

INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

RESOLUCIÓN No. 167-06

QUE ORDENA EL INICIO DEL PROCESO DE CONSULTA PÚBLICA PARA DICTAR EL “REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFONICO”.

El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), por órgano de su Consejo Directivo, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley General de Telecomunicaciones, No.153-98, de fecha 27 de mayo de 1998, publicada en la Gaceta Oficial No. 9983, reunido válidamente previa convocatoria, dicta la siguiente **RESOLUCION:**

Con motivo del inicio del proceso de consulta pública para dictar el “Reglamento General del Servicio Telefónico”.

Antecedentes.-

1. El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**) elaboró una Agenda Regulatoria para el período 2005-2006, en la que constan normas y reglamentos a ser ejecutados durante este período, dentro de los cuales se encuentra contemplada la elaboración del “Reglamento General del Servicio Telefónico”;
2. El **INDOTEL** obtuvo del Banco Internacional de la Reconstrucción y Fomento (BIRF o Banco Mundial), el préstamo 4505-D de fecha once (11) de agosto de mil novecientos noventa y nueve (1999), por la suma de Doce Millones Trescientos Mil Dólares Norteamericanos (US\$12,300,000.00), para financiar el costo de parte de los Bienes y Servicios del **INDOTEL**;
3. Mediante la Resolución No. 002-05 de fecha 13 de enero de 2005, este Consejo Directivo designó un comité especial para el conocimiento de las propuestas de interés presentadas al **INDOTEL** para la realización de una consultoría integral para la elaboración de estudios y propuestas de Normas, Planes y Reglamentos del **INDOTEL**”, resultando adjudicataria la empresa **Hispanoamericana de Cibercomunicaciones, S. L. (CIBERTELE)**;
4. En fecha tres (3) de agosto del año dos mil cinco (2005), el Banco Mundial remitió al **INDOTEL** su carta de No-Objeción a la Evaluación Técnica y Financiera, así como a la recomendación de declarar adjudicataria de la Fase I del proyecto a la empresa **Hispanoamericana de Cibercomunicaciones, S. L. (CIBERTELE)**;
5. En fecha veintiuno (21) de septiembre del año dos mil cinco (2005), este Consejo Directivo dictó la Resolución No. 140-05 declarando a **Hispanoamericana de Cibercomunicaciones, S.L. (CIBERTELE)**, adjudicataria de la licitación pública internacional para la “Elaboración de Reglamentos varios”, y ordenando la firma del contrato correspondiente;

EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL), DESPUÉS DE HABER ESTUDIADO Y DELIBERADO SOBRE EL CASO:

CONSIDERANDO: Que la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, constituye el marco regulatorio básico que se ha de aplicar en todo el territorio nacional para regular la instalación, mantenimiento, operaciones de redes, prestación

de servicios y la provisión de equipos de telecomunicaciones; estatuto legal que será complementado con los reglamentos que dicte el **INDOTEL** al respecto;

CONSIDERANDO: Que de conformidad con la letra “a” del artículo 78 de la referida Ley, el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**), tiene la potestad de reglamentar y dictar normas, dentro del marco de su competencia;

CONSIDERANDO: Que de conformidad con el literal “b” del artículo 84 de la Ley No. 153-98, corresponde al Consejo Directivo del **INDOTEL** la facultad de tomar cuantas decisiones sean necesarias para regular el sector de las telecomunicaciones, teniendo entre sus atribuciones la de dictar reglamentos de alcance general y normas de alcance particular, dentro de las reglas y competencias fijadas por la presente Ley y manteniendo el criterio consultivo de las empresas prestadoras de los diversos servicios públicos regulados y de sus usuarios;

CONSIDERANDO: Que la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, en su artículo 101.1, establece que: “El órgano regulador dictará un Reglamento General del Servicio Telefónico que regule las relaciones entre los concesionarios de ese servicio y sus clientes y usuarios, garantizando sus derechos y estableciendo sus obligaciones”;

CONSIDERANDO: Que de conformidad con el mandato de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98 y conforme las facultades que esta misma le otorga al órgano regulador, el **INDOTEL** debe diseñar un reglamento que defina y regule claramente las relaciones entre los prestadores del servicio telefónico y los usuarios de éstos, para de esta forma garantizar derechos y establecer obligaciones;

CONSIDERANDO: Que el objeto del Reglamento General del Servicio Telefónico, es el establecimiento de un marco normativo que reconozca y establezca los derechos de los usuarios del servicio telefónico y las obligaciones de estos con los prestadores en lo concerniente a las condiciones de prestación del servicio público de telefonía en cualquiera de sus modalidades;

CONSIDERANDO: Que el Reglamento General del Servicio Telefónico es el articulado básico y suficiente a aplicarse en las relaciones establecidas entre los usuarios del servicio telefónico, en cualquiera de sus modalidades, y los prestadores y revendedores de servicios públicos de telefonía;

CONSIDERANDO: Que por mandato expreso de la Ley No. 153-98, y por las consideraciones antes expuestas en el cuerpo de la presente resolución, es necesaria la adopción de una herramienta jurídica, tal cual, el Reglamento General del Servicio Telefónico, que sirva como instrumento regulatorio para regular las relaciones entre los usuarios y prestadores en lo concerniente a la provisión del servicio telefónico;

CONSIDERANDO: Que el Consejo Directivo ha decidido someter al proceso de consulta pública la presente resolución, con la finalidad de recibir del público interesado sus comentarios al respecto, de conformidad con el mandato contenido en el artículo 93 de la Ley; que dicho artículo dispone que “antes de dictar resoluciones de carácter general, el órgano regulador deberá consultar a los interesados, debiendo quedar constancia escrita de la consulta y sus respuestas”, las cuales no serán vinculantes al órgano regulador;

VISTA: La Ley General de Telecomunicaciones, No.153-98, del 27 de mayo de 1998, en sus disposiciones citadas;

VISTAS: Las resoluciones Nos. 002-05 y 140-05 dictadas por este Consejo Directivo en fechas 13 de enero y 21 de septiembre de 2005, respectivamente;

VISTO: El proyecto de Reglamento General del Servicio Telefónico sometido a la consideración de este Consejo Directivo por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Defensa de la Competencia del **INDOTEL**;

**EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO DOMINICANO DE LAS
TELECOMUNICACIONES (INDOTEL), EN EJERCICIO DE SUS
FACULTADES LEGALES Y REGLAMENTARIAS,**

RESUELVE:

PRIMERO: ORDENAR el inicio del proceso de consulta pública para dictar el “**Reglamento General del Servicio Telefónico**” cuyo texto se anexa al cuerpo de esta resolución, formando parte integral de la misma.

SEGUNDO: DISPONER que la presente resolución y la propuesta de reglamento adjunto, sean publicados en un periódico de amplia circulación nacional, y que el proyecto indicado en el artículo anterior esté a disposición del público, inmediatamente y a partir de la publicación de la presente Resolución, en las oficinas del **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, ubicadas en la primera planta del Edificio Osiris, situado en la Avenida Abraham Lincoln No. 962, de esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, y en la página que la entidad mantiene en la red de Internet.

