

Decreto N° de de 2016

Presidente de la República Bolivariana de Venezuela

En ejercicio de la atribución que le confiere el numeral 10 del artículo 236 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en Consejo de Ministros,

DECRETA

El siguiente,

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

DISPOSICIONES GENERALES

Objeto

Artículo 1. El presente Reglamento tiene por objeto establecer las disposiciones que garanticen a los ciudadanos y ciudadanas, el acceso a los servicios de telecomunicaciones en forma igualitaria y la prestación de los mismos en adecuadas condiciones de calidad, privacidad y continuidad, de conformidad con lo previsto en la Constitución, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y la normativa aplicable.

Ámbito de aplicación

Artículo 2. Las disposiciones del presente Reglamento regirán para todos los servicios de telecomunicaciones que se presten en el país, en cuanto les sean aplicables a los ciudadanos y ciudadanas en su condición usuarios y usuarias, y operadores, de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones

Artículo 3. En atención a lo previsto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y la normativa aplicable, se entenderá como calidad en la prestación del servicio a los parámetros técnicos mediante los cuales el operador presta el servicio y que son específicos para cada tipo de servicio. La calidad de servicio será medida según los criterios y parámetros que fije la Comisión Nacional de

Telecomunicaciones, a través de los instrumentos normativos que disponga al efecto. Los operadores de telecomunicaciones tienen la obligación de prestar el servicio de acuerdo a los parámetros establecidos por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.

Calidad de experiencia de los usuarios y usuarias en los servicios de telecomunicaciones

Artículo 4. De la misma manera, se entenderá como calidad de experiencia al nivel de satisfacción de la experiencia percibida por los usuarios y usuarias, abonados o abonadas, con relación al funcionamiento del servicio. La calidad de experiencia debe ser monitoreada de manera permanente tanto por los operadores como por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, a fin de responder a las expectativas de los usuarios y usuarias.

Comité de Calidad de Servicio

Artículo 5. La Comisión Nacional de Telecomunicaciones creará un Comité Técnico con participación de los operadores de telecomunicaciones a fin de hacer seguimiento permanente a la calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones y a la calidad de experiencia, actualizar los parámetros técnicos y hacer recomendaciones para su mejoramiento.

Privacidad de las Telecomunicaciones

Artículo 6. Los operadores deben establecer los mecanismos necesarios para resguardar el secreto e inviolabilidad de las comunicaciones privadas que se cursen a través de sus redes, de conformidad con los principios constitucionales y legales aplicables, sin perjuicio de las sanciones previstas en el ordenamiento jurídico vigente.

Prevención de Delitos Informáticos

Artículo 7. Los operadores deben hacer uso de las herramientas técnicas e implementar procedimientos apropiados para prevenir la comisión de delitos informáticos previstos en la ley que rige la materia, especialmente, aquellos que puedan afectar los derechos previstos en el artículo 1 del presente reglamento, y hacer seguimiento periódico de los mecanismos adoptados en sus redes para tal fin. Y deberán informar a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones sobre los procedimientos empleados para la prevención y ejecución de acciones que afecten de manera directa o indirecta la prestación y disfrute del servicio.

Información a los órganos de seguridad del Estado

Artículo 8. Los operadores deben suministrar a los órganos de seguridad del Estado que tengan atribuidas facultades de investigación o instrucción, la información que éstos soliciten con ocasión de una investigación penal, con respecto a la ocurrencia de cualquier delito que guarde relación con la prestación de servicio de telecomunicaciones. La Comisión Nacional de Telecomunicaciones podrá dictar normas específicas que desarrollen los aspectos relativos a la información a ser suministrada.

Definiciones

Artículo 9. A los efectos del presente Reglamento, se establecen las siguientes definiciones:

- .1 **Abonado o abonada:** usuario o usuaria a quien un operador le presta servicios de telecomunicaciones, de conformidad con los términos y las condiciones establecidas en el contrato de servicio celebrado por ambas partes.
- .2 **Avería:** incapacidad de un elemento de red para realizar una función requerida que conlleva a la interrupción total del servicio.
- .3 **Bloqueo de facilidades o servicios:** restricción del uso de una o varias facilidades o servicios de telecomunicaciones, a solicitud del abonado o abonada.
- .4 **Cesión del contrato de servicios:** acto jurídico por medio del cual se transfiere a otra persona la cualidad de abonado o abonada, en los casos autorizados por el contrato, en cumplimiento de la normativa aplicable.
- .5 **Ciclo de facturación:** período en el cual un operador realiza la medición, tasación y facturación de los consumos realizados por el abonado o abonada.
- .6 **Compensación:** mecanismo mediante el cual el operador otorga al abonado o abonada, el equivalente al precio o tarifa del servicio, correspondiente al tiempo de la interrupción del mismo.
- .7 **Continuidad del servicio:** aptitud de un servicio que una vez obtenido, continúe siendo prestado en condiciones determinadas durante el tiempo deseado.
- .8 **Contrato de servicios:** contrato de adhesión cuyos términos y condiciones regirán la prestación de los servicios de telecomunicaciones por parte del operador respectivo, sin la previa discusión o negociación entre las partes al momento de la contratación.

- .9 **Equipo terminal:** equipo de telecomunicaciones que proporciona acceso a una red pública de telecomunicaciones al abonado o abonada.
- .10 **Facilidades adicionales a los servicios de telecomunicaciones:** son servicios que utilizan como soporte redes, enlaces o sistemas de telecomunicaciones, distintos a aquellos definidos como atributos de las habilitaciones administrativas, aplicando a estas facilidades procesos que hagan posibles, la disponibilidad de información, la actuación sobre estos o la interacción con el sistema.
- .11 **Factura:** documento emitido por un operador o por un tercero por cuenta y orden de éste, en el cual se indica al abonado o abonada en forma detallada el consumo por servicios de telecomunicaciones en un ciclo de facturación determinado, y que además, cumple con los requisitos exigidos por la legislación tributaria.
- .12 **Facturación:** proceso de cálculo, impresión, emisión y distribución de la factura a los abonados o abonadas y usuarios y usuarias.
- .13 **Falla:** anomalía o defecto que produce degradación de la calidad de funcionamiento o cese de la aptitud de un elemento de red para realizar una función requerida.
- .14 **Interrupción del servicio:** indisponibilidad temporal de los servicios de telecomunicaciones contratados, por causas no atribuibles al abonado y abonada o usuario y usuaria.
- .15 **Medición:** actividad que comprende el registro y almacenamiento de información respecto a la duración, capacidad u otro indicador, en función del cual se cuantifiquen los servicios de telecomunicaciones, a los fines de la tasación.
- .16 **Operador:** persona debidamente habilitada por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, para el establecimiento y explotación de redes y para la prestación de servicios de telecomunicaciones, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y sus reglamentos.
- .17 **Paquete de servicios:** dos o más servicios de telecomunicaciones ofrecidos por el mismo operador de manera conjunta.
- .18 **Plan:** conjunto de condiciones particulares a la prestación de un servicio de telecomunicaciones, mediante las cuales los operadores comercializan los servicios de forma continua.

