

Decreto N° 3.691

27 de noviembre de 2018

NICOLÁS MADURO MOROS
Presidente de la República Bolivariana de Venezuela

Con el supremo compromiso y voluntad de lograr la mayor eficacia política y calidad revolucionaria en la construcción del socialismo, la refundación de la Patria venezolana, basado en principios humanistas, sustentado en condiciones morales y éticas que persiguen el progreso del país y del colectivo, por mandato del pueblo, de conformidad con lo previsto en el artículo 226 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, y en ejercicio de las atribuciones que me confieren los numerales 2 y 10 del artículo 236 *ejusdem*, en concordancia con lo previsto en los artículos 46 y 89 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública, concatenado con lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en Consejo de Ministros.

DECRETO

El siguiente,

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

DISPOSICIONES GENERALES

Objeto

Artículo 1°. Este Reglamento tiene por objeto establecer las disposiciones que garanticen a las ciudadanas y ciudadanos, 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.

Igualdad de género

Artículo 2°. A los efectos de este Reglamento, cuando se haga referencia a los vocablos abonado o usuario, se entenderá que corresponden al género masculino y femenino, de conformidad con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

Ámbito de aplicación

Artículo 3°. Las disposiciones de este Reglamento aplicarán a todos los operadores de telecomunicaciones que presten servicios en el país, así como a las ciudadanas y ciudadanos en su condición abonados, de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

**Calidad en la prestación de los servicios
de telecomunicaciones**

Artículo 4°. 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 para los servicios
de telecomunicaciones**

Artículo 5°. Se entenderá como calidad de experiencia, el nivel de satisfacción percibida por los usuarios, con relación al funcionamiento del servicio. La calidad de experiencia debe ser monitoreada periódicamente, tanto por los operadores como por el Ente Regulador, empleando para ello metodologías estandarizadas internacionalmente, reconocidas por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, a fin de responder a las expectativas de los usuarios o abonados.

Comité de Calidad de Servicio

Artículo 6°. La Comisión Nacional de Telecomunicaciones creará un Comité de Calidad de Servicio con participación de los operadores de telecomunicaciones a fin de hacer seguimiento periódico a la calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones y a la calidad de experiencia, así mismo también podrá establecer y actualizar los parámetros técnicos y hacer recomendaciones para su mejoramiento.

Privacidad de las Telecomunicaciones

Artículo 7°. 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 8°. 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° de este Reglamento, y hacer seguimiento periódico de los mecanismos adoptados en sus redes para tal fin. Así mismo, 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 9°. Los operadores deben suministrar a los órganos de seguridad del Estado que tengan atribuidas facultades de investigación o instrucción, previa orden del tribunal competente, 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.

Definiciones

Artículo 10. A los efectos de este Reglamento, se establecen las siguientes definiciones:

1. **Abonado:** Usuario 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. **Atención Efectiva:** Capacidad de ejecutar satisfactoriamente todas las tareas destinadas a la resolución de las solicitudes de los abonados o usuarios.
3. **Atributos:** Actividades y servicios concretos que podrán prestarse bajo el amparo de una habilitación administrativa que otorga derechos y deberes inherentes a la actividad para la cual ha sido habilitado el operador, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.
4. **Avería:** Incapacidad total o parcial de un elemento de red para realizar una función requerida, excluida la incapacidad debida al mantenimiento preventivo o a acciones previstas.
5. **Bloqueo de facilidades o servicios:** Restricción del uso de una o varias facilidades de los servicios de telecomunicaciones, a solicitud del abonado.
6. **Cesión del contrato de servicios:** Acto jurídico por medio del cual se transfiere a otra persona la cualidad de abonado, en los casos autorizados por el contrato, en cumplimiento de la normativa aplicable.
7. **Ciclo de facturación:** Período en el cual un operador realiza la medición, tasación y facturación de los consumos realizados por el abonado.

