

	OBSERVACIONES AL PROYECTO DE MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACION DE INTERRUPCCIONES APLICABLE A LAS EMPRESAS PRESTADORAS DEL SERVICIO	
--	---	--

OBSERVACIONES GENERALES:

- Dentro de la Constitución de la República del Ecuador se establece:

“Art. 226.- Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.”.

*“Art. 314.- 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.”.*

“Art. 335.- El Estado regulará, controlará e intervendrá, cuando sea necesario, en los intercambios y transacciones económicas; y sancionará la explotación, usura, acaparamiento, simulación, intermediación especulativa de los bienes y servicios, así como toda forma de perjuicio a los derechos económicos y a los bienes públicos y colectivos(...).”.

“Art. 368.- El sistema de seguridad social comprenderá las entidades públicas, normas, políticas, recursos, servicios y prestaciones de seguridad social, y funcionará con base en criterios de sostenibilidad, eficiencia, celeridad y transparencia. El Estado normará, regulará y controlará las actividades relacionadas con la seguridad social.”

En consecuencia la Empresa Pública manifiesta lo siguiente:

- Se ha identificado que el proyecto de modificación del Manual de Interrupciones, incluye aspectos que no están relacionados con un procedimiento de notificación solamente. Las modificaciones presentadas, pretenden incluir aspectos de mayor impacto, como por ejemplo la modificación del tiempo determinado para la compensación a usuarios por las interrupciones, aspecto que trasgrede completamente con el objetivo que tiene un Manual Técnico de índole Procedimental, como es la Notificación de Interrupciones.
- Dado que las interrupciones programadas, tiene como finalidad el brindar un mejor servicio a los clientes/abonados del servicio de telefonía fija, la modificación de los procedimientos y sus tiempos de ejecución deben obedecer a principios de eficiencia.

No es comprensible que se pretenda ajustar los tiempos de ejecución de informes a cargo de las operadoras y por otro lado se amplíe los tiempos de gestión de la SUPERTEL, cuando la

**OBSERVACIONES AL PROYECTO DE MODIFICACIÓN DEL
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACION DE
INTERRUPCCIONES APLICABLE A LAS EMPRESAS
PRESTADORAS DEL SERVICIO**

demora en la respuesta a un requerimiento de autorización de interrupción por parte de la CNT EP, no solamente afecta los intereses de la Empresa Pública, esta acción, vulnera también los objetivos estratégicos orientados a *“incrementar la eficiencia en el uso, asignación y administración de los recursos estratégicos asociados a la provisión de los servicios de telecomunicaciones en todo el territorio nacional.”*

Por lo tanto, es necesario que se revisen estos cambios propuestos en el proyecto de Manual de Procedimiento de Notificación de Interrupciones.

OBSERVACIONES ESPECÍFICAS

1. PROYECTO DE MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACION DE INTERRUPCCIONES APLICABLE A LAS EMPRESAS PRESTADORAS DEL SERVICIO

Artículo. 1 numeral 4.2 y 4.3

“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...”

“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 LVL T S.A. GRUPOCORIPAR S.A. LINKOTEL S.A. SETEL S.A.	5 días hábiles contados a partir de la fecha de notificación

SUGERENCIA: Se debe mantener el tiempo establecido en el actual “Manual de procedimiento de notificación de interrupciones”.

*“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”. (Lo subrayado me pertenece).*

	OBSERVACIONES AL PROYECTO DE MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACION DE INTERRUPCCIONES APLICABLE A LAS EMPRESAS PRESTADORAS DEL SERVICIO	
--	---	--

JUSTIFICACIÓN: De las obligaciones establecidas en el artículo 4.2 la operadora del servicio de telefonía fija, debe realizar una comunicación a los clientes/abonados sobre una interrupción programada con una antelación no menor a 5 días hábiles por lo que, para los casos en los que la operadora notifique a la SUPERTEL con 10 días de anticipación, el hecho de que el Organismo Técnico de Control, se tome un 5 días hábiles para la autorización, provocaría que la operadora no cuente con el plazo suficiente para realizar la comunicación respectiva a sus clientes, incumpliendo de esta manera con lo citado en el artículo 4.2. Tomando en cuenta además, que una publicación vía prensa escrita exige al menos una confirmación con una antelación de 48 horas.

Artículo. 1 numeral 4.10

"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."*

SUGERENCIA: En caso de que la Superintendencia de Telecomunicaciones, requiera comprobar si los trabajos planificados por la operadora, se cumplen de acuerdo a la notificación efectuada, el Organismo de Control en uso de sus competencias podría realizar inspecciones en los sitios, a fin de constatar los trabajos efectuados o en su defecto, solicitar los informes que según su criterio considere oportunos.