- .19 **Portabilidad numérica:** obligación de los operadores de telecomunicaciones de proporcionarle a sus abonados o abonadas, la posibilidad de conservar los números telefónicos, cuando éstos decidan cambiar de operador o de ubicación física en una misma localidad.
- .20 **Pospago:** modalidad de pago acordada entre el abonado o abonada y el operador mediante la cual, el abonado y abonada paga el monto reflejado en la factura que recibe periódicamente, por la utilización del servicio prestado.
- .21 **Prepago:** modalidad de pago entre el abonado y el operador, en virtud del cual, el abonado paga con antelación el plan contratado, sin que ello suponga limitación al derecho del abonado de recibir el registros de sus consumos cuando lo solicite al operador.
- .22 **Promoción:** conjunto de condiciones particulares a la prestación de un servicio de telecomunicaciones que implican la obtención de un beneficio adicional por parte del abonado o abonada, en cuanto a las condiciones normales de comercialización del servicio, con un lapso de vigencia previamente definido por el operador, las cuales deberán estar previamente notificadas y aprobadas por la institución con competencia en defensa y protección al acceso a los bienes y servicios.
- .23 **Reclamo:** manifestación, verbal o escrita, de insatisfacción hecha por el usuario y usuaria al operador, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios que recibe y realizada ante el operador del servicio, a través de canales y medios autorizados.
- .24 **Red pública de telecomunicaciones:** conjunto de equipos, sistemas, infraestructuras y conexiones entre éstos, utilizados para la transmisión de información entre puntos de terminación de la red, destinados a la prestación de servicios de telecomunicaciones al público en general.
- .25 **Reintegro:** mecanismo mediante el cual el operador entrega al abonado o abonada en moneda de curso legal, el equivalente al precio o tarifa del servicio por concepto de interrupción del mismo, depósitos, garantías o saldos a favor del abonado o abonada derivados de la prestación del servicio.
- .26 **Roaming:** facilidad del servicio de telefonía móvil de telecomunicaciones, mediante la cual un abonado o abonada puede hacer uso del servicio, a través de la red de un operador diferente al que está suscrito en caso de que se encuentre fuera de la zona de prestación de servicio de este último.
- .27 **Satisfacción del servicio:** es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

- .28 **Servicio de telecomunicaciones:** actividad dirigida a satisfacer necesidades de telecomunicaciones, a través de la operación de una red de telecomunicaciones y de la realización de las actividades complementarias que sean normales y necesarias para tal fin.
- .29 **Suspensión del servicio por falta de pago:** restricción temporal en la prestación del servicio de telecomunicaciones contratado, debido al incumplimiento en el pago del servicio por parte del abonado o abonada, sin que medie reclamo alguno.
- .30 **Suspensión del servicio por solicitud del abonado o abonada:** restricción temporal en la prestación del servicio de telecomunicaciones contratado a solicitud del abonado o abonada.
- .31 **Tasación:** actividad de valoración monetaria de la prestación del servicio de telecomunicaciones, a partir de la información obtenida en el proceso de medición, y en función de los precios y tarifas del operador que presta el servicio.
- .32 **Terminación del contrato de servicios:** extinción de la relación jurídica vinculada a la prestación del servicio de telecomunicaciones, de forma permanente, por motivos invocados por el abonado o abonada y por el operador.
- .33 **Usuario o usuaria:** persona natural o jurídica que hace uso de un servicio de telecomunicaciones y es sujeto de los derechos y las obligaciones establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, sus reglamentos y demás normas aplicables.

CAPÍTULO I CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Igualdad de trato

Artículo 10. Todo operador que preste servicios de telecomunicaciones está obligado a respetar y garantizar los derechos de los abonados o abonadas y usuarios o usuarias previstos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y en la normativa legal vigente sobre la materia.

Deber de informar

Artículo 11. Antes de la celebración de los contratos y durante su vigencia, los operadores deben suministrar información clara, veraz, suficiente y precisa a todos los interesados, acerca del servicio ofrecido y prestado, precios y tarifas de los servicios, así como las condiciones y restricciones vigentes de todos y cada uno de los planes, paquetes y promociones ofrecidas.

Asimismo, el operador deberá señalar en los contratos de servicio, dos o más medios de información, para garantizar el conocimiento oportuno de los abonados y abonadas, sobre cualquier información relativa a la prestación del servicio, pudiendo emplear los equipos terminales de los abonados como uno de los mecanismos de publicación a que hace referencia el presente artículo.

Disponibilidad de la información

Artículo 12. La información acerca de los servicios ofrecidos y prestados, sus precios y tarifas, así como las condiciones y restricciones vigentes de todos y cada uno de los planes, paquetes y promociones ofrecidas, deberá estar disponible en las oficinas o centros de atención a los usuarios y usuarias, entre otros, y permanentemente publicada y actualizada en el portal oficial en Internet del operador.

Autorización de modelos de contratos de servicios de telecomunicaciones

Artículo 13. Los operadores deben presentar ante la Comisión Nacional de Telecomunicaciones los modelos de los contratos de cada uno de los servicios de telecomunicaciones que ofrecen, así como los anexos que emplee, en idioma castellano, a los fines de obtener la autorización respectiva.

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones dispondrá de treinta (30) días continuos contados a partir de la recepción de la solicitud, prorrogables por el mismo lapso, para emitir la autorización del modelo de contrato. Los mismos deberán señalar el número de acto y fecha de aprobación por parte de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.

Serán considerados contratos nulos, aquellos contratos que no cuenten con la autorización otorgada por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, o bien contando con ella, fueron modificados sin ser autorizados.

