

RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 1415/2017

POR LA CUAL SE MODIFICA LA RESOLUCION N° 244/2004 QUE ESTABLECE EL PLAZO MAXIMO DE 72 HORAS PARA LAS COMUNICACIONES DE INOBSERVANCIA O FALTA DE CUMPLIMIENTO DE LOS CONTRATOS DE LOS PRESTADORES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

Asunción, 26 de setiembre de 2017.

VISTO: El Expediente N° 2641/2014 de fecha 18.08.2014 y el Anexo I de fecha 23.09.2016, por la cual se solicita modificar la normativa vigente sobre las Obligaciones de los Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones, la Ley 642/95 "De Telecomunicaciones" y sus normas reglamentarias, la Resolución Directorio N° 244/2004 de fecha 18.03.2004, la Providencia DTBM N° 0081/2016 de fecha 29.09.2016, la Providencia DVAO N° 474/2016 de fecha 30.09.2016, el Memorándum A.L. N° 98/2017 de fecha 06.07.2017, la Providencia 246/DRH/2017 de fecha 02.08.2017, la Providencia DO N° 0552/2017 de fecha 29.08.2017, y la Providencia GST N° 1119/2017 del 11.09.2017;

CONSIDERANDO: Que por expediente N° 2641/2014 y Anexo I, se propone la modificación de la Resolución Directorio N° 244/2004, a fin de permitir que los Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones puedan comunicar de forma preliminar, por correo electrónico, dentro de las 24 h de iniciado el evento la interrupción del servicio para luego enviar la información completa por escrito dentro de los cinco días hábiles desde el inicio del evento.

Que el Departamento de Reglamentación y Homologación informa que las siguientes normativas regulan con respecto a la degradación de la calidad del servicio.

Que el artículo 5 de la Ley 642/95 "de Telecomunicaciones" dice "*La instalación, operación y explotación de los servicios de telecomunicaciones ubicados en el territorio nacional se realizarán conforme a las especificaciones técnicas que establezca la Comisión Nacional de Telecomunicaciones*".

Que el Glosario de términos del Decreto 14.135/96 reglamentario de la Ley 642/95 define "*Calidad de Servicio: Es el grado de satisfacción del usuario sobre el servicio que recibe. Cuando se especifica la calidad del servicio, debe considerarse el efecto combinado de las siguientes características del mismo: logística, facilidad de utilización, disponibilidad, confiabilidad, integridad y otros factores específicos de cada servicio*".

Que el Artículo 139 del Decreto 14.135/96 reglamentario de la Ley 642/95 entre otros dice "*Los acuerdos de interconexión deben constar por escrito y deben estar en armonía con los principios de neutralidad, no discriminación e igualdad de acceso. Su ejecución debe realizarse en los términos y condiciones negociados de buena fe entre las partes...*".

Dichos contratos deberán contemplar, entre otros aspectos, los siguientes:

1. *Capacidad de interconexión y sus previsiones para el futuro, que permita que el tráfico de señales entre las redes tenga calidad razonable.*
5. *Garantías por ambas partes, tendientes a mantener la calidad de los servicios presta-dos mediante las redes interconectadas...."*

Que el Departamento de Reglamentación y Homologación define que en el ámbito relativo a la degradación de la calidad de servicio dicha degradación "*es la disminución cualitativa de calidad del servicio, que se determina cuantitativamente, comparando los valores medidos, con los valores de referencia de calidad de servicio establecidos en las normas técnicas*".

Que en este sentido y en caso de existir tal degradación, continúa el Departamento de Reglamentación y Homologación, es necesario que los diferentes servicios de telecomunicaciones cuenten con normas técnicas de calidad de servicios, de manera que pueda determinarse cuantitativamente la degradación.

ES COPIA

Abg. Angel González Mongelós
Secretario General

Que el Departamento de Reglamentación y Homologación recuerda las siguientes normas regulan con respecto a la interrupción del servicio.

Que el artículo 86 de la Ley 642/95 "de Telecomunicaciones" dice "Los titulares de concesiones y licencias sólo podrán suspender la prestación de servicios en los casos previstos en las disposiciones reglamentarias de la presente ley y sus respectivos contratos".

