

## Comisión Nacional de Telecomunicaciones

## RESOLUCION NR004 / 02

COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL),  
Comayagüela, municipio del Distrito Central, veinticuatro de enero del  
año dos mil dos.

CONSIDERANDO: Que una de las atribuciones de CONATEL es velar por el respeto de los derechos de los usuarios y evitar que se afecten indebidamente sus intereses; así como establecer los mecanismos y procedimientos por medio de los cuales los usuarios podrán ejercer sus derechos ante los operadores de los servicios de telecomunicaciones.

CONSIDERANDO: Que el Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones, vigente desde el 28 de diciembre de 1999, establece el derecho de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones de interponer reclamos ante el operador respectivo y posteriormente ante CONATEL.

CONSIDERANDO: Que desde el mes de septiembre del año dos mil uno, se creó oficialmente la Oficina de Reclamos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, dentro de CONATEL.

CONSIDERANDO: Que a la fecha no se ha aprobado el Reglamento específico sobre protección al usuario de servicios de telecomunicaciones y que actualmente se vuelve imperativo establecer el procedimiento de trámite de los reclamos que se interpongan ya sea ante el operador y en su caso ante CONATEL.

POR TANTO: La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), en aplicación de los Artículos 2, 13 y 20 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; Artículo 236, 237, 238 y 239 de su Reglamento General; Artículos 1, 2, 3, 22, 23, 31, 32 y 33 de la Ley de Procedimiento Administrativo; y Resolución NR028/99.

RESUELVE:

**PRIMERO:** Presentado un reclamo por un usuario o suscriptor ante el operador de servicios de telecomunicaciones, en las condiciones previstas en el Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución NR028/99, éste deberá ser resuelto en un plazo máximo de un mes, contado desde la fecha de su presentación.

SEGUNDO: Si el operador no contestare resolviendo sobre el fondo del reclamo en el plazo indicado, se entenderá estimado por silencio administrativo positivo el reclamo del usuario. Igual principio se aplicará a la contestación que el operador diere si la misma no resuelve el fondo del reclamo planteado. Resolver el fondo del reclamo, significa acreditar fehacientemente a través de pruebas, tanto las de carácter técnico como administrativas, las razones en que se fundamenta la resolución del operador.

TERCERO: CONATEL es competente para conocer administrativamente las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, cuando éstos no han sido atendidos por las empresas operadoras, o cuando, habiendo sido atendidos, no se han resuelto a satisfacción del usuario, sin perjuicio de las resoluciones tácitas por silencio administrativo positivo.

**Nº 542**  
**CUARTO:** El escrito de reclamo del usuario ante CONATEL, contendrá la identificación del reclamante y del operador contra el cual se hace, la pretensión deducida y copia de la resolución recaída, en su caso, o documento acreditativo de la fecha de presentación de los escritos del reclamante ante el operador y, con carácter potestativo, las alegaciones que considere oportunas en apoyo de su reclamo. De dicho escrito se dará traslado al operador, para que consteste dentro del plazo máximo de diez días máximo, con análogo contenido al del escrito del reclamante, con indicación de los medios de prueba necesarios.

QUINTO: La carga de la prueba corresponde al operador de servicios de telecomunicaciones, ante el cual se presente el reclamo por parte del usuario o suscriptor del servicio pertinente.

SEXTO: Con la contestación del operador al escrito de reclamo presentado por el usuario o suscriptor ante CONATEL, se iniciarán las investigaciones que se consideren oportunas, sin perjuicio de la evacuación de los medios de prueba presentados por las partes.

SEPTIMO: La Resolución que en su oportunidad emita CONATEL, resolviendo el reclamo presentado, al adquirir el carácter de firme, es de obligatorio cumplimiento para las partes.

**Nº 542**  
**OCTAVO:** Durante la tramitación de un reclamo elevado ante CONATEL por parte de los usuarios o suscriptores de servicios de telecomunicaciones, los operadores que presten los servicios contra los que se reclama, no podrán suspender, cortar o suprimir el servicio prestado, el usuario o suscriptor deberá gozar del servicio objeto del reclamo en condiciones normales de operación.

NOVENO: Si concurrieren suficientes elementos CONATEL podrá iniciar, a la vista de las actuaciones practicadas, procedimiento sancionatorio para la persecución por infracciones que resultaren acreditadas.

DECIMO: La presente Resolución entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "LA GACETA".- NOTIFIQUESE.

NORMAN ROY HERNANDEZ  
Presidente CONATEL

DANTE ARIEL MOSSI R.  
Comisionado Secretario