Enlace a Legislación Relacionada

(ACUERDO ESTABLECIENDO QUE LOS OPERADORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE INTERÉS PÚBLICO, INTERÉS GENERAL E INTERÉS ESPECIAL, ESTÁN OBLIGADOS A ABRIR OFICINAS O CENTROS DE ATENCIÓN AL MENOS EN TODAS LAS CABECERAS DEPARTAMENTALES)

ACUERDO ADMINISTRATIVO N°. 002-2018, aprobado el 12 de septiembre de 2018

Publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°. 182 del 21 de septiembre de 2018

El Director General del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR), en uso de las facultades que le confieren el Decreto No. 1053, Ley Orgánica de TELCOR; la 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.

CONSIDERANDO

I

Que la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales, Ley No. 200, así como el Reglamento del mismo cuerpo de Ley establecen los campos de competencia, atribuciones y funciones del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR); así como función de normar, regular, planificar, supervisar, aplicar y controlar el cumplimiento de las normas que rigen las telecomunicaciones y servicios postales, facultándolo además para dictar los reglamentos específicos y normas complementarias que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de tales funciones y responsabilidades asignadas.

II

Que la aplicación de la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales en virtud de su Artículo 2, inciso 1, está orientada no solo a garantizar el desarrollo planificado, sostenido, ordenado y eficiente de las telecomunicaciones y los servicios postales, sino también en virtud de lo dispuesto en su Artículo 2, inciso 9, a proteger el derecho inalienable de los usuarios al acceso de los servicios de telecomunicaciones, así como vigilar porque los derechos de los usuarios sean respetados y sus intereses protegidos.

III

Que es un derecho fundamental de los usuarios de servicios de telecomunicaciones a recibir información idónea sobre los servicios ofertados por las empresas del sector y tener acceso a la interposición de sus quejas y reclamos derivados de la inconformidad del servicio ofertado tales como problemas de facturación, cobro del servicio, instalación o activación, traslado del servicio, suspensión o corte, calidad e

Fuente: http://www.leybook.com/doc/22288

idoneidad en la prestación del servicio;

IV

Que esta Autoridad Reguladora dentro de su labor de supervisión y cumplimiento de sus funciones orientadas a la protección de los derechos de los usuarios, ha llevado a cabo visitas in situ a todas las zonas del país y ha determinado la inexistencia o un número insuficiente de instancias y oficinas de atención de quejas y reclamos por parte de los operadores del sector de telecomunicaciones del país, lo cual perjudica los derechos fundamentales de los usuarios al verse imposibilitados de interponer sus quejas o reclamos ante la empresa operadora del servicio.

Por lo tanto, esta Autoridad Reguladora

ACUERDA

I

Todos los operadores de servicios de telecomunicaciones de interés público, interés general e interés especial, que cuentan con un título habilitante y prestan servicios al público o clientes finales están en la obligación de abrir las oficinas o centros de atención al menos en todas las cabeceras departamentales; y mantener abiertas aquellas con las que ya cuentan en su área de cobertura o autorización para prestación de servicios.

II

Estas oficinas o centros de atención al usuario deberán funcionar al menos cinco días a la semana en horarios de 8:00 am a 5:00 pm o en horarios comerciales donde corresponda y un día a la semana en horario de 8:00 am a 12:00 meridiano, salvo días feriados o asuetos de acuerdo a la ley o situaciones de caso fortuito o fuerza mayor.

III

El incumplimiento a esta obligación implica una infracción grave y será sancionada de acuerdo a lo indicado en la ley de Telecomunicaciones y Servicios Postales, ley 200 y sus reformas y reglamento.

IV

Los operadores deberán dar cumplimiento a la apertura de oficinas o centros de atención al usuario, en los casos que aún no cuenten con ellos, en un plazo máximo de sesenta días, contados a partir de la publicación del presente acuerdo administrativo.

V

El presente Acuerdo Administrativo entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción, sin perjuicio de su posterior publicación en La Gaceta, Diario Oficial.

Dado en la ciudad de Managua, a los doce días del mes de septiembre de año Dos Mil Dieciocho. **(f) Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos. Orlando**

Fuente: http://www.leybook.com/doc/22288

José Castillo Castillo. Director General.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/22288