**PROYECTO**

**MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN DE INTERRUPCIONES APLICABLE A LAS EMPRESAS PRESTADORAS DEL SERVICIO**

**ARTICULO UNO**: Aprobar el Manual de Procedimiento de Notificación de Interrupciones aplicable a las prestadoras del Servicio de Telefonía Fija, acorde a este instrumento y su Anexo.

**1.- OBJETO**

Diferenciar las interrupciones de servicio que están incluidas en los índices de calidad relacionados con *"Averías",* de las programadas y no programadas en algún segmento de la red de la prestadora.

Normar los procedimientos de notificación de interrupciones de tal manera que el flujo de información entre las prestadoras del servicio de telefonía fija y la Superintendencia de Telecomunicaciones sea dinámico, 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 nivel de interrupción, prioridad de afectación y grado de afectación.

Que las interrupciones del servicio causen el menor efecto a sus abonados y sean solucionadas en el menor tiempo posible.

Identificar las causas más comunes de las interrupciones, a fin de recomendar a las prestadoras que mejoren, reemplacen o actualicen su infraestructura, y de esta forma eviten nuevas suspensiones, o por lo menos disminuyan el número de ellas.

**2.-** **DEFINICIONES**

Se establecen dos (2) tipos de interrupciones:

1. Interrupciones programadas.

2. 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, 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 e inesperadas, que no pudieron ser previstas, las mismas que deberán ser justificadas ante la Superintendencia de Telecomunicaciones, quien evaluará los eventos que la ocasionaron, y calificará si éstas se produjeron por causas de fuerza mayor o casos fortuitos, conforme lo dispuesto en el artículo 30 del Código Civil y 221 del Código de Comercio.

**3. GENERALIDADES**

3.1 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.

3.2. Una vez restablecido el servicio, luego de una interrupción, la prestadora deberá presentar un informe técnico de los trabajos realizados, en el que se incluyan los "logs" o registros de alarmas 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.

En los casos que corresponda, al informe se deberá adjunta una copia del comunicado de prensa, con el detalle del diario, página y fecha de publicación.

3.3. 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, vía correo electrónico, la información sobre este evento. Las prestadoras tendrán que responder por el mismo medio, en el término de 3 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.

**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.

|  |  |
| --- | --- |
| PRESTADORA | REPORTES PARA INTERRUPCIONES PROGRAMADAS |
| CNT E.P.  ETAPA E.P.  ECUADORTELECOM S.A.  LEVEL 3 ECUADOR LVLT S.A.  GRUPOCORIPAR S.A.  LINKOTEL S.A.  SETEL S.A. | 10 días término de anticipación a la realización de la interrupción |

Cuadro No. 1. Términos para que las prestadora soliciten autorización para una interrupción programada

4.2. Para interrupciones con prioridad de afectación Pa=2 (ver Cuadro No. 4), las prestadoras deberán comunicar a los abonados afectados por las interrupciones programadas con 5 días hábiles de anticipación a la interrupción, en uno de los diarios de mayor circulación de la localidad afectada, y otro medio, mencionando la compensación que recibirán los abonados por dicha interrupción. La publicación será en un tamaño mínimo de 11 por 8 centímetros, en la que se indique por lo menos:

* Día(s) de suspensión del servicio.
* Fecha y hora de inicio.
* Fecha y hora estimadas de fin de la interrupción.
* Sector de la interrupción.
* Series numéricas (desde-hasta) de los abonados afectados (el detalle de los
* Números afectados deberá publicarse en la página Web de la prestadora del Servicio de Telefonía Fija, y deberá mantenerse 5 días hábiles antes y 5 días hábiles posteriores a la interrupción).
* Causa de la interrupción de servicio.

Para interrupciones con Pa=1 (Ver cuadro No. 4) no se exige la publicación en prensa, pero si en cualquier otro medio, por ejemplo, en la página Web de la prestadora del Servicio de Telefonía Fija. La información a comunicarse deberá mantenerse 5 días hábiles antes y 5 días hábiles posteriores a la interrupción.

