

**REGLAMENTO ESPECÍFICO DE PROTECCION AL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR
DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES Y TIC.**

**TÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES
CAPITULO ÚNICO
DEL OBJETO, APLICACIÓN Y DEFICIONES GENERALES**

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto desarrollar lo dispuesto en el marco jurídico respecto a los derechos y obligaciones de los Usuarios y/o Suscriptores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y TIC.

Artículo 2. Aplicación

El presente Reglamento se aplica a las relaciones y reclamos que surgen entre, Operadores y/o Proveedores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y los Usuarios y/o Suscriptores, a partir del ofrecimiento, celebración y ejecución del contrato, y compra, utilización, prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones de acuerdo a lo establecido en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, su Reglamento General, reglamentos específicos y normativas de especialidad emitidas por CONATEL en esta materia.

Serán titulares de los derechos y obligaciones reconocidos en este Reglamento, en las condiciones establecidas en el mismo, los Usuarios y/o Suscriptores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y TIC; por lo cual los Operadores y/o Proveedores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones estarán obligados a respetar los derechos reconocidos en la presente disposición. Los derechos reconocidos en este Reglamento son especiales, compatibles y sin perjuicio con lo dispuesto en otras normas y otras leyes que resulten aplicables y, en particular, en la Ley de Protección al Consumidor.

Artículo 3. Definiciones

Los términos que figuren en mayúsculas en el Presente Reglamento y que no se encuentren expresamente definidos en sentido contrario en éste, corresponden a términos definidos en la Ley Marco o en el Reglamento General o en los demás Reglamentos Específicos o normativas emitidas por CONATEL. Las expresiones en singular de estos términos comprenden, en su caso, al plural y viceversa, y para los efectos del presente Reglamento, entiéndase por:

Aceptación de Servicios: Es la manifestación tácita o expresa del Usuario y/o Suscriptor al Operador y/o Proveedor de Servicios para acreditar la relación de consumo y la aceptación de la prestación de uno o varios Servicios Públicos de Telecomunicaciones, adquiriendo de esta forma los derechos y obligaciones que conlleva el Servicio. Dicha manifestación podrá realizarse mediante diversos medios: suscripción de contratos, suscripción de solicitud de Servicios, plataformas electrónicas (aceptación telefónica, correos electrónicos, tarjetas, transferencias, mensaje de texto, servicios push, USSD, aceptación vía web o recargas electrónicas, y otros universalmente aceptados); es decir, que no necesariamente se celebra un contrato de prestación de servicios en forma escrita y sea materializado mediante firmas de las partes, pero con la aceptación mediante la reconfirmación de parte del Usuario y/o Suscriptor

Acta de Compromiso: Instrumento legal que establece el acuerdo alcanzado mediante el cual tanto el Operador y/o Proveedor de Servicios como el Usuario y/o Suscriptor firman en presencia de CONATEL, como partes interesadas, para resolver el reclamo.

Avería o Interrupción: Paralización, degradación, limitación o detención en la prestación continúa de un Servicio Público de Telecomunicaciones, afectando de manera parcial o total la disponibilidad o condiciones normales del servicio, imposibilitando que sea utilizado por parte de los Usuarios y/o Suscriptores de acuerdo a las condiciones estipuladas en el marco regulatorio, Títulos Habilitantes y el Contrato de Prestación de Servicios.

Centros de Atención al Cliente o Reclamos del Usuario y/o Suscriptor: Son las instalaciones, sitios, ámbitos o áreas que el operador y/o proveedor de servicios públicos de telecomunicaciones, pone a disposición de sus usuarios y/o suscriptores para que sean atendidas sus peticiones, consultas y reclamos, así como para brindarles asistencia e información respecto a los servicios ofrecidos y que son objeto de contratación, atendiendo incluso reporte de averías y solicitudes de reparaciones, facturación, entre otros.

Cláusula de Terminación Anticipada: Es la estipulación contractual que contiene la descripción de los valores que deben pagarse al Operador y/o Proveedor de Servicios, por parte del Usuario y/o Suscriptor al decidir la terminación anticipada del contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones. Lo anterior en vista de la determinación anticipada al término señalado para la finalización del contrato y para propiciar que el operador recupere los costos y gastos administrativos incurridos y previamente especificados en el contrato, derivados de la instalación y prestación del servicio y suministro de bienes; teniéndose la salvedad y consideración, los casos cuando el Usuario y/o Suscriptor ha efectuado un pago por servicios de instalación.

Comercializador: Son aquellas personas naturales o jurídicas a las cuales los Operadores y/o Proveedores de Servicios Portadores o de Servicios Finales les han autorizado o extienden los derechos otorgados para que de acuerdo a lo establecido en las leyes, reglamentos y normativas aplicables, presten directamente y comercialicen los servicios autorizados al público en general, convirtiéndose así en comercializadores bajo el Registro de Comercializador que CONATEL les otorgue, como ser: Tipo Revendedor de Servicios Finales Complementarios Revendedores de Señal de TV por Cable.

Comercializador Tipo Sub-Operador: Son aquellos que reciben de HONDUTEL una extensión de los derechos otorgados por Ley para permitirles prestar directamente aquellos Servicios Públicos de Telecomunicaciones autorizados a HONDUTEL. Los Comercializadores Tipo Sub-Operador para la prestación de los servicios podrán realizar inversiones en infraestructura, para ampliar la red pública de telecomunicaciones, aportando tanto facilidades como servicios con valor añadido. Conforme a lo dispuesto en el Decreto número 159-2003 de fecha 07 de octubre de 2003, publicado este último en el diario oficial La Gaceta el 24 de octubre de ese mismo año.

Comercializador Tipo Revendedor o Revendedor: Son aquellas personas naturales o jurídicas debidamente autorizadas por CONATEL para que adquieran de un Operador y/o Proveedor de Servicios, capacidad de tráfico o de transporte de señales de los Servicios Finales Básicos (incluyendo sus Servicios Suplementarios y Especiales) y del Servicio Portador, a precios al por mayor para luego revenderla al público en general a precios al por menor, todo esto sujeto al marco tarifario aplicable al Servicio de Telecomunicaciones comercializado. La prestación del servicio objeto de reventa se realiza utilizando la Red

Pública de Telecomunicaciones ya existente, por lo que los Revendedores, como tales, no aportan infraestructura a la Red Pública de Telecomunicaciones.

CONATEL: Comisión Nacional de Telecomunicaciones.

Contrato Privados o Exclusivos de Prestación de Servicios: Son aquellos que se formulan y determinan libremente a partir de la negociación entre las partes que lo suscriben; al ser negociados, concertados y ejecutados de común intención, se establecen obligaciones que tienen fuerza de ley entre las partes contratantes. Este contrato es el que se firma a nivel mayorista o nivel corporativo.

Contratos de Adhesión de Prestación de Servicios o Contratos de Prestación de Servicios: En estos contratos los Usuarios y/o Suscriptores aceptan las condiciones comerciales establecidas en la oferta formulada y determinada unilateralmente por parte de los Operadores y/o Proveedores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y TIC; oferta que ponen a disposición del público en general, sin que los Usuarios y/o Suscriptores puedan modificar las condiciones genéricas al momento de suscribirlo, para acordar la prestación de dichos servicios a cambio de una contraprestación económica por parte del Suscriptor. Este contrato es el que se suscribe a nivel minorista o residencial.

Denuncia: Acción que se realiza posteriormente, a la respuesta brindada o no a los Usuarios y/o Suscriptores, por parte de su Operador y/o Proveedor de Servicios en atención al Reclamo presentado como un primer paso; teniendo el Usuario y/o Suscriptor como segundo paso la opción de acudir ante CONATEL, a interponer dicha Denuncia, para que se proceda a investigar el supuesto perjuicio, daño o agravio ocasionado sobre el servicio contratado, quedando este último sujeto a la resolución respectiva del caso, dentro del término establecido para tal efecto.

Equipo Terminal o Terminal: Es el equipo fijo o móvil destinado a ser conectado directa o indirectamente a un punto de terminación de una red pública de telecomunicaciones con el propósito de enviar o recibir y/o procesar señales (comunicaciones ya sea de voz, datos y/o video) de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Empaquetamiento o Canasta de Servicios: Consiste en la oferta para la provisión de dos o más Servicios Públicos de Telecomunicaciones en forma conjunta bajo un único precio o plan tarifario, con beneficios a los Usuarios y/o Suscriptores.

