

## RESOLUCIÓN 256-08-CONATEL-2008

### CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

#### CONATEL

#### CONSIDERANDO:

Que la Ley Especial de Telecomunicaciones establece que es facultad del Consejo Nacional de Telecomunicaciones: *"Establecer términos, condiciones y plazos para otorgar las concesiones y autorizaciones del uso de frecuencias así como la autorización de la explotación de los servicios finales y portadores de telecomunicaciones;"* y *"Dictar las políticas del Estado con relación a las Telecomunicaciones."*

Que de conformidad con el artículo 87 del Reglamento General de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, el CONATEL es el ente público encargado de establecer en representación del Estado, las políticas y normas de regulación de los servicios de telecomunicaciones en el Ecuador.

Que el Artículo 88, literales c) y d) del Reglamento General de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, faculta al CONATEL:

*"c) Dictar las medidas necesarias para que los servicios de telecomunicaciones se presten con niveles apropiados de calidad y eficiencia;*

*d) Dictar normas para la protección de los derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y usuarios."*

Que la Ley para la Transformación Económica del Ecuador, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 34-S del 13 de marzo del 2000, consagró el régimen de libre competencia para la prestación de todos los servicios de telecomunicaciones.

Que mediante Resolución 271-11-CONATEL-2006 de 25 de abril de 2006, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones aprobó el *"Plan Preliminar de Quejas y Reclamos de los Usuarios de SETEL S.A."*.

Que mediante Resolución 134-05-CONATEL-2007 de 22 de febrero de 2007, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones aprobó el plan denominado *"Sistema de Recepción y Trámite de Quejas y Reparación de Fallas"*, presentado por LINKOTEL S.A.

Que mediante Disposición 011-05-CONATEL-2007 el CONATEL dispuso: *"Que la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones presente a consideración del CONATEL, una propuesta de documento tipo a ser llenado por las empresas, con los resultados obtenidos en la aplicación del Sistema de Recepción y Trámite de Quejas y Reparación de Fallas, aprobado por el CONATEL"*.

En ejercicio de sus atribuciones,



**RESUELVE:**

**ARTÍCULO UNO.** Aprobar el Sistema Tipo de Recepción y Trámite de Quejas y Reparación de Fallas (Anexo 1) y el formato SNT-T-QF-001 (Anexo 2).

**ARTÍCULO DOS.** El Sistema Tipo de Recepción y Trámite de Quejas y Reparación de Fallas se aplicará a los concesionarios para la prestación de servicios finales de telecomunicaciones de Telefonía Fija, así como a la prestación de dichos servicios a través de terminales de telecomunicaciones de uso público.

**ARTÍCULO TRES.** Los Anexos 1 y 2 de la presente Resolución serán parte integrante de los contratos de concesión que suscriba la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones para la prestación de servicios finales de telecomunicaciones de Telefonía Fija, así como se aplicará a la prestación de dichos servicios a través de terminales de telecomunicaciones de uso público.

**ARTÍCULO CUATRO.** La Superintendencia de Telecomunicaciones supervisará el cumplimiento del Sistema Tipo de Recepción y Trámite de Quejas y Reparación de Fallas, de conformidad a lo establecido en los Anexos 1 y 2; así como las modificaciones aprobadas previamente por el CONATEL.

**ARTÍCULO CINCO.** El reporte correspondiente al formato SNT-T-QF-001 (Anexo 2) deberá ser remitido semestralmente por las operadoras hasta el 31 de enero (reporte correspondiente al periodo julio – diciembre del año inmediato anterior) y hasta el 31 de julio de cada año (reporte correspondiente al periodo enero – junio), a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y a la Superintendencia de Telecomunicaciones.

En caso de que las operadoras no cumplan con los plazos previstos en este artículo se someterán a los juzgamientos correspondientes por parte de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

**ARTÍCULO SEIS.** El Consejo Nacional de Telecomunicaciones, a solicitud de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y/o Superintendencia de Telecomunicaciones podrá modificar el Sistema Tipo de Recepción y Trámite de Quejas y Reparación de Fallas (Anexo 1) y el formato SNT-T-QF-001 (Anexo 2).

