REGLAMENTO PARA RECLAMOS DE USUARIOS Y OPERADORES

ACUERDO ADMINISTRATIVO N°. 09-97, aprobado el 16 de julio de 1997

Publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°. 230 del 02 de diciembre de 1997

ACUERDO ADMINISTRATIVO N°. 09-97

El Director General del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR), en uso de sus facultades que le confiere el Decreto No. 1053, Ley Orgánica de TELCOR; el Decreto No. 2-96, Reglamento General de la Ley Orgánica de TELCOR, publicado en La Gaceta No. 60 del 26 de Marzo de 1996; 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 Decreto No. 19-96, Reglamento de la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales, publicado en La Gaceta No. 177 del 19 de Septiembre de 1996.

ACUERDA:

DICTAR LO SIGUIENTE:

REGLAMENTO PARA RECLAMOS DE USUARIOS Y OPERADORES

CAPÍTULO I

OBJETO

Artículo 1.- El presente instrumento legal establece y regula el procedimiento, para la tramitación y solución de los 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.

CAPÍTULO II

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 2.- Los reclamos a que se refiere el artículo anterior podrán ser formulados ante TELCOR por:

a) Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.

b) Usuarios de Servicios Postales.

c) Operadores de Servicios de Telecomunicaciones.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/2332

d) Concesionarios de Servicios Postales.

Artículo 3.- para los efectos del presente reglamento se pueden formular dos tipos de reclamos:

a) Reclamo Informal.

b) Reclamo Formal.

El Reclamo Informal ésta conceptuado y regulado en el capítulo III y el formal en el capítulo IV de este reglamento.

Artículo 4.- Los operadores de servicios de Telecomunicaciones y concesiones postales, podrán ser demandados por cualquiera de las personas categorizadas y enumeradas en el artículo dos de este reglamento, por toda acción u omisión cometida en violación a la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales y sus Reglamentos.

El Demandante deberá presentar su reclamo por escrito ante el Departamento de Atención de Usuarios y Operadores, el cual se conocerá en lo sucesivo con las siglas DEUSO, quien recibirá el reclamo. Si se trata de un reclamo informal lo remitirá por medio de memorándum a la Dirección de Telecomunicaciones, si el reclamo esta relacionado con la operación de servicios y a la Dirección del Espectro Radioeléctrico, si el reclamo está relacionado con interferencias perjudiciales. Si se trata de un reclamo formal lo remitirá a la Dirección General.

Artículo 5.- El Director General de la Instancia administrativa que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo anterior debe tramitar el reclamo, notificará por escrito al demandado acompañándole copia de la demanda.

Artículo 6.- El demandado deberá comparecer ante TELCOR en el término que se establece en el presente procedimiento. En su escrito de comparecencia deberá contestar los cargos imputados usando para ello papel común o impreso en computador, pudiendo agregar como anexo, documentos adicionales como mapas, cuadros, etc. El demandante y demandado que tenga su domicilio dentro o fuera de la ciudad de Managua, deberán señalar dirección o domicilio conocido en el casco urbano de esta jurisdicción para oír notificaciones.

Artículo 7.- Cuando el escrito o alegatos del demandante exceda de contenido de diez páginas, deberá tener un sumario del mismo, si exceda de veinticinco páginas y el sumario no podrá tener más de cinco páginas.

Artículo 8.- De cada reclamo formulado deberá abrirse un expediente que contendrá los siguientes datos de referencia:

Fuente: http://www.leybook.com/doc/2332

a) Nombre, apellidos, domicilio o razón social del demandante

b) Nombre, razón social del demandado.

c) Cargos imputados.

d) Fecha de presentación del reclamo.

e) Tipo de reclamo.

f) Acción tomada por **DEUSO.**

Además de abrirse expediente el responsable del DEUSO deberá llevar un Libro de Registro que contendrá:

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

b) Nombre, apellido o razón social del demandante y del demandado.

c) Objeto del reclamo.

d) Tipo de reclamo.

