

**Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones
(INDOTEL)**

RESOLUCION 26-00

**QUE CREA EL CENTRO DE ASISTENCIA AL USUARIO DE LOS SERVICIOS
PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

CONSIDERANDO: Que el Artículo 77 literal c) de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, al trazar los objetivos generales del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), en lo adelante referido como INDOTEL, le confirió el mandato de defender y hacer efectivos los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

CONSIDERANDO: Que el Artículo 78 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, en su literal g), establece como función del INDOTEL “dirimir, de acuerdo a los principios de la presente Ley y sus reglamentaciones y en resguardo del interés público, los diferendos que pudieran surgir entre los prestadores de servicios de telecomunicaciones entre sí y con sus clientes o usuarios”.

CONSIDERANDO: Que el Artículo 31 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, establece que los prestadores de servicios públicos de telecomunicaciones deben proveer asistencia al usuario, lo cual incluye consulta de tarifas aplicables a los distintos servicios que presten; atención de consultas generales; recepción y procesamiento de reclamos de clientes y usuarios; y atención de emergencias, entre otros;

CONSIDERANDO: Que independientemente del proceso de solución de reclamos a la disposición de sus clientes y usuarios, deben existir en las empresas prestadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones sistemas de orientación, información y educación a los usuarios, que les permitan conocer mejor los servicios prestados y sus derechos y obligaciones.

CONSIDERANDO: Que al no existir en el país un régimen adecuado de protección al consumidor de los servicios públicos de telecomunicaciones, que garantice la salvaguarda de los derechos que les han sido internacionalmente reconocidos, es interés del INDOTEL establecer normas y procesos tendentes a procurar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones el debido resguardo que su condición amerita;

CONSIDERANDO: Que es de interés del INDOTEL, como órgano regulador, crear un Centro de Asistencia, con la finalidad de orientar a los usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones respecto de sus derechos y obligaciones correspondientes;

CONSIDERANDO: Que el referido Centro de Asistencia contribuirá a que el INDOTEL conozca las necesidades reales de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones con el objetivo de adoptar las medidas que sean necesarias para hacer valer sus derechos;





CONSIDERANDO: Que es interés del Consejo Directivo del INDOTEL dictar las normas tendentes a proteger los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones dentro del marco de las atribuciones conferidas por el Artículo 84 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98;

Vista: La Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 de fecha 27 de mayo de 1998.

El Consejo Directivo del **INDOTEL**, en el ejercicio de sus facultades legales, dicta la siguiente


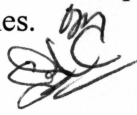

RESOLUCIÓN:

PRIMERO: DISPONER, como al efecto **DISPONE**, la creación y puesta en operación del "Centro de Asistencia al Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones", a partir del día catorce (14) de noviembre del año dos mil (2000), el cual estará a la disposición de los usuarios y clientes de las empresas prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, para fines de orientación y asistencia sobre los derechos y obligaciones que les son conferidos por las leyes, especialmente por la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 del 27 de mayo del 1998 y su reglamentación, y por los contratos suscritos con las empresas prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

PARRAFO I: El objetivo del Centro de Asistencia será el de servir como canal recíproco de información entre el INDOTEL y los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, a los fines de satisfacer las interrogantes que pudieran surgir sobre la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 y su reglamentación, y por los contratos suscritos con las empresas prestadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones.

PARRAFO II: Asimismo, los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones que consideren que los derechos que les son conferidos por la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 y su reglamentación, y por los contratos suscritos con las empresas prestadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones, están siendo desconocidos por las empresas proveedoras de tales servicios, podrán manifestar su inconformidad accediendo al Centro de Asistencia.

PARRAFO III: La información proveniente de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, a que se refiere el PARRAFO II del presente artículo, deberá hacerse constar por el personal del Centro de Asistencia en un formulario que estará disponible en las oficinas de dicho Centro, a los fines de determinar la adopción de las medidas necesarias tendentes a suplir las prerrogativas de dichos usuarios, bajo el marco de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 y su reglamentación, y por los contratos suscritos con las empresas prestadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones.

