

# Reclamo de los consumidores de Telecomunicaciones y Postales

- Ley N° 17.250 -LEY DE RELACIONES DE CONSUMO
- Dec. 244/2000

Requisitos: Tener un vínculo contractual con un proveedor de bienes o servicios de carácter oneroso que los adquiere como destinatario final.

Realiza TL [Reclamo de los consumidores de servicios de Telecomunicaciones y Postales.](#)

Ingresa información:

➤ ***Datos personales***

➤ ***Tipo de operador - Elige***

- *Telefonía Móvil*
- *Telefonía Internacional*
- *TV Abonados*
- *Servicios de internet (transmisión de datos)*
- *Postales*
- *Revendedores*

# Reclamante (cont.)

## **Operador - Elige**

*Se despliegan los operadores del tipo de operador elegido*

### **Ejemplo Telefonía Móvil (100% registrados)**

- ANTEL
- Telefónica Móviles del Uruguay S.A. (MOVISTAR)
- AM Wireless Uruguay S.A. (CLARO)

### **Ejemplo TV para abonados (70% registrados)**

*En esta opción debe indicar previamente departamento y localidad*

1. Departamento
2. Elige el medio

Si el operador no esta registrado en URSEC, el reclamante deberá aportar los datos

# Reclamante (cont.)

- **Detalle del Reclamo**
- **Gestiones realizadas ante el prestador del servicio**
- **Documentación vinculada a la relación de consumo**

# Operador Reclamado

- Recibe el trámite en línea realizado por el reclamante
- Todos los lectores de notificación electrónica (titulares, representantes y lectores), reciben mail informando que se les ha enviado un trámite
- Las personas que pueden actuar en el trámite son las autorizadas en el Registro de Personas y Empresas de URSEC
- Plazo para realizar la tarea: 10 días hábiles + 5 días hábiles de prórroga automática
- Elige una de las siguientes opciones y explica los motivos
  - Acuerdo
  - Sin acuerdo
  - Improcedente
- Adjunta Documentación que respalda la respuesta

# OPCIONES QUE SE PUEDEN PROYECTAR

<b>Opciones</b>	<b>Acciones de URSEC</b>
OPERADOR Y RECLAMANTE ACUERDAN	Archivo del trámite
OPERADOR Y RECLAMANTE NO ACUERDAN	Audiencia de conciliación y posterior archivo
RECLAMO IMPROCEDENTE	Archivo del trámite
OPERADOR NO CONTESTA	Audiencia de conciliación y posterior archivo
RECLAMANTE NO CONTESTA A LA AUDIENCIA	Archivo del trámite

Excepto que URSEC declare el reclamo como improcedente, se analiza si amerita denuncia por incumplimiento de las normas y en caso positivo, la denuncia corre por expediente electrónico.

# Audiencia de conciliación

## ➤ **Modo**

- Presencial - URSEC
- Virtual – zoom

## ➤ **Reclamante**

- elige modo
- plazo 10 días hábiles
- no responde en el plazo – desistimiento
- audiencia virtual - el equipo a utilizar (Teléfono, PC, Notebook, Tablet, etc.) deberá contar con audio, micrófono y cámara

## ➤ **Gestión agenda audiencias**

- Responsable: Atención y Gestiones
- Virtual – Agenda zoom y envío enlace a reclamante, operador y oficina gestión de reclamos

## ➤ **Gestión audiencia**

- Responsable: Oficina Gestión de Reclamos
- Acta de cierre - se sube al trámite

# Audiencia de conciliación

## ➤ Comparecencia

- Los comparecientes se presentaran a la audiencia personalmente con su documento de identidad.
- **Si son personas jurídicas** podrán comparecer a través de sus representantes legales, estatutarios o contractuales, según corresponda, presentando poder o certificado notarial donde esté controlada la representación, excepto que ya se encuentre registrada en el Organismo.
- **Si son personas físicas** (incluye a las unipersonales) podrán autorizar a terceros. El apoderado que comparezca, deberá estar debidamente autorizado en carta poder con firmas certificadas por Escribano Público. Si es reclamante bastará con completar este [formulario](#) y presentar fotocopia de documento de identidad del representante y representado.
- El poder, certificado notarial o formulario no podrá superar 1 año.
- Para las audiencias virtuales, la representación de las personas jurídicas (certificado notarial o poder) deberán remitirse por mail a [gestiondereclamos@ursec.gub.uy](mailto:gestiondereclamos@ursec.gub.uy) 48 horas antes del día y hora fijada para la audiencia, citando en el asunto número de trámite.



# Audiencia de conciliación virtual

- Reclamante y operador reclamado deberán contar con equipo (celular, PC, notebook, tablet, etc.) con audio, micrófono y cámara
- Se solicita a los participantes autorización para grabar
- Se graba toda la audiencia
- Los comparecientes se presentan mostrando su documento de identidad y de corresponder, poder o certificado notarial que acredite la representación ante URSEC. En el caso de apoderado de persona física reclamante podrá exhibir formulario y fotocopia de C.I. del reclamante.
- El funcionario actuante da lectura al acta y solicita su conformidad verbal
- El funcionario deja constancia en el acta el modo de la audiencia, la autorización de los comparecientes a grabar toda la audiencia y la conformidad verbal.

# Audiencia de conciliación virtual

- El acta quedará refrendada con la conformidad verbal de las partes y la firma digital del funcionario público
- Se guarda la grabación en la nube
- En el Trámite se sube el link a la nube

- **Reclamante** - mail y próximamente mensajería electrónica
- **Operador reclamado** - mail y tarea en el trámite