8. **Compensación:** Mecanismo mediante el cual el operador otorga al abonado, a través de ajustes en sus facturas, bonificaciones en cupos o saldos, equivalente al precio o tarifa del servicio, correspondiente al tiempo de la interrupción del mismo por causas imputables al operador.
9. **Continuidad del servicio:** Aptitud de un servicio que una vez obtenido, continúe siendo prestado en condiciones determinadas durante el tiempo deseado.
10. **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.
11. **Cupos:** Cuotas asignadas a un particular o a una entidad en cualquier impuesto, empréstito o servicio.
12. **Equipo terminal:** Equipo de telecomunicaciones que proporciona acceso a una red pública de telecomunicaciones al abonado.
13. **Facilidades adicionales a los servicios de telecomunicaciones:** Son complementos a los 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.
14. **Factura:** Documento emitido por un operador o por un tercero por cuenta y orden de éste, en el cual se indica al abonado 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.
15. **Facturación:** Proceso de cálculo, impresión, emisión y distribución de la factura a los abonados.
16. **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.
17. **Interrupción del servicio:** Indisponibilidad temporal de los servicios de telecomunicaciones contratados, por causas no atribuibles al abonado o usuario.
18. **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.
19. **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.
20. **Paquete de servicios:** Dos o más servicios de telecomunicaciones ofrecidos por el mismo operador de manera conjunta.
21. **Plan:** Conjunto de condiciones particulares a la prestación de un servicio de telecomunicaciones, mediante las cuales los operadores comercializan los servicios de forma continua.
22. **Portabilidad numérica:** Funcionalidad que permite a los operadores de telecomunicaciones proporcionarle a sus abonados, la posibilidad de conservar los números telefónicos, cuando éstos decidan cambiar de operador o de ubicación física en una misma localidad.
23. **Pospago:** Modalidad de pago acordada entre el abonado y el operador mediante la cual, el abonado paga el monto reflejado en la factura que recibe periódicamente, por la utilización del servicio prestado.
24. **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 registro de sus consumos cuando lo solicite al operador.
25. **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, 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.
26. **Reclamo:** Manifestación, verbal o escrita, de insatisfacción hecha por el usuario 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.
27. **Red pública de telecomunicaciones:** Conjunto de equipos, sistemas, infraestructuras y las 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.
28. **Reintegro:** Devolución de dinero que efectúa el operador a favor del abonado, correspondiente a depósitos, garantías o saldos a su favor.
29. **Roaming:** Facilidad del servicio de telefonía móvil de telecomunicaciones, mediante la cual un abonado 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.
30. **Satisfacción del servicio:** Es el nivel de conformidad de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.
31. **Servicio de telecomunicaciones:** Actividad prestacional dirigida a satisfacer necesidades de telecomunicaciones, a través de la operación de una red de telecomunicaciones propia o de un tercero y de la realización de las actividades complementarias que sean necesarias para tal fin.
32. **Solvente:** Abonado libre de cualquier deuda o una responsabilidad previamente adquirida.
33. **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, sin que medie reclamo alguno.
34. **Suspensión del servicio por solicitud del abonado:** Restricción temporal en la prestación del servicio de telecomunicaciones contratado a solicitud del abonado.
35. **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.
36. **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 y por el operador.
37. **Usuario:** 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 11. Todo operador que preste servicios de telecomunicaciones está obligado a respetar y garantizar los derechos de los abonados y usuarios previstos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y en la normativa legal vigente sobre la materia.

Deber de informar

Artículo 12. 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, 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 13. 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, entre otros, y permanentemente publicada y actualizada en el portal oficial en Internet del operador.

Autorización de los modelos de contratos de servicios de telecomunicaciones

Artículo 14. 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 15. 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. Una vez celebrado el contrato de servicio, una copia del mismo debe ser entregada o enviada, por cualquiera de los medios de los que disponga el operador, al abonado.

