



**COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

**GUÍA PARA EL TRATAMIENTO DE LOS SUCESOS QUE CONLLEVEN UNA
IMPORTANTE DEGRADACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y DE
ACCESO A INTERNET-v3**

En este documento se recoge la guía para el tratamiento de los sucesos que conlleven una importante degradación de la calidad del servicio telefónico y de acceso a Internet contemplados en la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.



La presente guía detalla los sucesos que deben ser notificados por los operadores de comunicaciones electrónicas, conforme al Capítulo VI de la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas. Igualmente detalla el contenido y la forma en la que se han de practicar estas notificaciones.

Sucesos

Los operadores de comunicaciones electrónicas notificarán a la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) aquellos sucesos vinculados al servicio telefónico y de acceso a Internet que afecten a la normal prestación del servicio según se indica en el artículo 21 de la Orden y se extracta en la siguiente tabla:

OPERADOR OBLIGADO	SUCESOS	
Operador de comunicaciones electrónicas	Menor significación	25.000 líneas durante 2 horas de 7:00 a 24:00
	Significativos	Centros llamadas emergencia, 2 horas Islas, Ceuta y Melilla: 2 horas, 25% ¹ líneas existentes 100.000 líneas 1 hora

Notificación

Los operadores obligados, cuando tenga lugar uno de los sucesos descritos anteriormente, enviarán a la SETID, a la dirección de correo electrónico grandesaveriateleco@economia.gob.es, las notificaciones que se describen a continuación:

NOTIFICACIÓN	PLAZO DE REMISIÓN	CONTENIDO MÍNIMO
Inicial	Dos horas desde el inicio del suceso (antes de las 9:00 si el suceso entre las 22:00-8:00)	Instante de inicio, causa, lugar, número líneas afectados, provincias afectadas y acciones de contingencia
Intermedia	Sucesos de más de 6 horas	Actualización e información de la evolución del suceso

¹ Porcentaje referido al total de líneas que tiene el operador en la zona afectada por el suceso (cualquier isla de las comunidades autónomas de Baleares y Canarias o de cualquiera de las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla).

Grupo de trabajo sobre la notificación de incidencias (GT3)

Documento: GUÍA PARA EL TRATAMIENTO DE SUCESOS QUE CONLLEVEN UNA IMPORTANTE DEGRADACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y DE ACCESO A INTERNET-v2

Fecha: marzo de 2020



Final	Dos horas a partir del fin del suceso (antes de las 9:00 si el suceso entre las 22:00-8:00)	Actualización e información sobre el instante de finalización del suceso.
-------	---	---

Informes

Los operadores obligados, cuando tenga lugar un suceso vinculado al servicio telefónico o de acceso a Internet considerado como significativo enviarán a la SETID, a la dirección de correo electrónico grandesaveriasteleco@economia.gob.es, los informes siguientes:

INFORME	PLAZO DE REMISIÓN	CONTENIDO MÍNIMO
Detallado	Diez días hábiles a partir de la finalización del suceso.	Evaluación de las causas, alcance del suceso (especialmente líneas y provincias afectadas, infraestructura técnica afectada, etc.), acciones de contingencia y correctoras, perjuicios ocasionados y medidas compensatorias previstas.
Sobre compensaciones	Dos meses o de dos ciclos de facturación a contar desde el momento en que finaliza el suceso	Número de líneas compensadas económicamente por incumplimiento de los niveles de calidad y por interrupción del servicio, e información sobre las compensaciones e indemnizaciones realizadas, incluyendo el procedimiento detallado para el cálculo de las mismas.

Los operadores comunicarán a la SETID las direcciones de correo electrónico desde donde se remitirán las notificaciones y los informes, así como uno o varios interlocutores con los que la SETID pueda ponerse en contacto para solicitar información sobre sucesos en general. El operador indicará en el informe final de cada suceso concreto uno o varios responsables con los que la SETID pueda ampliar la información de ese suceso.