TERCERO: OTORGAR un plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de la publicación de la presente Resolución, para que los interesados presenten las observaciones y comentarios que estimen convenientes al “**Reglamento General del Servicio Telefónico**”, de conformidad con el artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones No.153-98, las cuales no serán vinculantes para el órgano regulador.

PÁRRAFO: Los comentarios y las observaciones serán recibidos en las oficinas del **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, indicadas precedentemente, durante el período establecido en la presente Resolución. No se recibirán más observaciones luego de la fecha señalada para la finalización de la consulta.

CUARTO: DISPONER que las observaciones y comentarios que envíen los interesados sean presentados por escrito y en formato electrónico, en idioma español y con las motivaciones correspondientes, pudiendo anexar la documentación explicativa o justificativa que consideren oportuna.

QUINTO: DISPONER que la convocatoria para la celebración de la audiencia pública con el fin de escuchar a los interesados que presenten comentarios y observaciones al “**Reglamento General del Servicio Telefónico**” se realice de acuerdo con los lineamientos y parámetros establecidos por este órgano regulador, debiendo publicarse su convocatoria en un periódico de amplia circulación nacional y en la página de Internet del **INDOTEL**, indicando en la misma el tema que se tratará, fecha, hora y lugar y la forma en que se efectuarán las exposiciones de los interesados.

Así ha sido aprobada, adoptada y firmada la presente Resolución a unanimidad de votos por el Consejo Directivo del **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, hoy día veintiocho (28) del mes de septiembre del año dos mil seis (2006).

Firmados:

Dr. José Rafael Vargas
Secretario de Estado
Presidente del Consejo Directivo

Aníbal Taveras
En representación del
Secretario Técnico de la Presidencia
Miembro *ex officio* del Consejo Directivo

Leonel Melo Guerrero
Miembro del Consejo Directivo

David A. Pérez Taveras
Miembro del Consejo Directivo

Juan Antonio Delgado
Miembro del Consejo Directivo

José Alfredo Rizek V.
Director Ejecutivo
Secretario del Consejo Directivo

REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Definiciones.

Para la aplicación de este Reglamento son atendibles las definiciones previstas en el artículo 1 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, y aquellas contenidas en otras normas reglamentarias puestas en vigencia por este órgano regulador. Adicionalmente se entenderá por:

Avería: Interrupción temporal de la prestación del servicio, ya sea por causas técnicas o debido a la intervención de fenómenos naturales.

Cargo por instalación: Es el cargo único que debe aplicarse al usuario por concepto de la conexión a la Red y por la instalación del equipo Terminal. Este cargo es independiente del tráfico cursado y debe cubrir todos los costos de conexión e instalación para la correcta funcionalidad del servicio telefónico.

Contrato de servicio: Convenio realizado entre el usuario y el prestador para el suministro del servicio telefónico del cual se derivan derechos y obligaciones para las partes.

Cuota Fija: Valor periódico que se cobra al usuario, independiente del consumo, y que refleja los costos económicos incurridos para poner a disposición del usuario, de manera permanente y continua, el servicio telefónico contratado.

Factura: Es todo documento mediante el cual el prestador da a conocer al usuario el estado de cuenta correspondiente a los diferentes servicios contratados y consumidos, con el objeto de obtener el pago de los mismos de parte de los usuarios. Este documento debe reflejar, de manera precisa, el tipo de servicio consumido, la duración de la comunicación, así como la hora y la fecha de ejecución del consumo incurrido.

Facturación: Es el proceso en el que se realiza el conjunto de actividades mediante las cuales se generan las facturas correspondientes a los consumos recurrentes y no recurrentes de los usuarios de los diferentes servicios de telecomunicaciones.

Ley: La Ley General de Telecomunicaciones, No.153-98, promulgada el 27 de mayo de 1998 y publicada en la Gaceta Oficial No. 9983.

Llamadas no completadas: aquellas llamadas que no son terminadas exitosamente. Entre las causas por las cuales no pueden ser completadas, se pueden dar las siguientes situaciones, sin que resulten limitativas:

- Usuario llamado tiene línea ocupada
- Usuario llamado no contesta
- Congestión en la red

Prestador: Toda persona natural o jurídica, pública o privada, que es autorizada a prestar un servicio telefónico en cualquiera de sus modalidades y por cualquier tecnología, lo que incluye en su caso al revendedor de servicios.

Período de Facturación: Lapso transcurrido entre dos facturas consecutivas del servicio de un usuario.

Portabilidad numérica: Es la capacidad técnica mediante la cual el cliente de una prestadora continúa con el mismo número de identificación de la línea telefónica que utiliza, en el caso que decidiera recibir el servicio con otra prestadora.

Reconexión: Reanudación o restablecimiento del servicio a un usuario que previamente se le había suspendido. La prestadora perderá el derecho a una compensación cuando la suspensión no esté suficientemente justificada.

Revendedor: Persona jurídica habilitada por el **INDOTEL** para desarrollar actividades de Reventa de Servicios de Telecomunicaciones en una determinada localidad.

Servicios de urgencia o de emergencia: Comunicaciones relacionadas con emergencias públicas, como los servicios de salud, seguridad y bienestar público, policía, bomberos, defensa civil, urgencias, daños e información.

Sistema de Acceso Multiportador: Es la facilidad técnica que le permite a los usuarios la elección del portador de su preferencia al momento de hacer uso del servicio de larga distancia nacional o internacional.

Tasación: Es el proceso en el que se realiza el conjunto de actividades mediante las cuales se mide el consumo de los usuarios o suscriptores de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Usuario: Persona natural o jurídica que en forma eventual o permanente, tiene acceso a algún servicio telefónico.

Usuarios potenciales: Son las personas físicas o jurídicas que han iniciado algún trámite de solicitud para convertirse en usuarios del servicio telefónico.

Artículo 2. Objeto

El objeto del presente reglamento es el establecimiento de un marco normativo que reconozca y establezca los derechos de los usuarios del servicio telefónico y las obligaciones de estos con los prestadores en lo concerniente a las condiciones de prestación del servicio público de telefonía en cualquiera de sus modalidades.

Artículo 3. Alcance y Ámbito de aplicación.

3.1 El presente reglamento se aplicará a las relaciones establecidas entre los usuarios del servicio telefónico, en cualquiera de sus modalidades, y los prestadores y revendedores de servicios públicos de telefonía.

3.2 Las relaciones entre usuarios y prestadores se regirán por el presente reglamento, por otros que sean de aplicación a la materia, por los contratos de servicio suscritos, las leyes de protección al consumidor, los acuerdos y demás resoluciones adoptadas por el órgano regulador.

3.3 Será aplicable a los usuarios finales del servicio telefónico, bien sean clientes o usuarios que entren en relación con el prestador por cualquier otro negocio jurídico, sin mantener una relación estable y duradera con el prestador, así como a las relaciones de las prestadoras con usuarios esporádicos u ocasionales que no estén sujetos a una relación contractual estable.

