



Quito, 07 de marzo de 2017

GR-414-2017

Señora Ing.
ANA PROAÑO DE LA TORRE
Directora Ejecutiva
**AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES –
ARCOTEL**
Presente.-

Ref.- Comentarios al Proyecto de Norma que Regula la Presentación de los Planes de Contingencia para la Operación de las Redes Públicas de Telecomunicaciones

De nuestra mayor consideración:

Por medio de la presente, nos dirigimos a usted, a fin de hacerle llegar nuestros cordiales saludos y a su vez, en relación con el proyecto de **“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 DDE SERVICIOS DEL RÉGIMEN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES”**, en adelante “Proyecto de Norma”, mismo que fuera puesto en conocimiento para las Operadoras, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Consultas Públicas, y en consecuencia vuestra Autoridad ha solicitado se remitan las respectivas opiniones, observaciones y/o recomendaciones al mencionado proyecto, al respecto y dentro del término legal establecido para el efecto, adjunto a la presente misiva se servirá encontrar las respectivas observaciones realizadas por CONECEL, conforme al siguiente detalle:

CONSIDERACIONES GENERALES:

- El Contrato de Concesión para el SMA, en su Cláusula 35, define claramente los tipos de emergencia que la Sociedad Concesionaria debe atender:

“Cláusula 35.- Obligaciones en caso de emergencia



CONECEL S.A.

Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. **PBX:** 593 4 5004040

Quito: Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio Eteco. **PBX:** 593 2 5004040

Cuenca: Gran Colombia 797 y Luis Cordero, Torre de Negocios El Dorado. **PBX:** 593 4 2634193

www.claro.com.ec



35.1 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.

35.2 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.”

Así mismo, el Contrato de Concesión para la Prestación del Servicio de Telefonía Fija Local, Servicio de Telefonía Pública a través de su Propia Infraestructura, Servicio Portador y de Larga Distancia Nacional e internacional para sus Abonados – Concesión del Bloque C-C’ de Frecuencias en su Cláusula 32 también define los tipos de emergencia que se van a considerar dentro de la Concesión, así:

“CLÁUSULA 32.- DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN REGIMEN DE ESTADO DE EXCEPCIÓN (EMERGENCIA)

32.1 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 similares que requieran atención especial por parte del Concesionario, ésta brindará los Servicios Autorizados, 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, el Concesionario coordinará con la SENATEL y la autoridad competente.

32.2 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 (Estado de Excepción), el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas de acuerdo con el Ordenamiento Jurídico Vigente, en coordinación con el Concesionario o al Ministerio de Defensa Nacional, según corresponda, tomará el control directo e inmediato de los servicios de telecomunicaciones en el área afectada. Este control cesará cuando se levante la declaratoria mencionada.”



CONECEL S.A.

Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. **PBX:** 593 4 5004040

Quito: Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio Eteco. **PBX:** 593 2 5004040

Cuenca: Gran Colombia 797 y Luis Cordero, Torre de Negocios El Dorado. **PBX:** 593 4 2634193

www.claro.com.ec



En este sentido consideramos que el presente Proyecto de Norma debe ser ajustado tomando en consideración la inclusión de ambas definiciones, a fin de delimitar el ámbito de aplicación.

- Si bien la Ley Orgánica de Telecomunicaciones como su Reglamento General establecen la obligatoriedad de que los prestadores de servicios de telecomunicaciones, cuenten con planes de contingencia, no es menos cierto que dichas disposiciones deben partir y estar en armonía con disposiciones jurídicamente vinculantes como lo son las estipuladas en los Contratos de Concesión y en general, en los Títulos Habilitantes de Servicios.
- En el Proyecto de Norma se pretenden establecer obligaciones regulatorias de reportería y de cumplimiento, adicionales a las expresamente detalladas en el Contrato de Concesión y en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, las cuales nos causan extrema preocupación no solamente porque podrían carecer de sustento jurídico, sino además, porque se desconocen las motivaciones o aportes reales de su pretendida incorporación.
- Consideramos de extrema relevancia que el Proyecto de Norma considere dentro de las experiencias internacionales, algunos antecedentes positivos que países como Colombia utilizaron para el levantamiento de su Plan de emergencia y Contingencias del Sector de Telecomunicaciones.