Factura: Documento generado por el Operador y/o Proveedor de Servicios que se entrega o remite al Suscriptor de forma física o electrónica, para darle a conocer los valores adeudados de la contraprestación por el o los Servicios Públicos de Telecomunicaciones brindados y efectivamente prestados, siendo desagregados con el suficiente detalle de los conceptos y cantidades que conforman el monto a pagar dentro del plazo otorgado, para un determinado ciclo de facturación; conforme al Contrato de Prestación de Servicios y demás información mínima establecida en las disposiciones legales vigentes o incluidas en los contratos de prestación correspondientes.

Facturación y Cobro: Es la etapa de la Medición del Consumo mediante el cual se generan las facturas correspondientes a los consumos de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones contratados y que son necesarios para efectuar el cobro a los Usuarios y/o Suscriptores.

Forma 750: Es el Formulario oficial que debe llenar el Usuario y/o Suscriptor para presentar un Denuncia ante CONATEL, en virtud de lo dispuesto en el presente Reglamento.

Ley Marco: La Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, aprobada por Decreto Ley No. 185-95 publicado en el diario oficial La Gaceta en fecha 31 de octubre de 1995, y sus reformas.

Operador y/o Proveedor de Servicios: Persona natural o jurídica autorizada para prestar a terceros, o a sí mismo, servicios de telecomunicaciones. En su forma singular o en el plural, se refiere al Operador de Servicios Finales Básicos, Servicios Finales Complementarios, Servicios de Valor Agregado, Servicio Portador, al Comercializador Tipo Sub-Operador u otras personas naturales o jurídicas que conforme al Título Habilitante emitido por parte de CONATEL, están debidamente autorizadas para la prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Período de Facturación: Es el ciclo de tiempo, determinado por el Operador y/o Proveedor de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, transcurrido entre la conexión y activación del servicio y la primera factura o el plazo entre dos facturas, o término establecido para expedir una nueva factura desde la anterior con el detalle del consumo efectuado durante el periodo establecido.

Periodo de Permanencia Mínima del Contrato: Es la disposición establecida en el Contrato de Prestación de un Servicio Público de Telecomunicaciones, en la cual se acuerda el tiempo de vigencia o duración del mismo, las condiciones en las que el Suscriptor acepta no terminar anticipadamente y sin causa justificada a dicho contrato, sin perjuicios de que el Operador y/o Proveedor de Servicios haga efectivas las indemnizaciones que puedan existir en el Contrato; una vez terminado dicho periodo, queda a criterio del Suscriptor y/o Usuario continuar o no con el Contrato de Prestación del Servicio.

Planes Tarifarios: Es el conjunto de Servicios Públicos de Telecomunicaciones incluidos en una o varias canastas de servicios, para el cual los operadores ofrecen con la finalidad de mercadeo una tarifa conjunta.- Sin perjuicio de lo anteriormente establecido también se entenderá como Planes Tarifarios las ofertas formuladas por parte de los Operadores y/o Proveedores de Servicios que pone a disposición de los Usuarios y/o Suscriptores con la finalidad de mercadear uno o varios Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Portabilidad Numérica: Es la funcionalidad técnica administrativa a ser implementada en las redes de los Operadores y/o Proveedores de Servicios de telefonía fija o móvil para permitir la Portabilidad del Número sin menoscabo de la calidad, confiabilidad y disponibilidad del servicio, de manera oportuna, y en términos y condiciones razonables.

Reclamo: Acto por el cual el Usuario y/o Suscriptor manifiesta de forma escrita tanto en físico o como electrónico a través de un correo electrónico o un medio de servicio al cliente en línea, ante su Operador y/o Proveedor de Servicios, su inconformidad con alguna condición vinculada directamente con la prestación de uno o varios Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Reconexión del Servicio: Restitución de todas las características de prestación del servicio, planes comerciales, condiciones del servicio, servicios suplementarios, restitución de equipo y activación del mismo, reactivación del número telefónico (si aplica) que se realiza a un

Usuario y/o Suscriptor, que por algún motivo se le ha suspendido el o los servicios contratados, producto del cual se le aplicó el corte del servicio.

Relación de Consumo: Vínculo jurídico establecido entre Operador/Proveedor y Usuario/Suscriptor con la finalidad, por parte de estos últimos, de adquirir, suscribir, usar o gozar de servicios de telecomunicaciones.

Para acreditar la relación de consumo, con el usuario y/o suscriptor deberá constar de forma inequívoca su voluntad de adquirir, suscribir, usar o gozar de los servicios de telecomunicaciones. En la contratación y/o relación de consumo con usuarios/suscriptores de servicios de telecomunicaciones debe constar de forma inequívoca su voluntad de poner fin al contrato y/o relación de consumo.

Reglamento: El presente Reglamento de Protección al Usuario y/o Suscriptor de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Reglamento General: El Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones.

Roaming o Servicio de Itinerancia: Servicio que permite a un Usuario y/o Suscriptor nacional del Servicio de Telefonía Móvil que se encuentra en el extranjero, obtener el Servicio contratado como si estuviera en el país de origen, a través de un Operador autorizado en ese país y con el cual se han suscrito acuerdos bipartitos, utilizando el Usuario y/o Suscriptor el mismo recurso de numeración asignado en su Equipo Terminal.

Servicio de Instalación: Conforme a la Resolución NR028/99, es el Servicio prestado por un Operador en forma previa a la prestación de un servicio, por el cual el Operador toma nota de la voluntad de un interesado de recibir dicho servicio, y se compromete a realizar los gastos involucrados en iniciar la prestación del mismo. Sin perjuicio de lo anterior también se entenderá, el que se realiza por parte de un Operador y/o Proveedor de servicios o por un tercero contratado por éstos, para que se establezcan los tendidos de cables, conectores, protectores, adaptaciones, colocación de tarjetas y equipamiento, realizando las conexiones con los accesorios necesarios, en las redes primarias y redes secundarias de distribución para brindar el acceso a los Usuarios y Suscriptores, para que puedan conectarles sus Equipos Terminales y el Operador y/o Proveedor pueda activar y realizarle la prestación de uno o varios Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Servicio Público de Emergencia: Es el servicio especial que brinda acceso a la población en general para acceder a la policía, bomberos, ambulancia, salud y servicios de protección civil, prestados por entidades gubernamentales, municipales o entidades de ayuda social y comunitaria, ya sean nacionales o locales, entre otros.

Servicios Públicos de Telecomunicaciones: Sujeto a lo establecido en el Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, son los destinados a satisfacer las necesidades de telecomunicación del público en general. En este caso, la empresa operadora es la que presta el servicio; y los usuarios son los beneficiarios del mismo a cambio del pago de una tarifa. CONATEL podrá declarar como servicios públicos, incluso a aquellos que no cobran una tarifa, pero que son de distribución masiva y persiguen algún fin lucrativo.

Servicio de Telefonía Móvil: Se refiere al Servicio de Telefonía Móvil Celular y/o al Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) definidos conforme a la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y su Reglamento General.

Vía de Conciliación: Es uno de los mecanismos dispuestos para la solución de conflictos cuando se susciten entre el Usuario y/o Suscriptor con su Operador y/o Proveedor de Servicios, al cual se le hizo el formal Reclamo, sin que éste haya brindado la solución esperada; con el cual, se propiciará un acuerdo conciliatorio entre las Partes, en el que se nombrará a un representante de CONATEL para la intermediación con el objeto de impulsar a que se llegue a un arreglo respecto al reclamo presentado; conforme al número correlativo asignado por el Operador y/o Proveedor de Servicios será gestionado ante CONATEL a través de medios electrónicos que se establecerán para tales efectos; se logre o no la conciliación se levantará la respectiva Acta en la cual se haga constar todo lo actuado; lo anterior, como parte de la intervención administrativa de CONATEL.

Suspensión del Servicio: Es la desactivación, detención o interrupción temporal gradual o total de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones prestados; ocasionada por parte del Operador y/o Proveedor de Servicios, de forma justificada en aplicación de las causales establecidas en el presente Reglamento.

Tarifa al Público o Tarifa: Conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones; es la Renta monetaria definida por el Operador y/o Proveedor de Servicios en función de las respectivas disposiciones regulatorias vigentes, que son correspondientes a la contraprestación para acceder a un Servicio Público de Telecomunicaciones dispuesto al público en general.

