

## CENTROS DE ATENCION A USUARIOS Y OPERADORES A NIVEL NACIONAL

- **Managua** Contacto: Marielle Patricia Gutierrez Tellez Dirección: Avenida Bolívar, esquina opuesta a la Cancillería de la República. Telf.: 222-7350 Ext.: 3226 Email: [mgutierrez@telcor.gob.ni](mailto:mgutierrez@telcor.gob.ni)
- **Chinandega** Contacto: [Juan Yehasiel Mairena Oviedo](#) Dirección: De Donde Fue el Banic 2 cuadras al Sur, ½ cuadra al Este. Telf: 341-0188 Email: [jmairena@telcor.gob.ni](mailto:jmairena@telcor.gob.ni)
- **Masaya** Contacto: [María Auxiliadora Bermúdez Córdón](#) Dirección: Del BAC ½ cuadra al Este. Telf: 522-5062 E-mail: [mbermudez@telcor.gob.ni](mailto:mbermudez@telcor.gob.ni)
- **León** Contacto: [William Osejo Palma](#) Dirección: de la facultad de derecho, 1/2 C. al Norte, Telf: 311-1074 E-mail: [wosejo@telcor.gob.ni](mailto:wosejo@telcor.gob.ni)
- **Estelí** Contacto: [Ronald Alvarez](#) Dirección: PETRONIC el Carmen, 1 C. al Este, 25 Vrs. al Sur Telf: 713-3184 E-mail: [ralvarez@telcor.gob.ni](mailto:ralvarez@telcor.gob.ni)
- **Matagalpa** Contacto: [Lia Baldizón Rizo](#) Dirección: Del BANPRO ½ cuadra al Oeste. Telf: 772-5812 E-mail: [lbaldizon@telcor.gob.ni](mailto:lbaldizon@telcor.gob.ni)
- **Jinotega** Contacto: [Felix Migdonio Chavarria Pineda](#) Dirección: Detrás del BANCENTRO, oficinas de correos. Telf.: 782-2660 / 782-2292 E-mail:
- **Boaco** Contacto: [Shirley Meza Alemán](#) Dirección: Frente al restaurante Chino. Telf.: 542-2157 E-mail: [smeza@telcor.gob.ni](mailto:smeza@telcor.gob.ni)
- **Ocotal** Contacto: [Johana Vanessa Ramirez](#) Dirección: Del Instituto Nacional de Segovia 1 cuadra al Sur. Telf.: 732-2018 E-mail: [jvramirez@telcor.gob.ni](mailto:jvramirez@telcor.gob.ni)



- **Somoto** Contacto: [Bayardo González](#) Dirección: De la Parroquia Santiago ½ cuadra al Sur, en la calle principal. Telf.: 722-2257 E-mail: [bgonzalez@telcor.gob.ni](mailto:bgonzalez@telcor.gob.ni)
- **Juigalpa** Contacto: [Jackeline Baltodano](#) Dirección: Frente al Portón del Colegio Regina Mundi. Telf.: 512-2229 E-mail: [jbaltodano@telcor.gob.ni](mailto:jbaltodano@telcor.gob.ni)
- **Rivas** Contacto: [Celia Julia Herrera Campo](#) Dirección: Esquina opuesta a FAMA. Telf.: 563-1075 E-mail: [cherrera@telcor.gob.ni](mailto:cherrera@telcor.gob.ni)
- **Jinotepe** Contacto: [Angélica Maria Acosta](#) Dirección: Frente a BANCENTRO. Telf.: 532-0543, Email: [aacosta@telcor.gob.ni](mailto:aacosta@telcor.gob.ni)
- **Granada** Contacto: [Pedro Pablo Pineda](#) Dirección: Calle Arsenal, de BANCENTRO 2 ½ C. al Lago, Costado Sur Iglesia San francisco Telf.: 552-2776
- **Bluefields** Contacto: [Yunielka Aracely Castellón Acevedo](#) Dirección: Barrio Central, Frente a la UNAG, Oficinas de Correos de Bluefields Telf.: 572-0040 / 572-1784 E-mail: [ycastellon@telcor.gob.ni](mailto:ycastellon@telcor.gob.ni)



El Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos TELCOR está ubicado sobre la Avenida Bolívar, esquina opuesta a la Cancillería de la República.

