



EMPRESA DEL FONDO DE SOLIDARIDAD

REGLAMENTO DE **ATENCIÓN DE** **RECLAMOS**

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁG.
ÍNDICE _____	1
CONSIDERANDOS _____	2
CAPITULO I CONCEPTO, OBJETIVO Y ALCANCE _____	2
CAPITULO II DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS DE USUARIOS Y SU PRESENTACIÓN _____	4
CAPITULO III DE LAS OBLIGACIONES DE LOS RECEPTORES DE RECLAMOS (EJECUTIVOS UNIVERSALES) Y EMISORES DE INFORMES DE RESPALDOS _____	6
CAPITULO IV DE LAS RESPONSABILIDADES _____	8
CAPITULO V PROCEDIMIENTO DEL ANÁLISIS DE LOS RECLAMOS _____	9
CAPITULO VI DE LA COMPETENCIA EN LA RESOLUCIÓN DE LOS RECLAMOS _____	11
CAPITULO VII DE LA APLICACIÓN DE LOS CRÉDITOS Y DEBITOS POR RECLAMOS _____	13
CAPITULO VIII REGISTRO DE RECLAMOS _____	14
CAPITULO IX DISPOSICIONES _____	14-15
CAPITULO X ANEXOS	
FORMATO DE REPORTE Y CONCLUSIÓN EN FUNCIÓN DEL ANÁLISIS DEL RECLAMOS _____	16
REGLAMENTO DE COMPROBANTE DE VENTA Y RETENCIÓN _____	16
MANUAL DE USUARIO DEL MODULO DE RECLAMOS _____	16
PLANTILLA DE DOCUMENTOS DE RESPALDO DE RECLAMOS _____	16

El Directorio de Pacifictel S.A.

Considerando:

Que, mediante Resoluciones de Directorio Nos. 603-99 adoptada en Sesión celebrada el 28 de Junio de 1999, y 038-04 celebrada el 27 de Mayo de 2004, resolvió expedir el Reglamento de Reclamos;

Que, es preciso actualizar, reformar el Reglamento de Reclamos aprobado según Resolución de Directorio No. 603 – 99, celebrada el 28 de Junio de 1999 y Resolución de Directorio No. 038 – 04, celebrada el 27 de Mayo de 2004.

Que, es necesario establecer los mecanismos, procedimientos y demás normas en el proceso de atención a los reclamos de los clientes, relacionados con la prestación del servicio de telecomunicaciones que realiza la compañía, a fin de cumplir y aplicar las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, en particular lo dispuesto en el Art. 4 numeral 12 y Art. 35; y, el Art. 5 del Reglamento General de este mismo cuerpo de Ley.

Que, el Artículo Trigésimo Quinto, numeral 9 de la Segunda Reforma Integral de los Estatutos Sociales de PACIFICTEL S.A. faculta al Directorio a aprobar los reglamentos que se requieren para el desenvolvimiento de las actividades de la compañía.

En ejercicio de las atribuciones conferidas por el numeral 9 del Art. 35, del Estatuto antes referido,

Resuelve:

Expedir el siguiente **REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS**

CAPITULO I **CONCEPTO, OBJETO Y ALCANCE**

Artículo 1. Definición de Reclamo.- Para efectos del presente Reglamento, se entiende por reclamo a la solicitud escrita, personal o telefónica ante funcionario competente, que los clientes expresan en forma unilateral, respecto de la prestación del servicio público de telecomunicaciones, en que considere que ha sido directa o indirectamente afectado como consumidor de nuestros servicios, y que amerite ser analizado e ingresado al Sistema Informático para el efecto.

Artículo 2. Clases de Reclamos.- Se consideran problemas susceptibles de reclamo por parte de los usuarios aquellos que versen sobre las siguientes materias o conceptos y atendidos de acuerdo a su competencia por:

En los Ciac's

- a. **Facturación:** Cuando el titular o el usuario desconoce los montos que figuran en el recibo o factura; o, en su defecto, considere que existe facturación excesiva en la factura de un período. No se incluye dentro de este concepto, aquellos reclamos destinados a cuestionar la legalidad de las tarifas aprobadas por la autoridad regulatoria.

- b. Cobro del Servicio:** Cuando los montos cobrados corresponden a conceptos diferentes a los oportunamente facturados, y respecto a los cuales, el titular o el usuario desconoce el consumo del servicio o el título del cual se deriva el derecho de PACIFICTEL para cobrarlos.
- c. Instalación o activación del Servicio:** Cuando existiera disponibilidad técnica y el cliente habiendo realizado el debido trámite, PACIFICTEL no cumple con instalar o activar el servicio, o no cumple con activar o desactivar el o los servicios suplementarios solicitados.
- d. Traslado del servicio:** Cuando existiera disponibilidad técnica y el cliente habiendo realizado el debido trámite, PACIFICTEL no cumple con efectuar el traslado del servicio en la fecha establecida, no da respuesta al trámite de traslado del servicio, o el titular o usuario no está conforme con la respuesta de PACIFICTEL.
- e. Suspensión o corte del servicio:** Cuando el usuario considera que ha sido suspendido el servicio en forma injustificada, sin observar el procedimiento establecido en la normativa administrativa vigente.
- f. Incumplimiento en efectuar devoluciones:** Cuando PACIFICTEL no ejecuta las devoluciones ordenadas por el Comité Especial de Reclamos o de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a favor de los usuarios en los plazos indicados en el presente reglamento y procedimientos vigentes.
- g. Tarjeta de Pago físicas o virtuales:** Problemas derivados de la prestación del servicio mediante tarjetas de pago, tales como habilitación del servicio, crédito que otorga, periodo de vigencia.
- h. Recategorización o deudas anteriores:** Cuando PACIFICTEL no acepta contratar con el solicitante del servicio por deudas anteriores o la recategorización no se realice dentro del plazo establecido; y,
- i. Por pagos errados del servicio.** Cuando un cliente realiza el pago en las ventanillas de PACIFICTEL o de bancos y se equivoca cancelando la deuda que pertenece a un cliente diferente, y se comprueba el hecho con una certificación de las transacciones y lugares de pago.