Tarifa Básica Mensual o Cargo Fijo Mensual o Derecho de Conexión Mensual: se entenderá la contraprestación mensual fija que habilita a un Usuario o Suscriptor a tener conexión a la Red Pública de Telecomunicaciones durante el mes considerado, incluyéndose o no un derecho a volumen de tráfico que puede ser utilizado libremente por el usuario sin dar lugar a facturación adicional; es decir, es el valor mensual que se cobra al usuario, independiente del consumo, y que refleja los costos económicos involucrados para poner a su disposición, de manera permanente y continua, el servicio de telecomunicaciones contratado.

Título Habilitante: Son Concesiones, Permisos, Licencias y Registros que de conformidad a la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y su Reglamento General, representan la autorización emitida por CONATEL que otorga el derecho a su titular para: construir, instalar, operar redes y prestar Servicios Públicos de Telecomunicaciones y sus aplicaciones a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs).

Suscriptor o Abonado: Persona natural o jurídica que ha suscrito un contrato con un operador y/o proveedor de Servicios, para recibir uno o varios Servicios Públicos de Telecomunicaciones y, por lo tanto, está obligado legalmente a pagar una factura por los servicios suministrados.

Usuario: Persona natural o jurídica que usa normalmente algún Servicio Público de Telecomunicaciones, pero que no necesariamente tiene suscrito un contrato por la prestación de ese servicio.

Artículo 4. Principios Rectores del Presente Reglamento

Los siguientes principios son de aplicación tanto para los Usuarios y/o Suscriptores, como para los Operadores y/o Proveedores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones:

1. Principio de Acción Tutelar del Estado sobre el Usuarios y/o Suscriptores: Es aquel que va enfocado a garantizar los derechos y obligaciones de los Usuarios y/o

Suscriptores respecto al uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en armonía con las disposiciones legales vigentes.

2. **In Dubio Pro Usuario:** En caso de duda respecto a los alcances o significados de una norma emitida por CONATEL, se interpretará en el sentido más favorable al Usuario y/o Suscriptor.
3. **Principio de Traslación de la Carga de la Prueba:** Ante una situación de prueba de un hecho, ésta correrá a cargo del Operador y/o Proveedor de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
4. **Principio de Transparencia:** Todos los actos de: a) CONATEL, b) sus funcionarios, c) Usuarios y/o Suscriptores y d) Operadores y/o Proveedores de Servicios, deben realizarse con rectitud y claridad. Los Usuarios y/o Suscriptores y Operadores y/o Proveedores de Servicios, tienen el derecho de exigir que esto se cumpla, a través de los mecanismos que la Ley dispone.

TÍTULO II DE LOS USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES

CAPÍTULO I DERECHOS DE LOS USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES

Artículo 5. De los Derechos de Usuarios y/o Suscriptores

Son derechos de los Usuarios y/o Suscriptores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, los siguientes:

1. Acceder a los Servicios Públicos de Telecomunicaciones sin discriminación por género, ideología, raza, religión, condición económica, nacionalidad, edad o por tener capacidades especiales, debiendo ser brindados dichos servicios con universalidad, equidad, continuidad y calidad.
2. La aplicación de forma clara, detallada, de la correcta medición, tasación, facturación del consumo y cobro de los servicios contratados.
3. Formar parte de las asociaciones, agrupaciones o federaciones de Usuarios y/o Suscriptores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
4. Acceder a procedimientos administrativos para hacer valer sus derechos, los cuales deben ser transparentes, no discriminatorios, sencillos y gratuitos para resolver sus reclamos y Denuncias ante CONATEL ante las instancias correspondientes.
5. Recibir por parte del Operador y/o Proveedor de Servicios trato preferencial para las personas con capacidades especiales y de tercera edad, debiendo ser atendidos con procedimientos eficaces en cuanto a sus solicitudes de servicios y para solución de conflictos.
6. Elegir Libremente el Operador y/o Proveedor de Servicios de acuerdo a su conveniencia, productos (equipo o aparatos), servicios y tipos de tecnologías en un marco de libre y sana competencia en donde se respete la soberanía de los usuarios y suscriptores.
7. Que se le respeten las condiciones pactadas o contratadas de los servicios adquiridos.

8. Cambiar de Operadores y/o Proveedores de Servicios cuando así lo desee; y en el caso del Servicio de Telefonía fija y móvil, podrá conservar el o los números telefónicos, para lo cual se pondrá a disposición la información adecuada sobre el procedimiento para dicho cambio, en virtud de lo dispuesto en el Reglamento de Portabilidad Numérica.
9. Recibir información completa y publicación veraz, suficiente, transparente, comparable, pertinente, fiable, actualizada y de fácil consulta sobre la calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones ofertados y contratados y sobre las medidas adoptadas para garantizar un acceso equivalente para los usuarios capacidades especiales.
10. Disfrutar de la continuidad y calidad del servicio, y a obtener una compensación automática y/o indemnización por su interrupción, en los supuestos que CONATEL determine mediante Resolución.
11. Gozar del Acceso a la Provisión de la Información, sobre todas las condiciones técnicas, económicas y legales relacionadas al servicio contratado, previo, durante y posterior a su prestación; para lo cual, los Centros de atención al Cliente deberán tener disponible la información correcta y pertinente sobre los diferentes bienes o servicios; y de contar con procesos y procedimientos transparentes para interponer reclamos en las oficinas de atención.
12. Protección de los datos de carácter personal y el secreto de las comunicaciones de acuerdo a la Ley.
13. Acceder a los servicios de telecomunicaciones públicos de emergencias de forma gratuita, sin tener que utilizar ningún medio de pago.
14. Adquirir libremente los equipos terminales que deseen.
15. Solicitar la desconexión o bloqueo de determinados servicios.
16. Otros derechos
17. que se señalen en el marco jurídico.

Artículo 6. Del Goce de los Derechos de los Usuarios y/o Suscriptores

CONATEL, en el ejercicio de sus facultades y atribuciones, es responsable de velar y asegurar la eficacia de los derechos y obligaciones de los Usuarios y/o Suscriptores de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, bajo las siguientes condiciones:

1. El no ejercicio o uso de los derechos de los Usuarios y/o Suscriptores, reconocidos en el presente Reglamento, no deberá entenderse como renuncia de los mismos, siempre y cuando el término para presentar Reclamos no haya prescrito
2. Los Usuarios y/o Suscriptores podrán ejercer todos los derechos que se establecen en el presente Reglamento; no obstante, en el caso específico de los Usuarios quedan exentos de los derechos relativos a:
 - i. La modificación o extinción del Contrato de Prestación de Servicio;
 - ii. La modificación de las condiciones en los planes tarifarios.
3. Para el ejercicio de sus derechos, los Usuarios y/o Suscriptores, en caso de necesitarlo, podrán otorgar poder suficiente a cualquier persona para que los

represente, mediante Carta Poder debidamente autenticada o Poder para pleitos autorizado ante Notario.

4. Los derechos contenidos en el presente Reglamento no serán aplicables a aquellas personas que:
 - i. Hayan accedido a los Servicios Públicos de Telecomunicaciones a través de medios fraudulentos u otros no permitidos por el ordenamiento legal; y/o que sean utilizados con fines ilícitos, debidamente comprobado.
 - ii. Hayan accedido a los equipos o dispositivos terminales a través de medios fraudulentos u otros no permitidos por ley; y/o sean utilizados con fines ilícitos, debidamente comprobado.
5. CONATEL prestará especial observancia a los modelos de los Contratos de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones conforme al marco al respecto desarrollado en el presente Reglamento.

Artículo 7. Instancias o Medios para Ejercer los Derechos de los Usuarios y/o Suscriptores

Para hacer valer los derechos y vigilar que no se violenten los intereses de los Usuarios y/Suscriptores, se prestará observancia, entre otros, del cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, estableciéndose que los Usuarios y/o Suscriptores, deben presentar sus RECLAMOS ante sus respectivas empresas Operadoras y/o Proveedoras de Servicios, como primera instancia o medio. Al no ser: a) atendidos, b) resueltos sus Reclamos a su satisfacción, o c) respondido al Suscriptor, dentro del plazo establecido, como segunda Instancia, los Usuarios y/o Suscriptores podrán acudir ante CONATEL, para dar a conocer su inconformidad en relación a la atención de su Reclamo, y a efecto de que CONATEL realice su intervención por la vía de conciliación y de ser el caso, para la atención de sus DENUNCIAS; las cuales, se dirimirán mediante las siguientes vías:

1. Vía Conciliatoria, en la forma que se establece reglamentariamente mediante el presente Reglamento, y
2. Vía Administrativa, a cargo de CONATEL, para dar cumplimiento con lo dispuesto en el Reglamento General y al presente Reglamento.

