



**Comisión Federal de Comunicaciones  
Washington, DC 20554**

**5 de junio de 2023**

**DA 23-479**

**GUÍA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO PARA LAS PEQUEÑAS ENTIDADES  
Enmiendas a las normas de la Comisión relativas a las interrupciones en las comunicaciones**

**FCC 22-88**

**Expedientes PS n.º 15-80, 13-75; expediente ET n.º 04-35  
(PS Docket Nos. 15-80, 13-75; ET Docket No. 04-35)**

**Adoptado el 18 de Noviembre de 2022**

Esta Guía se elaboró de conformidad con la normativa section 212 de la ley de aplicación justa de las normativas para pequeñas empresas de 1996 (Small Business Regulatory Enforcement Fairness Act). Su objetivo es ayudar a las pequeñas entidades (pequeñas empresas, pequeñas organizaciones (sin fines de lucro) y pequeñas jurisdicciones gubernamentales) a cumplir las normas revisadas adoptadas en los expedientes de reglamentación de la Comisión Federal de Comunicaciones (Federal Communications Commission, FCC o la Comisión) mencionados anteriormente. Esta Guía no sustituye ni deroga estas normas, sino que facilita su cumplimiento. Aunque intentamos abarcar todas las partes de las normas que podrían ser especialmente importantes para las pequeñas entidades, es posible que no sean exhaustivas. Esta Guía no prevé todas las situaciones en las que se aplican las normas. Además, la Comisión se reserva la facultad de adoptar enfoques caso por caso, si proceden, que difieran de esta Guía. Cualquier decisión relativa a una pequeña entidad en particular se fundamentará en la ley y las normas pertinentes.

En cualquier acción civil o administrativa contra una pequeña entidad por violación de las normas, el contenido de la Guía de Cumplimiento Normativo para las Pequeñas Entidades puede considerarse como prueba de la racionalidad o adecuación de las multas, sanciones o daños y perjuicios que se plantean. Las partes interesadas pueden presentar sus comentarios sobre esta Guía y la idoneidad de su aplicación a una situación concreta. A continuación, la FCC analizará si las recomendaciones o interpretaciones de la Guía son adecuadas en esa situación. Además, puede decidir revisar esta Guía sin aviso público para reflejar los cambios en el enfoque de la FCC sobre la aplicación de una norma, o puede aclarar o actualizar el texto de la Guía. Envíe sus comentarios y recomendaciones, o llame para solicitar más ayuda, al centro de ayuda al consumidor de la FCC (FCC's Consumer Center):

**1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322)**

**Videollamada: 1-844-4-FCC-ASL (1-844-432-2275)**

**Fax: 1-866-418-0232**

## ÍNDICE

I. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO .....	1
II. REQUISITOS DE CUMPLIMIENTO .....	2
III. REQUISITOS DE REGISTRO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES .....	3
IV. FECHA DE APLICACIÓN .....	3
V. ENLACES DE INTERNET .....	4

## I. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

La normativa section 1 de la Ley de Comunicaciones de 1934, en su enmienda, hace responsable a la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC o Comisión) de “promover la seguridad de la vida y la propiedad mediante el uso de comunicaciones por cable y radio”.<sup>1</sup> Este objetivo legal respalda la institución por parte de la Comisión de requisitos de notificación de interrupción del servicio, codificados en la normativa part 4 de las normas de la Comisión<sup>2</sup>, que exige a los proveedores de servicios de comunicaciones notificar los cortes de red que superen los umbrales de magnitud y duración especificados. Los datos sobre interrupciones permiten a la Comisión conocer la situación y participar eficazmente en los esfuerzos de respuesta ante emergencias y restablecimiento del servicio, especialmente en las primeras fases de la interrupción de las comunicaciones. La Comisión recoge información sobre cortes de red en el sistema de notificación de interrupciones en redes (Network Outage Reporting System, NORS) a través de los informes presentados por los proveedores de servicios de comunicaciones. Además de la obligación de notificar las interrupciones del servicio a la Comisión, las normas (part 4) también exigen a los proveedores de servicios que comuniquen la información sobre las interrupciones a las instalaciones especiales del 911 potencialmente afectadas, incluidos los puntos de respuesta de seguridad pública (Public Safety Answering Points, PSAP)<sup>3</sup>.