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 16. El contrato de servicios de telecomunicaciones entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción o aceptación de las condiciones a través de cualquiera de los medios, físicos o electrónicos, de los que disponga el operador. Los cargos por el uso del servicio comenzarán a ser imputados a partir del momento en que el operador active el servicio

contratado y el abonado o la persona autorizada por éste, manifieste por escrito su conformidad con la instalación, en los casos de requerirla, y con el funcionamiento del mismo.

Cesión del contrato de servicios

Artículo 17. La cesión del contrato de servicio sólo puede ser realizada con autorización del operador, el cual la otorgará a solicitud del abonado o el interesado autorizado por el abonado. El operador podrá negar la autorización de dicha cesión, hasta tanto sea comprobada la solvencia económica del abonado 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

Artículo 18. Los operadores deberán poner a disposición de las personas con discapacidad, ejemplares de los contratos de servicios de telecomunicaciones adaptados a dicha discapacidad, así como también las facturas, si esa es la condición del abonado, previa solicitud al operador.

Para fines de este 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 de múltiples servicios

Artículo 19. En los casos que el abonado haya contratado varios servicios con un operador de telecomunicaciones, y el abonado se encuentre insatisfecho con un servicio en particular, manifestando al mismo tiempo el deseo de suspenderlo, esto no podrá generar la suspensión o terminación del resto de los servicios contratados.

Ofrecimiento de servicios a través de planes

Artículo 20. 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 existente, así como a través de sus portales oficiales en Internet.

Elección de los planes

Artículo 21. La elección del plan o los planes ofrecidos por los operadores, es exclusiva del abonado. El abonado 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 en planes que no hayan sido elegidos por éstos, o cambiarlos sin su consentimiento.

Desincorporación o eliminación de planes

Artículo 22. 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 que resulten afectados por dicho cambio y el plan al cual se proponga migrar a los afectados.

Notificación de la migración a los abonados

Artículo 23. Una vez recibida la aprobación a que se hace referencia en el artículo anterior, el operador deberá notificar a los abonados 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 el cambio a un nuevo plan y estos a su vez al aceptar, deberán autorizar, empleando para ello alguno de los medios de los que dispone el operador, para realizar el cambio de plan.

Condiciones de la migración

Artículo 24. Los abonados, 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. En el supuesto que el abonado 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 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 25. 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 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 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 26. Los operadores pueden ofrecer sus servicios a través de promociones, incluyendo en anexos del contrato de servicios las cláusulas de permanencia mínima, asociadas a la promoción y dirigidas al abonado. 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.

Cláusulas de permanencia mínima

Artículo 27. 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 28. 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. 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 por parte del operador de cláusulas de permanencia mínima

Artículo 29. El incumplimiento, por parte del operador, de un contrato que contenga cláusulas de permanencia mínima,

acarreará la indemnización a favor del abonado, 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 personales

Artículo 30. Los operadores adoptarán mecanismos que garanticen la confidencialidad de los datos personales suministrados por los abonados 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, sin que ésta autorización 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 31. 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 de que éste personal pertenezca a empresas contratadas directamente por el operador.

Identificación del personal del operador

Artículo 32. El operador deberá suministrar al abonado, 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 33. 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 34. El operador será el responsable de la labor de instalación y pleno funcionamiento del servicio contratado, incluyendo la instalación de aquellos equipos complementarios, suministrados por el operador, necesarios para la adecuada prestación del servicio, debiendo emitir una constancia de instalación y disponibilidad del servicio, donde el abonado manifiesten su conformidad.

Alteración, reparación o reforma del inmueble

Artículo 35. El abonado 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.

**Sección Segunda
De la mudanza de los servicios****Solicitud de mudanza**

Artículo 36. El abonado, solvente, 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 lapso que no podrá exceder de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de la solicitud, sin perjuicio de las disposiciones particulares establecidas en el contrato de cada servicio.

