para la activación del plan de contingencia
  - Procedimiento para verificar normal operación de la red y de los servicios hacia los usuarios.
  - Procedimiento para Identificación de daños.
  - Procedimiento para reparación y restablecimiento de los servicios.
  - Procedimiento para instalar infraestructura de telecomunicaciones de respaldo en el lugar afectado.
  - Procedimiento para instalar infraestructura de telecomunicaciones de respaldo o permanente en un lugar alternativo, en caso de ser requerido.

**OBSERVACIÓN:** Se sugiere eliminar el tiempo aproximado de cada actividad, puesto que no es factible asociar tiempos, debido a que los eventos de emergencias o desastres no son controlados, por lo que, comprometer tiempos responde a una estimación no real. Ya que podrían ocurrir desastres en lugares no accesibles por ejemplo.

- Planes y Acciones de resiliencia (posterior a la contingencia)
  - Procedimiento para probar y validar las capacidades del sistema en la ubicación original o en la nueva ubicación permanente detallando el tiempo aproximado asociado a cada actividad.
  - Procedimiento para la desactivación del plan de contingencia y registro de información a tomar en cuenta para la actualización del plan de contingencia.
- Estimado de Recursos (humanos, técnicos, logísticos, ~~económicos~~), para actividades del plan de contingencia que se ejecutarían de manera remota y actividades que se podrán deben ejecutar en sitio en caso de requerirse. Considerando que las acciones detalladas en el Plan de Contingencia, podrán variar de acuerdo a la particularidad de cada caso.
- ~~Responsabilidades y Funciones en la ejecución del plan de contingencia, i~~ Información de contacto.
- ~~Planes de Capacitación para el personal involucrado en el Plan de Contingencia.~~

**OBSERVACIÓN:** Recomendamos eliminar el apartado que hace referencia a los planes de capacitación, puesto que esto es una actividad interna de la empresa, que está obligada a realizarlo, sin necesidad de que esté contemplado o no en el Plan de Contingencia.



Con base en el análisis de riesgos el prestador definirá el esquema de diseño del plan, para cada uno de los emplazamientos de telecomunicaciones, servicios, hardware, software y red de transporte, así como para cada uno de los riesgos identificados.

~~Artículo 7.- Para el caso de la información de inventarios de redes, equipos, infraestructura, se debe incluir como mínimo la siguiente información:~~

- ~~● Inventario redes, equipo, infraestructura:
  - ~~○ Provincia.~~
  - ~~○ Cantón.~~
  - ~~○ Parroquia.~~
  - ~~○ Nombre del nodo, estación, equipo, radiobase, etc.~~
  - ~~○ Descripción (marca, modelo en los casos que aplique).~~
  - ~~○ Ubicación: Latitud (en formato decimal, WGS84).~~
  - ~~○ Ubicación: Longitud (en formato decimal, WGS84).~~
  - ~~○ Fecha de puesta en operación.~~
  - ~~○ Año previsto para reemplazo de equipos por término de vida útil.~~~~
  
- ~~● Infraestructura crítica:
  - ~~○ Provincia.~~
  - ~~○ Cantón.~~
  - ~~○ Parroquia.~~
  - ~~○ Nombre del nodo, estación, equipo, radiobase, etc.~~
  - ~~○ Descripción (marca, modelo en los casos que aplique).~~
  - ~~○ Ubicación: Latitud (en formato decimal, WGS84).~~
  - ~~○ Ubicación: Longitud (en formato decimal, WGS84).~~
  - ~~○ Fecha de puesta en operación.~~
  - ~~○ Año previsto para reemplazo de equipos por término de vida útil.~~~~
  
- ~~● Inventario de repuestos y equipamiento de respaldo, en relación con la infraestructura crítica:
  - ~~○ Provincia.~~
  - ~~○ Cantón.~~
  - ~~○ Parroquia.~~
  - ~~○ Nombre del nodo, estación, equipo, radiobase, etc.~~
  - ~~○ Descripción (marca, modelo en los casos que aplique).~~
  - ~~○ Ubicación: Latitud (en formato decimal, WGS84).~~
  - ~~○ Ubicación: Longitud (en formato decimal, WGS84).~~
  - ~~○ Condición (nueva, usada).~~~~
  
