



Paysandú 1101 4º Piso - C.P. 11.000  
Tel.: (598 2) 900 0231 al 33  
Correo: info@miem.gub.uy  
Montevideo - Uruguay

SECRETARIA DE ESTADO
SIRVASE CITAR
014/12

## MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINERÍA

Montevideo, 13 MAR 2013

**VISTO:** el Decreto Nº 115/003 de fecha 25 de marzo de 2003.-----

**RESULTANDO:** I) que dicho Decreto aprobó el Reglamento de Licencias de Telecomunicaciones;-----

II) que el artículo 15 literal c del referido decreto enumera las obligaciones de los licenciatarios respecto de los clientes o usuarios;-----

III) que la URSEC en ejercicio de las potestades legalmente atribuidas en materia de protección de los derechos de usuarios y consumidores, entiende pertinente que existan centros de atención al cliente al menos en todas las capitales departamentales del país, para el caso de los servicios de comunicaciones que se prestan con alcance nacional;-----

IV) que dicha exigencia tiene como finalidad, velar por la buena prestación técnica de los servicios y de todos los aspectos que impactan sobre los mismos, como lo es la posibilidad para los habitantes de una zona de tener acceso próximo e inmediato a dichos servicios.-----

**CONSIDERANDO:** I) que respecto de los servicios de comunicaciones que se prestan con carácter nacional, se han constatado casos planteados por los consumidores de dichos servicios de operadores que no tienen oficinas de atención al cliente en las capitales departamentales del país;-----

II) que a fin de evitar dichas situaciones, resulta necesario y pertinente establecer para aquellos operadores de telecomunicaciones cuya área de comercialización de servicio autorizada sea de alcance nacional, la exigencia de instalar centros de atención al cliente en las capitales departamentales del país en las que prestan el servicio.-----

//

As 047

**ATENTO:** a lo establecido en la Ley N° 17.296 del 21 de febrero de 2001 y sus modificativas y concordantes, a lo informado por URSEC y por la Dirección Nacional de Telecomunicaciones y Servicios de Comunicación Audiovisual y por la Asesoría Jurídica del Ministerio de Industria, Energía y Minería.-----

-----**EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA**-----

-----**DECRETA**-----

**Artículo 1°.-** Modifícase el literal c del artículo 15 del Decreto N° 115/003 del 25 de marzo de 2003, agregando al mismo el siguiente numeral VI:-----

“ VI- *Instalar centros de atención al cliente en las capitales departamentales del país en las que presten el servicio, dotando dichos centros de personal suficiente para brindar una atención personalizada, debiendo difundir adecuadamente la ubicación de dichas oficinas, número de teléfono, facsímil y horario de atención, y comunicar dicha información a URSEC* ”.-----

**Artículo 2°.-** Establécese que aquellos operadores que no cuenten con dichos centros de atención, dispondrán de un plazo de noventa días, contados desde la publicación de este acto, para proceder a su instalación; plazo que URSEC podrá prorrogar por causas debidamente fundadas.-----

**Artículo 3°.-** Comuníquese, publíquese, archívese.-----

17 /mz



JOSÉ MUJICA  
Presidente de la República