Imposibilidad de efectuar la mudanza

Artículo 37. En caso que técnicamente no exista la posibilidad de efectuar la mudanza, el operador le notificará al abonado a través de por lo menos dos (2) medios de información de los que dispone, que debe solicitar la suspensión del servicio, con la finalidad de prescindir de la facturación y rescindir el contrato.

Modificaciones al servicio y mudanza no solicitada

Artículo 38. En caso de que el abonado actuando de forma unilateral realice modificaciones en las condiciones de prestación del servicio o mudase el servicio de telecomunicaciones, acarreará la terminación inmediata del servicio y cese de las obligaciones del operador para con el abonado, por lo que deberá solventarse de manera inmediata con el operador.

**CAPÍTULO III
MECANISMOS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS****Oficinas o centros de atención**

Artículo 39. Los operadores de servicios de telecomunicaciones, además de las oficinas virtuales, deben contar con oficinas o centros destinados a la atención de sus usuarios, distribuidos en proporción a la cantidad de usuarios, 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 40. Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben contar con mecanismos o medios, estandarizados internacionalmente y reconocidos por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, capaces de otorgar atención efectiva para la prestación de los servicios, permitiendo el suministro de información general, recepción de solicitudes relacionadas con la prestación de los servicios, además de la recepción y atención de quejas y reclamos.

Portal de Información y atención en Internet

Artículo 41. 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 42. Los operadores que ofrezcan y cobren las facilidades adicionales a los servicios de telecomunicaciones, deben dar a conocer a sus abonados, a través de cualquiera de los mecanismos de información a su disposición el precio de éstas; indicando de forma específica, clara y comprensible, los cargos adicionales por el uso de la facilidad, de tal manera que el abonado, pueda decidir si hace uso de ella.

Así mismo, los operadores deberán permitir el bloqueo de una o varias facilidades, cuando ello sea solicitado expresamente por el abonado.

**CAPÍTULO IV
DEL COBRO DE LOS SERVICIOS****Sección Primera
Prepago****Igualdad de condiciones**

Artículo 43. Todo abonado 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 que contraten bajo la modalidad pospago en cuanto a acceso, solicitudes, reclamos, planes, promociones, entre otros.

Del monto prepago

Artículo 44. Los servicios de telecomunicaciones tasados y tarifados por consumo, 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

Artículo 45. En caso que el abonado decida terminar el contrato de servicios bajo la modalidad prepago, los operadores deben contar con mecanismos de reintegro al abonado de los saldos a su favor.

Registro de consumos

Artículo 46. 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, de al menos los tres (3) últimos meses, el cual podrá ser solicitado por éste sin costo alguno, en las oficinas de atención al abonado del operador o a través de al menos uno de los medios de información con que cuente el operador.

Información de tarjetas prepagadas

Artículo 47. 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.

**Sección Segunda
Pospago****Derecho a la factura**

Artículo 48. Cuando el abonado 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 entregar la factura en físico, sin perjuicio de ser recibida por el abonado a través de cualquier otro mecanismo que disponga el operador.

Garantía de una facturación oportuna y sin errores

Artículo 49. Todo operador debe garantizar a sus abonados 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 50. El abonado 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 previstas por el operador, así como a través de cualquier otro mecanismo de información que éste disponga.

Contenido mínimo de la factura

Artículo 51. La factura a que hace referencia el artículo anterior, debe ser presentada en términos comprensibles al abonado, 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.
2. Dirección del lugar donde se envía la factura y donde se presta el servicio.
3. Número de abonado o contrato.
4. Nombre y apellido o razón social, domicilio fiscal y Registro Único de Información Fiscal (RIF) del emisor.

5. Fecha de emisión y fecha límite de pago.
6. Monto Total de los consumos realizados por cada servicio, en caso de presentarse varios servicios, discriminación de los cargos, tales como: conexión, cargas impositivas, renta básica, precios o tarifas, y recargos por otros servicios, así como, las especificaciones del plan tarifario al cual pertenece.
7. Monto de los consumos de los últimos seis (6) meses y su respectivo promedio.
8. Números telefónicos de atención al usuario.