En 132

- j. Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo veracidad de la información:** Cuando se presentan problemas derivados del inadecuado funcionamiento de la red, tales como:
- Comunicación imperceptible;
 - Ruido e interferencia en la línea;
 - Imposibilidad de hacerse escuchar
 - Servicio intermitente
 - Incumplimiento de PACIFICTEL en informar en forma veraz y oportuna sobre el servicio o sobre el estado de los reportes y reclamos presentados.

Artículo 3.Objeto.- El presente Reglamento tiene por objeto regular y establecer las responsabilidades que permitan analizar y resolver los reclamos por el servicio público de telecomunicaciones que la compañía brinda a sus clientes o usuarios.

Artículo 4.Ámbito de Aplicación.- Este Reglamento es aplicable a toda la jurisdicción geográfica de Pacifictel S.A., definidas en este documento y que participan en el proceso, desde que el cliente presenta su reclamo hasta que se resuelve el mismo.

CAPITULO II DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS DE USUARIOS Y SU PRESENTACIÓN

Artículo 5. Formas de presentación del reclamo.- Los reclamos pueden ser presentados por una de las siguientes formas:

- a. **Personalmente y escrito:** En cualquiera de los Centros Integrados de Atención al Cliente de la matriz y Sucursales y Agencias de PACIFICTEL.
- b. **Telefónicamente:** A través de Línea gratuita para todos los cliente de Guayaquil para ser atendidos en el 1-800-SOLUCION y al 132 si se trata de reclamos por averías a nivel regional de Pacifictel.

Artículo 6. Solución inmediata.- Aquellos tipos de reclamos mencionados en el artículo 2 del presente reglamento, y que sean factibles de responder en el momento, se absolverán de inmediato, para lo cual se ingresarán al sistema informático y se mencionarán como resuelta rápidamente.

Artículo 7. Lugares donde presentar los reclamos.- Los reclamos deberán ser atendidos únicamente en los Centros Integrados de Atención al Cliente de Pacifictel S.A., tanto en la ciudad de Guayaquil, Durán y en las Sucursales y Agencias donde Pacifictel cuente con estos Centros.

Artículo 8. En las localidades que no cuenten con los Centros Integrados de Atención al Cliente de PACIFICTEL, los reclamos serán receptados por el personal de la Unidad de Servicios al Cliente de la Sucursal o Agencia.

Luego de la recepción del reclamo, se ingresará en el Sistema Informático de Servicios al Cliente, Opción Solicitud, registrando toda la información necesaria y el sistema generará el número de solicitud de Reclamo para seguimiento y control interno del mismo.

Artículo 9. Plazo para presentar reclamo por consumo excesivo.- Si el caso hace referencia a un reclamo por facturación de consumo excesivo, el cliente podrá cancelar únicamente un valor equivalente al promedio del consumo mensual de los seis meses inmediatamente anteriores. Para poder ejercer este derecho, el consumidor debe presentar hasta dentro de los diez días posteriores al vencimiento de la factura o planilla, las correspondientes al período de seis meses inmediatos anteriores a la objetada de conformidad al Artículo 39 de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor.

Artículo 10. Requisitos para presentar el reclamo.- Para efectos del presente Reglamento y a fin de formalizar su trámite, los clientes deberán presentar de manera obligatoria, los siguientes requisitos:

Para clientes con líneas de categorías Popular “A” y Residencial “B”

- La carta de reclamo deberá contener lo siguiente:
 - √ Lugar y fecha del reclamo;
 - √ Órgano de la administración o unidad administrativa a la que se dirige.
 - √ Hechos, razones, fundamentos y petición concreta explicando el reclamo, con la constancia de presentación;

- √ Los nombres y apellidos del interesado, y en su caso, de la persona que lo represente, identificación del lugar o medio que para efectos de notificación señale,
- √ Firma del reclamante;
- Copia de la cédula, certificado de votación en blanco y negro bien legible en una sola hoja.
- Copia de factura reclamada en caso que la tuviere.
- En el caso de que el cliente no sea el dueño de la línea sino arrendatario del inmueble, este deberá presentar, copia en blanco y negro bien legible de su Cédula de Identidad, certificado de votación y copia del Contrato de Arrendamiento respectivo.
- En el caso de que el custodio de la línea no pueda realizar los trámites, deberá enviar autorización notariada hacia otra persona, copia en blanco y negro bien legible de la cédula de identidad y certificado de votación.