CAPÍTULO II OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES DE SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES Y TIC

Artículo 8. Obligaciones Generales de los Usuarios y/o Suscriptores

El Suscriptor y/o Usuario tiene las siguientes obligaciones generales:

1. Hacer uso correcto de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y TIC, debiendo cumplir y respetar aquellas obligaciones que por su condición se derivan del uso y disfrute de dichos servicios, de acuerdo con la Ley Marco del Sector de

Telecomunicaciones, su Reglamento General, el presente Reglamento, demás normativas emitidas por CONATEL y contratos suscritos con los operadores y/o proveedores.

2. No hacer uso fraudulento de los servicios contratados, ocasionando perjuicio al Operador y/o Proveedor o a terceros.
3. Cumplir con la contraprestación económica por el suministro del servicio y con el resto de condiciones establecidas en el contrato, suscrito con el operador y/o proveedor. El incumplimiento de la contraprestación conllevará las consecuencias previstas en el propio contrato, sin perjuicio de las condiciones establecidas para la suspensión temporal o interrupción definitiva del servicio.
4. Suministrar los datos personales exigidos por disposiciones legales
5. No producir alteración o manipulación de los terminales, aparatos o sistemas o redes de los Operadores y/o Proveedores de Servicios o de otros Usuarios y/o Suscriptores.

El Suscriptor y/o Usuario debe tener presente que el incumplimiento de las disposiciones pactadas con su Proveedor de Servicio, o ya sea por caso fortuito o fuerza mayor y demás disposiciones que se establecen por la ley, son las únicas causales susceptibles a ser invocadas por los Proveedores de Servicios para la terminación unilateral del Contrato de Prestación de Servicios, otorgándoles el derecho a suspender la prestación del Servicio, sin responsabilidad alguna. Lo anterior, no representa ni habilita a los Proveedores de Servicios a violentar los derechos de los Usuarios o Suscriptores o coartar o limitar parcial o total el derecho a defensa, de presentar los Reclamos para las devoluciones de pagos anticipados por servicios que no fueron efectivamente prestados.

TÍTULO III

SOBRE LA CONTRATACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

CAPÍTULO I

ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

Artículo 9. Libertad de Contratación

El Usuario y/o Suscriptor de servicios de telecomunicaciones y TIC tiene la libertad de celebrar contratos con los Operadores y/o Proveedores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Artículo 10. Datos y Documentación del Usuario y Suscriptor de Servicios de Telecomunicaciones y TIC

Sin perjuicio del derecho al uso y disfrute de las telecomunicaciones y TIC, de los Usuarios y/o Suscriptores; el Operador y/o Proveedor previo a la suscripción del o los contratos pertinentes, además de los datos de identificación y domicilio, puede solicitar al potencial Usuario y/o Suscriptor, sea persona natural o jurídica, la documentación que demuestre la capacidad económica del solicitante, a efecto de evaluar si podrá hacer frente a un determinado plan, o eventual obligación económica derivada de la suscripción del contrato. El Operador y/o Proveedor informará al eventual Usuario y/o Suscriptor, de todos los planes disponibles pre o post pago, acordes a su capacidad económica.

El Operador y/o Proveedor puede negarse a celebrar Contratos de Prestación de Servicios con aquellas personas naturales o jurídicas que, conforme al análisis crediticio, demuestre que no cuenta con la capacidad de hacer frente a un determinado plan o por mantener una deuda que es exigible de pago por la prestación del mismo Servicio Público de Telecomunicaciones; circunstancias que persistirán hasta que se haya cumplido, ya sea:

1. Porque el Usuario y/o Suscriptor ha pagado las sumas adeudadas;
2. Cuando el Usuario y/o Suscriptor proporcione la garantía suficiente a satisfacción del Operador y/o Proveedor de Servicios o que decida tomar un plan acorde a su capacidad de pago.

La excepción anterior respecto a cantidades adeudadas, indicada en el numeral 1 del presente Artículo, no será aplicable cuando los valores cobrados se encuentran en un procedimiento de reclamo por facturación o por comprobarse que existen indicios de discriminación o un trato favorable respecto a otros Usuarios bajo las mismas condiciones.

En todo caso, la negativa para celebrar Contratos de Prestación de Servicios por parte del Operador y/o Proveedor podrá ser válida y aplicable de forma tácita

- a. Cuando el Usuario y/o Suscriptor haya sido condenado particularmente por delitos contra la propiedad y las telecomunicaciones;
- b. Cuando el Usuario y/o Suscriptor tenga antecedentes penales de haber hecho uso fraudulento de Servicios públicos de Telecomunicaciones y/o utilizado con fines ilícitos.

CAPÍTULO II SUSCRIPCION DEL CONTRATO

Artículo 11. Previo a la Suscripción del Contrato

Independientemente de la publicidad vertida al respecto por parte de los Operadores y o Proveedores, previo a la suscripción del Contrato de Prestación de Servicios, el Operador y/o Proveedor está en la obligación de informar al Usuarios y/o Suscriptores al menos lo siguiente:

1. Descripción de los servicios a proveer y posibles limitaciones en su uso.
2. Los precios y tarifas aplicables.
3. Duración de los contratos y sus condiciones.
4. Información sobre restricciones impuestas por ejemplo en cuanto a las posibilidades de utilizar el equipo terminal suministrado.
5. Condiciones aplicables en relación con la conservación de números, para el caso de servicios de telefonía móvil o fija.

Artículo 12. Contenido Mínimo del Contrato de Prestación de Servicios

Los Contratos de Prestación de Servicios que celebren los Suscriptores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, con los Operadores y/o Proveedores estarán redactados en español y precisarán, como mínimo, los siguientes aspectos:

1. Los datos que identifiquen al operador y/o proveedor: Denominación social, nombre comercial.

2. Teléfono de atención al usuario y/o suscriptor y/o cliente y, en su caso, otras vías de acceso a dicho servicio.
3. Objeto del Contrato.
4. Descripción de los servicios contratados, modalidades, características, uso y limitaciones del servicio y equipos terminales.
5. Tarifas o planes tarifarios y cargos aplicables, descuentos especiales que aplican para la tercera edad y personas con capacidades especiales;
6. Costos por instalación, impuestos, costos por equipo, seguros, u otros cargos, y formas de pago.
7. Duración o vigencia del contrato y las condiciones para su renovación. Causales de Terminación por rescisión o resolución del contrato. Además, deberán incluirse cláusulas sobre:
 - a) Condicionantes aplicables en caso de Permanencia mínima
 - b) Todos los gastos relacionados con la rescisión, resolución o terminación del contrato, en caso de aparatos en comodato las condiciones de recuperación de costos relacionada con los equipos terminales.
 - c) Causales y condiciones para el corte, suspensión, desconexión o bloqueo y cesión del servicio contrato cuando aplique.
8. Cláusulas referidas a:
 - a) Términos y condiciones bajo los cuales recibirá el servicio, (ejemplo: velocidad, número de canales, niveles mínimos de calidad de servicio que se ofrecen, en particular, el plazo para la conexión inicial, servicios suplementarios y verticales).
 - b) Facturación, periodicidad o ciclo, fechas de cortes y de pago;
 - c) Derechos y obligaciones de las partes en relación al servicio contratado,
 - d) Procedimiento para presentar reclamos y plazos para la resolución.

La información sobre los Contratos de Prestación de Servicios o Contratos de Adhesión para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, deberá estar disponible en los centros de atención y publicada en un lugar visible del sitio WEB del operador y/o proveedor. Asimismo, las condiciones de Servicios destinando en la página de inicio un espacio mediante un ícono representativo para indicarles a sus Usuarios y/o Suscriptores y el público en general, como lograr acceder al modelo de contrato para los casos de postpago y las condiciones de operación y adquisición de servicios en la modalidad de prepago.

El Contrato de Prestación de Servicios y sus anexos deberán estar redactados en forma clara, breve y precisa, evitando ambigüedades y caracteres ilegibles. En caso de existir contradicciones o vacíos en el Contrato Tipo, sitio WEB, se interpretará en el sentido más favorable para el Usuario y/o Suscriptor. Cuando existan dudas sobre los alcances de una obligación del Usuario y/o Suscriptor, se estará al que sea menos gravoso.