Las normas (part 4) contienen actualmente requisitos aparte de notificación de interrupción del servicio de las instalaciones especiales del 911 para los proveedores de servicios de origen (originating service providers, OSP), tales como los proveedores de servicios de cable, satélite, inalámbricos, fijos, VoIP interconectados<sup>4</sup> y proveedores de servicios con cobertura 911 (Covered 911 Service Providers, C911SP) que entregan tráfico directamente a las instalaciones especiales del 911, incluso los PSAP. Las normas imponen requisitos de presentación de informes más estrictos a los C911SP en cuanto al contenido, el calendario, los medios y la frecuencia de las notificaciones. Por ejemplo: con respecto al tiempo y la frecuencia, los C911SP están obligados a notificar a las instalaciones especiales del 911 las interrupciones del servicio que puedan afectarles lo antes posible, pero como máximo 30 minutos después de descubrir el corte. Los OSP están obligados únicamente a notificar las interrupciones del servicio a las instalaciones especiales del 911 lo antes posible, sin el plazo de 30 minutos. Asimismo, los C911SP están obligados a realizar un seguimiento con instalaciones especiales del 911 en las dos horas siguientes a la transmisión de la notificación inicial, mientras que no existe ningún requisito de seguimiento para los OSP. Además, aunque los OSP y los C911SP están obligados a notificar a las instalaciones especiales del 911 a las que prestan servicio, no existe ningún requisito para que estos proveedores mantengan información de contacto precisa de dichas instalaciones.

En el *segundo informe y resolución sobre fiabilidad del 911*, en los expedientes PS n.º 15-80 y 13-75 y expedientes ET n. 04-35<sup>5</sup>, la Comisión armonizó las normas de notificación de interrupciones de las instalaciones especiales del 911 entre los OSP y los C911SP. Este cambio de norma proporcionará notificaciones más uniformes y predecibles a las instalaciones especiales del 911, independientemente de en qué punto del trayecto de transporte de llamadas se produzca una interrupción. Los OSP y los C911SP

---

<sup>1</sup> 47 U.S.C. § 151.

<sup>2</sup> Véase 47 CFR pt. 4.

<sup>3</sup> Véase 47 CFR § 4.9.

<sup>4</sup> Observamos que los servicios de los OSP no se limitan a la generación de llamadas y que deben cumplir nuestras normas incluso cuando experimenten una interrupción del servicio en un lugar distinto de sus redes de inicio de llamadas (en instalaciones de “milla intermedia” (“middle mile”, en inglés) o de red de transporte mayorista). *Enmiendas a la disposición Part 4 de las normas de la Comisión relativas a las interrupciones de las comunicaciones; mejora de la fiabilidad del 911 (Amendments to Part 4 of the Commission’s Rules Concerning Disruptions to Communications; Improving 911 Reliability)*; PS Docket Nos. 15-80 and 13-75, and ET Docket No. 04-35, Second Report and Order, FCC 22-82, at 2, note 5 (released November 18, 2022).

<sup>5</sup> *911 Reliability Second R&O*.

también tendrán instrucciones claras sobre el contenido, el momento oportuno, los medios y la frecuencia de las notificaciones de las interrupciones del servicio a las instalaciones especiales del 911 a las que prestan servicio.

El *segundo informe y resolución sobre fiabilidad del 911 (911 Reliability Second R&O)* también impone un requisito específico a los OSP y C911SP para que elaboren, mantengan y actualicen anualmente una lista de información de contacto precisa para las instalaciones especiales del 911 dentro de su área de servicio. Esta nueva norma reducirá el número de notificaciones de instalaciones especiales del 911 mal remitidas o no entregadas.