Para clientes con líneas de categoría Comercial “C”

- La carta de reclamo deberá contener lo siguiente:
 - √ Los nombres y apellidos del interesado, y en su caso, de la persona que lo represente, identificación del lugar o medio (e-mail, celular o teléfonos) que para efectos de notificación señale;
 - √ Hechos, razones, fundamentos y petición concreta explicando el reclamo, con la constancia de presentación;
 - √ Lugar y fecha del reclamo;
 - √ Firma del reclamante;
 - √ Órgano de la administración o unidad administrativa a la que se dirige.
- Copia de cédula, certificado de votación en blanco y negro bien legible en una sola hoja.
- Copia del nombramiento del representante legal.
- Copia del RUC. a colores.
- En el caso de que el representante Legal no pueda realizar los trámites deberá enviar autorización notariada hacia otra persona, copia en blanco y negro bien legible de la cédula de identidad y certificado de votación.

De los reclamos, comunicaciones y escritos que presenten los clientes podrán exigir el correspondiente recibo o constancia de la presentación, admitiéndose una copia en la que figure la fecha de presentación del reclamo del cliente anotada por la oficina que receipta.

Artículo 11. Subsanción del reclamo.- En caso de que el reclamo no cumple con los requisitos que señala el artículo anterior y los exigidos, en su caso, por la legislación específica aplicable, se requerirá al cliente en un plazo de tres días, subsane o acompañe los documentos requeridos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se tendrá por desistido su reclamo, procediendo con el archivo del mismo.

Artículo 12. Tiempo de solución de reclamos.- Los reclamos presentados por los clientes de PACIFICTEL S.A., deberán ser resueltos por la Empresa en un plazo máximo de siete días hábiles, de acuerdo con los parámetros exigidos en los índices de Calidad de Servicio y el organismo de control de las telecomunicaciones.

Sólo se podrán aceptar excepciones al plazo máximo indicado en el párrafo previo, en los casos de fuerza mayor o caso fortuito, en un plazo no mayor a 30 días, tal como lo dispone el Reglamento General a La Ley Orgánica de Defensa Del Consumidor.

Artículo 13. Retraso en la solución del reclamo.- En el caso de que la atención del reclamo requiera un mayor análisis, investigación y soporte de otras áreas, y por lo tanto se requiera de más tiempo del establecido, el **Analista asignado al caso informará al Jefe del CIAC o Jefe de Servicios al Cliente en Sucursales o Agencias, para que un día antes de que se venza el plazo establecido en el artículo anterior se llame al Cliente y se explique las causas de la demora y se fije un nuevo plazo por una sola vez, el mismo que no podrá exceder de diez días.**

Artículo 14. Solución de última instancia.- En términos generales y de conformidad con la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, cuando el cliente presente un reclamo por facturación excesiva en la planilla de un período, se podrá, en última instancia y con todos los justificativos del caso, aplicar el pago promedio mensual histórico del total de la facturación de los últimos seis (6) meses; el tiempo que las facturas permanezca en reclamo no se cobrará el interés por mora.

Artículo 15. Notificación.- El reclamante será notificado dentro del plazo de tres días siguientes a la fecha de resolución, siempre que el interesado hubiere señalado domicilio para ello.

Artículo 16. Las notificaciones se practicarán por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como de la fecha, la identidad y el contenido del acto notificado. La notificación efectuada se incorporará al expediente.

Artículo 17. Para que la notificación se practique utilizando medios electrónicos, se requerirá que el cliente haya señalado dicho medio como preferente o consentido expresamente su utilización, identificando además la dirección electrónica correspondiente, Pacificel garantizará la entrega de la notificación si el cliente proporciona una cuenta de correo válida y la mantiene vigente.

Artículo 18. En estos casos, la notificación se entenderá practicada a todos los efectos legales en el momento en que se produzca el acceso a su contenido en la dirección electrónica. Cuando, existiendo constancia de la recepción de la notificación en la dirección electrónica, transcurrieran diez días de plazo sin que se acceda a su contenido, se entenderá que la notificación ha sido aceptada con los efectos previstos, salvo que de oficio o a instancia del destinatario se compruebe la imposibilidad técnica o material de acceso. Registrándose en el mismo Sistema de Reclamos, el medio, la fecha, el contenido y contacto que fue notificado.

Artículo 19. Cuando se ignore el lugar de notificación o el medio a que se refiere el Art. 17 del presente Reglamento, o bien, intentada la notificación, no se hubiese podido practicar, la notificación se hará por medio de la página Web de la compañía, para lo cual se limitará a publicar una somera indicación del contenido del acto y del lugar donde los clientes podrán comparecer, en el plazo que se establezca, para conocimiento del contenido íntegro del mencionado acto y constancia de tal conocimiento.

CAPITULO III **DE LAS OBLIGACIONES DE LOS CIAC, RECEPTORES DE RECLAMOS** **(EJECUTIVOS UNIVERSALES) Y EMISORES DE INFORMES DE RESPALDOS**

Artículo 20. Recepción de Reclamos.- Los ejecutivos universales observarán el siguiente procedimiento para la recepción del correspondiente reclamo:

- a. Recibir y atender oportunamente todos los reclamos que se presenten por el cliente, dejando constancia que el cliente fue atendido con la firma de acuse de recibo;
- b. Otorgar al cliente la debida información;
- c. Sellar la copia del reclamo del cliente, como constancia de su presentación;
- d. Incorporarle la impresión de la solicitud de Reclamo registrada en el Sistema de Servicios al Cliente, al reverso de la misma mostrando así el número de la solicitud de reclamo para seguimiento y control interno de la empresa con acuse recibo del ejecutivo y cliente;
- e. Devolver al cliente el documento debidamente sellado y numerado, con la indicación que su reclamo será procesado en un plazo máximo de conformidad con el artículo 12 del presente Reglamento.
- f. **Remitir a la Unidad de Soluciones Integrales.-** Previo a ello, emitir reportes diarios de ingresos de reclamos con sus requisitos por cada turno de trabajo; luego entregarlos al Jefe del CIAC'S en Guayaquil y/o Jefe de Unidad de Servicios al Cliente de la Agencia y Sucursal, para que ellos a su vez los remitan con oficio al Jefe de la Unidad de Soluciones Integrales, dependiendo el nivel de autorización, para su análisis y solución favorable o no para el cliente.