Forma de celebración de los contratos de servicios

Artículo 14. Los contratos de servicios de telecomunicaciones podrán ser celebrados utilizando medios físicos o electrónicos sin perjuicio de disposiciones establecidas en otras normativas para determinados servicios.

En caso de utilizarse medios electrónicos, el contrato de servicios debe cumplir las disposiciones previstas en las leyes especiales sobre la materia y demás normativa aplicable.

Vigencia del contrato de servicio

Artículo 15. El Contrato de Servicios entrará en vigencia desde el momento en que el operador ponga a disposición del abonado o abonada, todo lo necesario para la prestación del servicio, y éste empiece a disfrutar del mismo.

Cesión del contrato de servicios

Artículo 16. La cesión del contrato de servicio sólo puede ser realizada con autorización del operador, el cual la otorgará a solicitud del abonado o abonada o el interesado autorizado por el abonado o abonada. El operador podrá negar la autorización de dicha cesión, hasta tanto sea comprobada la solvencia económica del abonado o abonada para con él.

En caso de denegación de la cesión del contrato de servicios, el interesado podrá solicitar al operador la prestación del servicio mediante un nuevo contrato.

Contratos y facturas destinados a personas con discapacidad o diversidad funcional

Artículo 17. Los operadores deberán poner a disposición de las personas con discapacidad o diversidad funcional, ejemplares de los contratos de servicios de telecomunicaciones adaptados a dicha discapacidad, así como también las facturas, si esa es la condición del abonado o abonada, previa solicitud al operador.

Para fines del presente reglamento, se entenderá por personas con discapacidad, aquellas que se encuadren en la definición contenida en la Ley que regula la materia.

Protección del abonado o abonada de múltiples servicios

Artículo 18. En los casos que el abonado o abonada haya contratado varios servicios con un operador de telecomunicaciones, y el abonado o abonada incurra

en incumplimiento de las obligaciones previstas en un servicio en particular, no podrá generar la suspensión o terminación del resto de los demás servicios contratados.

Ofrecimiento de servicios a través de planes

Artículo 19. Los operadores de servicios de telecomunicaciones, ofrecerán sus productos y servicios en forma de planes claramente detallados en cuanto a características, precios, tarifas y condiciones de permanencia; los cuales publicarán a través de los diversos mecanismos y medios de información existentes, así como a través de sus portales oficiales en Internet.

Elección de los planes

Artículo 20. La elección del plan o los planes ofrecidos por los operadores, es exclusiva del abonado o abonada. El abonado o abonada tiene el derecho de cambiarse de plan en cualquier momento, sin que ello suponga el pago de algún cargo adicional por dicho cambio, salvo cuando existan planes que contengan cláusulas de permanencia mínima. Los operadores no podrán ubicar a sus abonados o abonadas en planes que no hayan sido elegidos por éstos, o cambiarlos sin su consentimiento.

Desincorporación o eliminación de planes

Artículo 21. Cuando el operador requiera desincorporar o eliminar de su oferta de servicio, un plan existente y operativo, deberá solicitar ante la Comisión Nacional de Telecomunicaciones la aprobación de la desincorporación o eliminación, especificando las razones que la justifiquen; el número de abonados o abonadas que resulten afectados por dicho cambio y el plan al cual se proponga migrar a los afectados.

Notificación de la migración a los abonados o abonadas

Artículo 22. Una vez recibida la aprobación a que se hace referencia en el artículo anterior, el operador deberá notificar a los abonados o abonadas afectados, sobre las nuevas condiciones del plan y la fecha a partir de la cual se hará efectivo dicho cambio, con por lo menos un (1) mes de anticipación, a través del contacto directo mediante cualquier mecanismo o medio de publicación del que disponga el operador. El operador deberá proponer a sus abonados o abonadas el cambio a un nuevo plan y solicitar su autorización para realizar la migración.

Condiciones de la migración

Artículo 23. Los abonados o abonadas, en razón de la migración, no podrán ser desmejorados, tanto en calidad, cantidad, precio y tarifa con respecto al plan inicialmente contratado. Dicha migración no generará pago alguno por parte del abonado o abonada. En el supuesto que el abonado o abonada no acepte la migración y en su defecto quiera prescindir del servicio, deberá manifestarlo por escrito, a través de cualquiera de los medios de notificación con que cuente el operador, sin ser penalizado por ello.

Los abonados o abonadas que deseen permanecer en el plan inicialmente contratado, deberán ser mantenidos en el mismo. La única excepción a esa disposición es un cambio forzoso, resultado de innovaciones tecnológicas o de modificaciones en las condiciones regulatorias.

Contrato por paquetes de servicios

Artículo 24. En caso de servicios contratados por paquetes, se deben especificar en los contratos de servicios de telecomunicaciones las condiciones particulares para cada servicio, y señalarse que en el caso de que el abonado o abonada manifieste posteriormente la intención de prescindir del paquete, tendrá la posibilidad de contratar los servicios ofrecidos por el operador de forma separada o a través de la contratación de otro paquete.

Cuando el paquete ofrecido se encuentre asociado a una promoción que implique la obtención de un beneficio adicional en cuanto a las condiciones normales de prestación de los servicios, se podrán incorporar cláusulas de permanencia mínima.

En caso que el abonado o abonada cambie de paquete y éste cambio genere la terminación anticipada de las cláusulas de permanencia mínima, deberá pagar al operador una indemnización que se calculará tomando en cuenta las condiciones del beneficio ofrecido al momento de la selección del paquete y de acuerdo al tiempo restante para culminar el período de permanencia mínima.

De las promociones

Artículo 25. Los operadores pueden ofrecer sus servicios a través de promociones, incluyendo en el contrato de servicios cláusulas de permanencia mínima del abonado o abonada asociadas a la promoción. Para ello, deberán informar en forma detallada las características de los beneficios de la promoción, especificando

las restricciones que apliquen, así como, las condiciones que podrán estar sujetas a variación.

Adicionalmente, los operadores deben indicar a los interesados, las condiciones de prestación del servicio a contratar, entre ellas, el precio sin promoción de los bienes y servicios objeto de ésta, a los fines de facilitar la elección por parte de los abonados y abonadas.

Cláusulas de permanencia mínima

Artículo 26. Las cláusulas de permanencia mínima deben especificar el tiempo de duración y las condiciones de indemnización aplicable, según el incumplimiento, y las mismas serán aplicables por una sola vez.

