Enlace a Legislación Relacionada

REGLAMENTO DE RECLAMOS DE USUARIOS Y OPERADORES

ACUERDO ADMINISTRATIVO N°. 002–2005, aprobado el 07 de enero de 2005

Publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°. 9 del 13 de enero de 2005

El Director General del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR), en uso de las facultades que le confiere: El Decreto No. 1053, Ley Orgánica de TELCOR; el Decreto No. 128-2004, Reglamento General de la Ley Orgánica de TELCOR, la Ley No. 200, Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales, publicada en la Gaceta No. 154 del 18 de Agosto de 1995; y el Reglamento de la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales, y sus Reformas.

ACUERDA EMITIR EL

REGLAMENTO DE RECLAMOS DE USUARIOS Y OPERADORES

CAPÍTULO I
Principios y Disposiciones Generales.

Artículo 1.- Finalidad del Reglamento.
El presente reglamento administrativo establece el procedimiento para la tramitación y solución de las quejas y reclamos que se formulen ante TELCOR en el marco de su competencia, en su carácter de órgano regulador de los servicios de telecomunicaciones y servicios postales.

Artículo 2.- El procedimiento establecido en el presente reglamento se regirá por los siguientes principios:

a) Igualdad: Deben adoptarse todas las medidas necesarias para lograr un trato equitativo, no discriminativo, de todas las partes.

b) Gratuidad: Todas las actuaciones del proceso administrativo regulado por este reglamento son gratuitas.

c) Oficialidad: La apertura del proceso administrativo será a petición de parte, pero el impulso del mismo será de oficio por parte de TELCOR, sin perjuicio de que las partes puedan instarlo.

d) Celeridad: Por economía procesal los trámites iniciados al amparo de este reglamento se llevarán a cabo con rapidez, reduciendo el uso y aplicación de normas derivadas de otras disciplinas jurídicas que prolonguen o vuelvan tediosa

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1728

su tramitación. Los trámites deben de resolverse en los plazos fijados en este reglamento.

e) Impugnación: Todas las partes que intervienen en el proceso administrativo conservan el derecho de impugnar toda resolución que les cause agravios.

Artículo 3.- Las resoluciones que se emitan en los procesos administrativos regulados por este Reglamento serán motivadas bajo los principios antes indicados y los principios rectores de la Ley de Defensa del Consumidor y su Reglamento.

Artículo 4.- Competencia.

Corresponde a la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios, el conocimiento, tramitación y resolución de las quejas y reclamos que interpongan: los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, los Usuarios de Servicios Postales, los Operadores de servicios de Telecomunicaciones y Concesionarios de Servicios Postales, por toda acción u omisión que les cause perjuicios por incumplimiento a las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales, su Reglamento, los Reglamentos específicos y demás disposiciones administrativas emitidas por TELCOR en el uso de sus atribuciones y funciones.

Artículo 5.- El Director General del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos, TELCOR Ente Regulador, conocerá, tramitará y resolverá los recursos de apelación de las resoluciones dictadas por la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios.

Artículo 6.- Para cada reclamo se abrirá un expediente administrativo que se identificará con el número consecutivo correspondiente señalando la fecha a que corresponde y se llenará un formato que contendrá los siguientes datos de referencia:

a) Nombre, apellidos, domicilio o razón social del actor;

b) Nombre, razón social del demandado;

c) Designación de acciones u omisiones violatorias;

d) Fecha de presentación del reclamo;

Artículo 7.- La Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios deberá llevar un libro de registro que contendrá:

a) El número de expediente y fecha de introducción del reclamo;

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1728

b) Nombre, apellido o razón social del actor y del demandado;

c) Objeto del reclamo;

d) Tipo de reclamo.

Artículo 8.- El expediente administrativo se forma con los escritos de las partes, autos y resoluciones, actas de los medios de prueba y de todos los documentos que aporten las partes del proceso administrativo.