Artículo 21.Desactivación.- Los Ejecutivos Universales de los CIAC'S y/o Sucursales y Agencias al receptor los reclamos y registrarlos en el Modulo Servicio al Cliente opción reclamos, deberán proceder a registrar una solicitud de reclamo para cada línea telefónica del Cliente (En general, se permitirá un reclamo para cada producto que mantenga el cliente con PACIFICTEL.). Y en cada producto, marcar el o los rubros impugnados de la o las facturas que correspondan, indicando el valor impugnado y el motivo del reclamo, sin desactivar los servicios cuya facturación ha sido impugnada por el cliente. La desactivación o bloqueos de los servicios queda a potestad del cliente y será un trámite por separado.

Artículo 22.Informes de respaldo para análisis.- Las áreas de soporte, que tengan que emitir informes para la atención de los reclamos, como son: Ventas, Cobranzas, Procesos Judiciales, Conmutación, UST, Repartidores, áreas técnicas en general, Comisión Antifraude, y demás, deberán responder en un tiempo no mayor a 3 días laborables; excepto aquellas áreas que deban movilizarse a realizar inspecciones físicas en el lugar de los hechos, en estos casos el tiempo máximo será de 5 días. Para el caso de análisis que necesitan monitoreo se considerará 10 días para el informe. Para el caso de Sucursales y Agencias, las áreas de soporte serán aquellas que tengan que emitir informes de acuerdo a su ámbito de competencia. Toda la información relacionada y las referencias a los documentos deberán ser registradas en el Sistema Informático de atención a Reclamos.

Artículo 23.Remitir a la Gerencia de Administración de Recaudaciones y Cobranzas.- Oficios con soporte de ingresos de reclamos por el RUBRO NOTA DE DÉBITO POR TRANSFERENCIA DE DEUDA DE LÍNEA ANULADA, con los requisitos correspondientes de los diferentes Ciac's y Unidades de Servicios de las Agencias y Sucursales.

- a. Delegar a sus ejecutivos de convenios para que emitan el informe correspondiente con todos los documentos de soporte y los envíen a la Unidad de Soluciones Integrales, para que procedan con la conclusión del caso, sea este favorable o desfavorable para el cliente.
- b. La Unidad de Soluciones Integrales deberá enviar las conclusiones a su origen de ingreso para que estos a su vez informen al cliente.

Artículo 24. El Jefe del CIAC o Jefe de Servicios al Cliente en Sucursales o Agencias, tendrá la responsabilidad de informar a los clientes dentro del plazo de tres días hábiles de la fecha de Resolución del reclamo el resultado; y de existir retraso en la solución, un día antes de que se venza el plazo establecido en el artículo 12, deberá llamar al Cliente y explicar las causas de la demora y fijar un nuevo plazo por una sola vez, el mismo que no podrá exceder de diez días.

CAPITULO IV

DE LAS RESPONSABILIDADES DE LA UNIDAD DE SOLUCIONES INTEGRALES

Artículo 25. Es de competencia y responsabilidad del Jefe de la Unidad de Soluciones Integrales lo siguiente:

- a) **Recepción y asistencia de los reclamos.-** Receptar los oficios con reportes de reclamos con los requisitos correspondientes de los diferentes CIAC'S y/o de las Jefaturas de Unidades de Servicios al Cliente de las Agencias y Sucursales.
- b) Conocer y analizar los reclamos presentados por los clientes y delegarlos en forma equitativa y oportuna a los analistas de la Unidad, a fin de que resuelvan dentro de los plazos establecidos en el capítulo anterior.
- c) Controlar que al realizarse los créditos por daño en la línea y que se factura consumo, cobro excesivo, consumo no realizado por el cliente, etc., se deberá adicionar de manera obligatoria el reporte técnico correspondiente que certifique el reclamo presentado por el cliente. Al analizar créditos solicitados a través de oficios por otras entidades, así como Edina, corroborar que lo solicitado haya sido facturado en los meses indicados.
- d) **Custodio de archivos de reclamos.-** Mantener, registrar y archivar de manera obligatoria todos los expedientes de reclamos iniciados, así como la resolución final de los mismos, organizados por años, meses y números de reclamos.
- e) **Emisión de reportes.-** Elaborar y remitir un reporte mensual de los reclamos ingresados donde deberán estar identificados los rubros y segregados los impuestos; así como, de los reclamos resueltos, totalizados por usuarios y desglosados por CIAC S, y/o Sucursales, usuarios, etc.
- f) Elaborar un reporte de los débitos y créditos generados en el mes detallando los números de notas de crédito emitidas, rubros, impuestos, números, clientes y localidades afectadas, para el control de la Gerencia de Servicio al Cliente y Gerencia de Contabilidad para los registros contables pertinentes.
- g) **Devoluciones no autorizadas.-** No se debe devolver la tarifa básica en ningún reclamo a excepción de los casos debidamente comprobados por servicios no prestados, ya sea por interrupciones, alteraciones, líneas clonadas, robo de cables o daños en el sector que impidió tener el servicio.
- h) En cuanto a los impuestos solo se devolverá la parte proporcional al rubro del reclamo
- i) Se deberá acreditar o devolver los valores generados por consumo excesivo, debidamente comprobados y facturados, dentro del plazo de 30 días a partir de la presentación del reclamo del usuario.
- j) **Si un cliente reporta reclamos consecutivos para el mismo número.-** Al segundo reclamo para el mismo número dentro del mismo trimestre, se debe ingresar el reclamo y al mismo tiempo

