

RESOLUCIÓN 258-14-CONATEL-2007

**CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
CONATEL**

CONSIDERANDO:

Que la cláusula 20.2 del Contrato de Concesión del Servicio Final de Telefonía Pública, suscrito entre LINKOTEL S.A. y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones el 12 de julio de 2005 estipula: *“El Concesionario deberá diseñar, poner en práctica y mantener un sistema de recepción y trámite de quejas y reparación de fallas. A estos efectos un plan de acción preliminar será sometido a aprobación del CONATEL, a través de la Secretaría, dentro de los sesenta (60) días calendario, previos a la fecha de puesta en operación del servicio de telefonía pública. Este plan deberá ser aprobado por el CONATEL dentro de los treinta (30) días calendario subsiguientes al de la fecha de su presentación. El Concesionario deberá implementar el plan preliminar dentro de los treinta (30) días calendario subsiguientes a la fecha de su aprobación y dispondrá de doce (12) meses contados a partir de la Fecha de suscripción del Contrato para implementar un sistema definitivo de recepción y trámite de quejas y reparación de fallas...”*

Que mediante oficio LINKO-026-2006, ingresado a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones el 22 de febrero de 2006, LINKOTEL S.A. presentó el Plan de Acción Preliminar para la recepción y trámite de quejas y reparación de fallas para la prestación del Servicio de Telefonía Pública.

Que mediante oficio SNT-2007-274 de 27 de febrero de 2007, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, presentó a consideración del CONATEL, los informes técnico y legal favorables, para la aprobación del Plan de Acción Preliminar para la Recepción y Trámite de Quejas y Reparación de Fallas presentado por LINKOTEL S.A. para el servicio de Telefonía Pública.

En ejercicio de sus facultades,

RESUELVE:

ARTÍCULO ÚNICO. Aprobar el “Plan de Acción Preliminar para la Recepción y Trámite de Quejas y Reparación de Fallas” para el servicio de Telefonía Pública, presentado por LINKOTEL S.A., el cual se encuentra adjunto a la presente resolución.

La presente resolución es de ejecución inmediata.

Dado en Quito, 16 de mayo de 2007.



ING. JUAN CARLOS AVILES CASTILLO
PRESIDENTE DEL CONATEL



AB. ANA MARÍA HIDALGO CONCHA
SECRETARIA DEL CONATEL

LINKOTEL	Sistema de Recepción y Trámite de Quejas y Reparación de Fallas
Reclamos por Falla total o parcial del servicio	

1. OBJETIVO

1.1 Objetivo General

El objetivo de este diagrama es indicar las rutas de acción en caso de que se reciban reclamos por fallas parciales o totales en el servicio.

1.2 Objetivos Específicos

- Indicar qué acciones se deberán tomar en caso de recibir reclamos por fallas parciales o totales en el servicio.
- Indicar qué acciones deberá tomar el sistema en caso de que se produzca un reclamo por falla parcial o total del servicio.
- Indicar políticas a seguir para manejar este tipo de problemas.

2. ALCANCE

El presente proceso se aplicará cuando se reciba un reclamo por falla parcial o total del servicio.

3. AREAS DE APLICACIÓN

El presente proceso se aplicará en las siguientes áreas:

- Servicio al Cliente
- Operaciones
- Facturación
- Técnico

4. POLITICAS

- Este proceso deberá ser revisado cada vez que se produzca un cambio en la relación o configuración de los módulos del sistema o cada vez que se adicione un módulo al sistema.
- El cliente deberá presentar el reclamo dentro de los 30 días posteriores al momento en que se presente la falla en el servicio.
- La oficina de atención al cliente estará ubicada en la ciudadela Kennedy Norte, avenida José Assaf Bucaram y calle Secundino Sáenz, edificio "Linko", planta baja, y atenderá de 09.00 h a 17.00 h.
- Si el cliente desea reclamar por vía telefónica, puede llamar a cualquier hora del día al número 132, en el que se le informará sobre el trámite para presentar quejas o reclamos.
- El trámite, en caso de recibir reclamos por fallas parciales o totales en el servicio, deberá ser procesado en un tiempo máximo de 8 horas.

