



CONSULTA PÚBLICA

**REGLAMENTO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS
DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS EN LA
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES**

Índice

- 1 Debate sobre los derechos de los usuarios y la calidad de servicio
- 2 Objetivo del Reglamento
- 3 Normativa vigente
- 4 Estructura del Reglamento
- 5 Principales artículos y su impacto en la protección de los usuarios y usuarias
- 6 Consulta Pública: Alcance, fechas, cronograma, audiencia pública
- 7 Demostración del Foro Electrónico

Marco Jurídico de Referencia

LOTEL | Art. 2, numeral 1

Establece como objetivo general de la Ley, **“defender los intereses de los usuarios, asegurando su derecho al acceso a los servicios de telecomunicaciones, en adecuadas condiciones de calidad, y salvaguardar, en la prestación de estos, la vigencia de los derechos constitucionales”**, señalando expresamente que para estos efectos, podrán imponerse obligaciones a los operadores.

Marco Jurídico de Referencia

LOTEL | [Art. 5](#)

Declara como **“servicio e interés público el establecimiento o explotación de las redes de telecomunicaciones y la prestación de los servicios de telecomunicaciones”**, y en esa condición, y de conformidad con lo que prevean los reglamentos correspondientes, **“las actividades y servicios de telecomunicaciones (...) podrán someterse a parámetros de calidad”**.

Marco Jurídico de Referencia

LOTEL | Art. 12, numeral 4

Establece los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Que se le facturen de manera oportuna y detalladamente, los cargos por los servicios que recibe, evitando (el operador) incurrir en facturación errónea, tardía o no justificada; salvo en los servicios prepagados, de conformidad con el reglamento de esta Ley, que dicha facturación sea expresada en términos fácilmente comprensibles y recibir oportunamente dicha facturación.

Marco Jurídico de Referencia

LOTEL | [Art. 12](#)

Numeral 7. Obtener oportunamente el reintegro, en dinero efectivo, de lo que hubiese entregado por concepto de depósitos o garantías, así como por los saldos que resulten a su favor, de conformidad con las normas establecidas en el respectivo reglamento.

Numeral 8. Recibir la compensación o reintegro por la interrupción de los servicios de telecomunicaciones, en los términos que establezca el respectivo reglamento.

Marco Jurídico de Referencia

LOTEL | Art. 15, numeral 2

Establece los deberes de los operadores de telecomunicaciones.
Respetar las condiciones de calidad mínimas establecidas por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones en la prestación de sus servicios, de conformidad con los reglamentos de esta Ley.

Objetivo del Reglamento

Establecer las disposiciones que garanticen a los ciudadanos el acceso a los servicios de telecomunicaciones en forma igualitaria y la prestación de los mismos en condiciones de calidad, privacidad y continuidad, de conformidad con lo previsto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y la normativa aplicable.

Normativa Vigente

Condiciones Generales

1992

Reglamento de Prestación de Servicios Básicos de Telecomunicaciones

2008

Condiciones generales de los contratos de Servicios de Telecomunicaciones

2009

Corrige por error material la Providencia Administrativa contentiva de las Condiciones Generales de los Contratos de Servicios de Telecomunicaciones

Normativa Vigente

Telefonía

1991

Reglamento sobre la operación de equipos terminales públicos de telecomunicaciones

2004

Parámetros de Calidad de Servicio para los Servicios de Telefonía Fija Local, Larga Distancia Nacional, Larga Distancia Internacional y Telefonía Móvil

2005

Condiciones bajo las cuales los operadores de servicios de telefonía podrán ofrecer la facilidad de buzón de mensajes de voz

2005

Normas relativas al requerimiento de información en el servicio de telefonía móvil

Normativa Vigente

Telefonía

2006

Valores referenciales para la determinación de los cargos de interconexión de uso para los servicios de telefonía fija local, larga distancia nacional e internacional

2008

Condiciones bajo las cuales los Operadores de Servicios de Telefonía Móvil podrán ofrecer la facilidad de mensajería de texto

2011

Normas Técnicas para el Registro y Bloqueo de Equipos Terminales de Telefonía Móvil reportados como presuntamente robados, Hurtados o Extraviados

2014

Normas para la Prestación de Servicios de Telefonía de larga Distancia Internacional y Cargos de Tránsito Aplicables para la Entrega de Llamadas hacia Redes de Telefonía Fijas y Móviles en Venezuela

Normativa Vigente

Radio y Televisión

2005

Normas Técnicas Sobre las Condiciones de Prestación de los Servicios de Radio y Televisión

Reforma de las Normas Técnicas sobre Condiciones de Prestación de los Servicios de Radio y Televisión