- ~~● Sistemas de respaldo de energía para la infraestructura crítica:
  - ~~○ Provincia.~~
  - ~~○ Cantón.~~
  - ~~○ Parroquia.~~
  - ~~○ Nombre del nodo, estación, radiobase, etc.~~
  - ~~○ Ubicación: Latitud (en formato decimal, WGS84).~~
  - ~~○ Ubicación: Longitud (en formato decimal, WGS84).~~
  - ~~○ Dispone de generador (Opción SI/NO).~~
  - ~~○ Tiempo de respaldo del generador con tanque lleno (horas -h).~~
  - ~~○ Capacidad Máxima del tanque de combustible (galones -gl).~~
  - ~~○ Dispone de sistema de medición de cantidad de combustible (Opción SI/NO).~~
  - ~~○ Dispone de banco de baterías (Opción SI/No).~~
  - ~~○ Tiempo de respaldo del banco de batería (horas -h).~~
  - ~~○ Capacidad del banco de baterías (Amperios hora -Ah).~~~~
  
- ~~● Sistemas de respaldo de energía (generadores o grupos electrógenos) portátiles
  - ~~○ Provincia~~
  - ~~○ Cantón~~
  - ~~○ Parroquia~~
  - ~~○ Ubicación: Latitud (en formato decimal, WGS84)~~~~

- ~~○ Ubicación: Longitud (en formato decimal, WGS84)~~
- ~~○ Tiempo de respaldo del generador con tanque lleno (horas -h)~~
- ~~○ Capacidad Máxima del tanque de combustible ( galones -gl)~~
- ~~○ Dispone de sistema de medición de cantidad de combustible (Opción SI/NO)~~

**OBSERVACIÓN:** Recomendamos la eliminación de este artículo, puesto que la entrega de los inventarios de infraestructura como tal, no apoyan a correcta ejecución de un Plan de Contingencia; es cargar una obligación regulatoria adicional a los operadores de telecomunicaciones; y, dicho sea, es información que hoy en día la Autoridad ya la tiene a excepción de los inventarios de repuestos.

Creemos que existe información como la de inventarios que es muy propia de la operación de cada prestador de servicios.

**Artículo 8.-** La información de contacto debe incluir una tabla con los datos de la persona responsable del plan de contingencia y dos personas adicionales indicando el orden de prioridad para contactar. En caso de existir modificaciones en la información de contacto de los responsables, esta deberá ser reportada a la ARCOTEL en un plazo máximo de 24 horas, conforme el procedimiento que se establezca para el efecto. Los datos mínimos que debe incluir la información de **proveedores contactos** en los casos en que para la recuperación o gestión de la infraestructura crítica afectada requiera su participación, personal de gestión o apoyo, información de contacto de responsables e información de personal son los siguientes:

- ~~● Identificación de proveedores~~
  - ~~○ Nombre~~
  - ~~○ Empresa~~
  - ~~○ Correo electrónico~~
  - ~~○ Horario de disponibilidad~~
  - ~~○ Tiempos de atención en la provisión de equipamiento~~
  - ~~○ Teléfono 1~~
  - ~~○ Teléfono 2~~
  - ~~○ Observaciones~~

**OBSERVACIÓN:** El contacto de ARCOTEL, siempre debe ser la operadora, para la Autoridad es transparente si la atención de la emergencia se lo hace a través de personal propio o a través de los proveedores; puesto que quien es responsable del restablecimiento del servicio frente al Estado es la operadora.

- Información de contacto de responsables (al menos 3, con orden de prelación para el contacto)
  - Nombre
  - Cargo
  - Nivel de prelación para el contacto (1, 2 o 3).
  - Correo electrónico
  - Horario de disponibilidad
  - Teléfono 1
  - Teléfono 2
  - Observaciones
- Información de contacto del personal adicional involucrado en las tareas del plan de contingencia
  - Nombre
  - Cargo
  - Correo electrónico
  - Horario de disponibilidad
  - Teléfono 1
  - Teléfono 2
  - Observaciones

**Artículo 9.-** La información que se debe incluir respecto de los planes de mantenimiento preventivo y reporte del último año de mantenimientos preventivos, correctivos y emergentes, es la siguiente:

- ~~Planes de mantenimiento preventivo programados en el año.~~
  - ~~Provincia.~~
  - ~~Cantón.~~
  - ~~Parroquia.~~
  - ~~Nombre del nodo, estación, radiobase, etc.~~
  - ~~Alcance y descripción de las actividades de mantenimiento preventivo a realizar.~~
  - ~~Periodicidad de las actividades de mantenimiento preventivo.~~
  
- ~~Reportes de ejecución del último año, de mantenimientos preventivos, correctivos y emergentes.~~
  - ~~Provincia.~~
  - ~~Cantón.~~
  - ~~Parroquia.~~
  - ~~Fecha de ejecución del mantenimiento.~~
  - ~~Nombre del nodo, estación, radiobase, etc.~~
  - ~~Alcance y descripción de las actividades de mantenimiento preventivos, correctivos o emergentes ejecutados.~~

**OBSERVACIÓN:** Consideramos que debe eliminarse, puesto que es obligación de todas las operadoras del régimen general de telecomunicaciones, realizar mantenimientos de red e infraestructura, sean estos calificados o no como crítica. Además todo trabajo programado y fortuito es ya notificado en tiempo real a la ARCOTEL, indicando inclusive los correctivos tomados en los casos de fuerza mayor o caso fortuito.

El establecer una obligación administrativa de compilación de este tipo de información no apoya en nada un plan de contingencia, es meramente administrativo.

**Artículo 10.- Formato de presentación.-** El plan de contingencia se deberá presentar a la ARCOTEL hasta el 31 de enero de cada año, de conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la presente norma, en formato electrónico (archivo PDF), que posibilite la búsqueda de texto, y que sea fiel copia del documento original (con gráficos y diagramas claros y legibles de acuerdo al original). Para el caso de tablas deberán ser presentadas como anexos al plan de contingencia y en formato de hoja de cálculo electrónica, conforme los instructivos, formularios y procedimientos que establezca la ARCOTEL para tal fin.

**Artículo 11.- Proveedores de varios servicios.-** Si la persona natural o jurídica provee más de un servicio del régimen general de telecomunicaciones o posee varias redes para la provisión de servicios, deberá presentar un solo plan de contingencia que incluya las actividades necesarias para la recuperación de los sistemas asociados a cada servicio.

**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, que el Plan sea aclarado, ampliado o complementado, para cuyo efecto, otorgará un plazo de treinta 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.

**OBSERVACIONES:** Qué sucederá en caso de que las propuestas de cambio planteadas por ARCOTEL sean técnica y económicamente inviables; no se debería sancionar a la operadora por estas particularidades. Adicionalmente, los criterios de revisión del Plan deben estar claramente establecidos en la presente Norma, no puede quedar a discrecionalidad de la Autoridad la forma de evaluación.

~~**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, 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.~~

~~La ejecución de las pruebas o simulacros deberá realizarse durante el año de aplicación de dicho Plan presentado a la ARCOTEL.~~

~~Antes, durante y después de la ejecución de pruebas del Plan de Contingencia, el prestador de servicios deberá observar y cumplir con el ordenamiento jurídico aplicable, relativo a notificaciones de interrupción, suspensión o averías de los servicios, así como a reparaciones de daños o indemnizaciones en caso de existir.~~

~~Independientemente de la participación durante la ejecución de las pruebas del Plan de Contingencia que lleve a cabo la empresa prestadora de servicios del régimen general de telecomunicaciones, la ARCOTEL podrá realizar las acciones de supervisión y control que considere pertinentes, conforme sus atribuciones y competencias, para verificar y constatar la validez de la información presentada en el Plan de Contingencia.~~

**OBSERVACIONES:** Solicitamos la eliminación por completo del presente artículo, puesto que no se puede imponer una obligación regulatoria que implica el despliegue de recurso técnico, humano y financiero a acciones que por el giro específico del negocio, son vivencias cotidianas --afectaciones atribuibles a fuerza mayor o caso fortuito-- para la prestación del servicio, es decir un rápido accionar para el restablecimiento del servicio.

En el supuesto no consentido, que ARCOTEL no acoja la eliminación y decida mantener el articulado, se debe eliminar toda referencia a notificaciones de interrupciones a la ARCOTEL y a usuarios, puesto que el ejercicio sería hipotético, sin afectación directa al servicio; la Autoridad no puede establecer en base a un supuesto que las operadoras tengan que cumplir procesos administrativos que tengan repercusiones directas que puedan llevar a un incumplimiento de cara al cliente.