Artículo 13. Celebración de Contrato de Prestación de Servicio

El contrato que se celebre entre el Operador y/o Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones con sus Usuarios y/o Suscriptores deberá ser acorde o consonante a lo dispuesto en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, su Reglamento General, el presente Reglamento demás disposiciones regulatorias aplicables en materia de contratación.

Bajo este contexto, la celebración de prestación de servicio se efectuará utilizando los mecanismos de contratación, previstos bajo el marco regulatorio en la materia, y por lo indicado en el presente Reglamento, quedando obligados los Operadores y/o Proveedores de Servicios de entregar al Suscriptor: a) una copia del o los Contratos de Prestación de Servicio celebrados con sus respectivos anexos si los hubiere y b) políticas comerciales/crediticias del operador de servicios; al momento de la Suscripción del Contrato de Prestación del Servicio.

El Contrato deberá respetarse en todo momento aun si el Operador y/o Proveedor de Servicios elabore ofertas y formule el empaquetamiento de servicios que pongan a disposición del Usuario y/o Suscriptor; sin embargo el contrato debe dejar en claro las disposiciones para esta modalidad, lo cual puede quedar por entendido en las cláusulas del Contrato o hacerse mediante la modificación al contrato, un addendum, un anexo o bien terminando por mutuo acuerdo el Contrato vigente y suscribiendo uno nuevo en el caso que el Suscriptor desee acceder a un nuevo servicio.

Artículo 14. Aceptación de las Condiciones de Contratación

En la suscripción de los Contratos de Prestación de Servicios (por medios físicos o electrónicos), las personas naturales o jurídicas signatarias del mismo, aceptan de pleno derecho y se obligan: a) por una de las partes al pago de los servicios contratados y b) por la otra parte, a la provisión del servicio.

La implementación de nuevos Servicios Suplementarios y demás derivados de la naturaleza del servicio objeto del Contrato de Prestación de Servicios que se adicionen posteriormente y otras gestiones contempladas en el presente Reglamento, como ser: a) Modificación de los términos o condiciones de la contratación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones; b) Migración a planes tarifarios; o c) Incorporar ofertas, descuentos, promociones, etc.; adquirirán formalidad legal, mediante documento escrito o mecanismos electrónicos dispuestos para la Aceptación del Servicios que permitan al Usuario y/o Suscriptor y al Operador y/o Proveedor del Servicio Público de Telecomunicaciones, la certeza de la solicitud y voluntad de contratar los servicios, con el fin de utilizarse como medio probatorio ante una circunstancia de conflicto entre las partes.

Una vez suscrito el Contrato de Prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones bajo las condiciones validadas por el Usuario y/o Suscriptor, la prestación del servicio se deberá mantener bajo las condiciones inicialmente pactadas, sean éstas comerciales, técnicas, tarifarias o legales; lo anterior, mientras el Usuario y/o Suscriptor se encuentre suscrito y cumpliendo con la contraprestación correspondiente para tener derecho a hacer uso del mismo.

Cualquier modificación a realizarse por motivos válidos (técnicos, económicos y legales), que expresamente hayan quedado previstos en los Contratos de Prestación de Servicios, se podrán aplicar informando sobre las ventajas o innovaciones a experimentar. El Operador y/o Proveedor, deberá notificar a sus Usuarios y/o Suscriptores sobre las modificaciones contractuales, con una antelación mínima de un (1) mes.

CAPÍTULO III
DE LAS CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE
TELECOMUNICACIONES

Artículo 15. Cláusulas que No Deben Contener los Contratos de Prestación de Servicios

Los Operadores y/o Proveedor de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deberán cumplir con las regulaciones que CONATEL emita en lo referente a los modelos de contratos que celebrarán con sus suscriptores. En caso de que los referidos modelos no se ajusten al marco regulatorio vigente, CONATEL podrá requerir que se modifique o incorporen cláusulas a dichos contratos, especialmente las que protejan los intereses de los usuarios.

Los Contratos de Prestación de Servicios no deben incluir cláusulas contrarias al derecho o que vayan en contra de las exigencias de buena fe, que causen un perjuicio al Suscriptor, o un desequilibrio o pérdida de los derechos y obligaciones de las partes; por ser no convenidas, abusivas, lesivas y por lo tanto nulas de pleno derecho; suscritos para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y TIC. Son nulas de pleno derecho y se tendrán por no convenidas, las cláusulas siguientes:

1. Que impliquen renuncia o restricción de los derechos del Usuario y/o Suscriptor.
2. Las que desnaturalicen las obligaciones y limiten las responsabilidades por daños
3. Contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del usuario y/o suscriptor.
4. Confieran al operador y/o proveedor el derecho exclusivo de interpretar el significado, alcance y cumplimiento de las cláusulas contractuales.
5. Las que impongan al usuario y/o suscriptor un apoderado legal para que lo sustituya en el ejercicio de sus derechos que emanan del contrato o de la relación jurídica establecida con el operador y/proveedor de servicios de telecomunicaciones.
6. Que impongan al Suscriptor gastos de documentación y tramitación por contratación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
7. Imposición al Suscriptor de condiciones no solicitadas, sobre adquisición o arrendamiento de equipos o servicios complementarios o accesorios, que no sean indispensables para brindar el servicio correctamente.
8. Las que exoneran al Operador y/o Proveedor de Servicios, del incumplimiento total o parcial, en cuanto a sus obligaciones contraídas para brindar el servicio conforme a los parámetros de calidad y sin atender con prontitud la restauración y la degradación del servicio contratado o por defectos en los equipos suministrados, por causas no imputables a los Suscriptores.
9. La privación o restricción al Suscriptor de las facultades de ser compensado.
10. La imposición de renunciaciones a la entrega de documentos acreditativos de la operación.
11. La imposición al Suscriptor, de obligaciones económicas ajenas a la prestación del o los servicios contratados, obligando al Usuario a priori sin que haya habido un aprovisionamiento del servicio por parte del Operador.

12. La autorización al Operador y/o Proveedor de Servicios para rescindir el contrato discrecionalmente, si al Suscriptor no se le reconoce la misma facultad; o la posibilidad de que el Operador y/o Proveedor de Servicios se quede con las cantidades abonadas en concepto de prestaciones que aún no se han efectuado cuando sea él mismo quien rescinda el contrato.
13. Aquellas en las cuales el Operador y/o Proveedor de Servicios imponga garantías desproporcionadas al riesgo asumido.
14. Las que comprometen al Usuario a delegar o confiar en el Proveedor de Servicios o en alguien bajo su mandato o influencia, el ejercicio de las facultades provenientes del contrato.
15. Las que confieren al operador y/o proveedor de servicios plazos más largos a los establecidos legalmente o indeterminados, para el cumplimiento de sus obligaciones o para la atención de solicitudes y reclamos.
16. Las que otorgan posibilidad de modificar las condiciones contractuales a favor del Operador y/o Proveedor de Servicios por razones que únicamente interesan a éste.
17. Las que imponen penalizaciones; así como las indemnizaciones o compensaciones en caso de terminación anticipada del contrato, que excedan de los costos no recuperables provocados por dicha terminación, como ser valor del financiamiento, oferta, subsidio, descuento, rebaja, promoción o mecanismo de descuento promocional que le ha sido otorgado. Salvo para el caso de los servicios mayoristas o corporativos de acuerdo a lo indicado en el Artículo 17.
18. Las que imponen cualquier limitación en las obligaciones de garantizar la calidad del servicio.
19. Las que obligan al usuario y/o suscriptor a adquirir bienes de un determinado proveedor o a suscribir servicios complementarios que no tengan relación directa con el objeto del contrato.
20. La renovación automática que conlleve a la ampliación de un periodo de permanencia mínima a menos que el usuario/suscriptor expresamente lo acepte.

CAPÍTULO IV

CAUSAS PARA LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Artículo 16. Duración del Contrato de Prestación de Servicio

Los Contratos de Prestación de Servicios no tendrán duración indefinida, pudiendo ser renovados salvo que el Suscriptor acepte las condiciones y disposición que establezca el Operador y/o Proveedor de Servicios para una vigencia determinada o cláusulas de auto-renovación si así lo quisiere y conforme a lo que se pacte.

No obstante, CONATEL vigilará las diferentes estrategias comerciales en el marco de la sana y leal competencia.

Asimismo, salvo en lo dispuesto para la Cláusula del Periodo de Permanencia Mínima, el Operador y/o Proveedor de Servicios no podrá condicionar la contratación de servicios, a plazos indefinidos y de permanencia forzosa.

