

RESOLUCIÓN-TEL-657-28-CONATEL-2013**CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES****CONATEL****CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo innumerado 1 del Art. 10 de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, es el ente de administración y regulación de las telecomunicaciones en el país.

Que de conformidad con el artículo 87 del Reglamento General a 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, de conformidad con el artículo 33.3 literal f) de la Ley Especial de Telecomunicaciones le compete al 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."

Que, el artículo 59 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones dispone que la prestación de servicios de telecomunicaciones y el uso de frecuencias radioeléctricas requerirán de un título habilitante según el tipo de actividad de que se trate; títulos habilitantes, que conforme el artículo 60 del mismo reglamento, consistirán en concesiones y permisos.

Que mediante Resolución 328-12-CONATEL-2008, de fecha 19 de junio de 2008, se expide el Reglamento para la prestación de servicios finales de telecomunicaciones por satélite, resolución que en sus disposiciones finales deroga el Reglamento para la Explotación de los Servicios Finales de telecomunicaciones Móvil por Satélite no Geostacionarios que se prestan directamente a usuarios finales a través de sistemas globales. (Resolución 359-16-CONATEL-2002).

Que mediante Resolución 407-18-CONATEL-2008 de 28 de agosto de 2008, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones resolvió aprobar el modelo de "Contrato para la prestación de servicios finales de telecomunicaciones por satélite", presentado por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

Que, mediante Resolución 639-18-CONATEL-2011, de 24 de agosto de 2011, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, autorizó a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, la suscripción del Contrato de Concesión para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones por Satélite a favor de CARRO SEGURO CARSEG S.A.

Que, mediante Resolución 638-18-CONATEL-2011, de 24 de agosto de 2011, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, autorizó a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, la suscripción del Contrato de Concesión de Uso Compartido de Frecuencias para la Prestación de Servicios Finales de Telecomunicaciones por Satélite (Sistema de Explotación), otorgado a favor de CARRO SEGURO CARSEG S.A..

Que la compañía CARRO SEGURO CARSEG S.A. suscribió con la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, el Contrato de Concesión para la Prestación de Servicios Finales de Telecomunicaciones por Satélite, el 1 de febrero de 2012.

Que el Contrato de Concesión para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones por Satélite suscrito con la SENATEL y la empresa CARSEG S.A., en su Cláusula Vigésimo Primera, atención al Abonado o Usuario, numeral Veintiuno punto Dos: Quejas y Reclamaciones, señala: *"El concesionario deberá diseñar, poner en práctica y mantener un sistema eficiente de recepción y trámite de quejas, reclamos y reparación de fallas. A estos efectos un plan de acción preliminar será sometido a aprobación del CONATEL, a través de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, dentro de los sesenta (60) días calendario, previos a la fecha de puesta en operación del servicio concesionado. Este plan deberá ser aprobado por el CONATEL dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes al de la fecha de su presentación. El Concesionario deberá implementar el plan preliminar dentro de los treinta (30) días calendarios al de la fecha de su aprobación y dispondrá de doce (12) meses contados a partir de la Fecha de suscripción del Contrato..."*

Que mediante trámite No. 97183, de fecha 8 de enero de 2013, ingresada en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, CARRO SEGURO CARSEG S.A. solicita la revisión del Plan de Acción para la implementación del sistema de recepción y trámite de quejas, reclamos y reparación de fallas.

Que mediante Memorando DRL-2013-0653-M, de 30 de julio de 2013, la Dirección Regional del Litoral e Insular de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, remitió a consideración del Consejo Nacional de Telecomunicaciones el Informe Técnico-Jurídico, referente a la solicitud de revisión del Plan de Acción para la implementación del sistema de recepción y trámite de quejas, reclamos y reparación de fallas.

Que mediante Resolución No. 639-22-CONATEL-2012, de 28 de septiembre de 2012, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, en su artículo 5, dispone a la Dirección General Jurídica de la SENATEL, la actualización del modelo de títulos habilitantes de Prestación de Servicios Finales de Telecomunicaciones por Satélite, así también realice las modificaciones pertinentes en los títulos habilitantes vigentes.

En ejercicio de sus atribuciones,

RESUELVE:

ARTÍCULO UNO. Avocar conocimiento y acoger el informe presentado mediante Memorando DRL-2013-0653-M, remitido por la Dirección Regional del Litoral e Insular de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, referente a la solicitud de aprobación del Plan de Acción para la implementación del sistema de recepción y trámite de quejas, reclamos y reparación de fallas del concesionario CARRO SEGURO CARSEG S.A.

ARTÍCULO DOS. Aprobar el "PROCEDIMIENTO DE RECEPCION Y TRAMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS" como Plan de Acción Preliminar presentado por CARRO SEGURO CARSEG S.A.

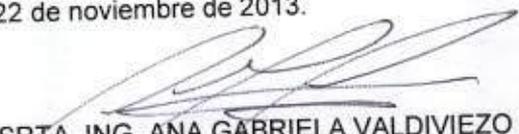
ARTÍCULO TRES. Establecer que CARSEG S.A., para cumplir lo estipulado en la Cláusula 21, numeral 21.2 del Contrato de Concesión para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones por Satélite suscrito con la SENATEL el 1 de febrero de 2012, tendrá un plazo de 12 meses, para la implementación del sistema definitivo de recepción y trámite de quejas y reparación de fallas; el plazo se contabilizará a partir de la fecha de inicio de operaciones, en concordancia con lo establecido en los artículos cuatro y cinco de la Resolución No. 639-22-CONATEL-2012, emitida por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones el 28 de septiembre de 2012.

El sistema definitivo de recepción y trámite de quejas y reparación de fallas, se ajustará a los mecanismos previstos en la Cláusula 21, número 21.2 ibídem y observará lo indicado en el Informe Técnico-Jurídico contenido en el Memorando DRL-2013-0653-M.

ARTÍCULO CUATRO. Notifíquese a través de la Secretaría del Consejo Nacional de Telecomunicaciones con la presente resolución, a la empresa CARRO SEGURO CARSEG S.A, a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y a la Superintendencia de Telecomunicaciones, para los fines legales pertinentes.

La presente resolución es de ejecución inmediata.

Dado en Quito, D.M., el 22 de noviembre de 2013.



SRTA. ING. ANA GABRIELA VALDIVIEZO BLACK
PRESIDENTE DEL CONATEL



LIC. VICENTE FREIRE RAMÍREZ
SECRETARIO DEL CONATEL