Artículo 9.- Todas las providencias, autos y resoluciones, se notificarán el mismo día de su fecha o publicación y no siendo posible en el siguiente a todos los que sean parte en el proceso en la dirección que consta en el expediente de registro y se podrán hacer: personal, vía fax, por telegrama, correo certificado o por cualquier otra forma de comunicación escrita que permita tener constancia de la recepción.

Artículo 10.- La cédula de notificación contendrá:

a) La expresión de la naturaleza y objeto del reclamo y el nombre y apellido de las partes;

b) El nombre y apellido de la persona a quien deba hacerse la notificación;

c) El texto íntegro del auto o resolución que haya de notificarse;

d) La expresión del lugar, fecha y hora de la notificación;

e) La firma del notificador con expresión de su cargo.

Artículo 11.- Las actuaciones en el expediente administrativo deben observar orden cronológico y los folios que lo componen, deben de ser numerados en correcto orden.

Artículo 12.- Todo escrito de las partes que presenten ante la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios deberá presentarse en tres tantos del mismo tenor, uno de los cuales debe ser para el expediente y los otros dos serán: uno para el presentante y otro para la parte contraria.

Artículo 13.- Todas las partes del proceso administrativo al presentar el primer escrito o al practicarse con el la primera diligencia, deberá señalar domicilio, para oír notificaciones.

Artículo 14.- Entregado un escrito en la Dirección de Titulación y Atención a

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1728

Operadores y Usuarios, este hará constar el nombre de la persona que lo presentó, la fecha y la hora de su presentación, autorizándola con su firma. Y además deberá poner razón de los documentos que se acompañaron.

Artículo 15.- Las partes y sus apoderados tienen acceso a los expedientes en trámite. En ningún caso podrán ser retirados de las oficinas de La Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios.

Artículo 16.- Todo reclamo que se presente ante la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios para que sea válido y admitido, deberá ser presentado en un término no mayor de noventa días hábiles, contados a partir de la causa o situación que le dio origen.

CAPÍTULO II
Del Reclamo Interpuesto por Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones y Usuarios de Servicios Postales.

Artículo 17.- Los usuarios que consideren que han sido lesionados en sus derechos y que no estén conformes con la respuesta de la oficina de quejas de un operador o concesionario, o que no reciban respuesta después de diez días hábiles de interpuesto el reclamo, podrán interponer queja o reclamo por escrito o verbalmente ante la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios.

Artículo 18.- Se entenderá por presentada toda queja o reclamo que:

a) Realice personalmente el usuario.

b) Haya sido realizada por una persona autorizada por el usuario.

c) Haya sido realizada por la persona que paga el servicio lo cual se demostrará con la presentación de al menos la factura previa a la factura objeto del reclamo.

d) Las asociaciones de consumidores realicen en nombre de sus asociados de conformidad con el artículo 37 de la "Ley de Defensa de los Consumidores y 63 literal b) y c) de su reglamento.

Artículo 19.- En todo caso la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios llenará un formato conteniendo los requisitos siguientes:

a) Nombres y apellidos, dirección y número de teléfono (si lo hubiere) del usuario;

b) Nombre o razón social del operador;

c) Declaración o relación detallada de los hechos;

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1728

d) Relación de la evidencia de haber formulado reclamo anterior ante el operador o concesionario;

e) Petición o solución propuesta por el usuario identificando la cosa, cantidad o hecho que se pide;

f) Relación de documentos que acompañe en su caso;

Artículo 20.- En el acto de recepción del reclamo la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios verificará si se llenan los requisitos a que se refiere el artículo anterior. En caso negativo, no se admitirá el reclamo y se requerirá al usuario completar los requisitos que hagan falta.

Artículo 21.- El usuario podrá desistir en cualquier tiempo de su reclamo sin perjuicio de que la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios continúe de oficio la investigación para el cumplimiento de los objetivos de la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales, su Reglamento, los Reglamentos específicos y demás disposiciones administrativas emitidas por TELCOR en el uso de sus atribuciones y funciones.