tomar otras acciones, tales como: solicitar cerrar temporalmente el servicio que está originando el problema; luego solicitar un informe a las áreas respectivas para investigar la causa que origina este problema en forma repetitiva; remitir un comunicado a la Gerencia de Servicios al Cliente indicando que existe un problema con el número por la repetición de los reclamos.

No se debe dar créditos en forma repetitiva al mismo número de un cliente sin haber eliminado la causa que genera estos problemas.

Artículo 26. Es de competencia y responsabilidad de los Analistas de Reclamos:

- a) **Receptar expedientes de Reclamos.-** Receptar los expedientes de reclamos de parte del Jefe de la Unidad de Soluciones Integrales, llevando un control de la fecha de recepción de la solicitud de reclamo para manejarse dentro del tiempo establecido en este Reglamento.
- b) **Analizar y resolver los Reclamos.-** Analizar las solicitudes de reclamos, utilizando las diferentes herramientas del sistema informático y solicitando la información de soporte que requiera en la parte Administrativa y Técnica de la Empresa.
- c) **Control.-** El analista debe tener el control de incorporar en cada expediente de reclamo lo siguiente:
 - Formato resumen de los documentos justificantes que sustentan el reclamo, debidamente enumerados en función del análisis, según *Anexo 1*.
 - La conclusión del reclamo sería el último documento enumerado en el expediente del reclamo, deberá tener todos los antecedentes del caso si es favorable; y, si es desfavorable y para efectos contables se deberá determinar quienes asumen los costos del reclamo:
 - i. El Cliente
 - ii. El o los empleados involucrados en el fraude de trámites comerciales, previo el análisis e informe de Dirección de Asuntos Internos, Anti-Fraude, informática u otros.
 - iii. Pérdida o cartera castigada para la empresa.

CAPITULO V PROCEDIMIENTO DEL ANÁLISIS DE LOS RECLAMOS

Artículo 27. Obtención de informes de respaldo.- Los Analistas de la Unidad de Soluciones Integrales analizarán los reclamos y de acuerdo al caso solicitarán información de soporte o justificantes a las áreas técnicas, de negocios, tecnológicas o regulatorias relacionadas al reclamo para la elaboración del informe del mismo.

Las áreas relacionadas al reclamo a las que se les solicita información deberán responder en el tiempo determinado en el Artículo 22 de este Reglamento.

Artículo 28. La Gerencia de Procesamientos Informáticos, imprimirá las Notas de Crédito y Notas de Débito emitidas por el área de Reclamos, de conformidad a los Art. No. 17 y No. 22 del Reglamento de Comprobantes de Venta y Retención de la Ley de Régimen Tributario Interno, para su posterior entrega al cliente en el proceso siguiente de facturación. Las notas de crédito correspondientes se entregarán adjuntas a la factura del siguiente mes.

Artículo 29. La Gerencia de Procesamientos Informáticos generará un catastro de Notas de Crédito emitidas mensualmente donde constarán los rubros, los impuestos segregados para que el área contable registre estas transacciones y para que la área de Tributación considere estos rubros al momento de determinar el impuesto a pagar mensualmente al Servicio de Rentas Internas

Artículo 30. Resolución desfavorable al Cliente.- Cuando posterior al análisis de un reclamo por el personal de Análisis de Reclamos y/o Comité Especial de Reclamos, con los justificativos que se recaben se determina que el reclamo no procede, el analista anulará la solicitud de reclamo y se le comunicará al peticionario esta Resolución y las causas justificantes por escrito, en los plazos establecidos en Artículo 12.

Impugnación de reclamos del cliente.- El cliente que se sienta perjudicado con la Resolución podrá apelar ante la Superintendencia de Telecomunicaciones, conforme a lo establecido en los artículos 115 y 116 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones, dentro del plazo de 15 días contados a partir de la fecha de notificación, transcurrido dicho plazo sin haberse interpuesto la apelación, la resolución será firme a todos los efectos.

Artículo 31. En caso de que la Superintendencia solicite a PacifiCel S.A. una nueva revisión del reclamo, el Jefe de Unidad de Soluciones Integrales deberá enviar el caso con todos los soportes al Comité Especial de Reclamos quien dará la resolución definitiva luego de hacer una revisión exhaustiva del mismo.

Artículo 32. Prestación del servicio al cliente con Resolución Desfavorable.- La prestación del servicio será mantenida en tanto su consumo sea pagado por el cliente, caso contrario se aplicarán las disposiciones pertinentes al Reglamento para los Clientes de Servicio Final de Telefonía Fija.