3.4 En el caso de reventa o comercialización del servicio telefónico, los revendedores actuarán por sí mismos, respondiendo de las obligaciones contraídas, en virtud de las relaciones establecidas con los prestadores y los usuarios.

3.4.1 El usuario podrá dirigirse en reclamos o peticiones al comercializador tanto como al prestador de forma indistinta y solidaria.

3.5 El presente Reglamento será interpretado de conformidad con la Ley General de Telecomunicaciones No.153-98, los Reglamentos dictados por el órgano y los acuerdos internacionales ratificados por la República Dominicana.

CAPITULO II MECANISMOS PARA LA DEBIDA PROTECCIÓN Y MAXIMA EFICACIA DE LOS DERECHOS DE USUARIOS DEL SERVICIO TELEFONICO.

Artículo 4. Acción de orden institucional.

A través de las garantías de orden institucional, el **INDOTEL** procederá a estimular las instituciones de asistencia y protección del usuario en todos los ámbitos, y procurará especialmente que las prestadoras y los revendedores cumplan con las obligaciones de asistencia, protección de la privacidad de la comunicación telefónica y debida información a los usuarios.

Artículo 5. Funciones y facultades del órgano regulador para la aplicación del presente Reglamento.

En el cumplimiento de las facultades que le confiere la Ley, el órgano regulador ejercerá las siguientes funciones para la correcta aplicación de las normas sobre la calidad de la prestación del servicio telefónico, además de otras que se indiquen más adelante en este Reglamento, la Ley y demás normas aplicables:

5.1 Adoptar medidas cautelares y provisionales en aras de asegurar los derechos y obligaciones de las partes en lo concerniente a la prestación del servicio telefónico.

5.2 Ordenar a los prestadores el envío de la información que corresponda a los usuarios para el debido cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

5.3 Determinar o definir, en casos concretos, las normas de calidad del servicio telefónico que deben cumplir las prestadoras para satisfacer las demandas de los servicios de telefonía de los usuarios.

5.4 Revisar periódicamente las condiciones generales de prestación del servicio telefónico, con el propósito de determinar que las mismas se corresponden con la demanda de calidad exigida por los usuarios.

5.5 La determinación de los índices de eficiencia que deben cumplir los prestadores en función del contrato de servicio, así como en los casos de suspensión o interrupción del servicio por causa de averías, con tiempos de reparación y de restablecimiento del servicio.

Artículo 6. Acción regulatoria y de protección contractual.

6.1 El **INDOTEL** vigilará y atenderá especialmente la protección y salvaguardia de los derechos de los usuarios con ocasión de:

(i) La aprobación del contrato tipo o de adhesión, verificando que el mismo contiene condiciones uniformes para cada modalidad del servicio telefónico.

(ii) La eliminación de cláusulas abusivas en los contratos de servicio, ordenando modificaciones cuando sus estipulaciones sean contrarias al reglamento, afecten los

derechos de los usuarios y, en los casos en que fuera necesario, incluyendo otras para equilibrar y proteger los derechos de los usuarios.

(iii) La declaración de no aplicable a aquellas cláusulas que sean contrarias al presente reglamento.

6.2. La interpretación de los contratos bajo el principio de interpretación más favorable al usuario en caso de duda.

6.3. Estableciendo los parámetros y niveles de calidad del servicio y facultando su publicación.

6.4 El régimen de calidad del servicio será interpretado conforme los Planes Técnicos Fundamentales correspondientes o en resoluciones dictadas por el órgano regulador.

6.5 Con ocasión del ejercicio de cualesquiera otras funciones que se le atribuyan para el mejor cumplimiento y aplicación del principio general de protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios del servicio telefónico, en el marco del objetivo general de protección del usuario establecido en la Ley No. 153-98.

CAPITULO III DE LA RELACIÓN DE PRESTACION DEL SERVICIO TELEFONICO

Artículo 7. Adquisición de la condición de usuario.

La condición de usuario se adquiere:

a) Mediante la suscripción del oportuno contrato de servicio o por la utilización eventual o esporádica del servicio ofrecido por aquellos prestadores del servicio telefónico que no requieran de contratación previa.

b) Por cualquier título traslativo de dominio por el cual un suscriptor voluntariamente transfiere su derecho ante la prestadora.

c) Por sucesión por causa de muerte.

Artículo 8. Solicitud de nuevo servicio

8.1 Los prestadores de servicios telefónicos mantendrán a disposición de los usuarios información suficiente respecto del servicio telefónico con todas sus modalidades y elementos, de manera que la misma permita garantizar el acceso, uso y disfrute del servicio a los usuarios potenciales.

8.2 Los usuarios potenciales tendrán derecho al acceso en las condiciones establecidas en la información presentada en las diferentes ofertas.

8.3 En los casos de solicitud de servicio, las prestadoras tendrán un plazo máximo de quince (15) días calendarios para proceder con la instalación del servicio. En caso de imposibilidad técnica para realizar la instalación del servicio solicitado, las prestadoras procederán, dentro del plazo indicado, a informar al usuario al respecto, justificando la razón de la no instalación y procediendo dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a la fecha de solicitud del servicio a devolver el importe pagado por la instalación no realizada.

8.4 En caso de efectuarse la devolución citada después de los treinta (30) días calendarios indicados, la prestadora deberá pagar al usuario el porcentaje equivalente

a la tasa de interés cobrada por mora que la prestadora aplica al usuario por el retraso del cumplimiento del pago.

Artículo 9. Cesión de contratos

Los contratos de servicio telefónico válidos serán transmisibles, con autorización del prestador y siempre y cuando no exista balance pendiente de pago del usuario. El usuario de una línea telefónica que no sea el registrado como el titular podrá, con las últimas tres (3) facturas, transferir a su nombre dicha línea.

Artículo 10. Pérdida de la condición de usuario.

La condición de usuario se pierda en los siguientes casos:

- a) Cuando el titular solicite expresa y formalmente la cancelación del servicio previa cancelación de cualquier cantidad adeudada al prestador.
- b) Cuando el prestador del servicio disponga su cancelación por falta de pago.
- c) Cuando el cliente no cumpla la intimación del prestador de reparar o reemplazar equipos terminales que afecten sus redes.
- d) Por resolución judicial.
- e) Por fallecimiento de titular, que no tenga herederos.
- f) Por existencia de conexiones clandestinas o no autorizadas o por uso indebido.

CAPITULO IV DE LOS DERECHOS RECONOCIDOS A LOS USUARIOS CON CARACTER GENERAL

Artículo 11. Derechos Básicos.

Los usuarios tienen reconocidos los siguientes derechos básicos:

11.1 Acceso al servicio telefónico y uso del mismo en condiciones de continuidad, igualdad y transparencia, de conformidad con los principios establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones y el presente Reglamento, lo cual incluye el acceso a las redes telefónicas para usuarios ocasionales.

11.2 A ser tratado con diligencia, cortesía y consideración por parte de los prestadores y de los funcionarios con competencias en la materia.