Artículo 22.- Una vez admitido el reclamo por la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios, se notificará al operador o concesionario para que conteste lo que tenga a bien en un término de diez días hábiles. Si el operador no contesta la queja o reclamo en el plazo establecido, se presumirá que acepta los hechos expuestos y la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios resolverá a favor del usuario.

Artículo 23.- Si la contestación del operador o concesionario es satisfactoria al usuario, se determinará por ella la causa, sin necesidad de otra prueba ni trámite. La Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios mediante resolución dará por terminado el caso, notificará a las partes y archivará el expediente.

Artículo 24.- Si el operador o concesionario contesta la queja o reclamo en el plazo establecido en el artículo 22, se abrirá el proceso a pruebas por un término de diez días hábiles.

Artículo 25.- El operador o concesionario está obligado a producir las pruebas de descargue en contra de las afirmaciones del usuario. Las pruebas deben ser pertinentes, ciñéndose al asunto de que se trata.

Artículo 26.- La prueba de testigos se recibirá bajo la forma de declaración jurada.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1728

Artículo 27.- En cualquier estado del procedimiento antes de la resolución las partes podrán conciliar posiciones, llegando a la solución del reclamo sin necesidad de resolución por parte de la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios. De la conciliación deberá ponerse en conocimiento de la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios, y esta sin más trámite mandará a archivar el expediente.

Artículo 28.- Transcurrido el término de pruebas, la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios dictará en un plazo de diez días hábiles resolución definitiva, en la cual se le dará lugar o no al reclamo interpuesto. Cuando sea conducente se resolverá recomendando a la Dirección General de TELCOR la aplicación de sanciones establecidas en la Ley 200 "Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales, su Reglamento, los Reglamentos específicos y demás disposiciones administrativas emitidas por TELCOR en el uso de sus atribuciones y funciones.

CAPÍTULO III
Del Reclamo Interpuesto por Operadores de Servicios de Telecomunicaciones y Concesionarios de Servicios Postales.

Artículo 29.- Los reclamos que interpongan los operadores de servicios de telecomunicaciones y concesionarios de servicios postales en contra de cualquier operador de servicios de telecomunicaciones o concesionario postal deberán ser presentados por escrito y por medio del representante legal a nombre de quien este registrado el título habilitante en TELCOR Ente Regulador o en su defecto por un apoderado de este.

Artículo 30.- El reclamo deberá contener:

a) Nombres, apellidos o razón social del actor.

b) Nombre, razón social del demandado.

c) Relación pormenorizada, clara y precisa de los hechos que fundamentan el reclamo.

d) Corrección que solicita y del daño causado si lo hubiere.

e) Disposiciones de la Ley o Reglamentos que han sido violados.

f) Los medios de pruebas para probar los hechos objeto del reclamo.

g) Evidencia de haber agotado cualquier medio de arreglo o entendimiento con el demandado.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1728

h) Dirección para oír notificaciones.

Artículo 31.- La Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios no dará curso al reclamo que no cumpla con los requisitos exigidos en el Artículo 30 de este reglamento.

Artículo 32.- En el caso de reclamar daños y perjuicios, el actor en su escrito deberá indicar en forma correcta y clara la valoración y monto total de los mismos.

Artículo 33.- Por economía procesal y para evitar decisiones contradictorias, dos o más actores antes del periodo probatorio pueden acumularse y presentar un solo reclamo, siempre que ésta sea de la misma naturaleza, TELCOR de oficio o a petición de los actores acumulará los reclamos en un solo expediente.

Artículo 34.- Presentada la demanda, se le notificará al demandado con copia de la misma para que la conteste en el término de diez días hábiles improrrogables.

Artículo 35.- La contestación del reclamo deberá formularse en forma clara, concreta y precisa.

