

## **INFORME DE EJECUCIÓN DE PROCESO DE CONSULTAS PÚBLICAS**

### **PROYECTO DE REGULACIÓN “PROYECTO DE REFORMA EN UN SOLO ACTO NORMATIVO, PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES QUE LE CORRESPONDE EMITIR AL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA ARCOTEL (PRIMERA FASE)”**

**No. IT-CRDM-CRDS-2021-0005**

#### **COORDINACIÓN TÉCNICA DE REGULACIÓN**

**DIRECCIÓN TÉCNICA DE REGULACIÓN DE LOS  
SERVICIOS Y REDES DE TELECOMUNICACIONES**

**DIRECCION TÉCNICA DE ESTUDIOS, ANÁLISIS  
ESTADÍSTICO Y DE MERCADO**

**Fecha: 29 de julio de 2021**

## Contenido

1. PROYECTO DE REGULACIÓN.....	3
2. ANTECEDENTES:.....	3
3. DISPOSICIÓN DE AUDIENCIA PÚBLICA.....	4
4. APORTES RECIBIDOS EN EL PROCESO DE CONSULTAS PÚBLICAS. ....	4
5. REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL. ....	5
6. ANÁLISIS DE LOS APORTES RECIBIDOS EN EL PERÍODO DE LA CONSULTA PÚBLICA	6
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:.....	13
ANEXOS.....	14

## 1. PROYECTO DE REGULACIÓN.

PROYECTO DE REGULACIÓN “PROYECTO DE REFORMA EN UN SOLO ACTO NORMATIVO, PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES QUE LE CORRESPONDE EMITIR AL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA ARCOTEL (PRIMERA FASE)”

## 2. ANTECEDENTES:

- 2.1. Con memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2021-0279-M de 18 de junio de 2021, la Coordinación Técnica de Regulación remitió a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL el informe Nro. IT-CRDM-CRDS-2021-0002 para la “REFORMA EN UN SOLO ACTO NORMATIVO, DE TODOS LOS CAMBIOS RELACIONADOS A LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES QUE LE CORRESPONDE EMITIR AL DIRECTOR EJECUTIVO”, y el proyecto de resolución respectivo, y se solicitó al Director Ejecutivo, se apruebe el mencionado informe y emita la disposición de autorización para la ejecución de proceso de audiencias públicas previstas en la Disposición General Primera de la LOT y Resolución 003-03-ARCOTEL-2015 de 28 de mayo de 2015.
- 2.2. La Dirección Ejecutiva con sumilla de fecha 30 de junio de 2021, inserta en el sistema documental Quipux en memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2021-0279-M, dispuso a la Coordinación Técnica de Regulación, la ejecución de audiencias públicas virtuales para la propuesta de resolución planteada.
- 2.3. Con memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2021-0293-M de 01 de julio de 2021, el Coordinador Técnico de Regulación solicitó al Responsable de la Unidad de Comunicación Social, realice la publicación de la convocatoria a consultas públicas y los documentos anexos como proyecto de Resolución e Informe Nro. IT-CRDM-CRDS-2021-0002 de 18 de julio de 2021, así también que realice la respectiva coordinación y las acciones correspondientes necesarias para la ejecución de las audiencias públicas del proyecto para REFORMA EN UN SOLO ACTO NORMATIVO, DE TODOS LOS CAMBIOS RELACIONADOS A LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES QUE LE CORRESPONDE EMITIR AL DIRECTOR EJECUTIVO.
- 2.4. El 02 de julio de 2021, se publicó en el sitio web institucional la convocatoria a la consulta pública y audiencia virtual del proyecto normativo en consideración.
- 2.5. Con oficio No. ARCOTEL-CREG-2021-0142-OF de 12 de julio de 2021, la Coordinación Técnica de Regulación solicitó a la Dirección de Mejora Regulatoria de la Presidencia de la República del Ecuador, su pronunciamiento favorable respecto de los proyectos de SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES, que le corresponde aprobar tanto al Director Ejecutivo como al Directorio de la ARCOTEL, considerando que las mismas no generarían costos de cumplimiento para los administrados y se reduce la presentación de trámites, existiendo por tal una mejora regulatoria.
- 2.6. Conforme la convocatoria, el periodo de recepción de observaciones fue establecido hasta el 14 de julio de 2021, tal como consta en la página web de la ARCOTEL.

