

RESOLUCION DIRECTORIO N° 1315/2017

POR LA CUAL SE APRUEBA LA HABILITACION DEL PORTAL DE RECLAMOS DE CALIDAD DE SERVICIO PARA LOS SERVICIOS DE TELEFONIA E INTERNET MOVIL Y EL PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS RECEPCIONADOS.-

Asunción, 11 de setiembre de 2017.-

VISTO: La Ley N° 642/95 "De Telecomunicaciones"; el Plan Nacional de Telecomunicaciones 2016-2020; el Reglamento de Calidad de Servicio del Servicio de Telefonía; el Memorandum N° 19/2017 GSC del 06/09/2017 de la Gerencia de Supervisión y Control; el Dictamen AL N° 1025/2017 del 11/09/2017 de la Asesoría Legal.-

CONSIDERANDO: Que, de conformidad al Art. 3 de la Ley N° 642/95 "De Telecomunicaciones", corresponde al Estado el fomento, control y reglamentación de las telecomunicaciones; el cual implementara dichas funciones a través de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones en el marco de una política integrada de servicios, prestadores, usuarios, tecnología e industria.-

Que, conforme al Art. 16 de la misma Ley, corresponde a la CONATEL ejercer, entre otras, las siguientes funciones: "... I) *controlar el cumplimiento de las condiciones que establezcan los prestadores de servicios de telecomunicaciones a sus usuarios*", lo cual se encuentra en concordancia con lo dispuesto en el Art. 87 que dice: "*La Comisión Nacional de Telecomunicaciones deberá realizar actuaciones destinadas a fiscalizar si los términos y condiciones de las concesiones, licencias y autorizaciones se cumplen y se adecuan a las normas de la presente ley y sus disposiciones reglamentarias, ya sea de oficio o a petición de usuarios, o de terceros interesados. Las operaciones de fiscalización, salvo en caso de violaciones graves, evitarán perturbar la gestión del prestador*".-

Que, el Plan Nacional de Telecomunicaciones 2016-2020, en el eje de "Eficiencia Regulatoria", contiene un proyecto estructural denominado "Estructuración de Informaciones" que hace referencia expresa a la acción de "Controlar KPIs para la Calidad de Servicios Prestados", que implica el desarrollo de un proceso de reglas y control para mantenimiento de la calidad de los servicios a nivel nacional.-

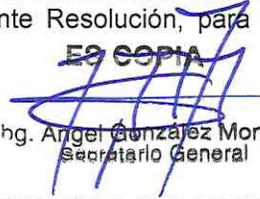
Que, la Gerencia de Supervisión y Control a través del Memorandum N° 19/2017 GSC, remite para consideración del Directorio la propuesta de habilitación de un "Portal de Reclamos de Calidad de Servicio para los Servicios de Telefonía e Internet Móvil".-

Que, la Asesoría Legal en su Dictamen AL N° 1025/2017, concluye que no encuentra objeciones para hacer lugar a la propuesta de habilitación de un "Portal de Reclamos de Calidad de Servicio para los Servicios de Telefonía e Internet Móvil", entendiendo que la misma se encuentra sujeta a mejoras y adecuaciones a la estructura y política de trabajo que viene realizando la Institución.-

POR TANTO: El Directorio de la CONATEL, en sesión ordinaria del 11 de setiembre de 2017, Acta N° 37/2017, de conformidad a las disposiciones previstas en la Ley N° 642/95 "De Telecomunicaciones" y su Decreto Reglamentario N° 14.135/96, y demás disposiciones reglamentarias aplicables.-

RESUELVE:

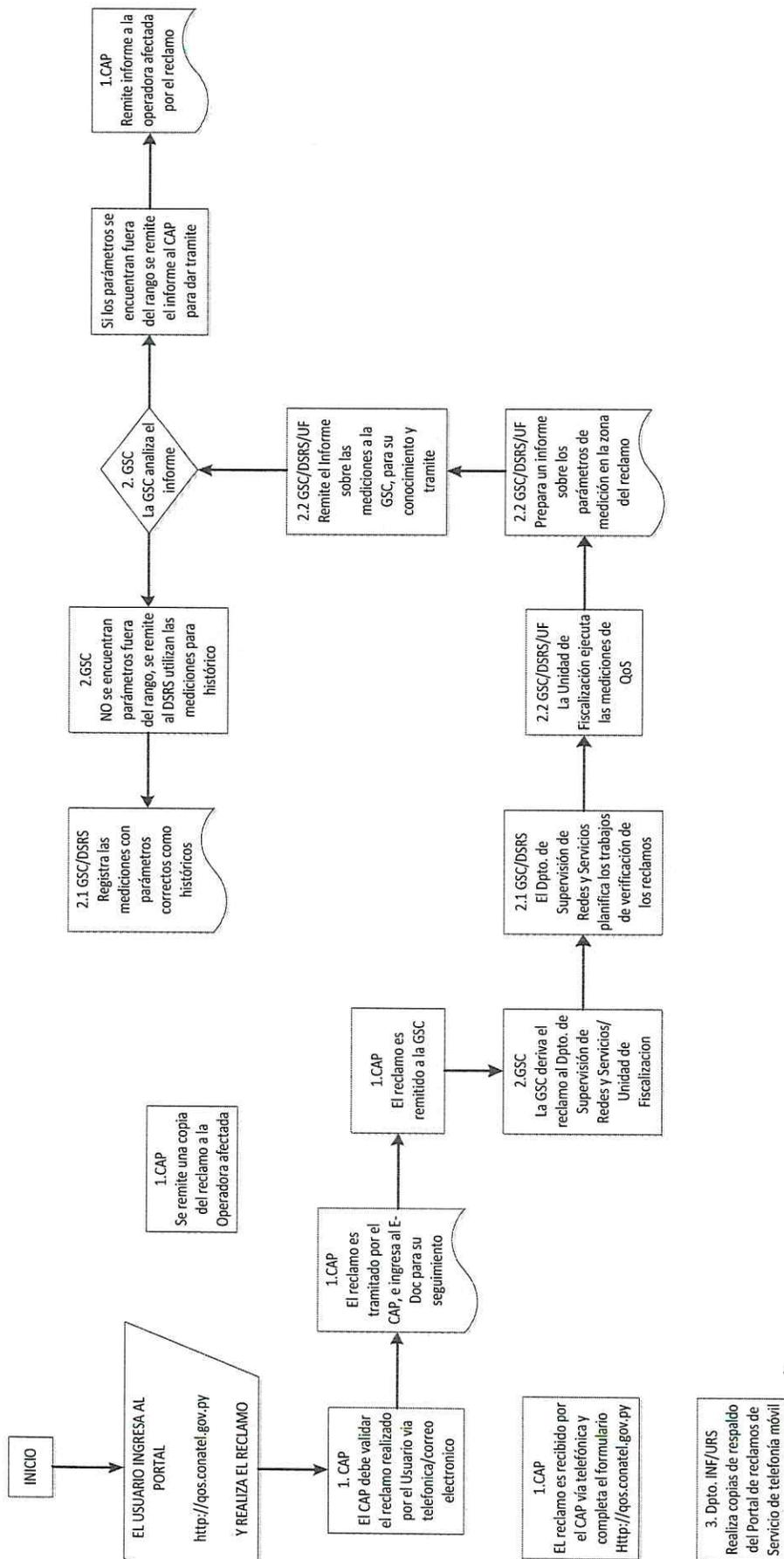
- Art. 1°** **APROBAR** la habilitación del "Portal de Reclamos de Calidad de Servicio para los Servicios de Telefonía e Internet Móvil" propuesto conforme a lo expuesto en el exordio de la presente Resolución.-
- Art. 2°** **APROBAR** el procedimiento que se detalla en el diagrama de flujo anexo a la presente Resolución y que forma parte de la misma, para atender los reclamos presentados.-
- Art. 3°** **ENCOMENDAR** a la Asesoría Legal, a través de la División de Quejas y Reclamos, a la Gerencia de Supervisión y Control, y al Departamento de Informática la implementación del procedimiento aprobado conforme al Artículo 2° de la presente Resolución pudiendo, en el marco de dicha implementación, requerir el apoyo de otras áreas institucionales cuando se considere pertinente.-
- Art. 4°** **COMUNICAR** a la Gerencia de Capital Humano las funciones a ser asignadas a cada área conforme al procedimiento establecido en el diagrama de flujo anexo a la presente Resolución, para su conocimiento y fines pertinentes.-
- Art. 5°** **PUBLICAR** en la Gaceta Oficial y en la Página Web de la CONATEL.-
- Art. 6°** **COMUNICAR** a quienes corresponda y cumplido, archivar.-

ES COPIA

Ing. Angel González Mongelós
Secretario General

ING. MIRIAN TERESITA PALACIOS
Presidenta
Res. Dir. N° 1315/2017

ANEXO I

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS PARA SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL



ES COPIA

Ing. Angel González Mengelós
Secretario General

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE RECLAMOS PARA EL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL – CAP.