LINKOTEL	Sistema de Recepción y Trámite de Quejas y Reparación de Fallas
Reclamos por Falla total o parcial del servicio	

5. NARRATIVAS

Actor	Acción
Cliente	1. Presenta reclamo verbal, por escrito o por vía telefónica.
Servicio al Cliente	2. Ingresar el reclamo al sistema. 3. Notifica a Operaciones.
Operaciones	4. Analiza la falla. 5. Genera Orden de Trabajo. 6. Envía Orden de Trabajo al Dpto. Técnico.
Departamento Técnico	7. Resuelve el fallo. i. Notifica a Facturación.
Facturación	ii. Notifica a Servicio al cliente.
Servicio al cliente	8. Notifica al cliente que el problema está resuelto.

LINKOTEL	Sistema de Recepción y Trámite de Quejas y Reparación de Fallas
Reclamos por Facturación incorrecta (valores en exceso detectados por el Usuario, o valores no consumidos)	

1. OBJETIVO

1.1 Objetivo General

El objetivo de este diagrama es indicar las rutas de acción en caso de que se reciba un reclamo por valores cobrados en exceso en la facturación del servicio, o para la recuperación de saldos no consumidos en las tarjetas prepagadas que hayan expirado.

1.2 Objetivos Específicos

- Indicar qué acciones se deberán tomar en caso de presentarse un reclamo por valores cobrados en exceso en la facturación.
- Indicar qué acciones deberá tomar el sistema en caso de presentarse un reclamo por valores cobrados en exceso en la facturación.
- Indicar políticas a seguir para manejar este tipo de reclamos.

2. ALCANCE

El presente proceso se aplica a reclamos producidos por valores cobrados en exceso en la facturación, reportados por el cliente.

3. AREAS DE APLICACIÓN

El presente proceso se aplicará en las siguientes áreas:

- Servicio al Cliente
- Facturación
- Supervisor de Facturación

4. POLITICAS

- Este proceso deberá ser revisado cada vez que se produzca un cambio en la relación o configuración de los módulos del sistema o cada vez que se adicione un módulo al sistema.
- El cliente tiene un plazo de 30 días desde que realizó el consumo del servicio, para presentar el reclamo.
- En caso de que se refiera al reembolso de saldos no consumidos en tarjetas de prepago, el cliente tiene 5 días, contados desde la fecha de caducidad de la tarjeta, para presentar su reclamo en la Oficina de Atención al Cliente de Linkotel.
- Si el reclamo fue presentado por el mismo cliente en la Oficina de Atención al Cliente, éste deberá firmar un comprobante de atención, una vez que haya recibido la contestación respectiva, como constancia de que fue atendido. La oficina de Atención al Cliente de LINKOTEL está ubicada en la ciudadela Kennedy Norte, calle Secundino Saenz y José Assaf Bucaram, edificio "Linko", planta baja, y atiende de 09:00 h a 17:00 h.
- El cliente puede llamar en cualquier momento al número 132 desde cualquier teléfono de la red de LINKOTEL, para presentar quejas o reclamos, y solicitar información sobre el procedimiento para hacerlo directamente en la Oficina de Atención al Cliente de Linkotel.

LINKOTEL

**Sistema de Recepción y Trámite de
Quejas y Reparación de Fallas**

**Reclamos por Facturación incorrecta (valores en exceso detectados por el
Usuario, o valores no consumidos)**

- El trámite por reclamo en caso de valores cobrados en exceso en la facturación, o por reembolso de valores no consumidos, deberá ser procesado en un tiempo máximo de 48 horas.
- En caso de existir una diferencia a favor del cliente por valores cobrados en exceso, se acreditará en la tarjeta de telefonía pública el valor cobrado en exceso, para que el Cliente pueda utilizarlo.
- En caso de existir una diferencia a favor del cliente por valores no consumidos en una o más tarjetas de prepago, el cliente podrá optar por su reembolso, o por recibir una nueva tarjeta por un valor igual al que no ha sido consumido.

LINKOTEL	Sistema de Recepción y Trámite de Quejas y Reparación de Fallas
Reclamos por Facturación incorrecta (valores en exceso detectados por el Usuario, o valores no consumidos)	