Aplicación de las cláusulas de permanencia mínima

Artículo 27. La aplicación de las cláusulas de permanencia mínima determinará la indemnización a favor del operador, dada la terminación anticipada del contrato por parte del abonado o abonada. La indemnización se calculará tomando en cuenta las condiciones del beneficio ofrecido al momento de la contratación, de acuerdo al tiempo restante para culminar el período de permanencia mínima.

La indemnización a que hace referencia el presente artículo no procederá cuando el operador haya incumplido con cualquiera de las condiciones ofrecidas en la promoción.

Incumplimiento del operador de cláusulas de permanencia mínima

Artículo 28. El incumplimiento, por parte del operador, de un contrato que contenga cláusulas de permanencia mínima, estará determinada por la indemnización a favor del abonado o abonada, dada la terminación anticipada del contrato por parte del operador. La indemnización se calculará tomando en cuenta las condiciones del beneficio ofrecido al momento de la contratación, de acuerdo al tiempo restante para culminar el período de permanencia mínima.

Seguridad de los datos

Artículo 29. Los operadores adoptarán mecanismos que garanticen la confidencialidad de los datos suministrados por los abonados o abonadas en la contratación de los servicios. Tales datos no podrán ser usados por los operadores para la elaboración de bases de datos con fines comerciales o publicitarios, salvo

que medie autorización expresa y escrita por parte del abonado o abonada, sin que ésta pueda establecerse como condición o requisito para la contratación de servicios de telecomunicaciones.

CAPÍTULO II DE LA INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

Sección Primera Disposiciones Generales

Responsabilidad del operador

Artículo 30. Las actividades de activación e instalación del servicio y reparación de averías forman parte integral del servicio de telecomunicaciones. Por lo tanto, el operador es responsable administrativa y técnicamente de dichas actividades, así como de la totalidad del personal que las realice, indistintamente que éste pertenezca directamente al operador.

Identificación del personal del operador

Artículo 31. El operador deberá suministrar al abonado o abonada, con por lo menos veinticuatro (24) horas de anticipación, los datos que identifiquen al personal designado para efectuar la instalación, activación del servicio y reparación de averías. Dicho personal deberá identificarse como tal y mostrar la orden de instalación o activación expedida por el operador, la cual debe indicar el número asignado a la solicitud.

Lapso para la instalación y activación

Artículo 32. Los contratos de servicios de telecomunicaciones deben señalar el tiempo máximo requerido para la instalación y activación del servicio, atendiendo a las características técnicas de cada servicio, según lo dispuesto en la normativa aplicable.

Responsabilidad en la instalación

Artículo 33. El operador será el responsable de la labor de instalación y pleno funcionamiento del servicio contratado, incluyendo la instalación de aquellos equipos complementarios necesarios para la adecuada prestación del servicio,

debiendo emitir una constancia de instalación y disponibilidad del servicio, donde el abonado o abonada manifiesten su conformidad.

Alteración, reparación o reforma del inmueble

Artículo 34. El abonado o abonada deberá autorizar al operador para realizar las adecuaciones necesarias para la instalación del servicio. Cuando la instalación, reparación de fallas o averías requiera de alteración, reparación o reforma del inmueble, los gastos correrán por cuenta y riesgo del abonado o abonada.

Sección Segunda

De la mudanza de los servicios

Solicitud de mudanza

Artículo 35. El abonado o abonada podrá en cualquier momento solicitar la mudanza del servicio de telecomunicaciones. El operador, en los casos en que sea técnicamente posible, efectuará la mudanza en un plazo que no podrá exceder a diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de la solicitud, sin perjuicio de las disposiciones especiales establecidas para cada servicio en el presente reglamento.

Imposibilidad de efectuar la mudanza

Artículo 36. En caso que técnicamente no exista la posibilidad de efectuar la mudanza, el operador le notificará al abonado o abonada que suspenderá el servicio, dejando de realizar la facturación y entregando al abonado o abonada una constancia de terminación del contrato.

Modificaciones al servicio y mudanza no solicitada

Artículo 37. En caso de que el abonado o abonada actuando de forma unilateral realice modificaciones en las condiciones de prestación del servicio o mudase el servicio de telecomunicaciones, ello causará la terminación inmediata del servicio y cese de las obligaciones del operador para con el abonado o abonada.

CAPÍTULO III

MECANISMOS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS Y USUARIAS

Oficinas o centros de atención

Artículo 38. Los operadores de servicios de telecomunicaciones, deben contar con oficinas o centros destinados a la atención de sus usuarios y usuarias, distribuidos en proporción a la cantidad de usuarios y usuarias, dentro de la zona de cobertura autorizada.

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones, a través de normas técnicas, establecerá los criterios que permitan dar cumplimiento a lo establecido en el presente artículo.

Mecanismos de atención

Artículo 39. Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben contar con mecanismo o medios capaces de dar atención efectiva, para la prestación de los servicios y que permitan el suministro de información general, recepción de solicitudes relacionadas con la prestación de los servicios, recepción y atención de quejas y reclamos, relacionados con el servicio que se preste.

Portal de información y atención en Internet

Artículo 40. Todo operador debe poseer un portal oficial en Internet, como medio de información y atención en línea, para lo cual, deberá contar con un registro de dominio con terminación territorial ".ve".

Información respecto a facilidades adicionales

Artículo 41. Los operadores deben dar a conocer a sus abonados o abonadas, a través de cualquiera de los mecanismos de información a su disposición el costo de las facilidades adicionales, que presten a través de sus redes, con indicación específica de los cargos adicionales por el uso de la facilidad, de forma clara y comprensible para que el abonado o abonada, pueda decidir si hace uso del servicio ofrecido.

Así mismo, los operadores deberán suministrar mecanismos que le permitan a los abonados o abonadas, el bloqueo de una o varias facilidades, cuando ello sea solicitado expresamente por el abonado o la abonada.

CAPÍTULO IV DEL COBRO DE LOS SERVICIOS

Sección Primera Prepago

Igualdad de condiciones

Artículo 42. Todo abonado o abonada que contrate servicios de telecomunicaciones bajo la modalidad prepago, tiene el derecho a recibir la prestación de los servicios en las mismas condiciones que los abonados o abonadas que contraten bajo la modalidad pospago en cuanto a acceso, solicitudes, reclamos, planes, promociones, entre otros.

Del monto prepago

Artículo 43. En los servicios de telecomunicaciones que se presten a través de la modalidad prepago, el monto prepago permanecerá vigente hasta que haya sido consumido en su totalidad.