11.3 A elegir libremente el prestador de servicios que a su criterio le convenga en todos los elementos, segmentos o tipos del servicio, en cualquier momento del tiempo.

11.4 Derecho a obtener del prestador un contrato de conformidad al modelo de contrato o contrato tipo aprobado por el órgano regulador y a las condiciones y derechos mínimos establecidos en el presente Reglamento, sin perjuicio de otra legislación o reglamentación aplicable.

11.5 Derecho a aplicación de crédito por interrupción del servicio en los términos y condiciones del presente Reglamento, por averías, fallas o suspensión injustificada del servicio al usuario.

11.6 Disfrute de las ofertas de los prestadores mantenidas por el tiempo mínimo establecido en la oferta de publicación o notificación, y a la política de descuentos y de facilidades en régimen de igualdad con los demás usuarios.

11.7 Facturación debida, lo cual incluye la tarificación adecuada y correcta, y los procedimientos correctos de tasación y facturación, de conformidad a la Ley, el presente Reglamento y el contrato del servicio. En ningún caso podrán ser incluidas en la facturación, como servicio medido, las llamadas no completadas.

11.8 Información acerca de sus derechos, tanto sustantivos como de los procedimientos de reclamación y verificación de consumos no identificados. De igual manera, las prestadoras están obligadas a satisfacer, en cualquier momento, las informaciones solicitadas por los usuarios relativas a los gastos incurridos y sujetos a la próxima facturación del servicio.

11.9 Figurar de manera gratuita en guías o directorios con sus datos correctos y recibir una guía gratuita con carácter periódico. Tendrá también derecho el usuario a no figurar en las guías, debiendo para ello solicitarlo expresamente a la prestadora y cubriendo los costos derivados de dicha acción, si los hubiere.

11.10 Recibir, de forma gratuita, ejemplares de los documentos que definen sus derechos, así como el contrato de servicio, las debidas informaciones sobre las tarifas vigentes y los reglamentos de aplicación.

11.11 Suspender y rescindir el contrato de servicio en la forma que se indica en el artículo 10 del presente Reglamento.

11.12 Reclamar sus derechos según lo dispuesto en la Ley General de Telecomunicaciones, el presente Reglamento y en el Reglamento de Solución de Controversias entre usuarios y prestadores.

Artículo 12. Derechos de acceso.

12.1 Las prestadoras de servicios tendrán la obligación de requerir al solicitante de éstos, los datos generales que avalen su capacidad para contratar el servicio, teniendo el deber la prestadora de comprobar la veracidad de los mismos. En caso de que los datos suministrados por el usuario no sean ciertos, la prestadora deberá negar el acceso al servicio telefónico al solicitante. Adicionalmente, el acceso al servicio podrá ser negado por razones de fuerza mayor, insuficiente capacidad o disponibilidad de los prestadores para la provisión del servicio.

12.2 El prestador no podrá negar el acceso al servicio telefónico, siempre que el solicitante reúna las condiciones que la legislación y la reglamentación establecen para ello.

12.2 El derecho de acceso que se garantiza por el presente Reglamento abarcará:

a) El derecho a conocer de antemano la fecha de instalación del servicio, el cual será respetado por el prestador, y que no excederá de quince (15) días calendarios desde la fecha de la solicitud, a no ser que existan dificultades técnicas debidamente puestas en conocimiento del solicitante del servicio.

b) La conexión por parte del usuario, de terminales de su libre elección, siempre y cuando estén homologados conforme a la legislación vigente. En caso de que el usuario lo solicite, el prestador proveerá los terminales adecuados, sujeto al pago de los importes por este concepto.

- c) El acceso gratuito a los servicios de emergencia que hayan sido establecidos con carácter general.
- d) La asignación del número y el enrutamiento de las llamadas desde y hacia el terminal del usuario.
- e) El conocimiento de los números de otros suscriptores o usuarios y en general el derecho a guías y directorios.
- f) El derecho de cancelar el servicio sin condiciones, salvo el plazo mínimo que pueda quedar establecido en los contratos respectivos. El período mínimo de duración para cancelar un servicio contratado, cuando aplique, no podrá ser reiniciado por la prestadora a consecuencia de algún cambio implementado en el servicio, tales como cambios en las ofertas de planes de servicios, cambio de titular, o traslado. En todo caso, la escritura o disposiciones del contrato de servicio en el que apliquen plazos mínimos, deberá quedar impresa en letras mayúsculas y en un tamaño tal que sobresalga a los demás términos y condiciones del contrato.
- g) El acceso implicará el derecho a la recepción del servicio pagado o contratado en las condiciones establecidas e igualmente el derecho a mantenerse sin interrupciones o suspensiones que no sean las específicamente previstas en el presente reglamento y en los contratos de servicios suscritos con el prestador. En caso que el servicio sea interrumpido o suspendido sin justificación, el usuario tendrá derecho a un crédito o reembolso según los términos establecidos en el presente Reglamento.
- h) El usuario posee el derecho a la seguridad en las líneas, redes o servicios, de manera que la prestadora deberá realizar los cambios tecnológicos necesarios para garantizar la debida seguridad de las comunicaciones telefónicas y evitar, en la medida de lo posible, la ocurrencia de fraude en la prestación del servicio o su suspensión sin justificación.

Artículo 13. Derecho a la libre elección del prestador.

13.1 El usuario del servicio telefónico tendrá el derecho a efectuar los cambios de productos y prestador que considere conveniente, salvo en lo concerniente a la portabilidad numérica fuera de la zona de numeración o cambio del servicio telefónico de móvil a fijo, o viceversa. Asimismo, podrá seleccionar los servicios de larga distancia nacional e internacional del prestador de su preferencia o contratar simultáneamente servicios telefónicos con varios prestadores.

13.2 Bajo ninguna medida podrá la prestadora imposibilitar o interrumpir el derecho del usuario a ejecutar su libertad de elección, tanto en lo relativo a la prestadora de su preferencia como en lo concerniente a la libertad de elección de los servicios de su conveniencia.

Artículo 14. Derecho a asignación y portabilidad numérica

14.1 Los usuarios tendrán derecho a la asignación de un número que identifique el acceso al servicio, conforme a la disponibilidad de números que tenga la prestadora en la forma prevista en la legislación vigente.

14.2 Los prestadores que provean servicio telefónico local fijo deberán incorporar, de manera paulatina y según lo dispuesto por la reglamentación en la materia, un mecanismo de acceso e identificación automática del número del cliente, a manera de garantizar el derecho de los usuarios de elegir el prestador del servicio de larga distancia que mejor le convenga.

14.3 Los usuarios tendrán derecho a cambiar de prestadora, para el tipo de servicio que estén recibiendo, manteniendo en tal caso su mismo número telefónico. Para el caso de la modalidad de servicio fijo, el derecho a portarse y mantener el número queda restringido a la misma zona de numeración.

Artículo 15. Derecho a un contrato fijo y determinado.

15.1. El usuario tiene derecho a un contrato, cuyo contenido debe estar acorde con lo establecido en el presente Reglamento o de conformidad a los contratos de adhesión o tipo aprobados por el **INDOTEL**.