Por último, los C911SP deben presentar anualmente a la Comisión un certificado de fiabilidad de la red 911. Actualmente, cuando la FCC no recibe la certificación de un C911SP en particular, se esmera en ponerse en contacto con ese proveedor. En algunos casos, la falta de presentación se debe a que el C911SP dejó de prestar servicios en algún momento del año anterior. Para evitar ese derroche de recursos de la Comisión, el *segundo informe y resolución sobre fiabilidad del 911 (911 Reliability Second R&O)* adoptó una norma que obliga a los C911SP a notificarlo a la Comisión en un plazo de 60 días a partir del día en que cesen sus operaciones.

Las pequeñas empresas, ya sean OSP, C911SP o instalaciones especiales del 911, se beneficiarán de la claridad que aportan las normas nuevas y modificadas en relación con el proceso de notificación de interrupción del servicio en las instalaciones especiales del 911. Las instalaciones especiales del 911 recibirán de los proveedores informes más puntuales, completos e informativos con respecto a la interrupción del servicio. Las pequeñas empresas que son OSP o C911SP también se beneficiarán de la claridad de los requisitos de notificación de interrupción del servicio que disponen las normas nuevas y enmendadas. En conjunto, las normas adoptadas en el *segundo informe y resolución sobre fiabilidad del 911 (911 Reliability Second R&O)* harán que el servicio 911 del país sea más fiable para las partes interesadas y los consumidores, y que el público esté más seguro.

## II. REQUISITOS DE CUMPLIMIENTO

El *segundo informe y resolución sobre fiabilidad del 911 (911 Reliability Second R&O)* armoniza las normas de la Comisión relativas a los requisitos de notificación de interrupción del servicio de los OSP y C911SP a las instalaciones especiales del 911, incluidos los PSAP, al enmendar las disposiciones sections 4.9 y 9.19 de las normas.

### A. Requisitos de notificación de interrupción del servicio (47 CFR §§ 4.9(a)(4), (c)(2), (e), (f)(4), (g)(1), (h), and (h)(1) -(5)).

Los OSP y los C911SP están ahora obligados a identificar, mantener y confirmar la información de contacto exacta de las instalaciones especiales del 911 a las que prestan servicio anualmente. Esta nueva norma exige a los proveedores que utilicen la “diligencia especial” para recopilar la información de contacto de las instalaciones especiales del 911 a las que prestan servicio. “Diligencia especial” se define como “la diligencia que se espera de alguien que participa en un campo concreto de especialidad en circunstancias como las que nos ocupan”.<sup>6</sup> A continuación, se detallan los requisitos de las normas enmendadas.

1. *Plazo de la notificación inicial.* Las nuevas normas exigen que los OSP notifiquen una interrupción del servicio a las instalaciones especiales del 911 que resulten afectadas dentro de los 30 minutos siguientes al descubrimiento de la interrupción, al igual que hacen los C911SP, lo que mejora la rapidez con la que los OSP entregan las notificaciones de interrupción a las instalaciones especiales del 911 posiblemente afectadas a las que prestan servicio.

---

<sup>6</sup> *Segundo informe y resolución sobre fiabilidad del 911* at 6, n. 26.

2. *Contenido de la notificación.* Todas las notificaciones de interrupción del servicio a las instalaciones especiales del 911 posiblemente afectadas deben contener los siguientes elementos específicos:
  - Identificador único para cada interrupción, asignado por el proveedor.
  - Nombre, número de teléfono y dirección de correo electrónico donde el servicio especial 911 puede ponerse en contacto con el proveedor si hace falta seguimiento.
  - Nombre del proveedor que sufre la interrupción del servicio.
  - Fecha y hora de inicio de la interrupción del servicio, incluso la información pertinente sobre el huso horario.
  - Tipos de servicios de comunicación posiblemente afectados.
  - Descripción de la zona geográfica afectada por la interrupción.
  - Declaración del proveedor donde se explique cómo la interrupción podría afectar los servicios especiales del 911 (llamadas caídas o metadatos perdidos).
  - Fecha y hora previstas para restablecer el servicio, incluso los husos horarios pertinentes.
  - Descripción de la mejor causa conocida de la interrupción del servicio.
  - Declaración de si la notificación del proveedor es la inicial, una actualización de la información facilitada en la notificación inicial o una comunicación final a modo de evaluación final de la interrupción del servicio.
3. *Medios de notificación.* A falta de un acuerdo mutuo por escrito entre las partes, los OSP y los C911SP deben transmitir la notificación de interrupción del servicio a las instalaciones especiales 911 por teléfono y por escrito por medios electrónicos.
4. *Plazo de notificación.* Todos los proveedores deberán notificar la interrupción del servicio a las instalaciones especiales del 911 posiblemente afectadas a la brevedad, pero en un plazo máximo de 30 minutos desde el descubrimiento de la interrupción del servicio, tanto si éste afecta a las instalaciones de transmisión que el proveedor posee, alquila o utiliza de otro modo para prestar el servicio.
5. *Notificación de seguimiento.* Los proveedores están obligados a comunicar información adicional de importancia a las instalaciones especiales del 911 que resulten afectadas tan pronto como sea posible después de que la información esté disponible y deben continuar proporcionando actualizaciones con información de importancia hasta que se solvete la situación y se restablezca completamente el servicio.

