

Centro de Atención al Público

El Centro de Atención al Público, de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones CONATEL.- tiene la finalidad de atender denuncias y reclamos de usuarios, por incumplimiento de los operadores en los diferentes servicios de telecomunicaciones autorizados por CONATEL; así mismo orientándolos en el procedimiento correcto para interponer sus denuncias y reclamos primeramente ante la Empresa que le brinda el Servicio de Telecomunicaciones o ante CONATEL según sea el caso.

Los reclamos de los usuarios ante las respectivas empresas operadoras se efectuaran con relación a:

- § Instalación y suspensión del servicio;
- § Funcionamiento y calidad del servicio;
- § Facturación y cobro del servicio;
- § Calidad del servicio ofrecido;
- § Dificultades para presentar reclamos y
- § Cualesquiera otros derechos reconocidos por la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, el Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, la Ley de Protección al Consumidor, reglamento específico de protección al usuario o en los respectivos contratos de adhesión con los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones.

ATENCIÓN AL PÚBLICO

La atención de las denuncias y reclamos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones se están realizando de la siguiente manera:

- Vía teléfono, llamada sin costo al número **185** desde cualquier teléfono conectado a cualquier empresa operadora que brinde el servicio de telefonía fija o móvil en el país.
- Personalizado, haciendo acto de presencia en las instalaciones de CONATEL, atendiéndoles en el área de Recepción tomándoles los datos para brindarle el respectivo