Consideramos que el MINTEL, antes de la emisión del presente Proyecto de Normativa, debería previamente levantar con la Secretaría de Riesgos, las diferentes categorías de riesgos existentes en el país, para que conforme a ello, las operadoras de telecomunicaciones, podamos definir las acciones preventivas y correctivas que debemos tomar para mitigar en lo posible las probables afectaciones a los servicios de telecomunicaciones.

- En general el Proyecto de Norma, contiene una serie de disposiciones genéricas y discrecionales, dejando abierta la posibilidad a varias interpretaciones de cumplimiento que pueden ser en un futuro, objeto de sanción.
- Como bien lo menciona el Informe que sustenta la presentación del Proyecto de Normativa, los planes de contingencia desde su concepción, se integran por acciones concebidas para dar respuesta a eventos inciertos, planificadas con un grado variable de elaboración y detalle, para tener prevista la reacción en el caso de que ocurra una situación importante que pueda afectar a una determinada institución, empresa u organismo. Dado que los planes de contingencia requieren de un esfuerzo de preparación que amerita tiempo y recursos, es necesario tomar la decisión de prepararlos con base en los siguientes criterios: probabilidad de ocurrencia de la contingencia, impacto de



CONECEL S.A.

Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. **PBX:** 593 4 5004040

Quito: Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio Eteco. **PBX:** 593 2 5004040

Cuenca: Gran Colombia 797 y Luis Cordero, Torre de Negocios El Dorado. **PBX:** 593 4 2634193

www.claro.com.ec



la contingencia sobre las operaciones de la empresa, necesidad de estar preparados ante la contingencia; más su elaboración debería de alejarse del propósito de recopilar información, tal y como se da a entender del texto propuesto.

Derivado de lo que es un plan de contingencia como tal, no logramos comprender el motivo u objetivo que tendría el entregar información como lista de proveedores, planes de capacitación a los colaboradores, o la estructura organizacional, puesto que dicha información además de ser interna y de manejo propio de la empresa; consideramos que no agrega valor a los procesos de aseguramiento de la prestación o restablecimiento de servicios.

El manejo de una operadora frente a un riesgo o emergencia va a depender de la organización de cada una de las empresas y de sus propios procesos internos; cómo lo ejecute o la preparación con la que cuente, es y debe ser muy transparente tanto para el usuario final como para el Estado; puesto que como parte de las obligaciones de cada concesionario o prestatario de servicio, está siempre la obligación de prestar el servicio de manera continua; de allí que los prestadores de telecomunicaciones, necesariamente deben hacer y concentrar todos los recursos técnicos, humanos y administrativos necesarios para asegurar la prestación del servicio o en su defecto el restablecimiento del mismo en el menor tiempo posible.

Un claro ejemplo fue el accionar de las operadoras frente al terremoto del pasado 16 de abril 2016, en la cual se concentraron todos los esfuerzos de las empresas para mantener el servicio o restablecerlo en el menor tiempo en las zonas afectadas, tal es así que la afectación fue mínima.

- Como es de su conocimiento, la confidencialidad de la información es un Derecho Constitucional que ampara a las personas naturales o jurídicas, frente a la entrega de información que es sensible para la empresa, puesto que su divulgación podría acarrear perjuicios económicos y afectar gravemente a la competencia; en ese sentido no compartimos el criterio del Proyecto de Norma que indica que no es factible invocar el derecho a la confidencialidad de la información, por lo que solicitamos que ese particular sea eliminado para evitar que una Normativa secundaria se contraponga a principios y derechos constitucionales vigentes.

Respecto a los comentarios particulares frente a cada artículo, para mayor facilidad se ha incluido en cada artículo con control de cambios, las observaciones y mejoras que solicitamos a los mismos.



CONECEL S.A.

Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. **PBX:** 593 4 5004040

Quito: Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio Eteco. **PBX:** 593 2 5004040

Cuenca: Gran Colombia 797 y Luis Cordero, Torre de Negocios El Dorado. **PBX:** 593 4 2634193

www.claro.com.ec



Sin otro particular y agradeciendo de antemano su gentil atención, reiteramos nuestros sentimientos de alta consideración y estima.

Muy atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Victor Garcia Talavera".

Víctor García Talavera
Director Regulatorio

Adjunto: *Observaciones Individuales a cada Artículo*

...// pfc



CONECEL S.A.

Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. **PBX:** 593 4 5004040

Quito: Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio Eteco. **PBX:** 593 2 5004040

Cuenca: Gran Colombia 797 y Luis Cordero, Torre de Negocios El Dorado. **PBX:** 593 4 2634193

www.claro.com.ec