#### **B. Fiabilidad de los proveedores de servicios con cobertura 911 (47 CFR § 9.19(d)(4))**

Los proveedores de servicios con cobertura 911 (Covered 911 Service Providers, C911SP) que cesen sus operaciones, deben notificarlo a la FCC en un plazo de 60 días siguientes al cese del servicio.

### **III. REQUISITOS DE REGISTRO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES**

Las normas adoptadas en el *segundo informe y resolución sobre fiabilidad del 911 (911 Reliability Second R&O)* contienen nuevos requisitos de recopilación de información para el mantenimiento de registros de interrupción del servicio y la presentación de informes por parte de los OSP y los C911SP. Los detalles y particularidades de los requisitos de registros y presentación de informes adoptados en el *segundo informe y resolución sobre fiabilidad del 911 (911 Reliability Second R&O)* se tratan en la Sección II de esta guía, en el apartado de Requisitos de cumplimiento. Además, se recuerda a los C911SP el requisito de certificación anual de fiabilidad de conformidad con lo dispuesto en la normativa 47 CFR § 9.19 (c).

#### **IV. FECHA DE APLICACIÓN**

Las siguientes normas del *segundo informe y resolución sobre fiabilidad del 911 (911 Reliability Second R&O)* entraron en vigor el 17 de marzo de 2023: 47 CFR §§ 4.9(c)(2) y (e)(1) lo que codifica nuestra decisión anterior de eximir de la notificación de interrupción del servicio a todas las oficinas e instalaciones especiales para operadores de satélites y proveedores inalámbricos, en lugar de limitar la exención a los aeropuertos, y 47 CFR § 9.19(d)(4) que añade el requisito de que los C911SP presenten una notificación a la FCC en un plazo de 60 días tras el cese de operaciones como proveedor de servicios.

Las siguientes normas del *segundo informe y resolución sobre fiabilidad del 911 (911 Reliability Second R&O)* exigen la aprobación de la Oficina de Administración y Presupuesto (Office of Management and Budget, OMB) en virtud de la Ley de la Reducción de Trámites (Paperwork Reduction Act): 47 CFR §§ 4.9(a)(4), (c)(2), (e), (f)(4), (g)(1), (h), y (h)(1)-(5). Estas normas armonizan los requisitos de notificación de interrupción del servicio del 911 para los OSP y los C911SP y entrarán en vigor después de que la Comisión publique una notificación en el diario oficial (Federal Register) sobre la aprobación de la OMB y la fecha de entrada en vigor correspondiente.

#### **V. ENLACES DE INTERNET**

Una copia del *segundo informe y resolución sobre fiabilidad del 911 (911 Reliability Second R&O)* está disponible en:

<https://docs.fcc.gov/public/attachments/FCC-22-88A1.pdf> (en inglés).

Una copia del resumen del *segundo informe y resolución sobre fiabilidad del 911 (911 Reliability Second R&O)* aparecido en el diario oficial (Federal Register Summary) está disponible en:

<https://www.federalregister.gov/d/2023-01479> (en inglés).