CAPITULO VI **DE LA COMPETENCIA EN LA RESOLUCIÓN DE LOS RECLAMOS:**

Artículo 33. Los diversos reclamos presentados por los clientes serán receptados y resueltos por la Unidad de Soluciones Integrales. Es de competencia del Jefe de la Unidad de Soluciones Integrales analizar, resolver, aprobar los casos que procedan y emitir los informes correspondientes por reclamos o disputas presentados hasta USD \$ 1,000.00 dólares, el informe lo firmará conjuntamente con el Analista responsable del reclamo.

Artículo 34. Los casos de reclamos con montos superiores a USD\$ 1,000.01 dólares y hasta USD \$ 5,000 dólares, deberán ser enviados por el Jefe Unidad Soluciones Integrales, con los documentos y conclusiones en función del análisis de los mismos a la Gerencia de Servicio al Cliente para el análisis y aprobación del Gerente.

Artículo 35. Los casos de reclamos con montos superiores a USD\$ 5,000.01 dólares y hasta USD \$ 50,000 dólares, deberán ser enviados por el Jefe Unidad Soluciones Integrales, con los documentos y conclusiones en función del análisis de los mismos, al Comité Especial de Reclamos el cual tiene la competencia para analizar, resolver, aprobar los reclamos que procedan a favor del cliente o negar los que no proceden.

Se deberá incorporar las Resoluciones de los Organismos de Control que hayan fallado a favor de los clientes, en las Actas, como soporte oficial del Comité Especial de Reclamos.

Artículo 36. Los casos de reclamos con montos superiores a USD\$ 50,000.01 dólares y hasta USD \$ 100,000 dólares, deberán ser enviados por el Comité Especial de Reclamos, con los documentos y conclusiones en función del análisis de los mismos, al Presidente Ejecutivo el cual tiene la competencia para aprobar los reclamos que procedan a favor del cliente o negar los que no proceden. Y los reclamos superiores a USD \$ 100,000 dólares, deberán ser aprobados por el Directorio de Pacifictel S.A.

Artículo 37. Del Secretario del Comité.- Esta nominación recaerá sobre el Jefe de la Unidad de Soluciones Integrales quien tendrá como obligación convocar con el carácter de obligatorio una vez a la semana a las reuniones del Comité Especial de Reclamos para solucionar los reclamos dentro del plazo legal vigente en este Reglamento. En caso de situaciones urgentes podrá convocar a reunión extraordinaria del Comité.

Artículo 38. Tabla de Montos de Crédito o Devoluciones.- Los valores por devolver a los clientes con reclamos que proceden a su favor se controlarán bajo el esquema de los siguientes niveles:

#	RANGO	RESPONSABLE DE FIRMAR
1	Reclamo de hasta \$1,000.00	Jefe de Unidad y Analista responsable
2	Reclamo de \$1,001.00 a \$ 5,000.00	Jefe de Unidad y Gerente de Servicio al Cliente
3	Reclamo de \$5,001.00 a \$50,000.00	Comité Especial de Reclamos
4	Reclamo de \$50,001.00 a \$100,000,00	Comité Especial y Presidente Ejecutivo
5	Reclamo de \$100.000.01 en adelante	Presidente Ejecutivo y Directorio

Artículo 39. Miembros del Comité Especial de Reclamos.-

- Vicepresidente de Negocios, quien Preside.
- Vicepresidente Financiero Administrativo.
- Gerente de Servicio al Cliente.

El Jefe de la Unidad Soluciones Integrales actuará como Secretario del Comité, con voz, pero sin voto.

Los miembros del Comité Especial de Reclamos podrán nombrar por escrito a sus Delegados. De no existir resolución unánime, la dirimencia será competencia de quien preside el Comité

Artículo 40. Dependencia del Comité Especial de Reclamos.- Estará adscrito a la Presidencia Ejecutiva y será de carácter permanente, debiendo sus integrantes sesionar previa convocatoria del Secretario del Comité.

Artículo 41. Una vez convocado el Comité Especial de Reclamos, los delegados serán autorizados por sus responsables directos. Los funcionarios que tengan la potestad de delegar deberán hacer el nombramiento de su delegado por escrito mediante oficio, el mismo que será permanente mientras dure la gestión del funcionario que delega.

Un original del oficio del nombramiento de los delegados debe reposar en la Jefatura de Soluciones Integrales.

Artículo 42. Una vez convocado el Comité Especial de Reclamos, los delegados serán autorizados sin perjuicio de la responsabilidad principal, tanto el titular como su delegado tendrán responsabilidad solidaria y pecuniaria en el cumplimiento de sus obligaciones, que por su acción u omisión hubiesen ejecutado u ordenado ejecutar indebidamente un crédito en violación a las leyes y reglamentos o por negligencia en el cumplimiento de sus deberes. En igual responsabilidad incurrirá cuando por su omisión no se ejecutare debidamente existiendo causa legal para ello, o exime de la responsabilidad individual y solidaria de todos y cada uno de quienes intervienen en el proceso.