Para la aplicación efectiva de la modificación del Sistema Tipo de Recepción y Trámite de Quejas y Reparación de Fallas (Anexo 1), el CONATEL dispondrá un período transitorio de implementación, el cual no podrá ser superior a los noventa (90) días, contados a partir de la aprobación de la modificación en mención

**Disposición Transitoria.** Los concesionarios para la prestación de servicios finales de telecomunicaciones de Telefonía Fija y los concesionarios para la prestación del servicio de telefonía pública que tengan aprobados sus correspondientes sistemas de Recepción y Trámite de Quejas y Reparación de Fallas, cuentan con un plazo de 12 meses, contados a partir de la promulgación de esta resolución en el Registro Oficial, para adecuar sus sistemas al Sistema de Recepción y Trámite de Quejas aprobado mediante esta Resolución.

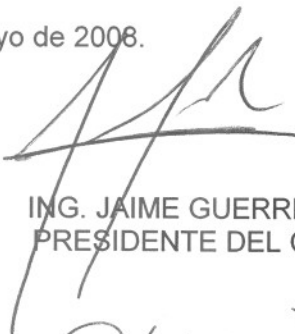
**Disposición Final.** Los concesionarios para la prestación de servicios finales de telecomunicaciones de telefonía fija y los concesionarios para la prestación del servicio de telefonía pública que tengan aprobados sus correspondientes sistemas de Recepción y Trámite de Quejas y Reparación de Fallas, deberán aplicar la presente

Handwritten signature and initials in the bottom left corner of the page.

Resolución, previa notificación escrita dirigida a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y la Superintendencia de Telecomunicaciones, indicando la fecha a partir de la cual se realizará dicha aplicación siempre y cuando esa fecha se encuentre dentro del plazo de doce meses concedido para su implementación.

La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en Quito, 13 de mayo de 2008.



ING. JAIME GUERRERO RUIZ  
PRESIDENTE DEL CONATEL



AB. ANA MARÍA HIDALGO CONCHA  
SECRETARIA DEL CONATEL

**ANEXO 1****SISTEMA TIPO DE RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS Y  
REPARACIÓN DE FALLAS****CONTENIDO**

- I. MECANISMO INTERNO QUE DEBE IMPLEMENTAR LA OPERADORA
- II. PERSONAS QUE PUEDEN PRESENTAR QUEJAS
- III. PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR UNA QUEJA
- IV. TIPOS DE QUEJAS
- V. PLAZOS
- VI. REPORTES

**I. MECANISMO INTERNO QUE DEBE IMPLEMENTAR LA OPERADORA**

La Operadora debe establecer el siguiente mecanismo:

Poner a disposición de los usuarios para la recepción y atención de quejas al menos una Central de atención telefónica (call center) y un Centro de Atención al Usuario, pudiendo el Consejo Nacional de Telecomunicaciones normar la implementación y operación de los mismos.

- a. La central de atención telefónica deberá atender ininterrumpidamente las 24 horas del día y los 7 días de la semana. La llamada no tendrá costo para el usuario de la operadora.
- b. La operadora deberá establecer un grupo de números que comunique a los usuarios con la central de atención telefónica, preferiblemente con numeración abreviada o mediante el uso de números de servicios 1800, de conformidad con el Plan Técnico Fundamental de Numeración.
- c. La operadora deberá hacer conocer al usuario por diferentes medios de comunicación el horario de atención del centro de atención al usuario, su ubicación (dirección o ubicación geográfica con dirección, calle y sector donde se encuentra ubicado). Dicho Centro u oficina se encargará de la recepción y respuesta de la correspondencia escrita relacionada con la atención de quejas. De igual forma hará conocer los números telefónicos de acceso al call center.
- d. Tanto en el Centro de Atención al Usuario como a través del call center, la Operadora orientará a los usuarios sobre el procedimiento a seguir para presentar una queja, así como informará respecto de la respuesta que puede esperar el usuario ante una queja presentada.
- e. La operadora deberá llevar un registro, de cada una de las quejas receptadas en el call center y en el centro de atención al usuario. Dichos registros estarán a disposición de los usuarios como lo dispone la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.
- f. La operadora asignará un número o una referencia a cada queja, para que el usuario pueda realizar un seguimiento de la misma hasta su resolución.

- g. Una vez tomadas las acciones correctivas o pertinentes por parte de la operadora de las quejas registradas, se comunicarán los resultados al usuario. Toda queja deberá generar una repuesta por parte de la operadora.
- h. La operadora podrá poner a disposición de sus abonados, en su página Web mecanismos de seguimiento a las quejas realizadas.