- 2.7. El 20 de julio de 2021, a partir de las 10H10 se inició el proceso de audiencia pública virtual convocada, la cual se ejecutó por medio de la plataforma Cisco Webex. La mencionada audiencia finalizó a las 10H55 del mismo día.
- 2.8. Con oficio No. PR-DSPMR-2021-0034-O de 20 de julio de 2021, la Dirección de Mejora Regulatoria de la Presidencia de la República del Ecuador, menciona: “En virtud de lo expuesto y considerando que el objetivo de las regulaciones a ser emitidas por la Arcotel se enmarca en el proceso de Simplificación de Trámites, las mismas quedan exentas de la presentación de los Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) correspondientes, de acuerdo con lo establecido en el literal b de los lineamientos para la elaboración del análisis de impacto regulatorio ex ante, el mismo que establece que deberán presentarse los AIR sobre las regulaciones que creen o modifiquen trámites que están direccionadas al cumplimiento del deber ser de cada entidad, excepto cuando sea para simplificar o facilitar su cumplimiento.”.

### 3. DISPOSICIÓN DE AUDIENCIA PÚBLICA.

Con memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2021-0279-M de 18 de junio de 2021, la Coordinación Técnica de Regulación remitió a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL el informe Nro. IT-CRDM-CRDS-2021-0002 para la “REFORMA EN UN SOLO ACTO NORMATIVO, DE TODOS LOS CAMBIOS RELACIONADOS A LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES QUE LE CORRESPONDE EMITIR AL DIRECTOR EJECUTIVO”, y el proyecto de resolución respectivo, y se solicitó al Director Ejecutivo, se apruebe el mencionado informe y emita la disposición de autorización para la ejecución de proceso de audiencias públicas previstas en la Disposición General Primera de la LOT y Resolución No. 003-03-ARCOTEL-2015 de 28 de mayo de 2015.

La Dirección Ejecutiva con sumilla de fecha 30 de junio de 2021, inserta en el sistema documental Quipux en el memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2021-0279-M, autorizó se realicen consultas públicas.

### 4. APORTES RECIBIDOS EN EL PROCESO DE CONSULTAS PÚBLICAS.

En la publicación realizada el 02 de julio de 2021, como parte de la aplicación del Reglamento de consultas públicas (Resolución No. 003-03-ARCOTEL-2015), se otorgó el plazo hasta el día 14 de julio de 2021 para que se remitan observaciones, opiniones y comentarios a la propuesta, por medio de correo electrónico o por escrito en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

De acuerdo con la información recibida al correo electrónico institucional [consulta publica@arcotel.gob.ec](mailto:consulta publica@arcotel.gob.ec) y en el sistema de Gestión Documental Quipux, se determina que se han recibido observaciones de siete (6) personas jurídicas, por correo electrónico y en forma oficial en esta Agencia hasta el 14 de julio de 2021:

- CNT: mediante trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2021-011002-E de 13 de julio de 2021
- OTECEL: documento, mediante trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2021-011178-E de 14 de julio de 2021.

- AEPROVI: documento, anexo, mediante trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2021-010719-E de 08 de julio de 2021, así también se ingresa el trámite No. ARCOTEL-DEDA-2021-011207-E de 14 de julio de 2021.
- PUNTONET: Mediante correo electrónico de 14 de julio de 2021.
- ASETEL: Mediante correo electrónico de 14 de julio de 2021.
- CONECEL: Mediante correo electrónico de 14 de julio de 2021.