Para el caso de Sucursales y Agencias:

#	RANGO	RESPONSABLE
1	Reclamo de hasta \$500.00	Jefe de Unidad de Servicio al Cliente y Analista responsable
2	Reclamo de \$500.01 a \$1.000.00	Comité Especial de Reclamos de Sucursales y Agencias
3	Reclamo de \$1.001.00 en adelante	De acuerdo a los rangos establecidos en el artículo 38

Artículo 43. Miembros del Comité Especial de Reclamos en Sucursales y Agencias.-

- Gerente de Sucursal y/o Agencias, quien Preside.
- Jefe de Servicio al Cliente
- Jefe Administrativo Financiero

El analista de reclamos de la Sucursal o Agencia actuará como Secretario del Comité de Reclamos, con voz, pero sin voto.

Artículo 44. El Jefe de Unidad de Soluciones Integrales debe elaborar y remitir a la Gerencia de Servicio al Cliente para su control y con copia para la Gerencia de Contabilidad para los registros contables pertinentes, un reporte mensual de facturas, montos y solicitudes de reclamo pendientes de resolver y desmarcaciones de los mismos, totalizado por usuarios y desglosados por agencias y/o localidades; así como, de Notas de débitos y Notas de créditos detallando la factura que modifican y los rubros afectados, segregando los impuestos.

Artículo 45. Posterior a la revisión y análisis de los documentos enviados por el Jefe Unidad de Soluciones Integrales, el Comité Especial de Reclamos, emitirá las resoluciones tomadas y detalladas en un Acta, donde firmarán todos los miembros del Comité, la cual será remitida al Jefe Unidad de Soluciones Integrales y Director de Asuntos Internos.

Artículo 46. El Acta del Comité Especial de Reclamos en donde conste la resolución del reclamo, será revisada, firmada y suscrita por unanimidad de acto por los integrantes del Comité. No serán válidas sus Resoluciones si faltare la firma de algún miembro o su delegado.

Custodia de la información de casos resueltos.- La custodia de las Actas originales de los casos resueltos por el Comité Especial de Reclamos recaerá sobre el Jefe Unidad de Soluciones Integrales, quien debe llevar un registro de todas las actas; así como, el archivo de las mismas de manera obligatoria, adjuntando todos los expedientes y soportes de los reclamos resueltos.

Artículo 47. Es obligación del Jefe de la Unidad de Soluciones Integrales, dar una copia certificada con su firma de las actas a cada uno de los integrantes del Comité

Artículo 48. Información de las Resoluciones favorables o desfavorables.- El Jefe de Soluciones Integrales enviará a través de e-mail oficio sobre el resultado de los reclamos presentados a las direcciones de correo de los diferentes Jefes de los CIAC S y/o Jefes de Servicios al Cliente de cada localidad, para que los Ejecutivos Universales impriman la resolución e informen al cliente.

Adicionalmente el Jefe de Soluciones Integrales, adjuntará un expediente de cada reclamo y la observación de su procedencia o no y los criterios utilizados para llegar a esta resolución.

Artículo 49. El trámite interno para acreditar el consumo facturado no deberá extenderse más allá de 7 días hábiles en Guayaquil y Durán; en el Área de Sucursales y Agencias los trámites serán de 12 días hábiles; y, en un plazo de treinta días para los casos fortuitos tal como lo dispone el Reglamento General a La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

CAPITULO VII DE LA APLICACIÓN DE LOS CRÉDITOS Y DÉBITOS POR RECLAMOS

Artículo 50. Responsable de la aplicación de los Créditos o Debitos.- Previa recepción de los informes con resolución de Reclamos menores de hasta \$ 5000,00 o Actas suscrita por el Comité Especial de Reclamos conforme la tabla de crédito o devoluciones de este Reglamento, el Gerente de Administración de Recaudación y Cobranzas o su delegado procederá a ingresar los créditos o debitos a las cuentas de los clientes.

Queda aclarada que la responsabilidad de la Gerencia de Administración de Recaudaciones y Cobranzas será de ingresar el fiel contenido de los informes o Actas ordenadas en forma secuencial y numérica; y que la responsabilidad absoluta del contenido de los informes o Actas con su Resolución será del Jefe de Unidad del análisis del reclamo, Analistas o de las personas que suscribieron los documentos mencionados.

Artículo 51. Reclamos favorables a los clientes.- Si los reclamos presentados por los clientes son favorables, La Gerencia de Administración de Recaudación y Cobranzas ingresará al Sistema Informático para generar la respectiva Nota de crédito autorizada por el SRI, en la que deberá constar los conceptos o rubros de la devolución, así como, los impuestos por el valor que se debe devolver a la cuenta del cliente.

Artículo 52. Resolución desfavorable al Cliente.- Si el reclamo presentado no procede, y es necesario aplicar una Nota de Debito, el Gerente de Recaudación y Cobranzas deberán **generarla en la que deberán constar los conceptos o rubros, así como, los impuestos por el valor que se debe cobrar al cliente.**

Artículo 53. El Gerente de Administración de Recaudación y Cobranzas deberá aplicar las Resoluciones de los Organismos de Control que hayan fallado a favor del cliente, aplicando una nota de crédito, de ser el caso.

Artículo 54. Luego de generar las notas de débito o crédito, donde se detalla los rubros, segregando los impuestos respectivos, el Gerente de Administración de Recaudación y Cobranzas informará vía email al Jefe de Soluciones Integrales, con copia al Gerente de Servicios al cliente, para que imprima el documento del Sistema, adjuntar al expediente y dar por finiquitado el reclamo.