Saldos a favor del abonado o abonada

Artículo 44. En caso que el abonado o abonada decida terminar el contrato de servicios bajo la modalidad prepago, los operadores deben contar con mecanismos de reintegro al abonado o abonada de los saldos a su favor.

Registro de consumos

Artículo 45. En el caso de los servicios contratados a través de la modalidad prepago, el operador debe disponer de un registro, de consulta inmediata, de los consumos realizados por el abonado o abonada al menos los tres (3) últimos meses, el cual podrá ser solicitado por éste, sin costo alguno, en las oficinas de atención al abonado o abonada del operador u obtenido a través de los medios de información con que cuente el operador.

Información de tarjetas prepagadas

Artículo 46. Las tarjetas prepagadas mediante las cuales se ofrezcan los servicios de telecomunicaciones bajo la modalidad prepago, deben contener como mínimo el nombre o denominación del prestador de servicio, el número de la habilitación administrativa correspondiente otorgada por la Comisión Nacional de

Telecomunicaciones junto al registro de información fiscal y el número telefónico de atención al usuario y usuaria.

Sección Segunda

Pospago

Derecho a la factura

Artículo 47. Cuando el abonado o abonada contrate servicios de telecomunicaciones bajo la modalidad pospago, tendrá derecho a recibir la factura correspondiente a los servicios prestados por el operador, siendo deber del operador, previa solicitud del abonado o abonada entregar la factura en físico, sin perjuicio que pueda ser recibida por el abonado o abonada, a través de cualquier otro mecanismo que disponga el operador.

Garantía de una facturación oportuna y sin errores

Artículo 48. Todo operador debe garantizar a sus abonados o abonadas la facturación oportuna de cada uno de los consumos de los servicios de telecomunicaciones contratados; asimismo, deberá evitar incurrir en facturación errónea, errores en los procesos de cálculo, impresión, emisión o distribución.

Información relativa a la facturación

Artículo 49. El abonado o abonada podrá solicitar al operador el corte de cuenta de los consumos realizados dentro del ciclo de facturación, e igualmente, cualquier información relativa a la facturación de los servicios contratados. La información a que hace referencia el presente artículo debe ser entregada al momento de su solicitud en las oficinas de atención al abonado o abonada previstas por el operador, así como a través de cualquier otro mecanismo de información que éste disponga.

Contenido mínimo de la factura

Artículo 50. La factura a que hace referencia el artículo anterior, debe ser presentada en términos comprensibles al abonado o abonada, cumplir con las especificaciones que rigen la emisión de facturas establecidas por la autoridad competente en materia tributaria y contener por lo menos:

1. El nombre del abonado o abonada.
2. Dirección del lugar donde se envía la factura y donde se presta el servicio.

3. Número de abonado o abonada o contrato.
4. Fecha de emisión y fecha límite de pago.
5. Total del monto de los consumos realizados por cada servicio, en caso de ser varios, discriminación de los cargos, tales como: conexión, cargas impositivas, renta básica, precios o tarifas, y recargos por otros servicios, así como también, las especificaciones del plan tarifario al cual pertenece.
6. Monto de los consumos de los últimos seis (6) meses y su respectivo promedio.
7. Números telefónicos de atención al usuario o usuaria.
8. Números telefónicos y dirección de la instancia a la que puede acudir el usuario o usuaria en caso de inconformidad con la respuesta de algún reclamo.

Los demás que establezca la Comisión Nacional de Telecomunicaciones para brindar la mayor información en términos comprensible al abonado o abonada.

Cuando se contraten los servicios mediante paquetes, el operador debe señalar en la factura el monto consumido por cada uno de los servicios en forma detallada. Igualmente, el operador podrá realizar la facturación integrada de diferentes servicios contratados, en los casos en que el abonado o abonada así lo solicite o acepte.

Copia de las facturas

Artículo 51. Los abonados o abonadas pueden solicitar a los operadores, a través de cualquiera de los mecanismos de atención disponibles, copia de las facturas correspondiente a los servicios prestados por el operador, de por lo menos los últimos tres (3) meses, según su fecha de corte, siendo deber del operador entregarlas al momento de su solicitud.

CAPÍTULO V DE LA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

Continuidad de los servicios

Artículo 52. Los operadores deben prestar los servicios de telecomunicaciones de forma ininterrumpida, eficiente, de calidad y en condiciones de igualdad. En todo caso, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones podrá adoptar las medidas

necesarias para salvaguardar los derechos de los usuarios o usuarias atendiendo a la naturaleza del servicio.

Interrupciones programadas

Artículo 53. Los operadores deben notificar a los usuarios o usuarias, por escrito y a través de los mecanismos de publicación que disponga, sin perjuicio de emplear medios electrónicos, prensa, radio o televisión; con por lo menos tres (3) días hábiles de anticipación, la interrupción programada de los servicios de telecomunicaciones, indicando las causas de tales medidas.

Interrupciones por fallas o averías

Artículo 54. Los operadores deben notificar a los usuarios o usuarias a través de los medios disponibles, el tiempo estimado para la restitución del servicio en caso de fallas o averías que estimen ser solucionadas en un lapso mayor de doce (12) horas.

Notificación a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones de las interrupciones programadas

Artículo 55. Los operadores deben notificar por escrito a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, con tres (3) días hábiles de anticipación, los casos de interrupción programada de los servicios, indicando para ello, los siguientes datos:

1. Causas de la interrupción.
2. Tiempo estimado para la restitución del servicio.
3. Fecha y hora de inicio.
4. Fecha y hora de restitución del servicio.
5. Tiempo de duración.
6. Zona afectada.
7. Acciones correctivas o programadas de ser el caso.
8. Formas de compensación o reintegro.
9. Cualquier otra información que el Ente Regulador considere necesario.

Notificación a Comisión Nacional de Telecomunicaciones de las interrupciones por fallas y averías

Artículo 56. Los operadores deben consignar ante la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, un informe con los casos de interrupción por fallas o averías

dentro de las cuarenta y ocho (48) horas continuas siguientes al momento en que se produjo la restitución del servicio.

Dicho informe debe contener los siguientes datos:

1. Causas de la interrupción.
2. Tiempo estimado para la restitución del servicio.
3. Fecha y hora de inicio.
4. Fecha y hora de restitución del servicio.
5. Tiempo de duración.
6. Zona afectada.
7. Acciones correctivas o programadas de ser el caso.
8. Formas de compensación o reintegro a los abonados o abonadas.