4.3. La Superintendencia de Telecomunicaciones podrá negar o autorizar una interrupción dentro de los términos especificados en el Cuadro No. 2 del presente Manual; pasado este término, sin que la prestadora del Servicio de Telefonía Fija reciba respuesta de la Superintendencia, se entenderá autorizada la interrupción.

|  |  |
| --- | --- |
| PRESTADORA | INTERRUPCIONES PROGRAMADAS  APROBACIÓN SUPERTEL |
| CNT E.P.  ETAPA E.P.  ECUADORTELECOM S.A.  LEVEL 3 ECUADOR LVLT S.A.  GRUPOCORIPAR S.A.  LINKOTEL S.A.  SETEL S.A. | 5 días hábiles contados a partir de la fecha de notificación |

Cuadro No. 2. Términos para que la SUPERTEL autorice una interrupción programada

4.4. La Superintendencia de Telecomunicaciones podrá negar la autorización para una interrupción programada del servicio, por las siguientes causas:

• Solicitud tardía de la interrupción.

• Información incompleta o errónea.

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. La prestadora remitirá, por este mismo medio, en el término máximo de un (1) día contado a partir de la recepción de la comunicación de la Superintendencia, la información aclaratoria. Si la información adicional no es entregada dentro del término indicado o continúa siendo insuficiente, la Superintendencia de Telecomunicaciones, negará la autorización para la interrupción.

Los términos para la aprobación de la interrupción correrán a partir de que la prestadora presenta la información completa.

4.6. Si la Superintendencia de Telecomunicaciones negara (dentro de los términos establecidos en el presente Manual) la autorización para una interrupción programada, quedará automáticamente anulada la solicitud de la prestadora para realizar la interrupción del servicio, y ésta deberá abstenerse de interrumpir el servicio hasta que presente una nueva solicitud de autorización de interrupción, considerando las observaciones emitidas por la Superintendencia y ésta sea aprobada por el Organismo de Control.

4.7. Cualquier reclamo de parte de un abonado, por las interrupciones programadas del servicio deberá ser conocido y resuelto en primera instancia por la respectiva prestadora del servicio y si ésta no lo resuelve, la Superintendencia de Telecomunicaciones lo hará en segunda instancia; para lo cual el abonado deberá realizar el reclamo correspondiente utilizando los canales que correspondan.

4.8. Cuando la interrupción programada ha sido autorizada por la Superintendencia de Telecomunicaciones, la prestadora deberá dar cumplimiento irrestricto a la notificación de dicha interrupción a sus abonados, cumpliendo lo que señala el numeral 4.2 del presente manual; en caso de que la prestadora no cumpla con su obligación, deberá presentar los justificativos del incumplimiento, los cuales serán evaluados por la Superintendencia de Telecomunicaciones, la que en caso de considerarlo pertinente, iniciará las acciones administrativas pertinentes.

4.9. De igual manera, cuando la fecha de inicio de interrupción o su término, sea modificada por la prestadora del Servicio de Telefonía Fija, deberá presentar los justificativos de dicha modificación, los cuales serán evaluados por la Superintendencia de Telecomunicaciones y en caso que amerite, se arbitraran las medidas necesarias.

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 (informe al que se refiere el numeral 3.2 del presente Manual), en el que se presente la información detallada a continuación:

* Informe técnico que detalle las causas de la interrupción, el procedimiento seguido, personal involucrado, con las respectivas firmas de responsabilidad.
* "Logs" de alarmas de los elementos de conmutación (centrales, nodos, softswitches, etc.), involucrados en el evento, donde se refleje claramente la fecha y hora de inicio de la interrupción y fecha y hora de reposición del servicio.
* Actas de egreso de bodega, en caso de reemplazo o reposición de elementos o equipos (hardware).
* Órdenes de trabajo.

4.11. Cuando la interrupción de servicio sea programada y se dé por un plazo mayor a cinco (5) días calendario en un mes, el Abonado tendrá derecho a recibir una compensación en función de la interrupción, expresada en un crédito proporcional, basado en la facturación promedio del abonado/cliente-usuario correspondiente a los seis (6) meses anteriores, la cual se reflejará en la primera factura siguiente que se emita luego de la interrupción.