Normativa Vigente

Producción Nacional Audiovisual

2014

Norma Técnica sobre los Servicios de Producción Nacional Audiovisual y otros Servicios de Producción Nacional Audiovisual

Condiciones para la Prestación de los Servicios de Producción Nacional Audiovisual

Normativa Vigente

Difusión por Suscripción

2005

Normas técnicas relativas al servicio de difusión por suscripción

2006

Calidad de Servicio para el servicio de difusión por suscripción

Estructura del Reglamento

Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto

Artículo 2. Ámbito de aplicación

Artículo 3. Calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones

Artículo 4. Calidad de experiencia de los usuarios y usuarias en los servicios de telecomunicaciones

Artículo 5. Comité de Calidad de Servicio

Artículo 6. Privacidad de las telecomunicaciones

Artículo 7. Prevención de Delitos informáticos

Artículo 8. Información a los órganos de seguridad del Estado

Artículo 9. Definiciones

Estructura del Reglamento

Capítulo I. Contratación de los servicios de telecomunicaciones

Artículo 10. Igualdad de trato

Artículo 11. Deber de informar

Artículo 12. Disponibilidad de la información

Artículo 13. Autorización de modelos de contratos de servicios de telecomunicaciones

Artículo 14. Forma de celebración de los contratos de servicios

Artículo 15. Vigencia del contrato

Artículo 16. Cesión del contrato de servicios

Artículo 17. Contratos y facturas destinados a personas con discapacidad o diversidad funcional

Artículo 18. Protección del abonado o abonada de múltiples servicios

Estructura del Reglamento

Capítulo I. Contratación de los servicios de telecomunicaciones

- Artículo 19. Ofrecimiento de servicios a través de planes
- Artículo 20. Elección de los planes
- Artículo 21. Desincorporación o eliminación de planes
- Artículo 22. Notificación de la migración a los abonados o abonadas
- Artículo 23. Condiciones de la migración
- Artículo 24. Contrato por paquetes de servicios
- Artículo 25. De las Promociones
- Artículo 26. Cláusulas de permanencia mínima
- Artículo 27. Aplicación de las cláusulas de permanencia mínima
- Artículo 28. Incumplimiento del operador de cláusulas de permanencia mínima
- Artículo 29. Seguridad de los datos

Estructura del Reglamento

Capítulo II. De la Instalación y Activación del Servicio

Sección Primera.

Disposiciones Generales

Artículo 30. Responsabilidad del operador

Artículo 31. Identificación del personal del operador

Artículo 32. Lapso para la instalación y activación

Artículo 33. Responsabilidad en la instalación

Artículo 34. Alteración, reparación o reforma del inmueble

Sección Segunda.