5. NARRATIVAS

Actor	Acción
Cliente	1. Presenta el reclamo en la oficina de Servicio al Cliente, por escrito, en forma verbal, por teléfono o por e-mail.
Servicio al Cliente	2. Ingresa el reclamo al sistema. 3. Revisa los datos de la tarjeta. 4. Analiza si el reclamo es válido, si no es producto de desconocimiento o mala interpretación de las cláusulas del contrato o de los servicios adicionales. 5. Si el reclamo no es válido. a. Digita el motivo por el cual no es válido. b. Genera el ticket de atención al cliente con el número del reclamo. c. Entrega el ticket al cliente. 6. Si el reclamo es válido. a. Genera el ticket de atención al cliente con el número del reclamo. b. Entrega el ticket al cliente.
Cliente	7. Firma el ticket.
Servicio al Cliente	8. Retorna el ticket a Servicio al Cliente.
Servicio al Cliente	9. Archiva el ticket como constancia de haber atendido al cliente.
Facturación	10. Si el reclamo es válido notifica a Facturación. 11. Revisa los datos de la tarjeta. 12. Revisa los CDR. 13. Revisa los reportes de facturación del Sistema. 14. Analiza si el reclamo procede, si no es producto de desconocimiento de tarifas, cargos por servicios, etc. 15. Si el reclamo no procede. a. Notifica a Servicio al cliente.
Servicio al Cliente	b. Notifica al Cliente que su reclamo no es válido y explica el motivo.
Facturación	16. Si el reclamo procede. a. Notifica al Supervisor de Facturación.
Supervisor de Facturación	b. Analiza el caso. c. Aprueba el reclamo. d. Si el reclamo no es aprobado. i. Notifica a Facturación y a Servicio al cliente.
Servicio al Cliente	ii. Notifica al cliente que el reclamo no ha sido aprobado y le explica el motivo.
Supervisor de Facturación	e. Si el reclamo es aprobado. i. Se registra en el sistema un crédito idéntico ii. Se notifica a Servicio al Cliente que el reclamo ya ha sido procesado.

LINKOTEL	Sistema de Recepción y Trámite de Quejas y Reparación de Fallas
Reclamos por Facturación incorrecta (valores en exceso detectados por el Usuario, o valores no consumidos)	

Actor	Acción
Servicio al Cliente	iii. Notifica al cliente que el reclamo ya ha sido procesado y que a su tarjeta se han acreditado los valores cobrados en exceso, para que pueda consumirlos, o que puede acercarse a percibir el reembolso de los valores no consumidos.

LINKOTEL	Sistema de Recepción y Trámite de Quejas y Reparación de Fallas
Facturación incorrecta (valores cobrados en exceso, detectados por Linkotel)	

1. OBJETIVO

1.1 Objetivo General

El objetivo de este diagrama es indicar las rutas de acción en caso de que Linkotel detecte valores cobrados en exceso en la facturación.

1.2 Objetivos Específicos

- Indicar qué acciones se deberán tomar en caso de detectarse valores cobrados en exceso en la facturación.
- Indicar qué acciones deberá tomar el sistema en caso de detectarse valores cobrados en exceso en la facturación.
- Indicar políticas a seguir para manejar este tipo de problemas.

2. ALCANCE

El presente proceso se aplicará cuando se detecten valores cobrados en exceso en la facturación.

3. AREAS DE APLICACIÓN

El presente proceso se aplicará en las siguientes áreas:

- Servicio al Cliente
- Facturación
- Supervisor de Facturación

4. POLITICAS

- Este proceso deberá ser revisado cada vez que se produzca un cambio en la relación o configuración de los módulos del sistema o cada vez que se adicione un módulo al sistema.
- El trámite, en caso de detectarse valores cobrados en exceso en la facturación, deberá ser procesado en un lapso máximo de 4 horas.
- En caso de existir una diferencia a favor del cliente, por los valores cobrados en exceso, se acreditarán dichos valores a la cuenta correspondiente a la tarjeta de prepago a la cual se han cobrado valores en exceso.

LINKOTEL	Sistema de Recepción y Trámite de Quejas y Reparación de Fallas
Facturación incorrecta (valores cobrados en exceso, detectados por Linkotel)	

5. NARRATIVAS

Actor	Acción
Supervisor de Facturación	1. Detecta los valores cobrados en exceso en las facturas, al realizar revisiones periódicas. 2. Notifica a Facturación.
Facturación	3. Revisa los datos del contrato y del plan. 4. Revisa los CDR. 5. Revisa los reportes de facturación del sistema. 6. Determina el monto cobrado en exceso. 7. Notifica al Supervisor de Facturación.
Supervisor de Facturación	8. El Supervisor de Facturación autorizará que los valores cobrados en exceso sean acreditados a la tarjeta de prepago del usuario Notifica a Servicio al Cliente.
Servicio al Cliente	9. Servicio al Cliente incorporará a sus archivos el reporte con el Código de la Tarjeta y el monto cobrado en exceso que se acreditó.