1. Acceder al portal y verificar si existen reclamos para procesar.
2. Verificar si el reclamo corresponde al Servicio de Telefonía Móvil y específicamente reclamos correspondientes a la calidad de servicio. Si es así, pasar al punto 3, caso contrario (reclamos por cuestiones administrativas/otros servicios (Ej. Televisión, internet fijo.), llenar el formulario del CAP, y comunicar el nuevo número de seguimiento al usuario.
3. Remitir un correo al usuario confirmando la recepción de su reclamo, especificando el plazo para dar contestación a dicho reclamo.
4. Remitir un correo a la operadora afectada por el reclamo, especificando el plazo que tiene para dar contestación al reclamo.
5. Cambiar el Estado del reclamo ha iniciado.
6. Descargar el resumen del reclamo e ingresarlo al E-doc.
7. Remitir vía E-doc el reclamo al Departamento de Supervisión de Redes y Servicios, dependiente de la Gerencia de Supervisión y Control.
8. Adjuntar al portal de reclamos la contestación de la operadora.
9. Cumplido el plazo o recibido un informe por parte del Departamento de Supervisión de Redes y Servicios, dar aviso al usuario.
10. Dar cierre al reclamo.

Obs. Si el reclamo es vía telefónica completar el formulario a través del Portal de Reclamos para Servicios de Telefonía Móvil.

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE RECLAMOS PARA EL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL – GSC/DSRS

1. Recibir los reclamos vía E-doc.
2. Planificar las mediciones o acciones a tomar con relación a los reclamos.
3. Indicar dentro del Portal de Reclamos acciones o medidas con relación a los reclamos.
4. Dentro del plazo establecido dar respuesta a los reclamos recibidos.
5. Realizar estadísticas de zonas con alto porcentaje de reclamos y sus posibles causas.
6. Informar a la Gerencia de Supervisión y Control sobre los trabajos realizados en el marco de los reclamos recibidos.

FUNCIONES DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO – RECEPCIÓN DE RECLAMOS “SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL”.

1. Aplicar el reglamento de Protección al Usuario.
2. Recibir los reclamos que ingresen por medio del portal/vía telefónica/correo.
3. Clasificar los tipos de reclamos: administrativos/técnicos.
4. Confirmar los datos del reclamo con el Usuario vía Telefónica/Correo.
5. Asignar un código interno de identificación del reclamo.
6. Ingresar el Reclamo al E-doc.
7. Remitir el reclamo a la Gerencia de Supervisión y Control, vía E-doc.
8. Remitir copia del reclamo a la operadora afectada, vía correo electrónico.
9. Dar seguimiento al reclamo hasta su cierre.

ES COPIA

Ing. Angel González Mongelós
Secretaría General



**COMISION NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES**

FUNCIONES DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN Y CONTROL – TRAMITE DE RECLAMOS “SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL”.

1. Recibir los reclamos provenientes del CAP, vía E-doc.
2. Clasificar los reclamos provenientes del CAP, y derivarlos al departamento que corresponda para su atención, conforme al servicio afectado, vía E-doc.
3. Recibir informes de las mediciones y recomendaciones del trámite del reclamo.
4. Analizar los informes sobre las mediciones y recomendaciones.
5. Derivar al Centro de Atención al Usuario los informes con parámetros fuera de rango para su trámite correspondiente, vía E-doc.

FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN DE REDES Y SERVICIOS – TRAMITE DE RECLAMOS “SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL”.

1. Recibir los reclamos asignados por la Gerencia de Supervisión y Control, vía E-doc y derivarlos para su trámite.
2. Planificar las mediciones a ser realizadas en el marco de los reclamos por calidad de servicio para telefonía móvil.
3. Recibir el informe de la Unidad de fiscalización, analizar el informe y derivarlo a la Gerencia de Supervisión y Control, vía E-doc.

FUNCIONES DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN – TRAMITE DE RECLAMOS “SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL”.

1. Recibir los reclamos asignados por el Departamento de Supervisión de Redes y Servicios, vía E-doc.
2. Apoyar en la Planificación de las mediciones a ser realizadas en el marco de los reclamos por calidad de servicio para telefonía móvil.
3. Ejecutar las mediciones planificadas, que deriven de los reclamos por calidad de servicio para telefonía móvil.
4. Elaborar informes conforme las mediciones realizadas para el servicio para telefonía móvil.
5. Administrar las funcionalidades del portal de recepción de reclamos.
6. Elaborar informes estadísticos sobre los reclamos.

FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA/UNIDAD DE REDES Y SEGURIDAD – PORTAL DE RECLAMOS DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

1. Realizar copias de respaldo del Portal de Reclamos de Servicio de Telefonía Móvil, conforme a los parámetros y políticas de seguridad definidas por la Unidad de Redes y Seguridad.
2. Ejecutar el plan de contingencia para el caso de problemas con el Portal y realizar pruebas de desastres, en coordinación con las áreas afectadas.

EC COPIA

Angel González Mongelós
Jefe General