4.12. Con la finalidad de verificar el cumplimiento del numeral 4.11, la prestadora del servicio entregará a la Superintendencia de Telecomunicaciones las pruebas y evidencias suficientes de la ejecución del proceso de compensación resultante, dentro del término de ocho (8) días siguientes, a la ejecución de la compensación a los abonados/clientes-usuarios.

4.13. Si la Superintendencia de Telecomunicaciones encuentra la existencia de compensaciones que no han sido acreditadas al abonado, dispondrá, a través de la Intendencia Nacional de Control Técnico, que la prestadora proceda a entregar las compensaciones a los abonados en la siguiente facturación.

4.14. Si luego de esto, la Superintendencia de Telecomunicaciones determina que la prestadora del servicio no cumplió con las compensaciones a los abonados, iniciará las acciones administrativas pertinentes.

**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).

|  |  |
| --- | --- |
| PRESTADORA | REPORTE DE INTERRUPCIONES NO PROGRAMADAS |
| CNT E.P.  ETAPA E.P.  ECUADORTELECOM S.A.  LEVEL 3 ECUADOR LVLT S.A.  GRUPOCORIPAR S.A.  LINKOTEL S.A.  SETEL S.A. | Término no mayor a 10 días, contados a partir de la fecha de inicio de la interrupción |

Cuadro No. 3. Términos y Plazos para que las prestadoras reporten una interrupción no programada

5.2. Los justificativos que deben presentarse por parte de las prestadoras son de orden técnico y documental.

5.2.1 Justificación de orden técnico:

* 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" de alarmas de los elementos de conmutación (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 Ni=1 y Pa=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, con actividades efectuadas y firmas de responsabilidad.

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.

Este listado es referencial, la prestadora es quien debe demostrar que la interrupción se debió a un caso fortuito, por lo que es necesario que presente todas las pruebas y evidencias que permitan a la Superintendencia de Telecomunicaciones evaluar el hecho.

5.3. La Superintendencia de Telecomunicaciones realizará un análisis y evaluación de los documentos remitidos por la prestadora, y dentro del término de diez (10) días posteriores a la recepción del reporte, calificará si la interrupción no programada del servicio, se debió a un evento fortuito o de fuerza mayor; de requerirse mayor información (adicional a la descrita en los numerales 5.2.1 y 5.2.2 del presente Manual) o la ejecución de una inspección para la evaluación del evento, la SUPERTEL solicitará la misma por correo electrónico, en cuyo caso, los términos establecidos para la calificación de la interrupción, se suspenderán hasta contar con la información completa. Las prestadoras deberán presentar la información adicional, en el término máximo de cinco (5) días subsiguientes al requerimiento realizado. Los términos para el pronunciamiento por parte de la SUPERTEL se contarán desde el día en que se realizó la inspección o se recibió la información adicional solicitada, siempre y cuando la misma sea la requerida y suficiente.

Si la prestadora, dentro del término que tenía para hacerlo, no presenta la información adicional requerida, o la presenta en forma incompleta, la interrupción del servicio será calificada por la Superintendencia de Telecomunicaciones, considerando la información presentada.

La Superintendencia de Telecomunicaciones no solicitará, como información adicional, ninguno de los justificativos técnicos detallados en el numeral 5.2.1, pues los mismos deben ser incluidos en la notificación inicial, excepto para los casos en los que se necesite aclaración de información específica.

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

**6. NIVELES DE INTERRUPCIÓN Y PRIORIDADES DE AFECTACIÓN**

6.1. Para interrupciones programadas y no programadas, se tomará en cuenta el nivel de interrupción y prioridad de afectación.

6.2. Los niveles de interrupción (Ni), sirven para cuantificar la gravedad de la interrupción en función del tiempo de duración de la misma, en función del tiempo de interrupción por abonado (Ti)

6.3. Las prioridades de afectación (Pa), sirven para dimensionar el grado de afectación de la interrupción en función del número de abonados y/o dispositivos afectados.