Artículo 36.- El demandado tendrá el derecho de réplica en caso de contra demanda. La réplica del demandado y su contestación por el actor deberán ejercerla en su orden, comenzando por la réplica que hace el demandado. Recibida la réplica se le notificará al actor para que conteste. La réplica y su contestación deberán tramitarse en un plazo de diez días hábiles improrrogables. El que contra demanda estará obligado a la prueba de igual manera como está sujeto el actor.

Artículo 37.- Contestada o no la demanda por el demandado, la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios abrirá a pruebas el reclamo por el término legal de veinte días hábiles improrrogables.

Artículo 38.- El actor está en la obligación de probar los hechos en que fundamenta su demanda.

Artículo 39.- Admitida la solicitud de prueba pericial, TELCOR nombrará un perito quien valorará los daños causados en bienes propiedad del actor. La valoración pericial se hará constar en acta, la cual se incorporará como prueba al expediente de la causa.

Artículo 40.- La prueba de testigos le recibirá mediante acta notarial bajo la forma jurídica de declaración jurada.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1728

Artículo 41.- TELCOR podrá de oficio decretar inspección ocular en cualquier estado del procedimiento antes de la resolución, con el objeto de que ella contribuya a esclarecer las responsabilidades del caso planteado, sin perjuicio de las pruebas que aporte el actor.

Artículo 42.- Transcurrido el término de pruebas, la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios dictará en un plazo de diez días hábiles la resolución definitiva, en la cual se le dará lugar o no al reclamo interpuesto. En el caso que lo amerite se resolverá recomendando a la Dirección General de TELCOR la aplicación de sanciones establecidas en la Ley 200 "Ley General de Telecomunicaciones y Correos" y su Reglamento. Se dejará a salvo los derechos de las partes, para que diriman sus diferencias ante la autoridad judicial competente.

Artículo 43.- En cualquier estado del procedimiento y si así lo solicitaren las partes, TELCOR podrá nombrar un árbitro o mediador con el fin de que lleguen a un arreglo amistoso.

Artículo 44.- Si el actor desistiera de su reclamo en cualquier etapa del procedimiento, se aplicará lo dispuesto en el Artículo 27 de este Reglamento.

CAPÍTULO IV
De los Medios de Impugnación.

Artículo 45.- De la resolución definitiva emitida por el Departamento de Atención de Usuarios y Operadores, cabrá el recurso de reposición que deberá interponerse dentro del tercer día hábil después de notificada la resolución impugnada ante el mismo funcionario que la dictó, quien resolverá en un plazo de cinco días hábiles.

Artículo 46.- Si el recurrente no está conforme con la resolución podrá interponer recurso de apelación dentro del tercer día después de notificada la resolución impugnada ante el superior jerárquico inmediato quien deberá resolver en un plazo de veinte días hábiles y con la notificación de esta resolución a las partes se agotará la vía administrativa.

Artículo 47.- El recurso de apelación se concederán en ambos efectos.

CAPÍTULO V
Disposiciones Finales.

Artículo 48.- En lo no previsto en el presente Reglamento, regirá lo establecido en el Código de Procedimiento Civil vigente en lo que no contradiga los principios fijados por este reglamento.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1728

Artículo 49.- Deróguese el Reglamento Para Reclamos de Usuarios y Operadores contenido en el Acuerdo Administrativo No. 09-97 publicado en la Gaceta Diario Oficial del dos de diciembre del año mil novecientos noventa y siete.

Artículo 50.- Este Reglamento entrará en vigor a partir de la fecha de su firma por el Director General, debiendo publicarse en cualquier periódico de circulación nacional y en la Gaceta, Diario Oficial.

Dado en la ciudad de Managua, a los siete días del mes de Enero del año dos mil cinco. **LIC. JOEL GUTIÉRREZ GONZÁLEZ,** DIRECTOR GENERAL TELCOR.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1728