Artículo 17. Cláusula de Período de Permanencia Mínima Respecto a los Contratos de Adhesión de Prestación de Servicios o simplemente Contratos de Prestación de Servicios

La cláusula de Período de Permanencia Mínima, que se incluya en el Contrato de Prestación de Servicio debe detallar el tiempo de duración, beneficios otorgados; asimismo, las indemnizaciones en las que se incurre en caso que el Suscriptor quiera terminar antes del tiempo establecido como Período de Permanencia Mínima.

Cuando el Suscriptor no desee continuar con el Servicio Público de Telecomunicaciones contratado, para darse de baja y terminar de forma anticipada la relación contractual de prestación de servicio, el Suscriptor deberá afrontar las condiciones que han sido aceptadas al momento de suscribir el Contrato, inclusive el tiempo de Permanencia Mínima o asumir responsablemente los compromisos por rescindir el Contrato de Servicios, lo que representa el pago de una indemnización siempre y cuando sea exigible de acuerdo a lo establecido en el presente Artículo, y que de ser el caso, no deberá ser superior al pago de una (1) mensualidad del Servicio de Telecomunicaciones del que se está solicitando la baja; quedando habilitado el Operador y/o Proveedor de Servicios a exigir la indemnización al Suscriptor, la cual deberá ser pagada por el Suscriptor para dar por terminado anticipadamente el Contrato de Prestación de Servicios.

Para todos los Contratos de Adhesión de Servicio en la eventualidad de darse una terminación anticipada, se pagará únicamente lo que aplique respecto a:

- a. Sólo se aplicará el cobro prorrateado del descuento o subsidio otorgado;
- b. Las cuotas vencidas o las que estén en mora;
- c. El prorrateo proporcional de la tarifa mensual o del derecho del plan;
- d. El consumo de los servicios prestados efectivamente cursados o los días de conexión o conectividad que corresponden al ciclo respectivo, en el cual se aplica la terminación anticipada; y
- e. La indemnización por los valores derivados de las ventajas o beneficios obtenidos y aceptados por el Suscriptor; que en todo caso nunca deberá ser superior al valor de un (1) pago mensual del Servicio contratado; de forma tal, que no se apliquen cobros desproporcionados a los descuentos otorgados. Las indemnizaciones no son exigibles cuando:
 - i. El motivo de la baja, cesión o terminación anticipada del Contrato de Prestación de Servicio, es por causa originada por desastres naturales que afecten la capacidad económica del Usuario o Suscriptor o en accidentes ocurridos durante la vigencia del Contrato que ocasionen invalidez física por parte del Suscriptor.
 - ii. Por causales imputables y comprobables al Operador y/o Proveedor de Servicios que impidan la prestación de los Servicios contratados, como

ser entre otros: indisponibilidad de cobertura, reconfiguración de red y sustituciones tecnológicas.

iii. Si dentro de la vigencia del Contrato, el motivo de la baja del Suscriptor es causado, por un incremento en la tarifa mensual pactada en el Contrato de Prestación de Servicios, cuando este incremento tarifario sea mayor al promedio del Índice de Precios al Consumidor (IPC) del año anterior, según lo reportado por el Banco Central de Honduras.

iv. Cuando el Suscriptor efectuó un pago anticipado del servicio por concepto de instalación del Servicio.

v. Si la vigencia del Contrato finalizó.

No le corresponderá el pago de indemnización por terminación anticipada del Contrato de Prestación de Servicios, cuando el Suscriptor haya cumplido al menos un (1) periodo de permanencia mínima obligatoria y se encuentre en el o los periodos de contrato renovado, independientemente de la condición de renovación del contrato; esta condición aplica, siempre y cuando el servicio del contrato renovado o nuevo contrato sea similar o idéntico al que tenía suscrito durante el primer periodo de permanencia obligatoria y no se hubieren realizado instalaciones o mejoras adicionales.

Respecto a los Contratos Privados Exclusivo de Prestación de Servicios Fijos Mayoristas Contrato Privado o Exclusivo Negociado a Nivel Corporativo para Servicios Fijos:

Los aspectos mencionados anteriormente en el presente Artículo, no aplican si el Servicio de Telecomunicaciones corresponde a:

- a. Servicios Públicos de Telecomunicaciones provistos mediante la suscripción de un Contrato Privado o **Exclusivo de Prestación de Servicios Fijos** (distintos del Servicio de Telefonía Móvil) mayoristas para satisfacer altas demandas de capacidad y volumen de tráfico; para los cuales, se negocia y formaliza un Contrato Privado de Prestación de Servicios entre el Suscriptor y el Operador o Proveedor del Servicio; o
- b. Servicios Públicos de Telecomunicaciones provistos mediante la suscripción de un Contrato Privado o Exclusivo **negociado a nivel corporativo** para Servicios Fijos, cuyos Suscriptores requieren soluciones de telecomunicaciones diseñadas a la medida de sus necesidades, con acuerdos de nivel de servicio (SLA: Service Level Agreement); como ser: enlaces dedicados, grandes capacidades en cuanto a velocidad y gestión de tráfico u otra modalidad de servicios garantizados.

En ambos literales anteriores, tanto para los servicios fijos contratados a nivel mayoristas como para los servicios contratados a niveles corporativos, los Suscriptores que deseen darse de baja o concluir su relación comercial de prestación de Servicio de manera anticipada, estarán sujetos al cumplimiento de las condiciones pactadas producto de las negociaciones acordadas por las partes que suscriben este tipo de Contrato. En caso de presentarse conflictos entre las partes negociadoras a nivel mayorista o corporativas, en aras de mantener estabilidad y armonía en estos mercados específicos, CONATEL

conforme a sus funciones y atribuciones otorgadas por la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones le confieren, podrá intervenir a solicitud de parte o de oficio para dilucidar disputas que susciten entre las partes involucradas.

Artículo 18. Terminación o Cese del Contrato de Prestación de Servicios Respecto a los Contratos de Adhesión de Prestación de Servicios o simplemente Contratos de Prestación de Servicios

Aun y cuando, se contemple la Cláusula de Permanencia Mínima, en caso de un Contrato de Adhesión de Prestación de Servicios vigente, el Usuario y/o Suscriptor de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y TIC, podrá terminar de forma unilateral y en cualquier momento el Contrato de Prestación de Servicio suscrito con el Operador y/o Proveedor de Servicios; para ello se iniciará el proceso de baja de los servicios, notificando la solicitud por escrito al Operador y/o Proveedor de Servicios, ya sea por medios físicos o por medios digitales (tales como: call centers, plataformas web o aplicaciones informáticas móviles), con un plazo mínimo de diez (10) días hábiles de anticipación de la baja, fecha en la que el Contrato de Adhesión de Prestación de Servicios dejará de surtir sus efectos. Si el medio dispuesto por el Operador y/o Proveedor de Servicios para la comunicación de bajas es vía telefónica, u otros medios digitales, éste deberá asignarle a la solicitud presentada por parte del Suscriptor, un número correlativo a la gestión, a efecto de que pueda tener una referencia para indagar respecto a la misma; además, podrá requerir un documento o constancia que acredite la solicitud realizada. El Operador y/o Proveedor de Servicios se abstendrá de facturar y cobrar cualquier cargo que se haya generado, por causas no imputables al Suscriptor, con posterioridad a la fecha que debió surtir efectos la baja. Para que la solicitud sea aceptada finalmente por parte del Operador y/o Proveedor de Servicios, el Suscriptor deberá saldar los valores adeudados por consumos o saldos pendientes que se hayan facturado debidamente hasta el día que se ejecute la baja y entrega o devolución de equipo propiedad del Operador y/o Proveedor de Servicios y que se encuentran en calidad de préstamo; así como el cumplimiento de las demás obligaciones establecidas en el contrato para estos efectos. No obstante, conforme a lo indicado en el Artículo precedente, para el caso de los Servicios de Telefonía Móvil y del de Telefonía fija, el Operador y/o Proveedor de Servicios no perderá su derecho de facturar servicios debidamente prestados dentro de los noventa (90) días calendarios siguientes a la fecha en la que le correspondería haberse efectuado el cargo.