## 5. REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL.

La audiencia pública virtual se realizó en la fecha publicada en la invitación, esto es, el 20 de julio de 2021, a través de la plataforma Cisco Webex mediante el enlace: <https://arcotel.webex.com/arcotel/j.php?MTID=m314b7d4f8e8560f443e8698a52d35a15> y se realizó desde las 10h10 hasta las 10h55.

De acuerdo con lo establecido en la publicación de la página web de la ARCOTEL para audiencias públicas, las personas interesadas en participar (intervenir) durante el proceso de audiencia virtual se registraron al correo electrónico registro.audiencia@arcotel.gob.ec según el siguiente detalle:

Nro.	ENTIDAD	REPRESENTANTES
1	ASETEL	JORGE CEVALLOS
2	CNT E.P.	NATALIA MARTÍNEZ
3	CNT E.P.	MARIANA SALAS
4	OTECEL S.A.	FRANCISCO CALERO
5	OTECEL S.A.	FERNANDO PALACIOS
6	CONECEL. S.A.	DANILO KAROLYS
7	CONECEL. S.A.	DAVID ROSALES
8	NETLIFE	PAOLO CEDEÑO
9	AEPROVI	FRANCISCO VALAREZO

Conforme a la información proporcionada por el representante de la Unidad de Comunicación Social de la ARCOTEL, durante la audiencia virtual a través de la plataforma Cisco Webex, estuvieron presentes 25 participantes, incluidos los funcionarios de la ARCOTEL, que ingresaron a través del enlace publicado para acceso a la misma. A los participantes conectados a la reunión virtual se les permitió intervenir aportando con comentarios y observaciones a la propuesta de regulación.

En el Anexo se incluye el documento ACTA DE AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL REALIZADA PARA RECABAR OBSERVACIONES AL PROYECTO DE REGULACIÓN “REFORMA EN UN SOLO ACTO NORMATIVO, DE TODOS LOS CAMBIOS RELACIONADOS A LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES QUE LE CORRESPONDE EMITIR AL DIRECTOR EJECUTIVO”.

## 6. ANÁLISIS DE LOS APORTES RECIBIDOS EN EL PERÍODO DE LA CONSULTA PÚBLICA

Se han recibido diversos aportes respecto del proyecto de resolución para la “REFORMA EN UN SOLO ACTO NORMATIVO, DE TODOS LOS CAMBIOS RELACIONADOS A LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES QUE LE CORRESPONDE EMITIR AL DIRECTOR EJECUTIVO”, los cuales han sido analizados y en función de su pertinencia o no, se realizan los ajustes en el proyecto de resolución, lo cual se refleja en la propuesta de resolución que se adjunta al presente documento. Las opiniones, recomendaciones y comentarios son los recibidos antes de la audiencia pública virtual, a través del correo [consulta publica@arcotel.gob.ec](mailto:consulta publica@arcotel.gob.ec) o ingresadas a la ARCOTEL, y las expresadas o reiteradas verbalmente en la audiencia pública virtual.

A fin de no duplicar o repetir preguntas o análisis, se ha realizado la correspondiente clasificación y en los anexos del presente informe consta el detalle de las observaciones presentadas respecto de la propuesta normativa en desarrollo exclusivamente<sup>1</sup>, y el análisis respectivo realizado.

El presente proyecto normativo contempla la simplificación y eliminación de reportes que mediante informe Conjunto No. CREG-CCON-CTHB-2020-0001 de 23 de septiembre de 2020, la Comisión Técnica a cargo de la revisión y análisis de reportes en una primera fase determinó las acciones de simplificar o eliminar, sin embargo, para el caso de reportes que se determinó la acción de mantener, la ARCOTEL en una siguiente fase realizará un nuevo análisis para poder continuar con un nuevo proceso de simplificación o eliminación.

