



MINISTERIO
DE INDUSTRIA, ENERGÍA
Y TURISMO

DIRECCIÓN GENERAL DE
TELECOMUNICACIONES Y
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

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

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 DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL TELEVISIVA POR ONDAS HERTZIANAS TERRESTRES-v1

En este documento se recoge la guía para el tratamiento de los sucesos que conlleven una importante degradación de la calidad del servicio de comunicación audiovisual televisiva por ondas hertzianas terrestres, de ámbito estatal y autonómico, 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

Grupo de trabajo sobre la notificación de incidencias (GT3)	
Documento: GUÍA PARA EL TRATAMIENTO DE LOS SUCESOS QUE CONLLEVEN UNA IMPORTANTE DEGRADACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL TELEVISIVA POR ONDAS HERTZIANAS TERRESTRES-v1	Edición: enero 2015



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.

Terminología

- Operador del servicio de difusión del servicio de comunicación audiovisual televisiva por ondas hertzianas terrestres: Radiodifusor que tiene licencia audiovisual y consiguiente concesión demanial.
- Canal radioeléctrico: Canal multiplex completo en una determinada frecuencia.

Sucesos

Los operadores del servicio de difusión del servicio de comunicación audiovisual televisiva por ondas hertzianas terrestres notificarán a la SETSI aquellos sucesos que conlleven una interrupción total del servicio o que impidan la normal recepción de la difusión del servicio por parte de los usuarios en, al menos, un canal radioeléctrico y que afecten a más de 25.000 usuarios durante al menos una hora.

OPERADOR OBLIGADO	SUCESOS
Operador del servicio de difusión del servicio de comunicación audiovisual televisiva por ondas hertzianas terrestres	25.000 usuarios 1 hora (al menos 1 canal radioeléctrico)

Notificación

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

Grupo de trabajo sobre la notificación de incidencias (GT3)	
Documento: GUÍA PARA EL TRATAMIENTO DE LOS SUCESOS QUE CONLLEVEN UNA IMPORTANTE DEGRADACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL TELEVISIVA POR ONDAS HERTZIANAS TERRESTRES-v1	Edición: enero 2015



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 usuarios afectados, provincias afectadas y acciones de contingencia
Intermedia	Sucesos de más de 6 horas	Actualización e información de la evolución del suceso
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.

La SETSI enviará un correo electrónico confirmando la recepción de la notificación.

Los usuarios afectados siempre estarán referidos a las zonas de servicio de los centros emisores afectados.

Los operadores designarán uno o varios interlocutores, encargados de transmitir a la SETSI las notificaciones y comunicarán a la SETSI su identificación, su número de teléfono y la dirección de correo electrónico que estos utilizarán para remitir dicha información. Estas direcciones de correo electrónico serán utilizadas por la SETSI en caso de precisar más información o alguna aclaración respecto de algún suceso.