15.2. Se interpretarán a favor del usuario las cláusulas ambiguas, oscuras, o los vacíos o lagunas que se encuentren en los contratos de servicios con las prestadoras. Corresponderá al órgano regulador la interpretación en este caso de los referidos contratos.

15.3. Las cláusulas abusivas se reputarán como no escritas en los contratos que celebren los usuarios con los prestadores. Adicionalmente, el **INDOTEL** podrá solicitar a la prestadora la modificación de dichas cláusulas, confiriendo un plazo de quince (15) días calendarios para tales fines, transcurrido el cual el órgano regulador podrá imponer directamente dichas modificaciones, las cuales quedarán definitivamente incorporadas al contrato tipo.

15.4 También podrá el **INDOTEL**, para equilibrar la situación producida por cláusulas abusivas, introducir otras que compensen la posición del usuario.

15.5 Se consideran cláusulas abusivas aquellas que condicionen de manera general la libertad de elegir o de permanecer en el contrato que corresponde al usuario, imponiendo condiciones que afecten a sus intereses y derechos reconocidos o de cualquier forma estén en contra de lo previsto en la legislación o la presente reglamentación, sean consideradas como desproporcionadas o incoherentes con el objeto contractual. Se considerarán cláusulas abusivas, entre otras, las siguientes:

- a) La obligación de permanecer en el contrato en todo caso.
- b) La imposición de sanciones de suspensión o interrupción del servicio al margen de lo establecido en el presente Reglamento y en cualquiera otra reglamentación existente.
- c) La imposición de pagos de reconexión superiores a los costos reales incurridos por la prestadora con ese específico motivo.
- d) Otras cláusulas contenidas en los contratos que sean consideradas como abusivas por el Consejo Directivo del **INDOTEL**.

Artículo 16. Derecho al trato equitativo e igualitario

16.1 Los usuarios tendrán reconocido, de forma general, el derecho a ser tratados en condiciones equitativas, no discriminatorias, ni abusivas por parte de los prestadores o por otros usuarios, bajo los principios que inspiran el presente Reglamento y en forma correcta y diligente por parte de los prestadores y de su personal y de los funcionarios u otros agentes públicos.

16.2 Todo usuario tendrá el derecho a obtener el disfrute de condición más beneficiosa que se otorgue por las empresas como formulación positiva del derecho a la no-discriminación.

Artículo 17. Derecho de información y condiciones de prestación del servicio

17.1 Con el objeto de hacer valer sus derechos en todo momento, el usuario, tanto real como potencial, deberá siempre recibir la más amplia, veraz, precisa, completa y fidedigna información sobre todos los aspectos relacionados con el servicio telefónico contratado y sobre los derechos sustantivos y procesales que le asisten.

17.2 La información abarcará los siguientes aspectos:

- a) La razón social y domicilio del prestador, con indicación expresa de números de teléfonos de contacto, las condiciones y características del servicio telefónico a prestar, con indicación suficiente de sus modalidades, componentes y servicios complementarios o adicionales.
- b) Los aspectos esenciales de la operación y de la prestación de los servicios públicos, de las redes que les sirven de soporte y de las infraestructuras y bienes utilizados, con indicación de sus características, alcance, propiedades y limitaciones en su caso.
- c) Los precios y tarifas aplicables a los correspondientes servicios y demás elementos, con desglose y separación de los mismos, y otras indicaciones relativas a impuestos o políticas de descuentos o promociones especiales. Asimismo, los plazos y modos para realizar el pago correspondiente al servicio, con oportunidad del envío de la factura que permita al usuario su conocimiento, y de sus eventuales derechos a verificar la factura y reclamar.
- d) Los parámetros y niveles de calidad del servicio y los procedimientos para presentar reclamaciones así como las políticas sobre reembolsos y aplicaciones de créditos por incumplimiento en las condiciones de los servicios contratados.
- e) Las formas y procedimientos, con indicación de las condiciones y requisitos, para la adquisición de la condición de usuario, fecha de instalación máxima, procedimientos para la cancelación o suspensión, cambios de titular, traslados, así como para cualquier otro tipo de cambio en el servicio.
- f) De los procedimientos y sistemas para atención de reclamos que haya creado la propia empresa prestadora del servicio o revendedor autorizado.
- g) De los mecanismos de solución de controversias, ante el **INDOTEL**.
- h) De las políticas de aplicación de crédito en caso de suspensión injustificada o avería del servicio.
- i) En el supuesto de servicio ofrecido y prestado bajo la modalidad de pre-pago, en cualquiera de sus modalidades, el usuario tendrá el derecho a conocer quien es la empresa responsable del servicio y el alcance respectivo de las obligaciones de revendedor y prestador. Todas las tarjetas pre-pago o instrumentos análogos deberán llevar incorporada la identificación precisada y puntual del expedidor, junto con el domicilio de la misma y dirección para dirigir las eventuales quejas y reclamos.
- j) Las posibilidades de acceso a otros servicios complementarios, inherentes o distintos y de las facilidades y servicios suplementarios que pueden ser ofrecidos junto al servicio principal, especialmente de aquellos que puedan ser ofrecidos y prestados en razón de la convergencia de redes y servicios.

k) El alcance y contenidos de las obligaciones, tanto de orden general como particular, asumidas por los usuarios con relación a los servicios.

l) Los contratos firmados por el usuario, al momento de solicitar un servicio brindado por la prestadora, deben tener resaltadas las cláusulas sensitivas al mismo, con la finalidad de que el usuario obtenga con mayor facilidad dicha información.

17.3 Esta información estará disponible de manera gratuita en las oficinas comerciales de las prestadoras y en las páginas de Internet de las mismas.

17.4 La información será suministrada igualmente en caso de reventa, por los revendedores o comercializadores, y en caso de utilización esporádica u ocasional de los servicios de telefonía mediante la inclusión de información en un lugar bien visible del establecimiento en cuestión.

Artículo 18. Derecho a la facturación.

18.1 Los usuarios tendrán el derecho de solicitar, y de obtener de los prestadores del servicio telefónico, la debida facturación del consumo realizado y servicios contratados en las condiciones establecidas en el contrato del servicio.

18.2 Las prestadoras tendrán un plazo de sesenta (60) días calendario para reflejar los consumos en las facturaciones mensuales. No podrá ser cargado en una facturación de servicio telefónico ningún cargo o consumo generado con anterioridad de los sesenta (60) días de la fecha de corte de la factura de que se trate.

18.3 No serán objeto de facturación las llamadas no completadas.

18.4 En el caso que las prestadoras hayan establecido un límite de crédito o valor máximo de consumo a facturar mensualmente, ya sea por iniciativa propia o por solicitud por escrito del usuario, las prestadoras deberán informar por escrito al usuario el monto monetario del límite asignado y recibir de éste su formal aceptación a dicha acción.

18.5 El usuario tendrá derecho a que la prestadora le presente la información sobre la que está basada su facturación, y a que le sea entregado gratuitamente y por una única vez, el detalle de llamadas de cualquier facturación que haya sido sometida a verificación y formalmente reclamada.

