



# MANUAL DE INTERRUPCION DE CONEXIONES DE LA TELEFONIA FIJA

Resolución del CONATEL 236  
Registro Oficial 366 de 29-jun-2004  
Ultima modificación: 22-feb-2005  
Estado: Vigente

## CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL

Considerando:

Que de conformidad con lo estipulado en el numeral 3.3 de las Adenda a los Contratos Modificatorios, Ratificatorios y Codificatorios de la Concesión de Servicios Finales y Portadores de Telecomunicaciones, otorgados por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones a favor de ANDINATEL S.A. y PACIFICTEL S.A., el 16 de octubre y 20 de noviembre del 2003, respectivamente, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones y los operadores elaborarán el "Manual de Procedimiento de Notificación de Interrupciones", el que será sometido a la aprobación del CONATEL;

Que mediante oficio SNT-2004-0733 de 2 de abril del 2004, el Ing. Sandino Torres Rites, Secretario Nacional de Telecomunicaciones, remite para la aprobación del CONATEL el informe jurídico y el Proyecto de "Manual de Procedimiento de Notificación de Interrupciones", aplicable a las empresas operadoras de telefonía fija; y,

En ejercicio de sus atribuciones.

Resuelve:

**Art. UNICO.**- Aprobar el "Manual de Procedimiento de Notificación de Interrupciones", aplicable a las empresas operadoras de telefonía fija.

### 1. Objeto

- Diferenciar las interrupciones de servicio que están incluidas en los índices de calidad "Averías" de las que se presentan por causas fortuitas o fuerza mayor, y programadas, en algún segmento de la red.
- Normar los procedimientos de notificación de interrupciones de tal manera que el flujo de información entre el concesionario y la Superintendencia de Telecomunicaciones sea dinámica, añada valor y racionalice los recursos de las partes.
- Estandarizar un "Formato de reporte de interrupciones", en el que se discrimine la interrupción de acuerdo al tiempo y prioridad de afectación.
- Que las interrupciones del servicio causen el menor efecto entre sus abonados y sean solucionadas en el menor tiempo posible.

### 2. Definiciones

Se establecen dos (2) tipos de interrupciones:

- a) Interrupciones programadas; y,
- b) Interrupciones por caso fortuito o fuerza mayor, en adelante "Interrupciones fortuitas".

#### 2.1 Interrupciones Programadas



Son aquellas adoptadas por el concesionario para instalar, cambiar, reparar equipos, o por cualquier otra razón necesaria para asegurar una adecuada prestación del servicio, bajo los parámetros técnicos de calidad exigidos en el contrato de concesión y de acuerdo a los niveles y prioridad de afectación establecidos en este manual.

## 2.2 Interrupciones Fortuitas

Son aquellas que se producen por motivos de caso fortuito o de fuerza mayor, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 30 del Código Civil, que determina: "Se llama fuerza mayor o caso fortuito, el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc."

## 3. Generalidades

Las interrupciones programadas y fortuitas, serán reportadas mediante el empleo del Formato de Reporte de Interrupciones del servicio que consta en el Anexo 1 de este manual.

3.1 Cuando existan requerimientos de fuentes externas como medios de comunicación colectiva u otros, relacionados con interrupciones de servicio telefónico, la Superintendencia de Telecomunicaciones verificará si estos requerimientos están notificados con la información contenida en los reportes de interrupciones, proporcionados por la operadora. De no haberse reportado esta interrupción, la Superintendencia de Telecomunicaciones podrá solicitar a la operadora por medio de los canales establecidos en este manual (vía correo electrónico), información adicional sobre esta interrupción. La operadora tendrá un de 72 horas para responder por igual medio.

3.2 Con la finalidad de optimizar el procedimiento de notificación de interrupciones tanto programadas como de caso fortuito, deberá establecerse un mecanismo y un procedimiento, que permita automatizar el flujo de esta información a través de un sistema informático en línea.

3.3 Hasta que se implemente el suministro de información sobre la notificación de interrupciones en línea con la Superintendencia de Telecomunicaciones, los canales de información se realizarán bajo lo previsto en este manual.

## 4. Interrupciones Programadas

4.1 En el reporte de una interrupción programada, la operadora, comunicará a la SUPTEL con por lo menos diez (10) días término de anticipación a la interrupción programada.

Nota: Numeral sustituido por Resolución del CONATEL No. 597, publicada en Registro Oficial 529 de 22 de Febrero del 2005 .

4.2 El concesionario deberá comunicar, de conformidad con el cuadro de niveles de interrupción y grados de afectación previstos en este manual, a los abonados afectados por las interrupciones programadas con 5 días hábiles de anticipación en uno (1) de los diarios de mayor circulación de la localidad afectada, u otro medio de comunicación, según las disponibilidades de la localidad afectada; adjuntando la siguiente información:

- Día(s) de suspensión del servicio estimado(s).
- Fecha y hora de inicio y fecha y hora estimadas de fin de la interrupción.
- Sector y/o series numéricas de los abonados afectados.
- Causa de la interrupción de servicio.

4.3 La Superintendencia de Telecomunicaciones deberá negar, o autorizar dentro de las 72 horas posteriores a la recepción de la solicitud; pasado este plazo sin que el concesionario reciba respuesta de la Superintendencia, se entenderá autorizada la interrupción.

4.4 La Superintendencia de Telecomunicaciones podrá negar la autorización para una interrupción programada de servicio, en los siguientes casos:

- Solicitud tardía de la interrupción.

- Información incompleta o errónea de la operadora relacionada con el formato de interrupción.

