

INSTRUCTIVO PARA RECLAMOS O DENUNCIAS

Si usted es un usuario o suscriptor de algún servicio de telecomunicaciones y desea interponer ante CONATEL una denuncia porque su proveedor no ha resuelto su reclamo o no lo ha hecho a su satisfacción, siga los pasos a continuación:

1. Complete la Forma 750 (Formularios de Reclamos del Usuario). Esta Forma la puede bajar del sitio www.conatel.gob.hn en los enlaces: <http://www.conatel.gob.hn/telecomunicaciones.html>, <http://www.conatel.gob.hn/transparencia/FAS.aspx> o solicitarla en nuestras oficinas.
 2. Adjuntar a su denuncia copia de lo siguiente:
 - a. Comprobante de reclamo ante el operador.
 - b. Respuesta del operador respecto al reclamo interpuesto (si la hubiere).
 - c. Contrato de prestación de servicios del Operador (si lo tuviese)
 - d. Toda documentación adicional que estime conveniente
- No se requiere que los documentos sean originales.
3. Presentar esta información a CONATEL, utilizando cualquiera de los siguientes medios:
 - a. En nuestras oficinas, Edificio CONATEL, ubicado en la Colonia Modelo, de lunes a viernes con un horario de 9:00 am a 05:00 pm ininterrumpidamente.
 - b. Mediante Fax, número 2234-8599.
 - c. Mediante correo electrónico, reclamos@conatel.gob.hn
 4. Para cualquier consulta, comentario o sugerencia, además de los medios antes indicados puede comunicarse con nosotros al teléfono 2232-9600, Extensiones 9691 o marcando gratuitamente al número **185**, desde cualquier Operador de Telefonía móvil y fija.

Este trámite y demás recursos relacionados, no están sujetos a cobro alguno y no es obligatoria la intervención o usar los servicios profesionales de un apoderado legal.