De la mudanza de los servicios

Artículo 35. Solicitud de mudanza

Artículo 36. Imposibilidad de efectuar la mudanza

Artículo 37. Modificaciones al servicio y mudanza no solicitada

Estructura del Reglamento

Capítulo III. Mecanismos de Atención a los Usuarios y Usuarias

Artículo 38. Oficinas o centros de atención

Artículo 39. Mecanismos de atención

Artículo 40. Portal de Información y atención en Internet

Artículo 41. Información respecto a facilidades adicionales

Estructura del Reglamento

Capítulo IV. Del Cobro de los Servicios

Sección Primera

Artículo 42. Igualdad de condiciones

Artículo 43. Del monto prepagado

Artículo 44. Saldos a favor del abonado o abonada

Artículo 45. Registro de consumos

Artículo 46. Información de tarjetas prepagadas

Sección Segunda

Artículo 47. Derecho a la Factura

Artículo 48. Garantía de una Facturación oportuna y sin errores

Artículo 49. Información relativa a la facturación

Artículo 50. Contenido mínimo de la factura

Artículo 51. Copia de las facturas

Estructura del Reglamento

Capítulo V. De la Interrupción del Servicio

Artículo 52. Continuidad de los servicios

Artículo 53. Interrupciones programadas

Artículo 54. Interrupciones por fallas o averías

Artículo 55. Notificación a CONATEL de las interrupciones programadas

Artículo 56. Notificación a CONATEL de las interrupciones por fallas y averías

Artículo 57. Registro de interrupciones del servicio

Estructura del Reglamento

Capítulo VI. De la Suspensión y Bloqueo del Servicio

Artículo 58. Suspensión por falta de pago

Artículo 59. Resolución del contrato

Artículo 60. Suspensión del servicio por solicitud del abonado o abonada

Estructura del Reglamento

Capítulo VII. De las Solicitudes Relacionadas con la Prestación del Servicio

Artículo 61. Tipos de solicitudes

Artículo 62. Recepción y atención

Artículo 63. Requerimientos de órganos y entes del poder Público Nacional

Artículo 64. Tiempos de respuesta al solicitante

Artículo 65. Registro de solicitudes

Estructura del Reglamento

Capítulo VIII. De los Reclamos

- Artículo 66. Identificación de los reclamos
- Artículo 67. Presentación de reclamos
- Artículo 68. Mecanismos de recepción
- Artículo 69. Plazo de atención a los reclamos
- Artículo 70. Reclamos relacionados con la comisión de delitos
- Artículo 71. Seguimiento de reclamos
- Artículo 72. Reclamos ante la Comisión Nacional de Telecomunicaciones
- Artículo 73. Registro de reclamos
- Artículo 74. Conservación de la documentación
- Artículo 75. Informe a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones

Estructura del Reglamento

Capítulo IX. De la Compensación y el Reintegro

Artículo 76. Derecho a la compensación o reintegro

Artículo 77. De la compensación y reintegro en la modalidad prepago

Artículo 78. De la compensación y reintegro en la modalidad pospago

Artículo 79. Reintegro por montos a favor del abonado o abonada

Estructura del Reglamento

Capítulo X. De la Terminación del Contrato de Servicios y la Portabilidad Numérica

- Artículo 80. Terminación del contrato de servicios por parte del abonado o abonada
- Artículo 81. Terminación del contrato de servicios
- Artículo 82. Notificación de terminación del contrato por parte del operador
- Artículo 83. Derecho a la portabilidad Numérica

Estructura del Reglamento

Capítulo XI. Equipos Terminales

Artículo 84. Homologación de equipos

Artículo 85. Equipos terminales para personas con discapacidad

Artículo 86. Adquisición y uso de equipos terminales

Artículo 87. Información sobre los equipos

Artículo 88. Garantía de los equipos

Artículo 89. Reparación del equipo en garantía

Artículo 90. Sustitución del equipo o devolución del dinero

Estructura del Reglamento

Disposiciones Transitorias

Primera. De las normas de calidad de servicio

Segunda. Información de las tarjetas prepagadas

Tercera. Adecuación de las facturas

Cuarta. Notificación del listado de lapsos para atender las solicitudes

Disposición Final

Única. Entrada en Vigencia

Disposición Derogatoria

Única. Derogatoria Reglamento de Prestación de Servicios Básicos de Telecomunicaciones, publicado en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 34.975 del 1 de junio de 1992.

Algunos artículos del Reglamento

Artículo 3. Calidad de servicio son los parámetros técnicos mediante los cuales el operador presta el servicio y que son específicos para cada tipo de servicio

Artículo 4. Calidad de experiencia es el nivel de satisfacción de la experiencia percibida por los usuarios con relación al funcionamiento del servicio.

Artículo 5. Creación de un Comité Técnico para hacer seguimiento a la calidad en la prestación de los servicios

Algunos artículos del Reglamento

Artículo 12. Operadores deben tener la información disponible en sus oficinas o centros de atención y en su portal oficial en Internet

Artículo 17. Operadores deberán adaptar la información del servicio para usuarios con discapacidad o diversidad funcional

Artículo 29. Operadores adoptarán mecanismos que garanticen la confidencialidad de los datos suministrados por los abonados

Algunos artículos del Reglamento

Artículo 69. El operador debe dar respuesta al usuario sobre un reclamo formulado, durante los 5 días hábiles siguientes

Artículo 76. Los abonados tendrán derecho a compensación o reintegro, cuando se vea interrumpido el servicio por causas imputables al operador

Artículo 83. Portabilidad numérica. El abonado tendrá el derecho terminar un contrato de servicio y optar por conservar la numeración

Consulta Pública

El Reglamento está disponible para su consulta y descarga en nuestra web

La Consulta Pública se extenderá del viernes 13 de mayo al jueves 30 de junio.

Las opiniones, observaciones y comentarios se podrán presentar:

Al correo electrónico: reglamentousuario@conatel.gob.ve

En el Foro Electrónico habilitado en nuestra web: www.conatel.gob.ve

Concluido el lapso de recepción, se fijará la fecha de la Audiencia Pública

¿Cómo participar?




CONSULTA PÚBLICA

REGLAMENTO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

1 Ingresas 
www.conatel.gob.ve/foro

2 Registra 
tus datos e identificate con tu usuario y contraseña

3 Lee 
detenidamente en Consultas Públicas las normas de participación

4 Selecciona 
Proyecto Reglamento Usuario

5 Descarga 
el documento de discusión

6 Participa 
con tu comentario y/o archivo adjunto



www.conatel.gob.ve

MAYO 2016