Artículo 9.- El reclamo que presente el demandante para que sea válido y admitido por TELCOR, deberá ser presentado en un término no mayor de noventa días, contado a partir de la causa o situación que le dio origen.

CAPÍTULO III

DEL RECLAMO INFORMAL

Artículo 10.- Se entiende por Reclamo Informal aquél que formule el usuario en causa propia.

Artículo 11.- El Reclamo Informal que presente el usuario comprendido en los literales a) y b) del arto. 2 de este reglamento se tramitarán conforme el procedimiento establecido en este capítulo. El demandante presentará su reclamo por escrito en papel común o papel impreso en computador en original y dos (2) copias. El escrito deberá contener:

a) Nombres y apellidos, dirección y número de teléfono (si lo hubiere) del demandante.

b) Nombre o razón social del demandado.

c) Declaración o relación detallada de los hechos que presuman que el demandado ha

violado la Ley y sus Reglamentos.

d) Evidencia de haber formulado reclamo anterior ante al demandado sin haber obtenido respuesta.

e) Medios de Pruebas ofrecidos por el demandante.

f) Solución que desea el demandante.

g) Relación de documentos que acompañe en su caso.

h) Firma del Demandante.

Artículo 12.- El demandante podrá solicitar al funcionario responsable de **DEUSO**, que le escriba su reclamo en el formato que por tal efecto le proveerá, si el interesado no pudiere hacerlo por sí solo y si fuere necesario.

Artículo 13.- Recibido el escrito por el funcionario de **DEUSO** le pondrá la razón de presentación que contendrá:

a) El nombre, apellidos o razón social del demandante, hora y fecha

b) Mención de los documentos que acompaña si lo hiciere.

Artículo 14.- El Funcionario del **DEUSO** que reciba el escrito a que se refiere el artículo anterior debe previamente revisarlo para determinar si llena los requisitos contenidos en el arto. 11. En caso negativo no se admitirá el escrito y se requerirá al interesado para que complete los requisitos que hacen falta, para lo cual se le considerará un plazo de diez días hábiles improrrogables. Si no se presenta en dicho plazo el demandante se entenderá que éste ha desistido del reclamo.

Artículo 15.- El demandante podrá desistir en cualquier tiempo de su reclamo; pero **TELCOR** podrá continuar de oficio la investigación si la considera necesaria para el cumplimiento de los objetivos de Ley.

Artículo 16.- Recibida la demanda por el Director de Área la notificará por escrito al demandado, acompañándole copia de la misma. La notificación se hará en la dirección que consta en el expediente de registro y se podrá hacer: personal, vía fax, por telegrama, como certificado o por cualquier otra forma de comunicación escrita.

Artículo 17.- La notificación contendrá:

a) El nombre, apellido o razón social del demandante.

b) El objeto del reclamo y la propuesta de solución que el demandante desea.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/2332

c) El nombre, apellido o razón social del demandado a quien va dirigido el reclamo.

d) La evidente negativa de solución por parte del demandado, para resolver el reclamo planteado por el demandante.

e) El apercibimiento de TELCOR al demando, para que conteste los cargos de manera concreta en un plazo de diez días hábiles improrrogables.

Artículo 18.- Resuelto positivamente el reclamo por el demandado, este deberá hacerlo saber al demandante. TELCOR mediante resolución dará por terminado el caso, notificará a las partes y archivará el expediente.

Artículo 19.- Si el demandante al ser notificado se negare a atender el reclamo en el plazo establecido, TELCOR podrá proceder de oficio a la investigación pertinente siempre que lo considere necesario, disponiendo de cualquier medio de prueba legalmente establecido y resolverá conforme a derecho.

Artículo 20.- Contestados o no los cargos por el demandado TELCOR abrirá el caso a pruebas por el plazo de diez días improrrogables. En la estación probatoria el demandante estará obligado a presentar las pruebas pertinentes. La resolución que ordene la apertura probatoria se notificará a las partes.