En virtud de lo anterior, el Operador y/o Proveedor de Servicios, deberá generar un corte, una factura y una deshabilitación del Servicio para que no siga generando cargos; con la finalidad de que, entre otros, exista claridad en las obligaciones económicas a pagar en caso que se adeude y si aplica, el Suscriptor devolverá el Equipo Terminal en calidad de préstamo por ser propiedad del Operador y/o Proveedor de Servicios, y sujetarse a las demás condiciones conforme a lo indicado en el Artículo precedente. Cancelado todos los saldos pendientes; inclusive, a) cargos por itinerancia (Roaming) en el caso de facturación del Servicio de Telefonía Móvil, b) Cobro Revertido, c) tráfico de llamadas de larga distancia internacional del Servicio de Telefonía Fija, d) mora e intereses por mora, o e) indemnización en caso de aplicar; si el Suscriptor lo solicita, el Operador y/o Proveedor de Servicios le entregará un finiquito por escrito (físico o digital), el cual debe ser emitido en un período máximo de diez (10) días hábiles cuando lo solicitare, o entregar el finiquito en fecha posterior, cuando sea la entrega física en el interior del país, cuyo plazo será el doble

del ya indicado. Lo anterior, no limita la facultad del Operador y/o Proveedor de Servicios de realizar la facturación de servicios debidamente prestados, según el plazo establecido en el marco regulatorio. En caso que el Contrato de Prestación de Servicios no esté vigente, el Operador y/o Proveedor de Servicios, está obligado a darle de baja inmediatamente después de la solicitud, para que los cargos no sigan corriendo; debiendo el Suscriptor por su parte, saldar los valores adeudados por consumos o saldos pendientes que hayan sido facturados debidamente al Suscriptor de forma prorrateada al día en que se realizó la solicitud.

Son causas de terminación de un Contrato de Prestación de Servicios, las siguientes:

a. Por Parte del Suscriptor:

1. Por voluntad del Suscriptor de Servicios de Telecomunicaciones, la cual podrá ser solicitada en cualquier momento, sin ninguna justificación del caso, dada su voluntad y libertad de contratación.
2. Por fallecimiento del Suscriptor en caso de ser persona natural o por cese de operaciones, disolución y transformación de sociedades, en caso de personas jurídicas
3. Por lo dispuesto en el Artículo 27, del Presente Reglamento, referido al traslado por cambio de dirección o de domicilio del Suscriptor para la prestación de Servicios.
4. Por utilización del Servicio para cometer ilícitos o fines distintos a los establecidos en el Contrato de Prestación de Servicios, como ser: por utilización del recurso de numeración asignado por CONATEL, para cometer ilícitos, fraudes, comercialización del Servicio con fines distintos a los establecidos en el Contrato de Prestación de Servicios.
5. Por incumplimiento de las Obligaciones Generales de los Suscriptores.

b. Por Parte del Operador y/o Proveedor de Servicios:

6. Por incumplimiento de los derechos del Suscriptor y de las condiciones pactadas en el Contrato de Prestación de Servicios.
7. Por incumplimiento de las obligaciones o falta de cobertura del Operador y/o Proveedor de Servicios.

c. Por otras condiciones:

8. Cuando así lo determine CONATEL, producto de los procesos en los que tenga conocimiento, en el ejercicio de sus facultades legales.
9. Por declaratoria de quiebra conforme a la Ley.
10. Otras causas establecidas en el ordenamiento jurídico o regulatorio.

En consonancia con lo antes indicado, se deberá respetar lo siguiente, sobre las obligaciones de pago por terminación anticipada del Contrato de Prestación de Servicio:

- a) La terminación del Contrato de Prestación de Servicio por las causales 1, 2, 5, 6, 8 y 9 indicadas anteriormente, no eximen al Suscriptor de su obligación de pago; tanto por los valores adeudados por los Servicios Públicos de Telecomunicaciones contratados y/o aceptados, como por cualquier otra obligación contraída con el Operador y/o Proveedor de Servicios, hasta la fecha que se fije para la terminación del Contrato de Prestación de Servicios.
- b) Una vez realizada la notificación de la terminación del Contrato de Prestación de Servicios por parte del Suscriptor, por cualquiera de las causas o que simultáneamente se vuelvan exigibles y de plazo vencido todas las obligaciones directas, derivadas o vinculadas a dicho contrato, corren a cargo del Suscriptor; para los causales enumerados en este literal y en relación a los numerales anteriormente descritos en este Artículo, se considerará de manera respectiva lo siguiente:
 - i. Causal del Numeral 1: Se debe tomar en cuenta las responsabilidades asumidas por el Suscriptor.
 - ii. Causal del Numeral 2: Responderán por las obligaciones pendientes las personas jurídicas a través de sus representantes legales.
 - iii. Causal del Numeral 3: Cumplir con lo indicado en el Artículo 27 del presente Reglamento.
 - iv. Causal del Numeral 6: El Operador y/o Proveedor de Servicios deberá efectuar las compensaciones que correspondan con la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones de los pagos respectivos, en caso que sea aplicable
 - v. En los causales de los Numerales 5, 7, 8 y 9: el Suscriptor y el Operador y/o Proveedor de Servicios tendrán las responsabilidades derivadas del Contrato de Prestación de Servicios, así como las que son impuestas por Ley o las que son producto de la resolución de procesos legales correspondientes.

El Operador y/o Proveedor de Servicios tiene prohibido aplicar cobros en concepto de desinstalación, desconexión, o cualquier otro motivo de naturaleza semejante.

Para las demás características de la terminación del Servicio de Telefonía Móvil, se estará sujeto a lo establecido en el Reglamento de Portabilidad Numérica.

Respecto a los Contratos Privados Exclusivo de Prestación de Servicios Fijos Mayoristas Contrato Privado o Exclusivo negociado a Nivel Corporativo para Servicios Fijos:

El Operador y/o Proveedor de Servicios para los Contratos Privados Exclusivos de Prestación de Servicios Fijos Mayorista o Contrato Privado o Exclusivo Negociado a Nivel Corporativo, como se indicó en el Artículo 17, podrán aplicar cobros en concepto de desinstalación, desconexión, o cualquier otro motivo de naturaleza semejante con base a los términos y condiciones que negocie o alcancen las partes.

Artículo 19. Contratos Adicionales

El Operador y/o Proveedor de Servicios podrá celebrar contratos adicionales referentes a equipos terminales o de otros bienes, debiendo entregar al Suscriptor copia del contrato y documentos anexos. Un arreglo de financiamiento que el Proveedor de Servicios brinda a sus Usuarios o Suscriptores para facilitar a éste la adquisición de un terminal o aparato (u otro bien) a efecto de poderles brindar los servicios, y que debe estructurarse en función de que el contrato contenga la información siguiente:

1. Los costos aplicables o valor comercial financiable que poseen los equipos terminales o aparato (o bien) al momento de suscribir el comodato;
2. Duración y renovación del plazo del contrato aplicable; y
3. Número de cuotas, monto respectivo y fecha de pago y de vencimiento;
4. la tasa de financiamiento y de mora; y
5. Detalle de los pagos aplicables, en el caso de baja del servicio.

CAPÍTULO V CAMBIO DE TITULARIDAD, PORTACIÓN NUMÉRICA Y CAMBIO DE NUMERACIÓN

Artículo 20. Cambio de Titular del Servicio Contratado

El cambio del titular en la contratación del Servicio Público de Telecomunicaciones, se efectúa cuando un nuevo Suscriptor adquiere de otro, sea persona natural o jurídica, la titularidad de los servicios contratados; y puede ser motivada por las siguientes causas: a) Fallecimiento de la persona natural, que es el usuario o suscriptor del contrato; b) Fusión y transformación de sociedades por rescisión, disolución o liquidación de la persona jurídica; o cesión de posesión contractual y d) Cualquier otra causa legalmente procedente. Para efectos de que proceda el cambio de titularidad por cualquiera de las causales, se deberán presentar la solicitud con los documentos soportes y llenar los requisitos pertinentes, según sea el caso que corresponda.

1. El Operador y/o Proveedor de Servicio realizará el cambio de titularidad en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, a partir de la fecha en que se solicite y sea presentada la documentación soporte. Dentro de este plazo deberá notificar por escrito la aprobación o rechazo del cambio de titularidad, en este último caso, notificando por escrito, las razones o justificaciones por las cuales se rechaza la solicitud presentada.
2. El Operador y/o Proveedor de Servicios podrá negarse a aceptar un cambio de titularidad o una cesión, ya sea por no cumplir el cesionario con los requisitos establecidos contractualmente, por limitaciones de tipo técnico, por no cumplir con los requisitos crediticios y de idoneidad o cuando el cesionario no acepte las condiciones que resulten aplicables. La cesión procederá siempre y cuando no existan montos pendientes

de pago por parte del cedente, salvo el caso que el cesionario asuma la responsabilidad de pago de dichos montos.

