

RESOLUCIÓN 271-11-CONATEL-2006
CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
CONATEL

CONSIDERANDO:

Que el 26 de agosto de 2002, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, previa autorización del CONATEL, suscribió con SETEL S.A. el Contrato de Concesión del Servicio Final de Telefonía Fija Local, Servicio de Telefonía Pública a través de su propia infraestructura, Servicio Portador y Servicio de Larga Distancia Nacional, así como la Concesión del Bloque B-B' de Frecuencias para operar sistemas de acceso fijo móvil inalámbrico (WLL).

Que la cláusula veintidós dos del citado contrato del Contrato de Concesión de SETEL S.A., establece que: "La Sociedad Concesionaria deberá diseñar, poner en práctica y mantener un sistema eficiente de recepción y trámite de quejas y reparación de fallas. A estos efectos un plan de acción preliminar será sometido a aprobación del Consejo..."

Que con fecha 14 de septiembre de 2005, SETEL S.A. presenta el referido Plan Preliminar de Quejas y Reclamos de los Usuarios.

Que mediante oficio SNT-2005-1922 de 31 de octubre de 2005, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones puso en conocimiento de SETEL S.A. las observaciones formuladas por la Dirección General de Gestión de los Servicios de Telecomunicaciones con memorando DGGST-2005-1504 de 30 de septiembre de 2005.

Que mediante oficio SNT-2005-1976 de 7 de noviembre de 2005, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones remite para consideración de los señores miembros del CONATEL, el Plan Preliminar de Quejas y Reclamos de los Usuarios de SETEL S.A. con los correspondientes informes técnico y jurídico favorables para su aprobación.

En ejercicio de sus atribuciones legales y reglamentarias,

RESUELVE:

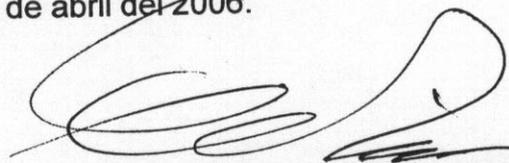
ARTÍCULO ÚNICO. Aprobar el Plan Preliminar de Quejas y Reclamos de los Usuarios de SETEL S.A., acogiendo las recomendaciones efectuadas por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones mediante memorando DGGST-2005-1504 de 30 de septiembre de 2005, y con la inclusión del siguiente texto:

- Que los reclamos o quejas de los usuarios o abonados deben ser solucionados por SETEL S.A. en el plazo máximo de quince (15) días de presentado el reclamo.

- Que toda queja o reclamo de los usuarios o abonados de SETEL y la correspondiente solución por parte de dicha empresa, se sujetará a los dispuestos en el Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

La presente resolución es de ejecución inmediata.

Dado en Quito a 25 de abril del 2006.



DR. JUAN CARLOS SOLINES MORENO
PRESIDENTE DEL CONATEL



AB. ANA MARÍA HIDALGO CONCHA
SECRETARIA DEL CONATEL