Artículo 21.- La prueba de testigo se recibirá en acta notarial bajo la forma de declaración jurada.

Artículo 22.- Si el operador no diese una solución positiva al demandante, TELCOR de oficio antes de ponerla en conocimiento de éste, procederá a su revisión para verificar si la misma ésta conforme a derecho.

Artículo 23.- En cualquier estado del procedimiento las partes podrán conciliar posiciones, llegando a la solución del reclamo sin necesidad de resolución por parte de TELCOR y el caso se archivará.

Artículo 24.- Terminada la investigación y demostrada la responsabilidad del demandado, TELCOR le impondrá la sanción respectiva de acuerdo a lo previsto en la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales y los Reglamentos correspondientes. El demandado tendrá derecho a interponer los recursos previstos en el capítulo VI, artículo 43 de este Reglamento.

Artículo 25.- Si la demanda resulta infundada, TELCOR advertirá al demandante que no podrá formularla por segunda vez con los mismos elementos de juicio; salvo que se trate de otra demanda con nuevos elementos y diferente a la original. Se deja a salvo el derecho del demandado a utilizar la vía judicial en contra del demandante para dirimir diferencias que puedan existir entre ambos.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/2332

CAPÍTULO IV

DEL RECLAMO FORMAL

Artículo 26.- Se entiende por reclamo formal el que sea formulado por aquellos que se encuentren comprendidos en los literales c) y d) del artículo 2 de este reglamento. La demanda deberá ser interpuesta por si o por medio de Apoderado Legal en contra de cualquier operador de Servicios de Telecomunicaciones o concesionario postal. Este reclamo deberá tramitarse conforme el procedimiento establecido en este capítulo. El apoderado deberá presentar Poder General Judicial o Poder Especial notarizado con facultades para gestionar ante órganos de la Administración Pública y ser Abogado en ejercicio. El usuario que desee formular un reclamo formal deberá someterse al procedimiento establecido en este capítulo. Si el reclamo se funda en la producción intencional de interferencias perjudiciales, el demandante deberá enterar de previo el valor correspondiente ante la oficina de Cartera y Cobro por la inspección técnica que tenga que realizar TELCOR.

Artículo 27.- El reclamo formal deberá presentarse por escrito ante el DEUSO en original y dos copias, quien una vez recibido lo remitirá con memorándum a la Dirección General.

El escrito de reclamo deberá contener:

a) Nombres, apellidos o razón social, dirección y número de teléfono del demandante.

b) Nombre, razón social del demandado.

c) Relación pormenorizada, clara y precisa de los hechos que fundamentan la demanda.

d) Estimación completa del daño causado y la corrección que solicita.

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

f) Los medios de pruebas para probar los hechos objeto de la demanda.

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

Artículo 28.- En el caso de reclamar daños y perjuicios, el demandante en su escrito deberá indicar en forma concreta y clara la valoración y monto total de los mismos, sin perjuicio de los requisitos señalados en el artículo anterior.

Artículo 29.- Si los daños no fueren estimados por el demandante, éste deberá

Fuente: http://www.leybook.com/doc/2332

solicitar el peritaje durante el término de pruebas.

Artículo 30.- Por economía procesal y para evitar decisiones contradictorias dos o más demandantes antes del periodo probatorio puede unirse presentar una sola demanda, siempre que esta sea de la misma naturaleza. TELCOR de oficio o a petición de los demandantes acumulará los reclamos en un solo expediente.

Artículo 31.- Presentada la demanda, se le notificará al demandado con copia de la misma para que la conteste en el término de quince días hábiles improrrogables.

Artículo 32.- La contestación de la demanda deberá dirigirse al demandante y a TELCOR y deberá formularse en forma clara, concreta y precisa.