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. El concesionario remitirá mediante este mismo medio la información aclaratoria.

4.6 Si la Superintendencia de Telecomunicaciones negara la autorización para una interrupción programada, quedará automáticamente anulada la solicitud de la operadora para realizar una interrupción del servicio y la operadora deberá abstenerse de interrumpir el servicio hasta solicitar una nueva autorización de interrupción, considerando las observaciones emitidas por la Superintendencia.

4.7 Cualquier reclamo del abonado, por las interrupciones programadas del servicio deberá ser conocido en primera instancia por la operadora y si ésta no lo resuelve, en segunda instancia, por la Superintendencia de Telecomunicaciones, la que verificará si fueron reportadas oportunamente por el concesionario.

4.8 En caso que la Superintendencia considere que los procedimientos establecidos en este manual y/o las condiciones de la autorización respectiva no se han cumplido, requerirá información adicional de la operadora.

4.9 Cuando la interrupción de servicio sea programada y se dé por un plazo mayor a diez (10) días calendario en un mes, el usuario tendrá derecho a recibir una compensación en función de la interrupción, expresada en un crédito proporcional, basado en la facturación promedio del usuario correspondiente a los seis (6) meses anteriores, la cual se reflejará en la primera factura siguiente a la interrupción.

4.10 Con la finalidad de verificar el cumplimiento de la disposición 4.8, la operadora entregará a la Superintendencia de Telecomunicaciones en medio magnético todas las facturas que se generen en este proceso de compensación resultante.

4.11 Si del resultado de los informes realizados por las regionales o a través del Centro de Atención al Usuario, la Superintendencia de Telecomunicaciones una vez que haya verificado con la operadora, encuentra la existencia de compensaciones que no han sido acreditadas al abonado, dispondrá a través de la Intendencia General de Telecomunicaciones, que la operadora proceda a entregar las compensaciones a los usuarios en la siguiente facturación.

4.12 Para una interrupción programada, dependiendo de la causa de suspensión del servicio, la operadora adicionará información del sector, series numéricas o números telefónicos de los abonados afectados, según corresponda.

## 5. Interrupciones Fortuitas

5.1 En el reporte de una interrupción por causa fortuita, la operadora comunicará a la Superintendencia de Telecomunicaciones en un término no mayor a diez (10) días luego de ocurrido el evento, adjuntando la validación del reporte de acuerdo al nivel de interrupción y prioridad de afectación.

5.2 Los justificativos son de orden técnico y documental.

5.2.1. Justificación de orden técnico:

- Informe técnico de reporte (Anexo 1).

5.2.2. Justificación documental:

- Pruebas documentadas tales como: fotografías, videos, comunicaciones de prensa, entrevistas, etc.; o,

- Comunicaciones oficiales emitidas por instituciones que aporten pruebas para la validación del caso fortuito (Ejemplo: por robo, la denuncia en la Comisaría; por incendio, el Cuerpo de Bomberos, etc.); o,

- Comunicaciones oficiales emitidas por terceros, que hayan incidido en la provocación del caso fortuito.

5.3 La Superintendencia de Telecomunicaciones evaluará la notificación de fuerza mayor reportada por la operadora, con el resultado de los informes realizados por las regionales a través del Centro de Atención al Usuario, en el término de los 10 días siguientes al reporte y podrá considerar si el mismo tiene o no validez.

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

La Superintendencia de Telecomunicaciones solicitará la justificación documental, de considerar que el justificativo de orden técnico remitido por la operadora es insuficiente, únicamente en el caso previsto en la tabla de interrupciones fortuitas. Esta información deberá ser remitida en el término de 10 días.

## 6. Los Niveles de Interrupción y Prioridades de Afectación

6.1 Para determinar cuándo una interrupción deba ser reportada, sea ésta programada y/o fortuita, se tomará en cuenta niveles de interrupción y prioridades de afectación.

- Los niveles de interrupción, sirven para cuantificar la gravedad de la interrupción en función del tiempo percibido por el abonado.
- Las prioridades de afectación sirven para dimensionar el grado de afectación de la interrupción en función de los abonados y/o dispositivos afectados.

### INTERRUPCIONES PROGRAMADAS

### INTERRUPCIONES FORTUITAS

Nota: Para leer Cuadros, ver Registro Oficial 366 de 29 de Junio de 2004, página 17.

Nota: Cuadro de Interrupciones Programadas reformado por Resolución del CONATEL No. 597, publicada en Registro Oficial 529 de 22 de Febrero del 2005 .

## 7. Canales de Información

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

- Por parte de la operadora, el responsable de la Unidad Regulatoria, designado por el representante legal.
- Por el organismo de control, el responsable de la Unidad Administrativa, que designe el Superintendente de Telecomunicaciones.

Las partes se notificarán oficialmente, el o los responsables delegados para la notificación y/o autorizaciones de las interrupciones de servicio.

## 8. Revisiones

Previa solicitud de la Superintendencia de Telecomunicaciones o de las operadoras, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones podrá convocar a las partes para evaluar el procedimiento establecido en este manual luego de seis meses de vigencia. De considerarse necesario, se acordarán las modificaciones pertinentes, que serán remitidos al CONATEL para su aprobación.

La presente resolución rige a partir de su publicación en el Registro Oficial.- Dado en Quito, 20 de mayo del 2004.

## FORMATO UNICO DE REPORTE DE INTERRUPCIONES

Nota: Para leer Cuadro, ver Registro Oficial 366 de 29 de Junio de 2004, página 19.