Por lo tanto, se sugiere eliminar el numeral 4.10 del proyecto de modificación.

JUSTIFICACIÓN: Existen interrupciones programadas que responden a trabajos rutinarios de mantenimiento de red, sin mayor incidencia en su ejecución. La elaboración de informes generales para todas las interrupciones ocasionaría destinar mayor recurso humano y técnico, el cual puede ser optimizado.

La empresa pública está presta a entregar los informes que solicite la entidad de control que a su criterio requiere de una revisión mayor.

Sin embargo, para este efecto, es preciso aclarar que a nivel técnico, cuando se realiza interrupciones programadas en la red de telefonía fija, a nivel de central, nodos y softswitches, no se podría detectar

OBSERVACIONES AL PROYECTO DE MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACION DE INTERRUPCCIONES APLICABLE A LAS EMPRESAS PRESTADORAS DEL SERVICIO

alarmas tal como sugiere el proyecto, dado que es un "evento programado", en consecuencia, no habría la generación de logs, como se menciona.

En cuanto a la generación de "ordenes de trabajo o actas de egreso de bodega", es necesario señalar que los trabajos de mantenimiento y sus procedimientos internos son propios de cada operadora, por lo tanto la logística o relación con los proveedores, responden gestiones internas, que en ocasiones incluso guardan condiciones de confidencialidad.

En todo caso, se insiste en que para casos puntuales en los que SUPERTEL considere necesaria información adicional, en la medida que sea técnicamente factible, podrá ser remitida al Organismo de Control.

Artículo. 1 numeral 4.11, 4.12 y 4.13

"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."

SUGERENCIA:

Se mantenga lo establecido en el numeral 4.9 del Manual de Procedimiento de Notificación de Interrupciones vigente, esto es:

"Cuando la interrupción de servicio sea programada y se dé por un plazo mayor a diez (10) 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."

Eliminar:

"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

	OBSERVACIONES AL PROYECTO DE MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACION DE INTERRUPCIONES APLICABLE A LAS EMPRESAS PRESTADORAS DEL SERVICIO	
--	--	--

JUSTIFICACIÓN:

Las interrupciones programadas (autorizadas por el Organismo Técnico de Control) y fortuitas (fuerza mayor) no responden a hechos sin justificación o arbitrarios por parte del operador. Son tiempos justos y necesarios para realizar trabajos tendientes a mejorar el desempeño de la red y ejecutar acciones de mejora para brindar servicios de calidad a nuestros usuarios.

Los trabajos a realizarse están sujetos a factores exógenos que no siempre están bajo el control de la operadora. La incidencia y el tiempo de duración de la interrupción está asociada al área geográfica del mantenimiento, el nivel de accesibilidad, la complejidad del trabajo a nivel de equipos o programación determinados por el proveedor, etc.

La Empresa Pública considera que el tiempo de 5 días incluido en la propuesta no responde a la realidad de los trabajos que usualmente son ejecutados por las empresas de telecomunicaciones.

Por otro lado, la no acreditación de compensaciones al abonado pueden tener justificaciones razonables imputables incluso al mismo abonado, sin embargo, el proyecto de modificación no brinda la oportunidad a la operadora de presentar estos justificativos. El proyecto da por hecho que la no compensación obedece a una omisión por parte de la operadora, cuando no siempre será de esta manera.

Esta inclusión pretende omitir el derecho consagrado en el artículo 76 de la **Constitución de la República del Ecuador, que determina:**

“En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas:

(...) 7. El derecho de las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías:

(...) I) Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. No habrá motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho. Los actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se considerarán nulos. Las servidoras o servidores responsables serán sancionados.(...)”

Por lo tanto, las compensaciones a los abonados, no es un tema que debe manejarse a discrecionalidad de los funcionarios de la SUPERTEL. Más aún, cuando se mantiene un mecanismo compensatorio, sin un criterio de razonabilidad del supuesto perjuicio con la interrupción vs. la compensación y que por su característica, no debería estar formando parte de un procedimiento técnico.

Artículo 3

“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.”

SUGERENCIA: Se sugiere el siguiente texto:

	OBSERVACIONES AL PROYECTO DE MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACION DE INTERRUPCCIONES APLICABLE A LAS EMPRESAS PRESTADORAS DEL SERVICIO	
--	---	--

“Las prestadoras del Servicio de Telefonía Fija, contarán con un plazo de 90 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.”

JUSTIFICACIÓN:

La implementación de los cambios establecidos en el proyecto de Manual de Procedimiento de Notificación de Interrupciones requerirá modificaciones procedimentales al interior de la CNT EP puesto que dicha reglamentación debe ser socializada y aplicada por el personal de la empresa a nivel nacional imposibilitándose cumplirlo dentro de 30 días.