Registro de interrupciones del servicio

Artículo 57. El operador debe mantener un registro de las interrupciones programadas, así como, de las fallas o averías relacionadas con la prestación del servicio, por un período de un (1) año contado a partir de la ocurrencia de las mismas, en el cual se deberá indicar como mínimo:

1. Causas de la interrupción.
2. Tiempo estimado para la restitución del servicio.
3. Fecha y hora de inicio.
4. Fecha y hora de restitución del servicio.
5. Tiempo de duración.
6. Zona afectada.
7. Acciones correctivas o programadas de ser el caso.

Así como cualquier otra información que el Ente Regulador considere necesario.

CAPÍTULO VI DE LA SUSPENSIÓN Y BLOQUEO DEL SERVICIO

Suspensión por falta de pago

Artículo 58. El retardo en el pago de los servicios por más de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de vencimiento indicada en la factura, dará al operador derecho a suspender el servicio, hasta tanto sea cancelada la deuda pendiente o el operador llegue a un convenio de pago con el abonado o abonada, salvo que el abonado o abonada haya presentado un reclamo antes del vencimiento de la fecha de pago prevista en la factura.

Durante el lapso de suspensión del servicio por falta de pago, el abonado o abonada podrá solicitar el restablecimiento del mismo, previo pago de la totalidad de la deuda. El operador deberá restituir el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes de efectuado el pago, pudiendo cobrar cargos por concepto de reconexión del servicio al abonado o abonada.

Resolución del contrato

Artículo 59. Transcurrido un lapso de cuarenta y cinco (45) días continuos de la suspensión del servicio por falta de pago, el operador podrá proceder a la resolución del contrato, debiendo notificar al abonado o abonada con por lo menos cinco (5) días antes del cumplimiento de los cuarenta y cinco (45) días de la suspensión del servicio.

Suspensión del servicio por solicitud del abonado o abonada

Artículo 60. El abonado o abonada tiene derecho a solicitar y obtener del operador, la suspensión temporal del servicio por un período determinado, que no será menor de treinta (30) días continuos ni superior a un (1) año, en cuyo caso sólo podrá cobrarse cuotas mínimas por el mantenimiento de la numeración y uso de la red.

CAPÍTULO VII DE LAS SOLICITUDES RELACIONADAS CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Tipos de solicitudes

Artículo 61. A los efectos del presente Reglamento, se considerarán solicitudes, aquellos requerimientos relacionados con la prestación del servicio, tales como:

1. Instalación.
2. Activación.
3. Reactivación.
4. Bloqueo.
5. Suspensión.
6. Cambio de planes.
7. Desinstalación.
8. Mudanza.
9. Cesión del contrato de servicios, entre otros.
10. Los demás requerimientos relacionados con la prestación del servicio.

Recepción y atención

Artículo 62. El operador, a través de los mecanismos de atención al usuario o usuaria, debe recibir, atender y responder sus solicitudes, y a la vez debe entregar o remitir constancia de recepción de las mismas, incluyendo como mínimo los datos siguientes:

1. Fecha del requerimiento.
2. Número correlativo de solicitud.
3. Nombre completo del solicitante.
4. Datos de la persona que atendió el requerimiento
5. Tipo de solicitud realizada

Las solicitudes realizadas por usuarios o usuarias con discapacidad o diversidad funcional, sus representantes o autorizados, deben ser atendidas con prioridad por los operadores.

Requerimientos de órganos y entes del poder Público Nacional

Artículo 63. Los requerimientos emanados por los Órganos de Seguridad Ciudadana; Órganos y Entes de la Administración Pública, relacionados con la prestación de servicios de telecomunicaciones, deberán ser atendidos de forma prioritaria por el operador, cuando respondan a situaciones de emergencia, catástrofes o estados de excepción, de conformidad con la legislación aplicable.

Tiempos de respuesta al solicitante

Artículo 64. El operador publicará en sus medios de información a disposición del público, un listado que refleje el tiempo máximo de respuesta a las solicitudes a que hace referencia el artículo 61 del presente Reglamento, de conformidad con los parámetros de calidad de servicio que determine al efecto por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.

En aquellos casos en que la solicitud sea denegada por el operador, éste deberá notificar al solicitante los motivos de la negativa, a través de los medios de información dispuestos al efecto.

Registro de solicitudes

Artículo 65. El operador debe mantener un registro de las solicitudes relacionadas con la prestación de cada servicio, por un período de seis (6) meses contados a partir del recibo de las mismas, en el cual se deberá indicar como mínimo, los datos siguientes:

1. Fecha de recepción.
2. Fecha en la cual la solicitud fue satisfecha.
3. Número correlativo de solicitud de ser el caso.
4. Tipo de servicio.
5. Nombre completo del solicitante.
6. Dirección y datos del solicitante.
7. Objeto de la solicitud realizada.
8. Nombre de la persona que atendió la solicitud
9. Mecanismo por el cual se consignó la solicitud.

CAPÍTULO VIII DE LOS RECLAMOS

Identificación de los reclamos

Artículo 66. Los reclamos de los que pueden ser objeto los operadores, relacionados con la prestación de los servicios de telecomunicaciones, serán identificados, de acuerdo con el servicio prestado.

Presentación de reclamos

Artículo 67. Los usuarios o usuarias podrán efectuar tantos reclamos como consideren necesarios en relación a los servicios de telecomunicaciones que le sean prestados, independientemente que exista uno o varios reclamos en trámite ante el operador, siempre y cuando dichos reclamos correspondan a causales diferentes.

Mecanismos de recepción

Artículo 68. Los operadores deben recibir, atender, tramitar y dar oportuna respuesta a los reclamos recibidos de sus usuarios o usuarias, a través de los mecanismos de atención dispuestos para ello suministrando como mínimo los siguientes datos:

1. Fecha de recepción.
2. Número correlativo del reclamo reportado.
3. Tipo de servicio.
4. Nombre completo.
5. Dirección y datos del usuario o usuaria y objeto del reclamo.
6. Nombre de la persona que atendió el reclamo.
7. Mecanismo por el cual se consignó el mismo.

Todo operador debe informar al usuario o usuaria por cada reclamo presentado, emitiendo con ello una constancia de recepción.

