

RESOLUCIÓN TEL-895-27-CONATEL-2014**CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
CONATEL****CONSIDERANDO**

Que, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones ha solicitado al CONATEL autorización para suscribir el contrato de Concesión de Frecuencias a favor de ALMEIDA BRANDS JOSÉ FRANCISCO y por cuanto no existe impedimento técnico, legal ni financiero; y,

En ejercicio de la facultad que le confiere el artículo 10, artículo innumerado tercero, literal f) de la Ley Reformativa a la Ley Especial de Telecomunicaciones, y bajo la responsabilidad de quienes firman los informes,

RESUELVE

ARTÍCULO ÚNICO. Autorizar a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones la suscripción del contrato de concesión de uso de frecuencias otorgado a favor de ALMEIDA BRANDS JOSÉ FRANCISCO. Las características técnicas son:

**PLAN DE ACCION PRELIMINAR DE RECEPCION Y TRAMITE DE QUEJAS, RECLAMOS Y
REPARACION DE FALLAS**

JOSE FRANCISCO ALMEIDA BRANDS

ANTECEDENTES

- Memorando Nro. DRL-2014-1305-M de 29 de septiembre de 2014 mediante el cual la Dirección Regional del Litoral remite a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones el Informe técnico-jurídico referente a la aprobación del plan de acción preliminar de recepción y trámite de quejas, reclamos y reparación de fallas presentado por el concesionario José Francisco Almeida Brands, para que sea puesto en conocimiento del CONATEL.

ANALISIS

- **De la presentación del Plan de Acción Preliminar**
 - o El concesionario mediante oficio EMB-2014-07-0034 de 18 de julio de 2014, ingresado en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones mediante trámite SENATEL-2014-007493 de 18 de julio de 2014, pone a consideración de la SENATEL el plan de acción preliminar de recepción y trámite de quejas, reclamos y reparación de fallas del contrato de concesión para la prestación de servicios finales de telecomunicaciones por Satélite.
 - o El contrato de concesión para la prestación de Servicios Finales por Satélite en su cláusula veintiuno punto dos señala:

"VEINTIUNO PUNTO DOS.-Quejas y Reclamaciones. 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 Secretaria, 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 calendario siguientes al de la fecha de su presentación.

El 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 del Acta de Puesta en Operación. Sin perjuicio de su inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones para implementar un sistema definitivo de recepción y trámite de quejas y reparación de fallas...."

La fecha máxima de puesta en operación del servicio concesionado es el 5 de noviembre de 2014, por lo que 60 días antes de esta fecha el concesionario debió presentar el plan de acción Preliminar. Este documento fue presentado dentro del plazo permitido.

- **Del cumplimiento de los mecanismos del Sistema de Acción Preliminar**

Numeral	Observaciones
21.2.1	No existen observaciones
21.2.2	No existen observaciones
21.2.3	No existen observaciones
21.3	No existen observaciones
21.4	No existen observaciones
21.5	El Operadora Satelital Internacional no cuenta con acceso a los servicios públicos de emergencia de manera gratuita. Por lo que la empresa a través del número abreviado receptoría las llamadas de auxilio y las trasladaría a los organismos de emergencia.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se recomienda remitir al CONATEL, el informe técnico-jurídico realizado por la Dirección Regional del Litoral a fin de que sea aprobado el Plan de Acción Preliminar presentado por el concesionario JOSE FRANCISCO ALMEIDA BRANDS; tomando en consideración la siguiente observación con respecto al cumplimiento del numeral 21.5 del contrato de concesión:

21.5 "Requisitos de Asistencia Mínima. El Concesionario cuando prestare servicios de voz, otorgara a sus abonados o usuarios acceso a servicios públicos de emergencia establecidos o que se establezcan, libres de cargo, desde todos los equipos terminales de los abonados o usuarios. La obligación está sujeta a los servicios públicos de emergencia existan en la localidad y el acceso a ellos será brindado de forma gratuita, por el Concesionario. Esta obligación podrá ser alternativamente cumplida derivando las llamadas de los abonados o usuarios a los usuarios de servicio de la Red Pública de Telecomunicaciones.

Dada las condiciones del sistema satelital INMARSAT se acepta la propuesta establecida por el concesionario José Almeida Brands para el acceso a los servicios públicos de emergencia; sin perjuicio de que en el futuro se efectúen modificaciones en la regulación asociada a este servicio, debiéndose acoger el concesionario a los procedimientos y disposiciones pertinentes.

NOTA:

La presente Resolución la suscribe la Secretaría del CONATEL, de conformidad con la Disposición 26-11-CONATEL-2009 de 25 de agosto de 2009, que dice: "Todas aquellas resoluciones que adopte el CONATEL, autorizando o concesionando el uso de frecuencias y los servicios de valor agregado, tanto para servicios de telecomunicaciones como para radiodifusión y televisión podrán ser suscritas y notificadas por el Secretario/a del Consejo Nacional de Telecomunicaciones".

Dado en Quito, 03 de Diciembre de 2014

Esteban Burbano A.
Abg. Esteban Burbano
SECRETARIO DEL CONATEL

