

SOLUCION DE CONTROVERSIAS Y ASUNTOS DEL CONSUMIDOR

**Dra. Gabriela Urquidí
Morales**
Directora Jurídica – SITTEL
BOLIVIA

Ginebra, 8 de marzo de 2005

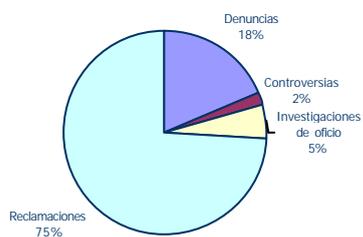


PROCEDIMIENTOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS

- Denuncias
- Controversias entre empresas
- Reclamaciones Administrativas de Usuarios
- Recursos de Revocatoria



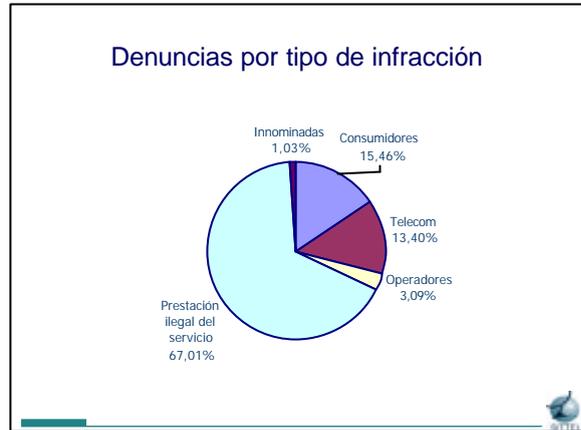
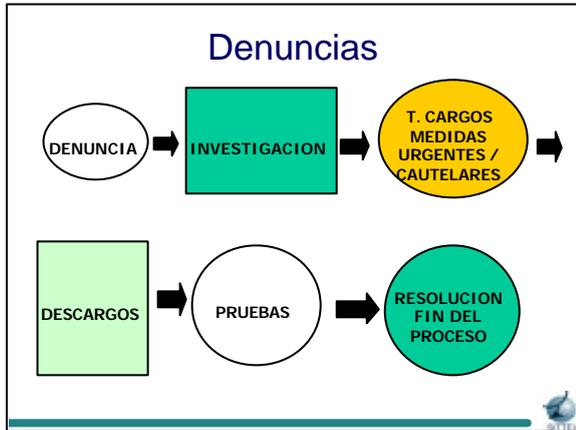
Casos atendidos según tipo de procesos



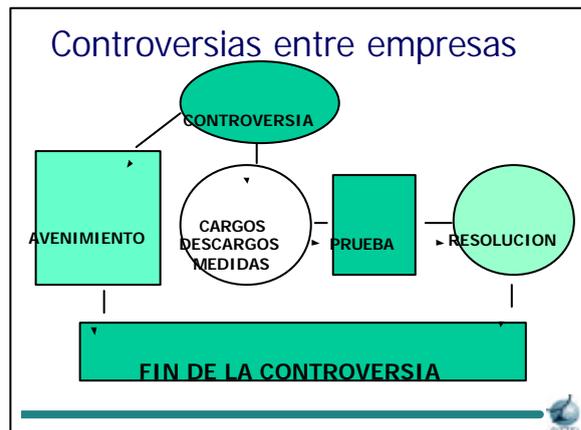
DENUNCIAS

- El interesado denuncia infracción
- SITTEL sigue la investigación
- SITTEL tiene la carga de la prueba, emite medidas cautelares y urgentes
- Declara probada o improbada la denuncia - Sanciones
- Esta investigación puede ser de oficio

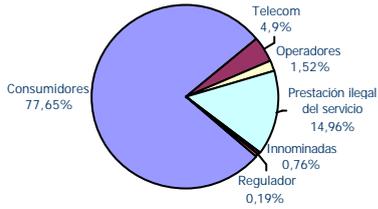




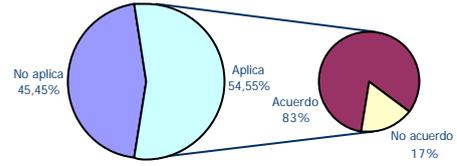
- ### CONTROVERSIA ENTRE EMPRESAS
- Es iniciada por empresas reguladas (prueba)
 - Al inicio pueden llegar a un avenimiento total o parcial (15 días hábiles) terminando la controversia
 - No es posible el avenimiento por interés público.
 - De seguir el procedimiento se declara fundada o infundada y se imponen sanciones



Controversias por tipo de infracción



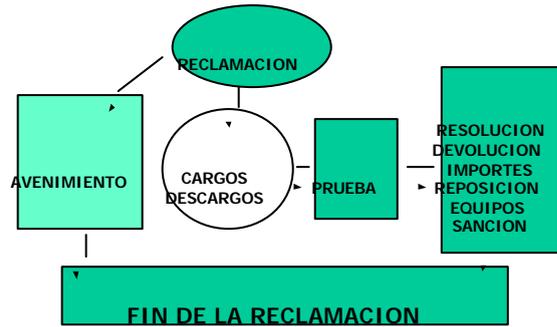
Controversias resueltas por avenimiento



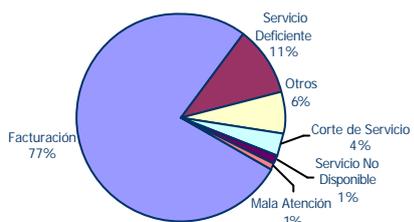
RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS

- Se conocen las que no fueron resueltas satisfactoriamente por el operador del servicio (20 días hábiles)
- Al inicio pueden llegar a un avenimiento (15 días hábiles) resolviéndose la reclamación
- La carga de la prueba corresponde al operador.
- De seguir el procedimiento se declara fundada o infundada, se debe devolver el dinero indebidamente cobrado, reparación equipos, etc.

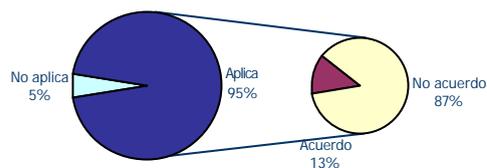
RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS



Reclamaciones por tipo



Reclamaciones resueltas por avenimiento



RECURSOS DE REVOCATORIA

- Se interpone ante SITTEL contra cualquier resolución dictada por el perjudicado
- Se resuelve en el plazo de 30 días hábiles.
- Se puede solicitar producción de pruebas por el plazo de 30 días hábiles
- Revisan quienes no conocieron el caso
- Se revoca o confirma la resolución

LOGROS

- Avenimiento
- Normas procesales plazos eficientes
- La carga de la prueba corresponde al operador
- Posibilidad resolución consumidor alcance gral.
- Certificación ISO 9001 – 2000
- Aplicación de medidas urgentes y cautelares

DESAFIOS

- Fiscalización al cumplimiento de las reclamaciones ante los operadores
- Mayor porcentaje de Avenimientos y seguimiento de su cumplimiento
- Resolución en plazos menores (no llegar a los máximos permitidos)
- Atención reclamaciones en los departamentos del país (avenimientos virtuales)



DESAFIOS

- Seguimiento a las reclamaciones vía internet
- Modificación de los contratos de suministro del servicio adecuándolos a las condiciones de mercado
- Continuar y reforzar la campaña informativa al consumidor
- Aprobación de la normativa apropiada para mercados en competencia: reglamento de promociones, reglamentación a la Ley 2341 sobre fijación de tarifas y cargos de interconexión



SITTEL

www.sittel.gov.bo