6.4. El grado de afectación (Ga), es la relación entre el número de abonados afectados y la totalidad de abonados de la central, nodo o softswitch, que se encuentre registrado en la Secretaria Nacional de Telecomunicaciones, y que cuente con recurso numérico asignado (se deberá consultar el archivo que mensualmente se publica en la página Web del CONATEL), al que pertenecen las líneas suspendidas. El número total de abonados corresponde al dato presentado por la prestadora, en cumplimiento del artículo 21 del Reglamento de Telefonía Fija, correspondiente al mes anterior al de la fecha de la interrupción.

**NIVELES DE INTERRUPCIÓN**

**Interrupciones Programadas**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Niveles de interrupción (Ni) | Tiempo de interrupción por abonado (Ti) | Prioridad de afectación (Pa) | Grado de afectación (Ga) | Canal de comunicación al abonado | Canal de  Reporte | Canal de Autorización SUPERTEL |
| 1 | T1 < 4h | 1 | Ga < 4% | No se exige la comunicación en prensa, pero si por otros medios | No reportar | No requiere |
| 2 | Ga >4% | Comunicación en uno de los diarios de mayor circulación de la localidad afectada y otros medios | Por e-mail | Por e-mail |
| 2 | 4h < Ti < 12h | 1 | Ga < 4% | No se exige la comunicación en prensa, pero si por otros medios | Por e-mail | Por e-mail |
| 2 | Ga > 4% | Comunicación en uno de los diarios de mayor circulación de la localidad afectada y otros medios | Por e-mail | Por e-mail |
| 3 | Ti > 12h | 1 | Ga < 4% | No se exige la comunicación en prensa, pero si por otros medios | Por e-mail | Por e-mail |
| 2 | Ga > 4% | Comunicación en uno de los diarios de mayor circulación de la localidad afectada y otros medios | Por oficio | Por oficio |

Cuadro No. 4. Medio de reporte para interrupciones programadas, de acuerdo al Ni y Pa

**NIVELES DE INTERRUPCIÓN**

**Interrupciones No Programadas**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Niveles de interrupción (Ni) | Tiempo de interrupción por abonado (Ti) | Prioridad de afectación (Pa) | Grado de afectación (Ga) | Canal de reporte a la SUPERTEL |
| 1 | T1 < 4h | 1 | Ga < 3% | No reportar |
| 2 | Ga >3% | Por e-mail |
| 2 | 4h < Ti < 12h | 1 | Ga < 3% | Por e-mail |
| 2 | Ga > 3% | Por e-mail |
| 3 | Ti > 12h | 1 | Ga < 3% | Por e-mail |
| 2 | Ga > 3% | Por oficio |

Cuadro No. 5. Medio de reporte para interrupciones no programadas, de acuerdo al Ni y Pa

**7. CANALES DE INFORMACIÓN**

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

* Por la Superintendencia de Telecomunicaciones, el responsable de la Unidad Administrativa Regional que tuviere dentro del área de su jurisdicción, la(s) localidad(es) donde se interrumpa el servicio.
* Por parte de la prestadora, el responsable, designado por el representante legal.
* Las partes se notificarán oficialmente, el o los responsables delegados para la notificación y/o autorizaciones de las interrupciones de servicio.

**ARTICULO DOS**.- Para los casos de interrupción en la Interconexión, los plazos se contemplaran según lo establecido en el Reglamento de Interconexión vigente.

**ARTICULO TRES**.-Las prestadoras del Servicio de Telefonía Fija, contarán con un plazo de 30 días a partir de la vigencia del presente instrumento para que ajusten sus sistemas y apliquen la nueva modalidad de reporte y demás modificaciones que se plantean en el Artículo Uno.

**ARTICULO CUATRO.-** En caso de incumplimiento por parte de las prestadoras del Servicio de Telefonía Fija, al presente Manual, la Superintendencia de Telecomunicaciones podrá iniciar los correspondientes procesos administrativos sancionatorios, de conformidad con lo establecido en el Ordenamiento Jurídico Vigente.

**ARTICULO CINCO.-** Se deroga la Resolución 236-10-CONATEL-2004 de 20 de mayo de 2004, publicada en el Registro Oficial No. 366 de 29 de junio de 2004.