Así como, los demás requisitos que establezca la Comisión Nacional de Telecomunicaciones para brindar mayor información en términos comprensible al abonado.

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 los diferentes servicios contratados, en los casos en que el abonado así lo solicite o acepte.

Copia de las facturas

Artículo 52. Los abonados 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 53. 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 atendiendo a la naturaleza del servicio.

Interrupciones programadas

Artículo 54. Los operadores deben notificar a los abonados, por escrito y a través de los mecanismos de información y 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 55. Los operadores deben notificar a los usuarios a través de los medios disponibles (electrónicos, prensa, radio, televisión y redes sociales) 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 al Ente Regulador de las interrupciones programadas

Artículo 56. 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, si la interrupción programada supera las doce (12) horas.

Cualquier otra información que el Ente Regulador considere necesario.

Notificación al Ente Regulador de las interrupciones por fallas y averías

Artículo 57. 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, cuando aplique.

Registro de interrupciones del servicio

Artículo 58. El operador debe mantener un registro de los informes enviados a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones sobre 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.

CAPÍTULO VI DE LA SUSPENSIÓN Y BLOQUEO DEL SERVICIO

Suspensión por falta de pago

Artículo 59. El retardo en el pago de los servicios por más de diez (10) 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, salvo que el abonado 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 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.

Resolución del contrato

Artículo 60. 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 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

Artículo 61. El abonado 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 62. A los efectos de este 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.

Cualquier otro relacionados con la prestación de un servicio de telecomunicaciones.

Recepción y atención

Artículo 63. El operador, a través de los mecanismos de atención al usuario, 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 con discapacidad, sus representantes o autorizados, deben ser atendidas con prioridad por los operadores.

Requerimientos de órganos y entes del poder Público Nacional

Artículo 64. 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 65. 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 62 de este 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 66. 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. Identificación 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 67. 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 68. Los usuarios 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 69. Los operadores deben recibir, atender, tramitar y dar oportuna respuesta a los reclamos recibidos de sus usuarios, 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. Identificación del abonado.
5. Objeto del reclamo.
6. Identificación de la persona que atendió el reclamo.
7. Mecanismo por el cual se consignó el mismo.

Todo operador debe informar al usuario por cada reclamo presentado, mediante la emisión de una constancia de recepción, la cual deberá ser entregada o remitida al abonado.

Plazo de atención a los reclamos

Artículo 70. El operador debe dar respuesta al usuario 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 este 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 71. Cuando el abonado, o usuario presente un reclamo ante el operador prestador de servicio, sobre una actividad que se presuma guarde relación con la comisión de un delito informático, el operador deberá realizar todas las gestiones necesarias para identificar las causas que originaron

el reclamo realizado y de no tener fundamento dicho reclamo el operador deberá fundamentar las razones por las cuales no procede lo solicitado.

Cuando el usuario 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.

Reclamos que involucren transacciones bancarias

Artículo 72. Cuando el abonado, presente un reclamo ante el operador prestador de servicio de telecomunicaciones, sobre una actividad que involucre una transacción bancaria, el operador está obligado a realizar todas las gestiones necesarias que identifiquen la transacción realizada, dando curso al reclamo interpuesto de manera inmediata o dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al reclamo efectuado.

Seguimiento de reclamos

Artículo 73. El usuario 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 a tal efecto.

Reclamos ante la Comisión Nacional de Telecomunicaciones

Artículo 74. Cuando el operador no de respuesta en el plazo establecido en el artículo 70 de este Reglamento, o en caso de que el usuario no se encontrare satisfecho con la respuesta otorgada por el operador, y una vez agotadas las instancias legales de protección al usuario, 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 75. Los operadores deben mantener un registro de los reclamos presentados por los usuarios, en el cual se indiquen como mínimo, los datos del reclamo mencionados en el artículo 66 de este Reglamento.