## II. PERSONAS QUE PUEDEN PRESENTAR QUEJAS

Cualquier persona natural o jurídica que ha suscrito el contrato de servicios con la operadora, tienen el derecho para presentar la queja que corresponda con la aplicación de dicho contrato o la normativa aplicable; se incluyen además las personas naturales o jurídicas que hayan suscrito convenios de reventa con la operadora y usuarios que utilicen el servicio de telefonía fija y de los terminales de uso público de la operadora.

## III. PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR UNA QUEJA

- a. El usuario debidamente identificado podrá presentar su queja a través del call center, en el centro de atención al usuario o cualquier otro medio de recepción que haya implementado la operadora.
- b. La operadora verificará si el usuario es un cliente o abonado. En caso afirmativo, le informará acerca de los servicios contratados o solicitados; con el objeto de comprobar que la queja guarde relación a dichos servicios.

## IV TIPOS DE QUEJAS

*Facturación:* Cuando el usuario no esté de acuerdo con los siguientes aspectos relativos a su factura: emisión, entrega, valoración monetaria, tiempo de consumo, servicios contratados, recaudación.

*Cobro del servicio o recaudación:* Cuando el abonado no esté de acuerdo con los montos cobrados por cajeros automáticos, cuentas bancarias, tarjetas de crédito, recaudación vía Internet, u otro medio de recaudación, los cuales serían diferentes a los que debían ser facturados.

*Instalación o activación:* Cuando la operadora no cumpla con la instalación, activación o desactivación del servicio contratado por el usuario, ya sea en la forma, condiciones, plazo u otra especificación relacionada con dicha petición, estando acorde al contrato de servicios o al convenio de reventa y la concesión otorgada a la operadora.

*Traslado del servicio:* Cuando la operadora no cumpla oportunamente con el traslado del servicio previamente aceptado, ya sea en la forma, condiciones, plazo u otra especificación relacionada con dicha petición, estando acorde al contrato de servicios o al convenio de reventa y la concesión otorgada a la operadora.

*Suspensión o corte del servicio:* Cuando la operadora suspenda o corte el servicio, sin haber observado los procedimientos establecidos en su contrato de concesión o en los términos del contrato de servicios o del convenio de reventa suscrito con el usuario.

*Calidad en la prestación del servicio:* Cuando la operadora incumpla con la calidad del servicio conforme lo establecido en su contrato de concesión y la normativa aplicable.

*Otros:* Cualquier otro reclamo de los clientes, que no esté contemplado en los ítems anteriores.

## V. PLAZOS

- a. Plazo que tiene la operadora para atender una Queja y reparación de Falla:

El plazo para resolver las quejas que sean presentadas a la operadora será de hasta quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la misma, dependiendo de la naturaleza de la queja; como lo establece la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, período en el cual, deberá ser atendida la queja y/o reparada la falla correspondiente.

- b. En caso de que la atención a una queja receptada por la operadora motive la inconformidad de un usuario, este último podrá insistir en su reclamo siguiendo el mismo procedimiento descrito en el presente documento. Luego de cumplido el nuevo plazo (15 días) y de persistir la inconformidad, el usuario podrá recurrir a la Superintendencia de Telecomunicaciones para su respectiva gestión.

Plazos que tiene el cliente para presentar su queja

- c. El cliente tiene como máximo 12 meses para presentar su quejas de conformidad con lo establecido en el Artículo 39 de la Ley Orgánica de Defensa del consumidor (12 meses de emitida la factura).

## VI. REPORTES

El reporte correspondiente al formato SNT-T-QF-001, deberá incluir todas las quejas ingresadas en el sistema, independientemente de que hayan sido subsanadas o no.



**FORMATO SNT-T-QF-001 Reporte correspondiente al Sistema de Recepción y Trámite de Quejas y Reparación de Fallas****EMPRESA:****PERÍODO DE MEDICIÓN:****FECHA DEL REPORTE:****ANEXO 2**

ITEM	MES	CAUSA L DE LA QUEJA	FECHA DE PRESENTACIÓN DE LA QUEJA	# QUEJAS POR CAUSAL	# QUEJAS ACEPTADAS A TRÁMITE	FECHA DE SOLUCIÓN DE LA QUEJA	OBSERVACIONES
1	Enero	Facturación	02/01/2008	50	30	10/01/2008	
2			03/01/2008			05/01/2008	
...							
51		Calidad del Servicio	03/01/2008	10	10	15/01/2008	
52							