Plazo de atención a los reclamos

Artículo 69. El operador debe dar respuesta al usuario o usuaria sobre el reclamo formulado, durante los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la cual se reciba, de acuerdo con los mecanismos establecidos en el presente Reglamento. En caso de no ser procedente el reclamo, el operador deberá hacer llegar a través de los medios destinados a tal fin, la respuesta debidamente motivada, dentro del mismo lapso de cinco (5) días hábiles.

Reclamos relacionados con la comisión de delitos

Artículo 70. Cuando el usuario o usuaria presente un reclamo que guarde relación con la comisión de un delito que pueda afectarlo, el operador realizará todas las gestiones necesarias para identificar las causas que originaron la comisión del mismo, y de no tener fundamento el reclamo, el operador deberá demostrar las razones por las cuales no procede lo solicitado.

Cuando el usuario o usuaria cumpla con informar oportunamente al operador la presunta comisión de delitos que pongan en riesgos la seguridad de la red y del servicio contratado, no habrá lugar a cobro alguno por los consumos, producto de la investigación de la reclamación.

Seguimiento de reclamos

Artículo 71. El usuario o usuaria que haya presentado algún reclamo tiene el derecho a consultar y obtener información precisa, sobre el estado del mismo cuando lo considere oportuno, usando para ello el número correlativo asignado al reclamo por el operador al momento de su presentación.

Los operadores deben establecer mecanismos que permitan dicho seguimiento, a través del portal oficial en Internet así como cualquier otro medio de información dispuesto al tal efecto.

Reclamos ante la Comisión Nacional de Telecomunicaciones

Artículo 72. Cuando el operador no de respuesta en el plazo establecido en el artículo 69 del presente Reglamento, o en caso de que el usuario o usuaria no se encontrare satisfecho con la respuesta otorgada por el operador, y una vez agotadas las instancias legales de protección al usuario o usuaria, éste podrá presentar su reclamo ante la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, a través de los diferentes mecanismos de atención que posee, adjuntando los soportes del

caso, así como el número correlativo del reclamo asignado por el operador, a los fines de solicitar información al operador objeto del reclamo.

Registro de reclamos

Artículo 73. Los operadores deben mantener un registro de los reclamos presentados por los usuarios y usuarias, en el cual se indiquen como mínimo, los datos del reclamo mencionados en el artículo 65 del presente Reglamento.

Conservación de la documentación

Artículo 74. El operador debe conservar la documentación relacionada con los reclamos presentadas por sus abonado o abonadas, por lo menos un (1) año a partir de la emisión de la respuesta, o del vencimiento del plazo para emitir la misma, según sea el caso.

Informe a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones

Artículo 75. Todo operador debe remitir a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, en los primeros cinco (5) días hábiles del mes, un informe que contenga la relación de todos los reclamos procesados en el mes inmediatamente anterior, que contemple como mínimo, datos del reclamo, ciudad y estado, tipo de servicio, procedencia o improcedencia del mismo y observaciones.

CAPÍTULO IX DE LA COMPENSACIÓN Y EL REINTEGRO

Derecho a la compensación o reintegro

Artículo 76. El abonado o abonada tendrá derecho a compensación o reintegro, cuando se vea interrumpido el servicio por causas imputables al operador. El usuario o usuario podrá acordar con el operador el mecanismo más conveniente y satisfactorio a sus intereses.

De la compensación y reintegro en la modalidad prepago

Artículo 77. En la modalidad prepago, la compensación o el reintegro será proporcional a la duración de la interrupción del servicio, y el mecanismo para su ejecución será diseñado por el operador, y deberá ser publicado en su portal oficial

en Internet y en sus oficinas de atención. El operador dispondrá de un lapso de quince (15) días continuos para proceder a efectuar la compensación o el reintegro de las cantidades adeudadas al abonado o abonada.

De la compensación y reintegro en la modalidad pospago

Artículo 78. En los casos de modalidad pospago, la compensación o reintegro será proporcional a la duración de la interrupción del servicio en relación al valor promedio del consumo de los tres (3) últimos ciclos de facturación, previos al ciclo donde ocurrió la interrupción. El operador deberá proceder a efectuar la compensación o el reintegro de las cantidades adeudadas en el ciclo de facturación siguiente a aquel donde ocurrió la interrupción.

En caso que el abonado o abonada tenga menos de tres (3) meses de haber contratado el servicio, la compensación o el reintegro a que hace referencia el presente artículo se realizará con base al tiempo de disfrute del servicio.

Reintegro por montos a favor del abonado o abonada

Artículo 79. En los casos que el abonado o abonada solicite el reintegro de lo que entregó en depósitos, garantía o realice un reclamo, el operador deberá efectuar el reintegro correspondiente en un lapso máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la solicitud o procedencia del reclamo, de conformidad con el presente Reglamento.

CAPÍTULO X

DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS Y LA PORTABILIDAD NUMÉRICA

Terminación del contrato de servicios por parte del abonado o abonada

Artículo 80. El abonado o abonada podrá dar por terminado el contrato de servicios en cualquier momento, sin que ello otorgue derecho al operador a exigir cargo alguno por la terminación, salvo el caso en que existan cláusulas de permanencia mínima en el respectivo contrato, o exista algún consumo pendiente no facturado para el momento de la solicitud.

El operador no podrá facturar o realizar cargos al abonado o abonada a partir de la fecha indicada por éste para la terminación del contrato en su respectiva solicitud, debiendo el abonado o abonada cancelar únicamente lo consumido hasta la fecha de terminación indicada, salvo aquellos montos que se encuentren sujetos a reclamo.

Terminación del contrato de servicios

Artículo 81. El operador únicamente podrá dar por terminado el contrato de servicios, por las siguientes causas:

1. La falta de pago del servicio vinculado al contrato respectivo.
2. La modificación o daño de las instalaciones o equipos por causa del abonado o abonada que sean propiedad del operador.
3. El traspaso a terceras personas de equipos necesarios para la prestación del servicio contratado, sin la autorización expresa del operador.
4. La utilización del servicio contratado con fines diferentes a los establecidos en el respectivo contrato de servicios.
5. El uso de aplicaciones informáticas o la instalación de equipos o dispositivos, que causen deterioro en la calidad del servicio o perjuicios en la red del operador.
6. La entrega o promesa de entrega de alguna suma de dinero o dádiva indebida a algún empleado del operador, a los fines de evadir el pago del servicio.
7. El uso y suministro de datos falsos al momento de la contratación.
8. Muerte de la persona natural y la no existencia de herederos que soliciten la continuidad del contrato de servicio o la extinción de la personalidad jurídica.
9. Causas de fuerza mayor o por decisión judicial.

