



ECONOMIA & NEGOCIOS

Finanzas Combustibles Emprendimiento Energía Industria Empleo Medio ambiente Bolsillo Sector Turístico

RECLAMACIONES DE LOS USUARIOS

Crecen quejas de fraude y cargos

EN EL CASO DEL INDOTEL LOS MAYORES RECLAMOS FUERON EN LA TELEFONÍA ALÁMBRICA



Foto de archivo. Una cliente del servicio energético mientras acudía ante la oficina de Protecom a hacer una reclamación. La foto es de Protecom.

LILIAN TEJEDA
Santo Domingo



20/11/2015 04:00 | Actualizado a 20/11/2015 04:00

Las quejas ocasionadas por supuesto fraude y aplicación de cargos no reconocidos o indebidos, son los mayores reclamos de los dominicanos en las entidades orientadas a proteger a los consumidores o usuarios de los servicios de telecomunicaciones, del sistema financiero, en electricidad y en consumo de alimentos.

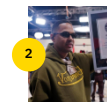
Ese tipo de quejas ha ido en aumento, de acuerdo a las estadísticas de las propias instituciones, como el Instituto Dominicano de Telecomunicaciones (Indotel); el Departamento de Prouuario, de la Superintendencia de Bancos; el Instituto de Protección al Consumidor (Pro Consumidor) y del Protecom.

Telecomunicaciones En telecomunicaciones el mayor reclamo se registra en la telefonía alámbrica, seguida de la inalámbrica (móviles o celulares), lo que ha llevado al Indotel a obligar a las proveedoras de todos los servicios a reembolsar a los usuarios más de RD\$87.3 millones en 12 años (2003-2015). En octubre de este año se registraron 661 reclamos de los usuarios de celulares, 153 en el uso del internet, 121 en los que usan cables, en su mayoría llevado a cabo de forma personal. Los usuarios de servicios de telecomunicaciones fueron a hacer sus quejas personalmente, mientras que los demás utilizaron el recurso del internet, por teléfono, a través de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y la Comunicación (Optic); mediante el punto GOB, y por correspondencia. A favor de las

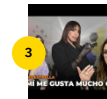
LAS MÁS RECIENTES



Carta de un oyente de “Juego de Damas” inició polémica entre Isaura Taveras e Ibelka Ulerio



Alofoke e influencers, los nuevos interlocutores ante el Gobierno



VIDEO: Hony Estrella: "A mí me gusta mucho cantar, pero la radio me atrapó"



Incautan cocaína valorada en 1,5 millones de dólares en equipos de música enviados desde RD a India



LA REPUBLICA San José de Ocoa: La provincia que se ha convertido en foco de plantación de marihuana

prestadoras de servicios de telecomunicaciones se determinó un monto superior a RD\$38.2 millones de agosto 2003 a octubre 2015.

Pro Consumidor Mientras en 2011 Pro Consumidor recibió 1,963 reclamaciones, en el 2014 le llegaron 3,557 y hasta septiembre de este 2015 estas ascendían a 2,418. Este año también habían recibido 1,291 denuncias. Los motivos principales de las demandas que recibe esta institución son por cargos indebidos o adulteración de precios, que representan el 18% de las quejas; le siguen los incumplimientos (17%); las reclamaciones por un servicio defectuoso (14%); y por medidas y pesos inexactos (13%).

Pro Consumidor también recibe reclamos en el incumplimiento de garantía (7%); calidad insuficiente de los productos (4%); por publicidad/oferta engañosa (3%); por productos en mal estado, vencidos, entre otras.

Comercio y reparación es el reclamo más requerido en Pro Consumidor. De todas las operaciones de servicios, el 42% fueron reclamaciones, denuncias y orientaciones. A estos le siguen transporte y comunicaciones, luego el subsector industria y transformación, de 2008 hasta septiembre 2015, alojamiento y alimentación e intermediación financiera. Asimismo, electricidad, gas, agua, actividades inmobiliarias, educación y otros. Durante ese período se realizaron 16,049 reclamaciones, 15,643 denuncias y 101,811 orientaciones, que en total llegan a 133, 503.

Electricidad En electricidad las reclamaciones se procesan a través de la Oficina de Protección al Consumidor de Electricidad (Protecom) y también la tendencia es hacia el aumento. En enero, el organismo reportó 1,772 y en octubre 4,483, para un total de 27,348 hasta octubre de este año. El principal motivo de las reclamaciones son de sobrefacturación en el servicio.

Hasta octubre de este año la proveedora con más reclamaciones fue la Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EdeEste), con 14,133; le sigue la Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EdeSUR), y la Distribuidora de Electricidad del Norte (Edenorte), Luz y Fuerza y 1 al Consorcio Energético Punta Cana-Macao. De las 27,348 quejas que han llegado a la Protecom 18,823 han sido improcedentes y 6,808 han procedido, que han conllevado un monto superior a los RD\$50.5 millones.

((Banca Reclamos en los servicios financieros En Prouuario, entidad que se encarga de canalizar las reclamaciones de los usuarios de los servicios

financieros a través de la Superintendencia de Bancos, se registran 279 cargos aplicados, 177 retiros no reconocidos, 149 consumos no reconocidos, entre otras quejas de los usuarios de servicios bancarios y financieros. Los reclamos por retiros no reconocidos bajaron, pero en cambio, en el caso de consumos que lo clientes dicen no reconocer se registró un aumento durante los últimos tres años.

Mientras en el 2013 recibieron 555, en el 2014 recibieron 853 y hasta octubre de este 2015 habían recibido 835, es decir, 280 más que en el 2013.

Las principales reclamaciones por parte de los usuarios a las entidades financieras son por cargos aplicados y no dispensados. Este año Prouuario ha recibido 279 quejas por este concepto. A estas le siguen las reclamaciones por retiros no reconocidos (177) y luego los consumos no reconocidos (149).

Aunque de 2013 a la fecha estas son las principales causas de las reclamaciones que llegan a Prouuario, también se registran por falta de entrega de documentos al usuario, por cargos no estipulados, por el cambio de la tasa de interés sin notificación, transferencias fraudulentas (en el 2014 se recibió 1 de este tipo y en este 2015 ya van 53), entre otros motivos. Los datos más recientes de Prouuario indican las reclamaciones recibidas en el sistema financiero desde 2013 a septiembre 2015 aumentó.

En 2013 se registran 130,685 reclamaciones, en 2014, 165,391 y a septiembre de 2015 un total de 222,060, de las cuales 193,426 fueron terminadas y 13, 172 se encuentran en proceso. Las mayores quejas se dan en la banca, seguida de asociaciones de ahorros y préstamos.

LISTÍN DIARIO

info@listindiario.com

[Ver más](#)

TAGS RELACIONADOS

Listin Diario
EL PERIÓDICO DE LOS DOMINICANOS

Editora Listin Diario.
Paseo de los Periodistas #52
Santo Domingo, R.D.
Tel: (809) 686-6688

MAPA WEB

[Inicio](#)
[República](#)
[Opinión](#)
[Deportes](#)
[Vida](#)
[Las Mundiales](#)
[Economía](#)

[Obituarios](#)
[Horóscopo](#)
[Clasificados](#)
[Club de Lectores](#)
[Plan LEA](#)
[Ritmo](#)
[Oh! Magazine](#)

NOSOTROS

[Para contactarnos](#)
[Historia](#)
[Misión, visión, valores](#)
[Aviso Legal](#)
[Política de privacidad](#)

