



FORMULARIO DE COMPROMISOS

NOMBRE DE LOS FACILITADORES ARCOTEL:	ING. ERNESTO MÁRQUEZ CARPIO
	ING. OSCAR JAYA SÁNCHEZ
	ING. SILVANA CRIOLLO CUEVA

COORDINACIÓN ZONAL:	CZ5G
----------------------------	------

FECHA:	2019	02	28
	AÑO	MES	DÍA

TEMA: APORTES, RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS O INQUIETUDES DEL CIUDADANO
1. Representante del Ministerio de Salud y funcionario de la Procuraduría General del Estado expresa su malestar y reclaman sobre la calidad del internet corporativo y residencial que oferta la CNT E.P.
2. Participantes solicita se gestione y verifique la permanencia de un buzón de sugerencia en los CAU de las operadoras de SMA en la isla Santa Cruz y solicitan mayor difusión de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones para conocer cómo realizar reclamos.
3. Agente de la Policía Nacional y trabajadores del parque artesanal, manifiestan que no sirve el servicio de internet en el sector, solicita que se ejecuten más controles de la calidad del servicio y se mejoren los rangos de cobertura de la operadora Movistar en los sectores de Bellavista y Parque Artesanal.
4. Representante del sistema de audio y video por suscripción denominado Puerto Visión, menciona que existe publicidad en las redes sociales con respecto a la instalación de decodificadores no autorizados y solicita tomar acciones de control.
5. Asistentes solicitan dar seguimiento al ofrecimiento presidencial respecto a la instalación del cable óptico submarino que se lo haría a través de CNT E.P.

COMPROMISOS ARCOTEL:
1. A todos los usuarios de planes corporativos y residenciales se les solicita presentar sus reclamos de manera formal ante la operadora y en segunda instancia ante la ARCOTEL para coordinar inspecciones en sitio y darle seguimiento a la atención de los reclamos.
2. La ARCOTEL se compromete a realizar eventos de capacitación sobre la cultura de reclamos y dar a conocer las opciones de medios telemáticos que pueden usar para presentar sus reclamos.
3. ARCOTEL, se compromete durante el segundo trimestre de 2019 a realizar drive test a todas las operadoras de la isla Santa Cruz para medir la cobertura de la red y hacer un análisis de los datos obtenidos. De igual manera se realizará mediciones de la calidad del servicio de internet en la Policía Nacional, parque artesanal para obtener los rangos de cobertura e informar a las operadoras a fin de buscar una mejora del servicio.
4. Sobre el tema de publicidad en las redes sociales con respecto a la instalación de decodificadores no autorizados; la Oficina técnica Galápagos se compromete a dar el seguimiento respectivo y adoptar acciones de control para subsanar el reclamo de manera urgente.
5. Con respecto al ofrecimiento presidencial respecto a la instalación del cable óptico submarino que lo haría a través de CNT E.P., la Oficina técnica Galápagos se compromete a escalar las observaciones y necesidades expuestas a las autoridades de la ARCOTEL y generar reuniones con la CNT E.P. para conocer el estado del proyecto de instalación del cable submarino para Galápagos.