Conservación de la documentación

Artículo 76. El operador debe conservar la documentación relacionada con los reclamos presentados por sus abonados, 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 77. 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, agrupados por Estado como entidad geográfica, que contemple como mínimo, tipo de servicio, datos del reclamo y estatus del mismo.

CAPÍTULO IX DE LA COMPENSACIÓN Y EL REINTEGRO

Derecho a la compensación o reintegro

Artículo 78. El abonado tendrá derecho a compensación o reintegro, cuando se vea interrumpido el servicio por causas imputables al operador. El 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 79. 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 a los abonados afectados.

De la compensación y reintegro en la modalidad pospago

Artículo 80. 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, a todos y cada uno de los abonados afectados, en el ciclo de facturación siguiente a aquel donde ocurrió la interrupción.

En caso que el abonado 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

Artículo 81. En los casos que el abonado, solvente, 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 este Reglamento.

CAPÍTULO X DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS Y LA PORTABILIDAD NUMÉRICA

Terminación del contrato de servicios por parte del abonado

Artículo 82. El abonado 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 a partir de la fecha indicada por éste para la terminación del contrato en su respectiva solicitud, debiendo el abonado 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 83. 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 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, 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 84. El operador deberá dar a conocer al abonado, previamente, a través de los mecanismos establecidos en este Reglamento, la terminación de los contratos de servicios de telecomunicaciones, expresando la causa de tal medida.

Derecho a la portabilidad numérica

Artículo 85. El abonado 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.

CAPÍTULO XI EQUIPOS TERMINALES

Homologación de equipos

Artículo 86. 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

Artículo 87. 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 a adquirir los equipos comercializados por otros proveedores.

Adquisición y uso de equipos terminales

Artículo 88. 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 agentes autorizados.

Los operadores tienen la obligación de activar equipos terminales provistos por sus abonados 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 89. En caso de proveer equipos terminales, los operadores deben ofrecer a los usuarios, en idioma castellano, los manuales contentivos de la información relativa al manejo, instalación, garantías y mantenimiento de los equipos.

Garantía de los equipos

Artículo 90. Cuando el abonado 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 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 91. Cuando un equipo terminal deba ser objeto de reparación dentro del lapso de vigencia de la garantía, el abonado tendrá derecho a que se le repare de manera gratuita el equipo en un lapso 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, a los fines de garantizar la continuidad de sus servicios.

Sustitución del equipo o devolución del dinero

Artículo 92. 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 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

Sobre la Calidad de Servicio

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

De los Comité de Calidad de Servicio

Segunda. Hasta tanto la Comisión Nacional de Telecomunicaciones no dicte normas de creación y regulación de funcionamiento del Comité de Calidad de Servicio, permanecerán en vigencia todas las disposiciones reglamentarias y cualquier otra de carácter normativo que proporcione seguimiento de la materia aquí prevista.

Información de tarjetas prepagadas

Tercera. Los operadores tendrán el lapso máximo de un (1) año, contado a partir de la entrada en vigencia de este Reglamento, en cumplimiento con lo previsto en el artículo 47 de este Reglamento, acerca de 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 de este Reglamento.

Adecuación de facturas

Cuarta. Los operadores deben presentar ante la Comisión Nacional de Telecomunicaciones los modelos de las facturas a ser utilizados, según el artículo 51 de este Reglamento, en un lapso no mayor de treinta (30) días continuos siguientes a la publicación en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela de este 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

Quinta. 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 de este 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 65 de este Reglamento.

De la activación de la Portabilidad Numérica

Sexta. La portabilidad numérica entrará en vigencia hasta tanto la Comisión Nacional de Telecomunicaciones dicte normas técnicas para establecer los requisitos, condiciones y plazos para instrumentar la obligación del operador y el cumplimiento de dicha funcionalidad.