*"Defender nuestras riquezas para que el pueblo pueda beneficiarse, es la responsabilidad de nuestro gobierno, eso estamos haciendo en este ambiente de alegría y paz y búsqueda de oportunidades a través de los derechos de las familias nicaragüenses".*



Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional

2009: AÑO 30 DE LA REVOLUCIÓN Viva Nicaragua Libre!

El Pueblo, Presidente!



Edificio de TELCOR—Ente Regulador .

**LO QUE DEBE SABER EL USUARIO PARA INTERPONER UN RECLAMO EN LAS OFICINAS DE TELCOR**

PODER CIUDADANO  
Nicaragua  
Gana con Voz!



## PASOS PARA INICIAR RECLAMOS

**Paso 1:** Acudir a la empresa de telecomunicaciones o de servicios postales que le brinda el servicio y presentar su reclamo por escrito.

*El Usuario puede delegar a una persona, debidamente identificada, para que presente su reclamo dentro del término de treinta días.*

**Paso 2:** Debe de esperar **10 días hábiles** para que la empresa de telecomunicaciones de respuesta a su reclamo.

**Paso 3:** Si la empresa de telecomunicaciones o de servicios postales no le da respuesta satisfactoria o no responde, acuda al Centro de Atención a Usuarios y Operadores de TELCOR más cercano, como segunda instancia, y presente su reclamo por escrito.

Para presentar un reclamo en TELCOR, el Usuario debe llenar los siguientes requisitos:

- Copia de carta de reclamo con sello de recibido del operador.
- Copia de factura a reclamar y/o copia del contrato de servicio
- Copia de cédula de identidad
- Llenar formato de reclamo en el cual deberá detallar lo siguiente:
  - a) Nombres, apellidos, domicilio o razón social del Usuario
  - b) Nombre y razón social del Operador
  - c) Detallar el reclamo o derechos que considere violados
  - d) Fecha de cuando presentó el reclamo.

## TIENEN DERECHO A RECLAMAR

- Los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones
- Personas autorizadas por el Usuario
- Personas que pagan el servicio, debidamente identificadas, previa presentación de una factura cancelada junto con el recibo objeto de reclamo

Las Asociaciones de Consumidores en nombre de sus asociados de conformidad con el artículo 37 de la [Ley No. 182 "Ley de Defensa de los Consumidores"](#)

***El Reglamento de Reclamo para Usuarios y Operadores establece que el Usuario no está obligado a pagar la factura, mientras esté vigente el reclamo, ni puede ser objeto de corte cuando se trate de servicio básico. (Servicios Básicos no incluyen: Internet, TV por Cable, Telefonía Celular).***



Centro de Atención a Usuarios y Operadores TELCOR-  
Ente Regulador

## RECLAMOS QUE PUEDE HACER EL USUARIO

Cualquiera que considere que le están violando sus derechos como usuario por un servicio que paga, por ejemplo:

- Error en la facturación
- Incorrecta instalación o activación del servicio
- Traslado del servicio
- Mala calidad del servicio
- Suspensión o corte del servicio de forma indebida.
- Entrega tardía o no entrega de la Factura en el domicilio del Usuario.
- Otra clase de reclamo.

### Plazo para reclamar:

El Usuario tiene un plazo de **90** (noventa) días hábiles para presentar su reclamo ante TELCOR.

TELCOR debe resolver en un plazo de **60** (sesenta) días hábiles a partir de su presentación en las oficinas de Atención a Usuarios y Operadores.

**Para cualquier consulta u orientación llame gratuitamente al número telefónico:**

**1-800-1 TELCOR  
(1-800-1 835267)**