18.6 Los servicios que conlleven un costo adicional al precio establecido deberán tener un intercepto de voz que indique el costo del mismo, ya sea por minuto o por el total del tiempo del servicio.

18.7 Las prestadoras de servicio final, tanto de telefonía fija como móvil, tendrán la obligación de la implementación del intercepto al servicio del correo de voz, indicando el cobro de la llamada después de los seis (6) timbrados. Asimismo, todos los interceptos de voz programados por la prestadora al momento del usuario marcar, incluyendo aquellos asociados a los números 800, deberán establecerse en idioma español.

18.8 Los prestadores de servicios de información tipo líneas 1-976 deben comunicar a los usuarios mediante intercepto de voz el costo de la llamada antes de ser realizada la misma y se deberá indicar si el costo es por minuto o por llamada, así como la información relativa a la inclusión o no del pago de impuestos en dichos precios.

Artículo 19. Derecho a emisión y recepción de la factura.

19.1 Ningún cargo podrá ser cobrado por la prestadora sin que conste debidamente en la factura correspondiente. El usuario tendrá quince (15) días calendarios, posteriores a la fecha de emisión de la factura para realizar el pago de la misma sin cargos por mora.

19.2 El usuario tendrá derecho a que se le emita y notifique una factura única por cancelación del servicio.

19.3 Sobre el contenido de la factura:

- a) Las facturas contendrán, sin cargo adicional, información sobre la cantidad global de llamadas realizadas y su importe o unidades de tasación según corresponda, debiendo ser remitida al usuario con una anticipación de diez días (10) calendarios a la fecha de vencimiento.
- b) Contendrán igualmente información sobre las llamadas locales y de larga distancia nacional e internacionales de acuerdo a la franja horaria en las que se generaron.
- c) Información sobre los vencimientos anteriores o montos pendientes de pagos, si los hubiere.
- d) Información sobre los impuestos que correspondan.

19.4 La factura que recibirá el usuario mensualmente, debe consignar, como mínimo, la siguiente información:

- a. De carácter general:
 - (i) Fecha de emisión y de vencimiento.
 - (ii) Separación entre servicio local, móvil, servicio de larga distancia nacional, servicio de larga distancia internacional y otros servicios.
- b. De individualización del usuario:
 - (i) Nombre.
 - (ii) Dirección a la que se envía la factura.
 - (iii) Número del cliente, si aplica.
- c. Del servicio de larga distancia: En caso de que el usuario haya efectuado llamadas utilizando diferentes prestadoras se procederá de la siguiente forma:
 - (i) Las llamadas correspondientes a cada portador deben aparecer agrupadas y subtotalizadas por indicativo de portador, en orden creciente de acuerdo a dicho indicativo; además, dentro de dicha agrupación deben aparecer ordenadas cronológicamente.
 - (ii) Las agrupaciones deben ser encabezadas por el nombre del portador respectivo.
 - (iii) Individualización de cada llamada, detallando para cada una:
 - 1) Destino.
 - 2) Número del usuario llamado.
 - 3) Fecha.
 - 4) Tiempo de duración.
 - 5) Valor total de la llamada, expresado en moneda nacional.

d. De los otros servicios: En los servicios que involucran llamadas de larga distancia, dichas llamadas deberán informarse en la sección del servicio de larga distancia. En estos casos, en reemplazo del número del usuario llamado deberá indicarse el número o identificación del servicio.

Artículo 20. Derecho a recibir los servicios en condiciones adecuadas de calidad.

Los usuarios tendrán el derecho a exigir niveles y condiciones de calidad en el servicio y a obtener créditos por el incumplimiento, por parte de los prestadores, de los parámetros de calidad que fueren establecidos, sin perjuicio de las sanciones en que estos puedan incurrir por las infracciones cometidas al respecto.

Artículo 21. Derecho a tasación correcta y garantizada.

21.1 Los usuarios podrán exigir de los prestadores la medición y facturación de los consumos reales de los servicios dentro del período de facturación correspondiente, mediante instrumentos tecnológicos adecuados y que garanticen una efectiva y correcta medición.

21.2. Los usuarios, sin importar la modalidad del servicio que dispongan, tienen derecho a exigir de las prestadoras cualquier tipo de información acerca del consumo efectuado en un período determinado de tiempo, con indicación de las llamadas efectuadas, su duración y demás circunstancias. Esta información deberá ser suministrada por el prestador en cualquier momento, después en que se realice tal solicitud, por que lo deberán adaptar sus sistemas de información de manera tal que puedan responder con prontitud y eficiencia.

21.3 Los usuarios podrán, si desean, instalar aparatos de medición en su domicilio.

21.4 En caso de desviación significativa en la medición del consumo, el usuario tiene el derecho a realizar el reclamo necesario por concepto de cobro excesivo o indebido.

Artículo 22. Derecho a correcta tarificación

22.1. La tarificación consistirá en la correcta aplicación de las tarifas vigentes en el momento de la facturación y que se hayan establecido y publicado o comunicado de conformidad a la reglamentación o el contrato de prestación del servicio en su caso.

22.1.1 La no publicación por parte de las Prestadoras de las tarifas de los servicios vigentes constituirá una falta grave conforme lo dispuesto por el artículo 106 literal "j" de la Ley.

22.2 Los usuarios también tendrán derecho a disfrutar de todas las ventajas, descuentos y otras condiciones establecidas de antemano.

22.3 Los aumentos de tarifas deberán ser publicados y comunicados al usuario al menos treinta (30) días antes de su entrada en vigor.

22.4 En los casos de la prestación de servicios telefónicos sujetos a un tiempo límite, cualquier cambio en las tarifas debe ser informado con tiempo suficiente para que el usuario pueda prescindir del mismo, sin ningún costo de penalidad.

Artículo 23. Derecho a reconexión del servicio.

23.1 La suspensión del servicio por falta de pago podrá producirse a los cuarenta y cinco (45) días calendarios contados a partir del último día hábil para pagar la factura.

23.2 Los usuarios a los que se le suspenda el servicio por falta de pago, podrán reestablecerlo pagando las cantidades adeudadas, más el cargo estipulado por la reconexión.

23.3 El pago de lo adeudado significará el derecho a la reconexión en las mismas condiciones que las establecidas antes de la suspensión. Al momento de realizarse un acuerdo de pago entre el usuario y la prestadora, por concepto de atraso en el pago de la factura, la prestadora solamente podrá establecer el cargo de interés por mora, a las cuotas pendientes de pago establecidas en dicho acuerdo.

23.4 Luego de sesenta (60) días calendarios de suspendido el servicio telefónico por falta de pago, la prestadora podrá cancelar la línea, sin que ello implique renuncia a su derecho de proceder al cobro de la suma adeudada por el usuario.

23.5 En caso de suspensión injustificada de una línea telefónica, la prestadora deberá aplicar a favor del usuario afectado un crédito automático de un monto igual al cargo por reconexión del servicio cobrado por la prestadora al usuario por realizar dicha reconexión. Dicho crédito deberá aparecer en la próxima factura a ser emitida.

