

BORRADOR DE NUEVO PROCEDIMIENTO DE ABORDAJE A RECLAMOS DE CONSUMIDORES DE TELECOMUNICACIONES

Dentro de las competencias y los objetivos estratégicos de la Unidad de Reguladora de Servicios de Comunicaciones (en adelante “URSEC”) se encuentra velar por el estricto cumplimiento de la normativa protectoria de los consumidores facilitando los instrumentos necesarios para que éstos puedan ejercer sus derechos de forma efectiva en el marco de las atribuciones conferidas por la Ley Nro. 17.296 del 21 de febrero de 2001¹.

A fin de abocarse a dicha finalidad, la Unidad Reguladora ejerce un necesario contralor técnico y jurídico respecto a los productos y servicios ofrecidos por proveedores de servicios de telecomunicaciones, que incluye el control abstracto de los contratos que las empresas operadoras utilizan con sus usuarios².

Si bien dichos controles son realizados de oficio, encuentra particular relevancia la existencia de mecanismos que faciliten los posibles reclamos y quejas que los consumidores puedan presentar a la Unidad, así como propiciar un ámbito adecuado para la solución de controversias y en última instancia, la aplicación de sanciones a aquellos proveedores que incumplan la normativa.

En función de lo reseñado, y habida cuenta de la importancia de la inmediatez temporal y espacial que requiere el abordaje de la cuestión, resulta necesario establecer un procedimiento de trámite de las reclamaciones de los consumidores de servicios de telecomunicaciones que incluya al menos una audiencia presencial para procurar el arribo de una solución conciliatoria entre los reclamantes y las empresas proveedoras, a fin de poder reflejar la función de contralor de la Unidad Reguladora en la obtención de soluciones concretas para

¹ Véase al respecto objetivo estratégico Nro. 1 “Fortalecimiento Institucional de URSEC” Plan de acción Nro. 93 “Reformular el procedimiento de resolución de reclamos” en: <https://www.gub.uy/unidad-reguladora-servicios-comunicaciones/institucional/plan-estrategico>

² Ob. Cit. Plan de acción Nro. 95 “Analizar contratos e identificar clausulas abusivas”.

los consumidores que puedan verse afectados por conductas empresariales contrarias a lo establecido en la normativa protectoria.

El nuevo procedimiento contará con tres etapas que se desarrollarán según los lineamientos que se detallan a continuación.

PRIMERA ETAPA – INGRESO DEL RECLAMO:

Los consumidores podrán presentar sus reclamos a la URSEC por las siguientes vías:

i) Trámite en línea.

A través del sitio web de URSEC se puede identificar y acceder dentro de la pestaña “trámites en línea” a los formularios de ingreso de reclamos de consumidores. En dichos formularios, el consumidor deberá proporcionar un correo electrónico para que la Unidad pueda efectuar las comunicaciones necesarias, realizar una sucinta relación de hechos describiendo la conducta que motiva su reclamo e identificar a la empresa proveedora de servicios de telecomunicación o postales denunciada al menos con su nombre fantasía.

Existe también la posibilidad de adjuntar archivos a su reclamo como pueden ser facturas o contratos, todos los que serán analizados oportunamente, sin perjuicio de aquellos que se intimen a agregar por parte de la empresa denunciada.

ii) Presencial

El reclamante podrá acercarse a la sede de URSEC ubicada en Avenida Uruguay 988 (Montevideo). Las oficinas se encuentran abiertas al público de lunes a viernes de 09:15 a 15:15 horas.

La mesa de entrada de la Unidad prestará asistencia personalizada a quienes así lo requieran a fin de que puedan ingresar su reclamo en computadoras especialmente provistas por URSEC para estos fines.

Los datos solicitados a los reclamantes que utilicen esta vía para ingresar su reclamo serán idénticos a aquellos solicitados a quienes ingresen su trámite mediante “trámites en línea”.

La modalidad presencial requerirá agenda previa, la cual estará disponible en la página web de URSEC a través del enlace que oportunamente se proporcionará o comunicándose al teléfono 0800 1872 - 2902 8082 Interno 0, 106 o 110.

SEGUNDA ETAPA – AGENDA WEB DE AUDIENCIAS

Una vez finalizado el ingreso del reclamo se desplegará automáticamente la *agenda web de audiencias administrativas*, en ella el consumidor reclamante deberá optar en primer término por el departamento y localidad en la cual reside, a fin de poder –en caso de ser necesario- gestionar una audiencia a distancia.

Al respecto, en aquellos casos en que el reclamante se encuentre fuera del radio de 50km de Montevideo, se realizará la audiencia a distancia mediante el uso de “Skype” o “Handouts”, a tales efectos, en caso de así requerirlo, se pondrán a su disposición distintos Puntos de Atención Ciudadana del país para la realización de audiencias a distancia. Similar posibilidad tendrán aquellas empresas cuya Sede se encuentre fuera del radio referido *supra*.

Por último se habilitarán en color verde los días y horarios disponibles para la realización de la misma, debiendo el usuario escoger una opción.

Finalizada la selección por parte del consumidor reclamante, se enviará de forma automática a la casilla denunciada la confirmación de los datos de la audiencia y se notificará a la empresa denunciada en su domicilio electrónico constituido ante URSEC.

Con dicha notificación se comunicará a la empresa o las empresas denunciadas el lugar fecha y horario de la audiencia a realizarse –que será al menos 10 días hábiles posterior al ingreso del reclamo- así como el relato de hechos y datos identificatorios de él o la reclamante. Asimismo, si correspondiere se intimará a la denunciada a presentar en ocasión de la audiencia todos los contratos y demás documentos vinculados al reclamo en cuestión, aunque su titularidad no corresponda a la identidad del reclamante.

TERCERA ETAPA – AUDIENCIA ADMINISTRATIVA

La audiencia administrativa si fuera convocada en Montevideo se realizará en la Sede principal de URSEC ubicada en Avenida Uruguay 988. En caso de requerirse la realización en el interior del país, se comunicará el consumidor desde el Punto de Atención Ciudadana o sala de videoconferencias escogido por éste. A dicha audiencia concurrirán, aparte del reclamante, un funcionario de URSEC y representantes de la empresa denunciada (cuya representación deberán acreditar en audiencia). No será preceptiva en esta instancia la asistencia Letrada.

En esta instancia el reclamante podrá ratificar su reclamo y, en su caso, ampliarlo o modificarlo; asimismo, la empresa denunciada esgrimirá sus descargos. Oídas ambas partes se procurará el arribo de una solución conciliatoria que satisfaga el interés del reclamante.

A fin de facilitar esta solución, intervendrán los funcionarios de URSEC quienes dirigirán la audiencia y procurarán lograr la avenencia de partes.

Sin perjuicio de lo indicado, la posible obtención de un acuerdo conciliatorio entre partes no inhibe a URSEC de la aplicación de sanciones punitivas a las empresas incumplidoras de la normativa en el marco de sus potestades.

Por lo expresado, concluida la audiencia sin acuerdo, deberá el funcionario instructor elaborar informe dentro de los 10 días hábiles siguientes

a la audiencia y sin más trámite, otorgará vista de las actuaciones a la denunciada.

En caso de concluir con el archivo de las actuaciones por falta de mérito sancionatorio, se otorgará vista a la denunciante mediante el correo electrónico suministrado al comenzar el trámite.