  
2

SEGUNDO: DISPONER, como al efecto **DISPONE**, que el Centro de Asistencia al Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, al que hace referencia el Artículo PRIMERO de la presente resolución, opere en la primera planta del INDOTEL, ubicado en la Avenida Abraham Lincoln No. 962 de la ciudad de Santo Domingo, y esté abierto al público de lunes a viernes, salvo los días feriados, en horario corrido de ocho de la mañana (8:00 A.M.) a seis de la tarde (6:00 P.M.). El público tendrá acceso a dicho Centro de Asistencia de manera personal, o por vía telefónica a través de los números 547-1000 y 1-200-5353 desde el interior sin cargos; así como también vía facsímil y/o correo electrónico.

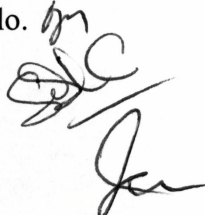
TERCERO: INSTRUIR, como al efecto **INSTRUYE**, a la Gerencia de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor del INDOTEL a fin de que la misma dirija y supervise la administración y funcionamiento del Centro de Asistencia al Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, reportándose a tales fines a este Consejo Directivo, a través del Director Ejecutivo, de acuerdo al procedimiento que se determine.

CUARTO: INSTRUIR, como al efecto **INSTRUYE**, a la Gerencia de Defensa a la Competencia y Protección al Consumidor y a la Gerencia de Políticas Regulatorias del INDOTEL a que instrumenten dentro de los quince (15) días contados a partir de la publicación de la presente resolución en un diario de circulación nacional, un reglamento que establezca el procedimiento de recepción, procesamiento y solución de los reclamos de los clientes y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones por ante las empresas prestadoras de tales servicios y por ante el INDOTEL.

QUINTO: DISPONER, como al efecto **DISPONE**, que sobre la base de lo establecido por el Artículo 31 de la Ley General de Telecomunicaciones No.153-98, las empresas prestadoras de servicios públicos de telefonía, de difusión por cable y de servicios de valor agregado, pongan a la disposición de todos sus usuarios, un procedimiento de recepción, procesamiento y solución de quejas y reclamaciones sobre los Servicios Públicos de Telecomunicaciones que prestan.

PARRAFO I: Es obligación de las empresas prestadoras de servicios públicos de telefonía, de difusión por cable y de servicios de valor agregado recibir, procesar y dar respuesta a las quejas y reclamos de sus clientes y usuarios, no pudiendo condicionar la atención a los mismos al pago previo del monto o suma objeto del reclamo.

PARRAFO II: Es un requisito previo, esencial y obligatorio para el apoderamiento del "Centro de Asistencia al Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones" que el usuario cumpla *prima facie* con los procedimientos establecidos por dichas empresas, cuyo establecimiento y puesta en operación dispone el Artículo 31 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 y la primera parte del presente artículo.



SEXTO: ORDENAR como al efecto **ORDENA**, a las empresas prestadoras de servicios públicos de telefonía, de difusión por cable y de servicios de valor agregado, so pena de incurrir en las faltas y sanciones que establece la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, que, en un plazo no mayor de quince (15) días calendario contados a partir de la publicación de esta resolución en un diario de circulación nacional, envíen a la Gerencia de Defensa a la Competencia y Protección del Consumidor del INDOTEL, ubicada en la cuarta planta de la Avenida Abraham Lincoln No. 962 de la ciudad de Santo Domingo, una relación detallada por escrito, de cada una de las fases de los procedimientos para recepción y manejo de reclamos de sus respectivos clientes y usuarios, debiendo adjuntar a la misma un flujograma o mapa de tales procesos. La exposición de dicha relación podrá complementarse o auxiliarse de otros instrumentos gráficos e informativos, tales como medios visuales, audiovisuales y/o electrónicos.

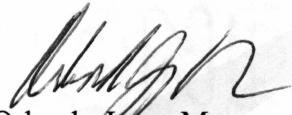
PARRAFO I: La relación detallada sobre el procedimiento para recepción y manejo de reclamos que hace referencia la primera parte del presente artículo (sin que pueda en modo alguno considerarse como limitativa), deberá especificar los procesos relativos a reclamos sobre: instalación, activación o cancelación de servicios; traslados, suspensiones o cortes de servicios; asuntos relativos a la calidad (tales como interferencias, ruidos, servicio intermitente, entre otros); facturación, falta de entrega o entrega tardía de la factura en el domicilio del usuario, entre otros. Además deberá especificar la clasificación y/o categorización dada a los reclamos recibidos, así como el criterio de numeración de las quejas presentadas por los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