Artículo 24. Cambios de números telefónicos.

24.1 El prestador del servicio procurará mantener al usuario el mismo número telefónico. Sin embargo, cuando por necesidades técnicas o por modificaciones en el sistema de numeración, sea preciso cambiar el número de teléfono, el prestador del servicio lo comunicará motivadamente al usuario con una antelación mínima de dos (2) meses, informándole, además del nuevo número que le será asignado, de la opción de portabilidad, en el caso en que la misma se encuentre disponible.

24.2 La prestadora deberá, además, establecer durante un mínimo de tiempo de quince (15) calendarios, y de manera gratuita para el usuario afectado, un intercepto de voz notificando el nuevo número telefónico asignado.

Artículo 25. Derecho a exigir las garantías, calidad de los servicios y de los equipos, aparatos, sistemas y terminales asociados a ellos.

25.1 Los usuarios tendrán el derecho a exigir que los equipos que le instalen las prestadoras estén homologados y que cuenten con las garantías de calidad que garanticen el acceso y disfrute adecuado de los servicios de telefonía.

25.1.1 En caso de que las prestadoras no cumplan con lo estipulado en el presente artículo, tal acción constituirá un ilícito administrativo, cuya gradación y sanción se hará según corresponda, conforme a lo dispuesto por la Ley.

25.2 Los manuales de instrucción sobre manejo y uso de equipos aparatos o sistemas de telecomunicaciones deberán estar redactados en el idioma español.

25.3 Las prestadoras deberán tener a su disposición, por un período mínimo de un (1) año, las piezas o repuestos correspondientes a los equipos telefónicos que comercialicen.

Artículo 26. Derecho de petición y reclamación de los usuarios.

26.1 Los usuarios tienen el derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos ante las prestadoras del servicio y ante el **INDOTEL**, en los términos establecidos en la Ley y el Reglamento de Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras.

26.2 El régimen de peticiones, reclamos y recursos será, en todo caso, gratuito y expedito.

Artículo 27. Derechos asociados a la interrupción temporal del servicio telefónico

27.1 Los usuarios finales que mantengan una relación contractual con el prestador tendrán derecho a un crédito por la interrupción temporal del servicio cuando ésta se produzca por causas que no sean imputables al usuario.

27.2 El usuario tiene el derecho a tener conocimiento previo y oportuno de la suspensión e interrupción del servicio causado por la ejecución de trabajos o reparaciones mayores. En caso que los usuarios no sean notificados de ello con una antelación mínima cinco (5) días calendarios a su efectividad, la prestadora estará en la obligación de aplicarle un crédito a cada uno de los afectados.

27.3 El crédito será aplicado cuando la suspensión del servicio sea mayor a un (1) día y se hará en la próxima factura a ser recibida por el usuario.

27.4 Igualmente, tendrá derecho al crédito, el usuario al que se le suspenda o interrumpa el servicio por períodos menores a un día, pero de manera recurrente durante el transcurso de un (1) mes.

27.5. El monto del crédito a aplicar cuando se produzca una suspensión injustificada, en las condiciones precedentemente señaladas, será calculado tomando la suma total que paga mensualmente el usuario por los servicios fijos contratados o renta básica, dividiéndola por los días del mes y multiplicando este resultado por los días sin servicio que la avería haya causado.

Artículo 28. Derecho a suspensión e interrupción del servicio a favor del usuario

28.1 El usuario tendrá el derecho de obtener, previa solicitud, la suspensión del servicio, la cual le será otorgada por un tiempo máximo de tres (3) meses por año y mínimo de un (1) mes. Transcurrido el tiempo de la suspensión se rehabilitará el contrato de forma automática, debiendo adoptar el prestador las medidas oportunas, salvo que el usuario solicite previo al vencimiento de la suspensión, la cancelación del servicio. Durante el tiempo de duración de la suspensión solicitada por un usuario, la empresa tiene el derecho a requerir del mismo el pago correspondiente por la renta básica de acceso a la red.

28.2 Los usuarios podrán obtener este derecho a la suspensión dirigiéndose al prestador en el lugar que éste haya designado para este tipo de atenciones en relación al servicio, en un plazo no menor de quince (15) días calendario previos al inicio de la suspensión.

28.3 El prestador responderá concediendo la suspensión, cuando sea técnicamente factible, la cual no podrá exceder de tres (3) meses por año, y durante el cual el contrato permanecerá en suspenso en todos los sentidos, con excepción del pago por concepto de la renta por servicios fijos indicada anteriormente.

28.4 El prestador responderá al usuario de la aceptación de los servicios o facilidades suspendidas, la repercusión económica y la duración de la suspensión. Una vez que se haya vencido el plazo de la suspensión otorgada por la prestadora, el usuario está obligado, en los próximos quince (15) días calendarios, a solicitar formalmente el debido restablecimiento del servicio; en caso de no presentar dicha solicitud, la prestadora podrá proceder a la cancelación definitiva del contrato, quedando en plena facultad de asignar ese número telefónico a cualquier otro usuario.

28.5 En los casos en que los prestadores soliciten renta por adelantado, o para aquellos servicios que ya los tengan al momento de entrada en vigor de este reglamento, corresponderá la devolución del depósito o la renta por adelantado, por la prestadora dentro de los quince (15) días calendarios siguientes a la cancelación del servicio. En caso de que exista balance pendiente de pago, al momento de cancelación, la prestadora deberá deducir la suma correspondiente del monto de la renta por adelantado y devolverá al usuario el remanente.

28.6 Las sumas pagadas como renta por adelantado, en ningún caso devengan intereses y podrán efectuarse en efectivo o mediante cualquier instrumento de garantía aceptable para el prestador y el usuario.

Artículo 29. Derecho a la cesión de la línea telefónica.

29.1 Durante la vigencia del contrato, el usuario tendrá el derecho a la cesión del mismo a un tercero, con autorización de la prestadora, y siempre que el nuevo usuario reúna las condiciones requeridas y previa validación de los datos generales del nuevo contratante.

29.2 Un usuario tendrá el mismo derecho a la cesión cuando sea propietario del inmueble donde se presta el servicio telefónico, siempre que no existiesen cargos pendientes del arrendatario o cesionario del uso del local.

Artículo 30. Derecho de protección contra la publicidad indebida y las conductas restrictivas, abusivas o desleales y contra fraudes y daños de terceros.

30.1 Con carácter general y sin perjuicio de lo contenido en la legislación común sobre protección del consumidor u otras normas complementarias, los usuarios de los servicios de telecomunicaciones tendrán el derecho a ser protegidos contra todas las formas de publicidad, comunicación y promoción engañosas que puedan hacerle incurrir en error en el consumo de los productos del servicio telefónico.

30.2 También serán protegidos de las conductas y prácticas comerciales que sean coercitivas, restrictivas o desleales en detrimento de la libertad de elección del usuario. Las autoridades adoptarán, en el ámbito de sus respectivas competencias, cuantas medidas, actos o disposiciones sean pertinentes para la debida protección a los usuarios, dictando en su caso las oportunas órdenes o medidas cautelares con esta finalidad.