Adicional, se debe establecer que en caso de existencia de alguno de los riesgos determinados para la ejecución del plan de Contingencia, obligaciones como las notificaciones de interrupciones deben ser eliminadas, puesto que todos los esfuerzos técnicos, humanos y económicos de las empresas van a estar destinados a recuperar la capacidad de la red y la operatividad de los servicios.. Es de precisar que, las acciones administrativas como reportes de interrupción, avances de restablecimiento de servicios y en general cualquier reporte adicional, lo que genera es la utilización innecesaria del recurso humano, que no aportan a una reducción en los tiempos de atención y restablecimiento adecuado del servicio.

**~~Artículo 14.- De la Revisión de las Pruebas.-~~** El prestador deberá acompañar en la presentación de los Planes de Contingencia un informe de ejecución de las pruebas de la evaluación del Plan de Contingencia del año inmediato anterior, con los respaldos documentales, archivos o demás evidencias de la realización de las mismas, y deberá señalar si como resultado de dicha evaluación se han implementado mejoras, lo cual será puesto a consideración de la ARCOTEL.

**OBSERVACIÓN:** Consideramos pertinente que en la presente Norma, también se incluya un Artículo que delimite las responsabilidades y el accionar de ARCOTEL, como ente de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, así como del MINTEL como Rector del sector; ya que al momento de un desastre natural las operadoras de telecomunicaciones, mucho dependemos del rápido accionar y colaboración que las Autoridades nos brinden respecto a accesos, permisos, movilización, entre otros.

## **DISPOSICIONES GENERALES.**

**Primera.-** La ARCOTEL, a manera de régimen especial, establecerá el contenido a ser considerado en la información de inventarios de redes, equipos, infraestructura, así como para la determinación de planes de contingencia de los prestadores de servicios de transporte internacional modalidad segmento espacial, y para los prestadores de servicios de telecomunicaciones móviles por satélite, tomando como base lo establecido en la presente norma.

**Segunda.-** Conforme lo dispuesto en el numeral 14 del artículo 59 (Consideraciones generales de las obligaciones de los prestadores de servicios) del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, es obligación de todos los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones, independientemente de su naturaleza o condición, el entregar los planes, anexos y demás información establecida en la presente norma; salvo aquellos aspectos declarados como confidenciales, para lo cual deberán entregar un extracto de dicha información. No podrán argumentarse aspectos de confidencialidad, bajo ninguna condición, para el no cumplimiento de lo establecido en la presente norma.

#### **DISPOSICIONES TRANSITORIAS.**

**Primera.-** El cumplimiento de lo establecido en el artículo 13 de la presente resolución, será exigible a los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones, a partir del segundo año contado a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución.

**Segunda.-** En un plazo de sesenta (60) días contados a partir de la publicación de la presente Norma, la ARCOTEL emitirá los instructivos, formularios y procedimientos relativos al formato de presentación de los Planes de Contingencia y los anexos establecidos en el artículo 10; la aplicación de dichos instructivos, formularios y procedimientos aplicará para el cumplimiento a efectuarse para el año 2018 en adelante, pudiendo la ARCOTEL modificar o emitir nuevos documentos para dicho cumplimiento en caso de considerarlo necesario.

~~**Tercera.-** Para el cumplimiento de presentación de los Planes de contingencia que debe ser realizada hasta el 31 de enero de 2017, únicamente por dicho año, los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones presentarán dicha información en los formularios que consideren pertinentes en formato electrónico (archivo PDF), que posibilite la búsqueda de texto, y que sea fiel copia del documento original (con gráficos y diagramas claros y legibles de acuerdo al original). Para el caso de tablas deberán ser presentadas como anexos al plan de contingencia y en formato de hoja de cálculo electrónica, independientemente de la emisión de los instructivos, formularios y procedimientos que la ARCOTEL establezca para los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones en cumplimiento de la Disposición Transitoria Segunda de la presente norma.~~

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

Dado en Quito, Distrito Metropolitano, a xx de xxx de 2016.

Ing. Ana Proaño De la Torre  
**DIRECTORA EJECUTIVA**  
**AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**