CAPITULO VIII REGISTRO DE RECLAMOS

Artículo 55. De conformidad con lo establecido en el Artículo 4, numeral 12) de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en concordancia con el Artículo 35 de la Ley Ídem; y, Artículo 5 de su Reglamento de aplicación, PACIFICTEL S.A. mantendrá un registro de reclamaciones que estará a disposición del cliente, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente.

Artículo 56. Se entenderá por libro de reclamos, todo tipo de registro, ya sea en medio magnético/informático, escrito o impreso, el mismo que contendrá los siguientes datos: nombres completos del cliente, su número de cédula de ciudadanía o pasaporte; RUC. si el reclamante es persona jurídica; el número telefónico, fax, dirección, dirección electrónica, en caso de tenerla; motivo de la queja, fecha del inconveniente y pedido del cliente.

Artículo 57. El referido registro estará a disposición de los consumidores, respecto de su propio reclamo, de la asociación de consumidores que lo solicite, respecto del reclamo en el que interviene a solicitud de un consumidor, de conformidad con lo establecido en el Art. 63, numeral 3 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y de los organismo y autoridades competentes, de conformidad con la ley.

CAPITULO IX DISPOSICIONES

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA: Quedan derogados cualquier otro reglamento, normas y/o disposiciones existentes sobre el Proceso de Reclamo que se opongan a esta reglamentación y que se hubieren dictado en Pacifictel S.A. con anterioridad a la vigencia de éste Reglamento, el mismo que se publicará en la página de la Intranet de la compañía.

SEGUNDA: Todos los funcionarios deberán direccionar los reclamos de los clientes al área correspondiente, anotando cual es el CIAC más cercano a su lugar de trabajo o domicilio, conforme lo dispuesto en el presente Reglamento y disposiciones afines. El incumplimiento de esta disposición por cualquier funcionario acarreará la imposición de las sanciones señaladas en el Reglamento Interno de Trabajo.

TERCERA: El Administrador del Contrato suscrito por la Empresa para la entrega de facturas a los clientes de PACIFICTEL S.A., deberá realizar las respectivas coordinaciones y acciones para que las facturas sean entregadas a los clientes dentro del tiempo límite establecido en el Contrato.

CUARTA: La Vicepresidencia de Informática implementará dentro de los Sistemas Informáticos, las modificaciones necesarias en la generación de las solicitudes de Reclamo y el registro de las Notas de Débito y de Crédito con el detalle de los rubros afectados, un campo de codificación numérica secuencial para un control de ingresos de créditos y débitos para el control de la Gerencia de Servicio al cliente; así como, la programación necesaria para: que no se cobre el interés por mora en las facturas que permanezcan en reclamo y publicación de Resoluciones de reclamos de los clientes en la página Web de la compañía, el cobro de intereses se debe efectuar a partir de la fecha que Pacifictel emite el resultado final del reclamo presentado. Para lo cual deberá emitir un informe estableciendo las fechas de operatividad de los cambios.

QUINTA: La Dirección de Asuntos Internos será responsable de realizar una Auditoria bimensual de los casos tramitados para la solución de los reclamos de las instancias indicadas en este Reglamento

SEXTA: Conforme a lo dispuesto en el Capítulo VI de este Reglamento, se establece el cambio de denominación de la Comisión Tripartita a ***Comité Especial de Reclamos***, con las funciones y atribuciones dispuestas en el mencionado capítulo.

SÉPTIMA: Los personeros, directivos, empleados y trabajadores de PACIFICTEL que incumplieren sus atribuciones, funciones, deberes y obligaciones que les competen por razón de su cargo relacionadas con el presente reglamento, responderán por sus acciones u omisiones, sin perjuicio de la responsabilidad administrativa, civil y penal a que hubiere lugar, de conformidad con lo previsto en la ley.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

PRIMERA: Entiéndase por Unidad de Soluciones Integrales a la denominación actual del área que se encarga de realizar el análisis de los reclamos, por lo que si el Directorio de Pacifictel S.A. aprueba su cambio de denominación en la reestructuración de la Vicepresidencia de Negocios, se entenderá tácitamente su cambio en el presente Reglamento.

SEGUNDA: Los procesos de reclamos que se encuentren en trámite, con fecha anterior a la vigencia de este Reglamento, se sujetará su resolución conforme al reglamento anterior.

DISPOSICIÓN DE VIGENCIA

El Presidente Ejecutivo aprobó el presente Reglamento con fecha.....

El presente Reglamento, ha sido aprobado por parte del Directorio, a través de la Resolución SD-O-.....-2008 de fechay entrará en vigencia a partir de su suscripción.

Suscrito en la Sala de Sesiones del Directorio de Pacifictel S.A., en la ciudad de Guayaquil, al.....de..... del 2008.

ING. SIMON B. TRIVIÑO YULAN
Presidente del Directorio

AB. IVÓNNE LEMA ZAMBRANO
Secretaria del Directorio (E)

ANEXO 1

FORMATO DE REPORTE Y CONCLUSIÓN EN FUNCIÓN DEL ANÁLISIS DEL RECLAMOS



Anexo 1.xls

ANEXO 2

REGLAMENTO DE COMPROBANTE DE VENTA Y RETENCIÓN



Reglamento de
Comprobantes de Ver

ANEXO 3

MANUAL DE USUARIO DEL MODULO DE RECLAMOS



Manual de Usuario
Reclamos.doc

ANEXO 4

PLANTILLA DE DOCUMENTOS DE RESPALDO DE RECLAMOS



Anexo
4_Documentos de Re