30.3. Las ofertas de servicios y de prestaciones, o de cualquier otra modalidad, tendrán carácter vinculante durante los periodos mínimos que se establezcan en ellas y deberán contemplar todas las especificaciones correspondientes.

Artículo 31. Del Derecho a figurar en guía y servicios de información.

31.1 El derecho a la asignación de número comporta de manera gratuita el derecho de figurar en guías o directorios telefónicos, con sus datos esenciales identificativos.

31.2 Los datos que figuren en guías o en instrumentos de información a disposición del público en general sólo contendrán datos identificativos, salvo consentimiento previo y escrito del usuario, en cuyo caso en dichos instrumentos podrán figurar otros datos distintos. Siempre asistirá, no obstante, el derecho de los usuarios para no figurar en guías, o que se les excluya de las mismas, o que se omita algún dato de ellas.

32.3. El usuario tendrá el derecho de rectificación sobre datos erróneos consignados en las guías o directorios gratuitos. Los datos rectificados se harán constar en la primera edición subsiguiente a la publicación donde figura el dato erróneo.

31.4 Las prestadoras proveerán al usuario la facilidad de tener acceso a las consultas de clientes, así como también a la unidad de emergencia (911) sin importar a que prestadora pertenezca la línea telefónica del usuario.

Artículo 32. Derecho al secreto e intimidad de las comunicaciones y a la reserva y privacidad de los datos.

32.1 Para garantizar los derechos de secreto, privacidad e intimidad, los prestadores de servicios telefónicos deberán adoptar los sistemas y tomar las medidas oportunas para la debida protección de estos derechos, expedidos o que se expidan con sujeción a lo determinado en la Ley, sobre los buró de créditos y el presente Reglamento y en otras reglamentaciones del **INDOTEL**. Todo lo anterior, sin perjuicio de las demás responsabilidades en tanto que custodios y garantes de la privacidad.

32.2 La protección de los derechos al secreto de las comunicaciones, la intimidad y la protección de los datos personales se entenderá limitada por las causas y en los supuestos establecidos en la Ley, con relación a la seguridad pública o la interceptación de llamadas o de datos por causa penal.

32.3 Cualquier riesgo de la red asociado al derecho al secreto e intimidad de las comunicaciones telefónicas, deberá ser informado por los prestadores a los usuarios indicando las posibles soluciones.

Artículo 33. Protección de los datos.

33.1 Los datos personales de los usuarios podrán ser utilizados por los prestadores únicamente a los efectos de la facturación y pagos de los servicios consumidos; y, en su caso, en las operaciones de acceso e interconexión y ejecución las tareas para facilitar la portabilidad numérica.

33.2 Los datos tratados o almacenados por el prestador se limitarán a los estrictamente necesarios para identificar al usuario y las operaciones en curso.

33.3 La prestadora o revendedora del servicio telefónico nunca podrá, sin el consentimiento previo de los usuarios, divulgar los datos e información, fuera de los supuestos contemplados en este artículo.

33.4 Los usuarios tendrán derecho a un código secreto para el acceso a los servicios telefónicos que se oferten mediante las modalidades de prepago.

33.5 Los prestadores podrán almacenar y tratar los datos personales de los usuarios para operaciones de promoción y venta de sus propios servicios y actividades de telecomunicaciones, previo consentimiento expreso y por escrito de los usuarios. A estos efectos los prestadores se dirigirán por escrito a los usuarios al menos con dos (2) meses de antelación a la puesta en marcha de la promoción, requiriendo el consentimiento. Para el caso que haya transcurrido un mes desde esta solicitud, sin que el usuario se hubiere pronunciado al respecto, se entenderá que dicho silencio representa la negación del referido consentimiento.

33.6 Los usuarios podrán exigir, en un momento determinado, que les sean presentados el estado de sus datos personales que dispone el prestador. Asimismo, el usuario tendrá el derecho a solicitar un listado de las llamadas salientes de su número telefónico.

CAPITULO V DE LOS DEBERES DE LOS USUARIOS

Artículo 34. Responsabilidad del usuario ante el servicio y el prestador.

34.1 Los usuarios deberán cumplir, basados en los principios de colaboración y buena fe, con un conjunto de deberes en relación al servicio telefónico y al prestador que lo presta, según la Ley, los reglamentos sobre la materia y los contratos.

34.2 En todo caso, estarán a cargo y responsabilidad de los usuarios, las acciones o intervenciones a partir del punto de terminación de la red y estarán sujetos a la responsabilidad sancionadora que establece la Ley cuando concurra el supuesto tipificado y, en consecuencia, sean autores de alguna infracción.

Artículo 35. Deberes Generales de los usuarios.

35.1 La particular condición del usuario implica, de éste, una actitud responsable y de cumplimiento de los deberes y obligaciones hacia el prestador y hacia los demás usuarios.

35.2 En general, los usuarios tienen los siguientes deberes:

- a) La utilización de aparatos y dispositivos destinados a conectarse a la red, a partir del punto de terminación de la misma, debidamente homologados, obligándose a su desconexión en caso contrario y evitando daños, distorsiones e interferencias en la red de telefonía.
- b) El cumplimiento fiel de las obligaciones contenidas en el contrato de prestación, guardando la debida corrección en el uso de las instalaciones afectas al servicio telefónico.
- c) El pago de las facturas en las condiciones reglamentarias y contractuales previamente establecidas.
- d) La actuación de buena fe de cara al prestador y la comunicación de las irregularidades detectadas en el manejo y uso de las redes, instalaciones y servicios.
- e) Consentir las inspecciones y actuaciones del prestador y de su personal por razones del servicio.
- f) Hacer uso del servicio conforme a las condiciones establecidas y con aplicación de la normativa vigente.
- g) Proceder al suministro de la información requerida por el prestador y el regulador o por los órganos policiales o judiciales, que sea cursada a través del **INDOTEL**.
- h) Otras que le sean establecidos o fijados por los correspondientes instrumentos reglamentarios, ya sea directamente o en correlación a derechos reconocidos de las prestadoras, o en los correspondientes contratos o por órdenes o instrucciones del regulador en aplicación y cumplimiento de la normativa vigente en el desempeño de sus funciones y competencias.

CAPITULO VI REGIMEN SANCIONADOR

Artículo 36. Violaciones y Sanciones

En ejercicio de la potestad sancionadora que posee el **INDOTEL** en materia de telecomunicaciones, podrá imponer sanciones por faltas respecto a la aplicación del Reglamento General del Servicio Telefónico y las condiciones de prestación del servicio aquí establecidas, conforme a lo dispuesto en la Ley No.153-98. Su graduación y sanción se llevará a cabo conforme a lo establecido en el artículo 109 de la Ley.

CAPITULO VII DISPOSICIONES FINALES

Artículo 37. Entrada en Vigencia

El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en un periódico de circulación nacional y será de obligado cumplimiento, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 99 de la Ley.