Que el artículo 104 de la Ley 642/95 "de Telecomunicaciones" entre otros dice "Constituye infracción grave:...h) las interrupciones totales o parciales del servicio;"

Que el Artículo 93 del Decreto 14.135/96 reglamentario de la Ley 642/95 entre otros dice "La licencia quedará sin efecto por las siguientes causas:..."

4. *Suspensión de las operaciones sin autorización escrita de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento específico de cada servicio...*

Que el Departamento de Reglamentación y Homologación define en el sentido relativo a la interrupción del servicio, que la referida interrupción tanto en la Ley como en su Decreto reglamentario es utilizada como sinónimo de interrupción ex profeso, la que es calificada como infracción grave.

Que el Departamento de Reglamentación y Homologación, considera que no obstante lo mencionado, las interrupciones pueden ser debidas a casos fortuitos o de fuerza mayor, entendiendo al primero como todos aquellos eventos que no han podido ser previstos razonablemente y a la fuerza mayor a aquellos eventos que aún previstos no han podido ser evitados.

Que cualquiera sea la calificación de la interrupción, los prestadores de servicio están obligados a otorgar compensaciones a los abonados del servicio.

Que por Resolución Directorio N° 244/2004 de fecha 18.03.2004, se establece el plazo máximo de 72hs para las comunicaciones de inobservancia o falta de cumplimiento de los contratos de los Prestadores de los Servicios de Telecomunicaciones.

Que las Providencias DTBM N° 0081/2016 de fecha 29.09.2016 y DVAO N° 474/2016 de fecha 30.09.2016, consideran conveniente modificar la normativa vigente para que los Prestadores puedan realizar la comunicación de forma preliminar a la CONATEL dentro de las 24hs de iniciado la interrupción del servicio.

Que el Memorándum A.L. N° 98/2017 de fecha 06.07.2017, la Providencias 246/DRH/2017 de fecha 02.08.2017 y la Providencia DO N° 0552/2017 de fecha 29.08.2017, consideran modificar la Resolución Directorio N° 244/2004.

Que por Providencia GST N° 1119/2017 del 11.09.2017, la Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones eleva a consideración del Directorio la propuesta de modificación de la Resolución Directorio N° 244/2004.

POR TANTO: El Directorio de la CONATEL, en sesión ordinaria del 26 de setiembre de 2017, Acta N° 39/2017, y de conformidad con las disposiciones previstas en la Ley N° 642/95 "De Telecomunicaciones".

RESUELVE:

Art. 1° **ESTABLECER** que la presente norma es aplicable a cualquier evento que constituya degradación o interrupción de la prestación de un servicio de telecomunicaciones, sea que estos afecten directamente a los usuarios del prestador, o a la interconexión de redes de los prestadores de servicio.

Art. 2° **ESTABLECER** que ante la ocurrencia de un evento que degrade o interrumpa el servicio, el prestador deberá informar inmediatamente tal situación a la CONATEL, vía correo electrónico a la dirección obligaciones@conatel.gov.py, indicando:

ES COPIA
Abg. Angel González Mengoles
Secretario General

1. Tipo de evento (degradación o interrupción del servicio).
2. Fecha y hora de inicio del evento.
3. Fecha y Hora de finalización o de previsión de finalización del evento.
4. Causas del evento.
5. Área geográfica afectada.
6. Estimación de la cantidad de usuarios afectados.
7. Medidas adoptadas para subsanar o mitigar la degradación o interrupción del servicio.

Art. 3° **DETERMINAR** que adicionalmente en el plazo máximo de cinco días hábiles desde el inicio del evento, el prestador deberá informar por escrito a la CONATEL, los puntos referidos en el Art. 2 de la presente Resolución, realizando una descripción detallada del evento. En la ocasión, el prestador adjuntará las pruebas que hagan a su descargo. Para los casos de interrupción del servicio, el prestador informará el mecanismo de compensación por la falta de provisión del servicio a sus abonados, de manera cuantitativa, indicando los plazos para la compensación.

Art. 4° **DETERMINAR** que con base a las pruebas producidas, la CONATEL calificará el evento.

Art. 5° **DEJAR** sin efecto la Resolución de Directorio N° 244/2004.

Art. 6° **PUBLICAR** en la Gaceta Oficial.

ES COPIA

Abg. Angel Gonzalez Mongelós
Secretario General

ING. MIRIAN TERESITA PALACIOS
Presidenta
Res Dir. 1415/2017