DISPOSICIONES FINALES

De los servicios de telecomunicaciones

Primera. Cuando en el contenido de este Reglamento se haga referencia a los servicios de telecomunicaciones, se entenderá a los servicios debidamente regulados o por regular por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, siendo el encargado de dictar y desarrollar las normas técnicas de rango sublegal referente a la prestación de cada servicio en específico atendiendo a las innovaciones tecnológicas en el ámbito de las telecomunicaciones.

Entrada en vigencia

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

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Única. Este 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 veintisiete días del mes de noviembre de dos mil dieciocho. Años 208° de la Independencia, 159° de la Federación y 19° de la Revolución Bolivariana.

Ejecútese,
(L.S.)


NICOLÁS MADURO MOROS
PRESIDENTE
DELCEY ELOÍNA RODRÍGUEZ GÓMEZ

Refrendado
La Vicepresidenta Ejecutiva
de la República y Primera Vicepresidenta
del Consejo de Ministros
(L.S.)

Refrendado
El Ministro del Poder Popular del
Despacho de la Presidencia y Seguimiento
de la Gestión de Gobierno
(L.S.)

JORGE ELIESER MÁRQUEZ MONSALVE

Refrendado
El Ministro del Poder Popular
para Relaciones Exteriores
(L.S.)

JORGE ALBERTO ARREAZA MONTSERRAT

Refrendado
El Ministro del Poder Popular
para Relaciones Interiores, Justicia y Paz
(L.S.)

NÉSTOR LUIS REVEROL TORRES

Refrendado
El Ministro del Poder Popular
para la Defensa y Vicepresidente Sectorial
de Soberanía Política, Seguridad y Paz
(L.S.)

VLADIMIR PADRINO LÓPEZ

Refrendado
El Ministro del Poder Popular para
la Comunicación e Información y Vicepresidente
Sectorial de Comunicación y Cultura
(L.S.)

JORGE JESÚS RODRÍGUEZ GÓMEZ

Refrendado
El Ministro del Poder Popular de Economía
y Finanzas
(L.S.)

SIMÓN ALEJANDRO ZERPA DELGADO

Refrendado
El Ministro del Poder Popular para
Industrias y Producción Nacional
y Vicepresidente Sectorial de Economía
(L.S.)

TARECK EL AISSAMI

Refrendado
El Ministro del Poder Popular de Comercio Nacional
(L.S.)

WILLIAN ANTONIO CONTRERAS

Refrendado
La Ministra del Poder Popular para
el Comercio Exterior e Inversión Internacional
(L.S.)

YOMANA KOTEICH KHATIB

Refrendado
El Ministro del Poder Popular
para la Agricultura Productiva y Tierras,
(L.S.)

WILMAR ALFREDO CASTRO SOTELDO

Refrendado
La Ministra del Poder Popular de
Agricultura Urbana
(L.S.)

MAYELIN RAQUEL ARIAS

Refrendado
El Ministro del Poder Popular
de Pesca y Acuicultura
(L.S.)

DANTE RAFAEL RIVAS QUIJADA

Refrendado
El Ministro del Poder Popular para
la Alimentación
(L.S.)

LUIS ALBERTO MEDINA RAMÍREZ

Refrendado
La Ministra del Poder Popular para
el Turismo
(L.S.)

STELLA MARINA LUGO DE MONTILLA

Refrendado
El Ministro del Poder Popular
de Petróleo
(L.S.)

MANUEL SALVADOR QUEVEDO FERNÁNDEZ

Refrendado
El Ministro del Poder Popular de
Desarrollo Minero Ecológico
(L.S.)

VÍCTOR HUGO CANO PACHECO

Refrendado
El Ministro del Poder Popular
de Planificación y Vicepresidente
Sectorial de Planificación
(L.S.)

RICARDO JOSÉ MENÉNDEZ PRIETO

Refrendado
El Ministro del Poder Popular para
la Salud
(L.S.)

CARLOS HUMBERTO ALVARADO GONZÁLEZ