Dentro de las observaciones ingresadas tanto por AEPROVI como por parte de ASETEL se solicita simplificar el Manual de procedimiento de notificación de interrupciones, expedido por el ex Consejo Nacional de Telecomunicaciones con Resolución No. TEL-456-CONATEL-2014, para lo cual se debe señalar:

Mediante Resolución Nro. TEL-456-15-CONATEL-2014 de 19 de junio de 2014, el ex Consejo Nacional de Telecomunicaciones CONATEL, resolvió:

*“ARTÍCULO DOS.- Aprobar el Manual de Procedimiento de Notificación de Interrupciones a aplicables 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.”*

Mediante este acto normativo se expide el Manual de Procedimiento de Notificación de Interrupciones aplicable a las empresas prestadoras del servicio de telefonía fija, En la sección 2, de DEFINICIONES Y TIPOS DE INTERRUPCIONES, se establece:

*“2.- DEFINICIONES Y TIPOS DE INTERRUPCIONES:*

---

<sup>1</sup> No se han considerado las observaciones realizadas que hacen referencia a normativa diferente a la tratada en el presente acto normativo, ya que esta será considerada en una siguiente fase.

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.”

En la sección 3, de GENERALIDADES, se establece:

### “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  $N_i=1$  y  $P_a=1$ , 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 ( $N_i$ ).

### 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.” (Lo resaltado fuera del texto original)*

En la sección 4, de INTERRUPCIONES PROGRAMADAS, se establece:

#### “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.” (Lo resaltado fuera del texto original)*

En el numeral 4.10, se menciona:

*“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.” (Lo resaltado fuera del texto original)*

En la sección 5, de INTERRUPCIONES NO PROGRAMADAS, se establece:

#### “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).*

(...)

*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  $N_i=1$  y  $P_a=1$ , 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." (Lo resaltado fuera de texto original).

Adicionalmente en el Informe Conjunto No. CREG-CCON-CTHB-2020-0001 de 23 de septiembre de 2020, realizado entre las Coordinaciones: Técnica de Regulación, Técnica de Control y Técnica de Títulos Habilitantes se realiza un "ANÁLISIS DE LA SOLICITUD DE SIMPLIFICACIÓN DE LOS REPORTES DE LOS SERVICIOS DEL RÉGIMEN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES, en el que se solicita:

NORMATIVA	SERVICIO	CÓDIGO	FORMATO	PERIODICIDAD DE RECEPCIÓN	VIGENTE (SI/NO)	FUENTE	ACCIÓN SUGERIDA A REPORTE	OBSERVACIÓN INTERNA
Resolución TEL-456-CONATEL-2014 (Manual de procedimiento de notificación de interrupciones)	Telefonía Fija	Formato Único de Reporte de Interrupciones FURI	Interrupciones programadas	Se notifica 10 días hábiles de anticipación a la interrupción, y considerando la infraestructura nacional, se generan interrupciones con una frecuencia aproximada diaria	si	Aplicación web de ARCOTEL para el reporte de interrupciones de los servicios de telefonía fija. Si el aplicativo no funciona se realiza por correo electrónico adicionalmente	SIMPLIFICAR	De parte de la ARCOTEL se sugiere simplificar (unificar) este grupo de reportes, de modo que se presente únicamente la información de fechas del trabajo programado, elementos involucrados en el trabajo y abonados a ser afectados. Aplica modificación de norma técnica para todos los operadores del servicio. Se está sacando la norma técnica de interrupciones DIRECTOR EJECUTIVO con la que se está derogando la TEL-456-CONATEL-2014
Resolución TEL-456-CONATEL-2014 (Manual de procedimiento de notificación de interrupciones)	Telefonía Fija	Informe técnico MOP		Se notifica 10 días hábiles de anticipación a la interrupción, y considerando la infraestructura nacional, se generan interrupciones con una frecuencia aproximada diaria	si		SIMPLIFICAR	
Resolución TEL-456-CONATEL-2014 (Manual de procedimiento de notificación de interrupciones)	Telefonía Fija	Listado de clientes		Se notifica 10 días hábiles de anticipación a la interrupción, y considerando la infraestructura nacional, se generan interrupciones con una frecuencia aproximada diaria	si		SIMPLIFICAR	
Resolución TEL-456-CONATEL-2014 (Manual de procedimiento de notificación de interrupciones)	Telefonía Fija	Comunicado de evento		Se notifica 10 días hábiles de anticipación a la interrupción, y considerando la infraestructura nacional, se generan interrupciones con una frecuencia aproximada diaria	si		SIMPLIFICAR	