Artículo 33.- Si el demandante rechazare la demanda o adujere desconocer los hechos, el demandante tendrá la obligación de probar los hechos objeto de la demanda.

Artículo 34.- El demandante tendrá el derecho de réplica o a la contrademanda. La réplica del demandado y su contestación por el demandante deberán ejercer en su orden, comenzado por la réplica que hace el demandado. Recibida la réplica se le notificará al demandado para que la conteste. La réplica y su contestación deberán tramitarse en un plazo de diez días improrrogables. El que contrademanda estará obligado a la prueba de igual manera como está sujeto el demandante.

Artículo 35.- TELCOR se reservará el derecho de declarar inadmisible un reclamo formal que no cumpla con los requisitos exigidos en el arto. 27 de este capítulo.

Artículo 36.- Contestada o no la demanda o replica en su caso que el demandado, TELCOR abrirá a pruebas el caso por el termino igual de quince días improrrogables. La resolución se notificará a las partes. El plazo para presentar pruebas se contará a partir de su última notificación.

Artículo 37.- Admitida la solicitud de prueba pericial, TELCOR nombrará un perito quien valorará los daños causados en bienes propiedad del demandante. La valoración pericial se hará constar en acta, la cual se incorporará como prueba al expediente de la causa.

Artículo 38.- La prueba de testigos se recibirá mediante acta notarial bajo la forma jurídica de declaración jurada.

Artículo 39.- TELCOR podrá de oficio por mandato de la Ley decretar inspección ocular en cualquier estado del procedimiento, pero antes de la resolución definitiva, con el objeto de que ella contribuya a deslindar las responsabilidades del caso planteado, sin perjuicio de las pruebas que aporte el demandante.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/2332

Artículo 40.- Vencido el término de pruebas, TELCOR dictará en un plazo de diez la resolución definitiva, la cual se notificará a las partes. En caso de que la demanda resulte infundada, se aplicará lo dispuesto en el artículo 25 de este reglamento. Se dejará a salvo los derechos de las partes, para que diriman sus diferencias ante la autoridad judicial competente.

Artículo 41.- En cualquier estado del procedimiento, TELCOR deberá propiciar por medio de su Asesor Legal un arreglo amistoso entre las partes, si estas de común acuerdo aceptaren el gesto de comunicación.

Artículo 42.- Si el demandante desistiere de su reclamo en cualquier etapa del procedimiento, se aplicará lo dispuesto en el artículo 15 de este reglamento.

CAPÍTULO V

DE LOS RECURSOS

Artículo 43.- De la resolución definitiva sobre un reclamo informal cabrá el recurso de reposición ante el mismo funcionario que la dicto, quien resolverá en un plazo de cinco días. Si el perdidoso no está conforme podrá interponer recurso de apelación ante el Director General quien resolverá en un plazo de diez días y se notificarán a las partes agotándose la vía administrativa.

Artículo 44.- De la resolución definitiva sobre un reclamo formal emitido por el Director General, cabrán los recursos establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales y su Reglamento General.

Artículo 45.- Los recursos se concederán en el efecto suspensivo.

CAPÍTULO VII

DE LA CADUCIDAD DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 46.- Cuando las partes abandonen o paralicen sus gestiones por causas imputables a ellos, TELCOR les advertirá que transcurrido sesenta días sin que continúen la tramitación del caso, se producirá la caducidad del procedimiento iniciado, la cual se declarará por resolución que se notificará a las partes sin ulterior recurso.

CAPÍTULO VIII

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 47.- En lo no previsto en el presente Reglamento, regirá lo establecido en el Código de Procedimiento Civil vigente sin perjuicio de lo que disponga la Ley de Defensa del Consumidor en lo que ésta fuere aplicable.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/2332

Artículo 48.- Este Reglamento entrará en vigor a partir de la fecha de la 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 dieciséis días del mes de Julio de mil novecientos noventa y siete.- **Ing. Mario Montenegro C,** Director General.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/2332