En los contratos de servicios de telecomunicaciones se debe prever, que en caso de darse cualquier supuesto de terminación previsto en el presente artículo, el operador podrá, previa notificación al abonado o abonada, proceder al retiro de los equipos e instalaciones de su propiedad, de ser el caso.

Notificación de terminación del contrato por parte del operador

Artículo 82. El operador deberá dar a conocer al abonado o abonada, previamente, a través de los mecanismos establecidos en el presente Reglamento, la terminación de los contratos de servicios de telecomunicaciones, expresando la causa de tal medida.

Derecho a la portabilidad numérica

Artículo 83. El abonado o abonada tendrá el derecho de dar por terminado un contrato de servicio una vez cumplidas con las obligaciones previstas en los mismos, y atendiendo a los requisitos que se establecen en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, este Reglamento y la normativa aplicable, pudiendo optar por conservar la numeración, cuando decida cambiar de operador de servicio.

A tal efecto, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones dictará las normas técnicas para establecer los requisitos, condiciones y plazos para instrumentar la obligación del operador y el cumplimiento de este derecho de los abonados y abonadas.

CAPÍTULO XI

EQUIPOS TERMINALES

Homologación de equipos

Artículo 84. Los operadores deben cumplir con las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y la normativa aplicable, en materia de homologación y certificación de equipos, velando por el uso de equipos debidamente homologados.

Equipos terminales para personas con discapacidad o diversidad funcional

Artículo 85. Los operadores deben disponer de equipos terminales adecuados a los diferentes tipos de discapacidad junto a una existencia de oferta tecnológicamente actualizada de terminales especiales, adaptados según el servicio prestado a los parámetros establecidos en las normas técnicas aplicables. Tales equipos deberán ser ofrecidos en condiciones no discriminatorias, sin perjuicio del derecho del usuario o usuaria a adquirir los equipos comercializados por otros proveedores.

Adquisición y uso de equipos terminales

Artículo 86. Los operadores no podrán condicionar la prestación de sus servicios a la adquisición de determinados equipos terminales ofrecidos por sus centros de atención al abonado o abonada o agentes autorizados.

Los operadores tienen la obligación de activar equipos terminales provistos por sus abonados o abonadas o contratante del servicio, siempre que los mismos, además de estar homologados por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, sean técnicamente compatibles con el funcionamiento de su red y eviten causar interferencias a otro operador.

Información sobre los equipos

Artículo 87. En caso de proveer equipos terminales, los operadores deben ofrecer a los usuarios o usuarias, en idioma castellano, los manuales contentivos de la información relativa al manejo, instalación, garantías y mantenimiento de los equipos.

Garantía de los equipos

Artículo 88. Cuando el abonado o abonada adquiera equipos directamente con el operador con el cual contrató el servicio de telecomunicaciones, o con un tercero autorizado por éste para la comercialización de los mismos, se deberá indicar al abonado o abonada que la ejecución de la garantía podrá ser exigida ante cualquiera de ellos, pudiendo presentar el reclamo correspondiente en cualquier momento, durante todo el lapso que dure la garantía del equipo, y en cualquier centro de atención, donde tenga presencia física el operador.

Reparación del equipo en garantía

Artículo 89. Cuando un equipo terminal deba ser objeto de reparación dentro del lapso de vigencia de la garantía, el abonado o abonada tendrá derecho a que se le repare de manera gratuita el equipo en un plazo que no podrá ser mayor a siete (7) días continuos siguientes al reclamo.

Durante el tiempo que dure la reparación del equipo, el operador deberá proveer un equipo terminal al abonado o abonada, a los fines de garantizar la continuidad de sus servicios.

Sustitución del equipo o devolución del dinero

Artículo 90. Cuando un equipo terminal no pueda ser objeto de reparación de conformidad con el artículo anterior o haya sido reparado dos (2) veces por la misma causa, el abonado o abonada tendrá derecho a la sustitución del equipo terminal, o a la devolución, de forma inmediata, del dinero del costo del equipo para el momento de la devolución, conforme a lo establecido en la normativa especial aplicable en la materia.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera. Hasta tanto se dicte y actualicen las normas de calidad de servicio por parte de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, permanecerán en vigencia en todo aquello que no contradiga lo dispuesto en el presente Reglamento, todas las disposiciones reglamentarias y cualquier otra de carácter normativo que regulen o desarrollen las materias aquí previstas.

Información de tarjetas prepagadas

Segunda. Los operadores tendrán el lapso máximo de un (1) año, contado a partir de la entrada en vigencia del presente Reglamento, para cumplir con lo previsto en el artículo 46 del presente Reglamento, sobre la información que deben contener las tarjetas prepagadas, a los fines de agotar aquellas tarjetas que se encuentren en existencia, a la fecha de publicación del presente Reglamento.

Adecuación de facturas

Tercera. Los operadores deben presentar ante la Comisión Nacional de Telecomunicaciones los modelos de las facturas a ser utilizados, según el artículo 50 del presente Reglamento, en un lapso no mayor de treinta (30) días continuos siguientes a la publicación en Gaceta Oficial del República Bolivariana de Venezuela del presente Reglamento, a los fines de obtener la aprobación respectiva. La Comisión Nacional de Telecomunicaciones dispondrá de un lapso de sesenta (60) días continuos contados a partir de la recepción de la solicitud, para emitir dicha aprobación del modelo de factura. El operador deberá adecuar sus facturas en un lapso máximo de noventa (90) días continuos, contados a partir de la aprobación de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones del modelo de factura respectivo.

Notificación del listado de lapsos para atender las solicitudes

Cuarta. Los operadores de los servicios de telecomunicaciones deberán notificar a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, en un lapso máximo de treinta (30) días continuos siguientes a la entrada en vigencia del presente Reglamento, el listado contentivo de los tiempos de respuesta máximos, en los cuales deberá el operador atender las solicitudes a que hace referencia el artículo 61.

DISPOSICIÓN FINAL

Única. Entrada en vigencia

El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Única. El presente Reglamento deroga el 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.

Dado en Caracas, a los días del mes de 2016.

Año 206° de la Independencia, 157° de la Federación y 17° de la Revolución.