Resolución TEL-456-CONATEL-2014 (Manual de procedimiento de notificación de interrupciones)	Telefonía Fija	Informe de trabajos efectivamente realizados		Se notifica 10 días hábiles de anticipación a la interrupción, y considerando la infraestructura nacional, se generan interrupciones con una frecuencia aproximada diaria	si		SIMPLIFICAR	
Resolución TEL-456-CONATEL-2014 (Manual de procedimiento de notificación de interrupciones)	Telefonía Fija	Formato Único de Reporte de Interrupciones FURI	Interrupciones no programadas	Se notifica 10 días hábiles contados desde que se dio la interrupción	si	Aplicación web de ARCOTEL para el reporte de interrupciones de los servicios de telefonía fija. Si el aplicativo no funciona se realiza por correo electrónico adicionalmente	SIMPLIFICAR	De parte de la ARCOTEL se sugiere simplificar (unificar) este grupo de reportes, de modo que se presente la notificación inicial y en lo posterior el reporte de la información de la interrupción ocurrida, que contenga: fechas, Informe de trabajos efectivamente realizados (causas, alarmas, fotografías) y abonados a afectados. Aplica modificación de norma técnica para todos los operadores.
Resolución TEL-456-CONATEL-2014 (Manual de procedimiento de notificación de interrupciones)	Telefonía Fija	Informe de trabajos efectivamente realizados (causas, alarmas, fotografías)		Se notifica 10 días hábiles contados desde que se dio la interrupción	si		SIMPLIFICAR	
Resolución TEL-456-CONATEL-2014 (Manual de procedimiento de notificación de interrupciones)	Telefonía Fija	Listado de clientes		Se notifica 10 días hábiles contados desde que se dio la interrupción	si		SIMPLIFICAR	

En virtud de lo expuesto, considerando que en la matriz Excel adjunta al Informe Conjunto No. CREG-CCON-CTHB-2020-0001 de 23 de septiembre de 2020, constan reportes incluidos en la Resolución Nro. TEL-456-15-CONATEL-2014, cuya acción es "SIMPLIFICAR"; y mediante correo electrónico de 12 de julio de 2021, la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, usuaria de la información de dichos reportes ratifica la acción de simplificación y remite los lineamientos necesarios para dicha acción, se propone, reformar el Anexo denominado Manual de Procedimiento de Notificación de Interrupciones aplicable a las empresas prestadoras del servicio de telefonía fija, de la Resolución Nro. TEL-456-15-CONATEL-2014 de 19 de junio de 2014, conforme el siguiente detalle:

Modificar la sección 3. GENERALIDADES, de la siguiente forma:

**EN DONDE DICE:**

*“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).”*

**DEBERÁ DECIR:**

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

*“3.1.2 Para el caso de interrupciones programadas, solo en casos de inconsistencias se solicitará 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.”*

Modificar la sección 4. INTERRUPCIONES PROGRAMADAS, de la siguiente forma:

**EN DONDE DICE:**

**“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.”*

**DEBERÁ DECIR:**

**“4. INTERRUPCIONES PROGRAMADAS**

*4.1. Para el reporte de una interrupción programada, las prestadoras comunicarán a la ARCOTEL, conforme los plazos establecidos en el Cuadro No. 1, adjuntando, la información correspondiente al Formato Único de Reporte de Interrupciones (FURI).”*