SEPTIMO: ORDENAR como al efecto **ORDENA**, a las empresas prestadoras de servicios públicos de telefonía, de difusión por cable y de servicios de valor agregado, para que, en un plazo no mayor de quince (15) días calendario contados a partir de la publicación de esta resolución en un diario de circulación nacional, designar y comunicar por escrito al INDOTEL, la persona que servirá como punto de contacto entre su empresa y el Centro de Asistencia del INDOTEL. El contacto identificado deberá estar en capacidad de proveer al Centro de Asistencia del INDOTEL, toda la información pública referente a la empresa prestadora, tales como tarifas, servicios disponibles y tiempo de manejos de reclamos, sin que esta enumeración pueda considerarse como limitativa. En la comunicación al INDOTEL deberá indicarse el nombre completo de la persona designada, su cargo, posición dentro de la empresa, las direcciones física y electrónica a que deberán dirigirse las comunicaciones y notificaciones, así como sus números de teléfonos y fax. El contacto designado deberá estar disponible durante el horario previsto en que habrá de operar el Centro de Asistencia.

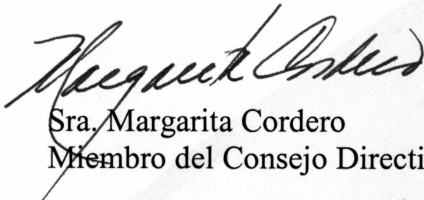
OCTAVO: La presente resolución tiene alcance nacional, y es de obligado e inmediato cumplimiento de acuerdo a lo dispuesto por el Artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98.

Así ha sido aprobado, adoptado y firmado, en la Ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, hoy día ~~veinticinco~~ (25) del mes de octubre del año dos mil (2000).

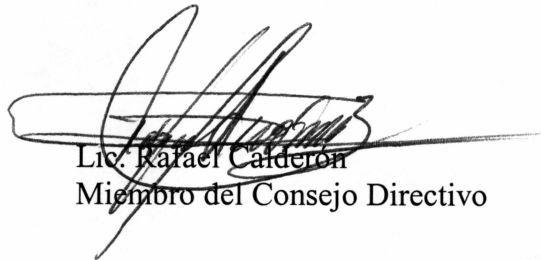
FIRMADO:



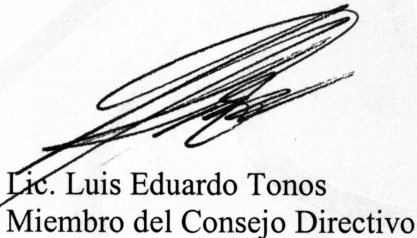
Lic. Orlando Jorge Mera
Presidente del Consejo Directivo



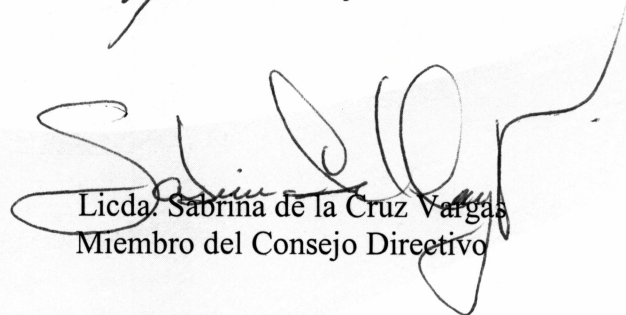
Sra. Margarita Cordero
Miembro del Consejo Directivo



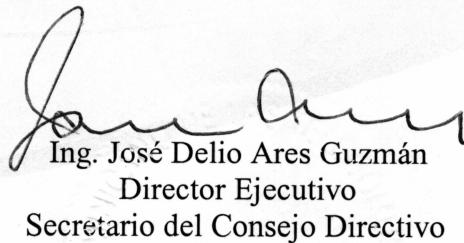
Lic. Rafael Calderon
Miembro del Consejo Directivo



Lic. Luis Eduardo Tonos
Miembro del Consejo Directivo



Licda. Sabrina de la Cruz Vargas
Miembro del Consejo Directivo



Ing. José Delio Ares Guzmán
Director Ejecutivo
Secretario del Consejo Directivo