Modificar el numeral 4.10:

**EN DONDE DICE:**

*“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.”*

**DEBERÁ DECIR:**

*“4.10 Solo en casos de inconsistencias, luego de restablecido el servicio, la ARCOTEL podrá solicitar el informe final técnico de trabajos realizado, el cual deberá remitirse, por el medio que corresponda al nivel de interrupción y prioridad de afectación.*

Modificar la sección 5. INTERRUPCIONES NO PROGRAMADAS, numeral 5.2.1, de la siguiente forma:

**EN DONDE DICE:**

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

*- Formato Único de Reporte de Interrupciones (Anexo 1),”*

**DEBE DECIR:**

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

*- Formato Único de Reporte de Interrupciones,”*

Adicionalmente se elimina el Anexo 1, contenido en el Manual de Procedimiento de Notificación de Interrupciones aplicable a las empresas prestadoras del servicio de telefonía fija, denominado “FORMATO ÚNICO DE REPORTE DE INTERRUPCIONES”, el cual será reemplazado por un nuevo formato con información simplificada, a denominarse “FORMATO ÚNICO DE REPORTE DE INTERRUPCIONES (FURI).

**7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:**

- La propuesta de proyecto de resolución para el “*PROYECTO DE REFORMA EN UN SOLO ACTO NORMATIVO, PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES QUE LE CORRESPONDE EMITIR AL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA ARCOTEL (PRIMERA FASE)*”, previa disposición del Director Ejecutivo de la ARCOTEL, ha sido sometida al procedimiento de consulta pública, cumpliendo con lo dispuesto en el Reglamento de Consultas Públicas aprobado con Resolución 03-03-ARCOTEL-2015 de 28 de mayo de 2015, así mismo se realizó la audiencia pública virtual acorde al Procedimiento para realizar audiencias públicas virtuales emitido para el efecto.
- Las principales observaciones de carácter general y particular han sido analizadas por la ARCOTEL en el presente informe, habiéndose acogido las

recomendaciones pertinentes y en función de ello, para una mayor claridad y precisión del texto, se presenta una propuesta final de resolución.

Por lo indicado, se recomienda al Coordinador Técnico de Regulación aprobar el presente informe y ponerlo en conocimiento de la Dirección Ejecutiva, conjuntamente con la propuesta del proyecto de resolución para la **“PROYECTO DE REFORMA EN UN SOLO ACTO NORMATIVO, PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES QUE LE CORRESPONDE EMITIR AL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA ARCOTEL (PRIMERA FASE)”**, a fin de considerarlo procedente y previo criterio jurídico de la Coordinación General Jurídica proceda con la aprobación respectiva.

#### ANEXOS

- Proyecto de Resolución: **“PROYECTO DE REFORMA EN UN SOLO ACTO NORMATIVO, PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES QUE LE CORRESPONDE EMITIR AL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA ARCOTEL (PRIMERA FASE)”**.
- Documentos y correos electrónicos de observaciones al proyecto ingresados a la ARCOTEL, dentro del proceso de Consultas Públicas.
- Acta de realización de audiencia pública virtual.
- Listado de asistentes a audiencias pública virtual.
- Análisis de observaciones recibidas en el proceso de consulta pública.

Atentamente,

Econ. Carolina Carrera  
Directora Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado (E) (CRDM)

Ing. Jenny Paulina Zhunio Cifuentes  
Directora Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones (E)  
(CRDS)

ELABORADO POR:	FIRMA
<p data-bbox="427 555 687 618">Ing. Giovana Méndez CRDM</p> <p data-bbox="451 786 667 848">Ing. Lourdes Ruiz CRDM</p>	
<p data-bbox="432 1211 679 1274">Ab. Gabriel Toscano CRDS</p> <p data-bbox="456 1406 660 1469">Ab. Alex Becerra CRDS</p> <p data-bbox="453 1608 663 1671">Ing. Nadia Cueva CRDS</p>	