Artículo 21. Portación De Numeración y Cambios En Recurso De Numeración

Los Operadores y/o Proveedores de Servicios de Telefonía podrán efectuar variaciones en el recurso de numeración telefónico o direcciones IP's para efecto de cumplir nuevas medidas regulatorias que emita CONATEL; sin embargo, no podrán aplicar ninguna tarifa por dichas variaciones, pero si informarán con anticipación a los usuarios, para que tomen las medidas necesarias para su utilización. En el caso de que la medida de efectuar variaciones en el recurso de la numeración, surja a petición del Operador y/o Proveedor, este deberá solicitar ante CONATEL su aprobación para que surtan los efectos buscados.

El Suscriptor del Servicio de Telefonía Móvil tiene el derecho de portar su número asignado cuando cambia de Proveedor de Servicio; tal como lo establece el Reglamento de Portabilidad numérica y sus reformas; en cuanto a la protección a la medida establecida, el Usuario y/o Suscriptor podrá denunciar ante CONATEL, si al cumplir con todos los requisitos que se requiere para portarse, el Proveedor de Servicios no le permite realizar la portación o realiza prácticas de retención abusivas o contrarias, a lo establecido en el Reglamento Específico de Portabilidad y su reformas.

Los Operadores y/o Proveedores de Servicios de Telefonía Fija podrán efectuar variaciones en el Recurso de Numeración telefónico, cuando técnicamente sea requerido, debiendo notificar al cliente con la debida antelación para minimizar el impacto en las relaciones entre usuarios tanto residenciales como comerciales, debiendo prestar observancia de lo dispuesto en el Artículo 24 del presente Reglamento.

TÍTULO IV INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

CAPÍTULO I INSTALACIÓN, ACTIVACIÓN DEL SERVICIO Y EQUIPOS TERMINALES

Artículo 22. Acceso al Domicilio para la Instalación

Para los casos en los cuales se requiera efectuar la instalación y activación del servicio in situ, el Suscriptor y/o Usuario deberá permitir el acceso al domicilio o lugar de instalación y decidir la ubicación más apropiado de acuerdo a las instrucciones que brinde el personal encargado de realizar instalación; para lo cual, las partes deberán concertar día y hora e identificar y validar la información del personal encargado de la instalación o activación del servicio contratado.

Artículo 23. Instalación y Activación del Servicio

El Operador y/o Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones deberá instalar y activar el servicio contratado dentro del plazo pactado al momento de suscribir el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, siempre que el Suscriptor o Usuario permita el ingreso para realizar las instalaciones y demás facilidades necesarias para la prestación del servicio contratado, bajo las premisas indicadas en el Artículo precedente.

Suscrito el Contrato, el Operador y/o Proveedor de Servicios tiene la obligación de instalar o activar los servicios; no obstante, en caso de no realizarse dentro plazo acordado por causas imputables al Operador y/o Proveedor, el Usuario y/o Suscriptor tiene el derecho a efectuar el reclamo correspondiente o resolver el Contrato, sin responsabilidad alguna de su parte; debiendo el Operador y/o Proveedor de Servicios devolver en forma inmediata los pagos efectuados por los costos de instalación y/o compensar por los servicios no prestados que fueron cobrados.

Artículo 24. Modificaciones para la instalación de nuevos servicios

El Operador y/o Proveedor de Servicios podrá realizar modificaciones en los sistemas, instalaciones y/o equipos de su propiedad o cualquier otro cambio que exijan las necesidades del servicio como consecuencia de adecuaciones o acondicionamientos técnicos o para incorporar adelantos tecnológicos.

Considerando que la prestación del servicio se debe brindar en forma ininterrumpida, salvo situaciones excepcionales previamente autorizadas por CONATEL o aquellas derivadas de caso fortuito o fuerza mayor, las modificaciones en la configuración de los sistemas, instalaciones y/o equipos de su red deberán ser notificadas a CONATEL y no implicarán costo alguno para los Usuarios y/o Suscriptores e informadas a los mismos con la debida antelación, de al menos una semana a la fecha de efectuarse las modificaciones y en horarios fijados después de la medianoche, las que sean efectuadas en el domicilio del usuario bajo la conveniencia de éste y con la mínima afectación posible.

Artículo 25. Equipos Terminales de los Servicios de Telecomunicaciones y TIC

De acuerdo a lo establecido en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, y su Reglamento General, el terminal no forma parte de la red; no obstante, los Operadores y Proveedores de Servicios pueden suministrar Equipos Terminales en calidad de préstamo e instalarlos a nivel residencial y comercial y según corresponda al Servicio contratado, a fin de poder activar los Servicios Públicos de Telecomunicaciones de acuerdo a los Contratos de Adhesión de Prestación de Servicios, durante la vigencia de dichos Contratos. En caso de Equipos Terminales que han sido instalados para el suministro y provisión del Servicio contratado y que sean de propiedad del Operador y/o Proveedor de Servicios, el Suscriptor deberá asumir el pago del mismo cuando la causa del o los daños han sido debidamente comprobadas y son imputables al Usuario o Suscriptor, debiendo considerar la posibilidad de reparación o venta del mismo; y a efecto del cálculo del valor que el Suscriptor deberá pagar al Operador y/o Proveedor de Servicios, se considerará una depreciación de un 20% anual y estará en función al tiempo de uso. El mismo criterio aplica cuando se realice la devolución de equipos y éstos presenten daños.

Además, según corresponda al Servicio contratado, el Operador de Servicios podrá ofrecer Equipos Terminales por medio de un Contrato adicional, que incluirá una cláusula de la figura de Comodato o cualquier otra figura legalmente reconocida o a través de una adenda al Contrato de Adhesión existente. Cuando el equipo terminal, que ha sido vendido por un Operador y/o Proveedor de Servicios, esté cubierto con una garantía de fábrica y/o seguro contra daños, según aplique, podrá ser llevado a reparación a un centro de servicio autorizado por este Operador. El Operador y/o Proveedor de Servicios está en la

obligación de atender las consultas de sus Usuarios y/o Suscriptores, sobre el uso adecuado en términos generales de los Equipos Terminales; así como sus reclamos sobre la adquisición, calidad, garantía y seguro de los Equipos Terminales que hayan sido vendidos y activados por éstos, para la prestación de los servicios correspondientes. En caso de suscitar discrepancias sobre dichos terminales, el Usuario y/o Suscriptor tiene el derecho de acudir, ante los órganos con competencia para resolver controversias contempladas en la regulación sectorial de Usuario/Suscriptor de servicios de telecomunicaciones y cualquier ley que resulte aplicable.

El Suscriptor podrá aceptar los contratos que en derecho sean procedentes, como por ejemplo de préstamo de equipo, arreglos de financiamientos o en comodato con el Operador y/o Proveedor de Servicios.

En caso de suministrarse Equipos Terminales por parte del Operador y/o Proveedor de Servicios para proveer un Servicio Público de Telecomunicaciones, se deberá prestar observancia de lo siguiente:

1. En el caso de existir una adenda o contrato de comodato o arreglo de financiamiento para el suministro de equipo terminal y si el Usuario y/o Suscriptor desea finalizar antes del vencimiento del Contrato de Prestación de Servicio de Adhesión, el usuario deberá pagar las cuotas faltantes y se aplicará el cobro prorrateado del descuento o subsidio otorgando, de la cifra resultante de descontar las cuotas pagadas del precio actual de mercado del terminal adquirido.
2. Para el caso particular del Servicio de Telefonía Móvil, además de cumplir con lo establecido en el numeral anterior, también deberá cumplir lo siguiente:
 - a. Cuando el Equipo terminal se lleve a reparación, a fin de garantizar la continuidad del servicio, el Operador y/o Proveedor de Servicios deberá facilitar en calidad de préstamo un terminal de gama equivalente según la disponibilidad existente, o en su defecto, de una gama más baja mientras dure la reparación. Los Usuarios y/o Suscriptores que no estén cubiertos por una garantía y/o seguro, para acceder al préstamo de un terminal, podrán dejar un depósito monetario en garantía por el terminal prestado, que igual podrá ser de una gama equivalente según disponibilidad o en su defecto de una gama más baja. En el supuesto que el terminal en calidad de préstamo no sea devuelto por los Usuarios en la modalidad pospago, el Operador y/o Proveedor de Servicios podrá requerir el pago del mismo, ya sea mediante el cobro aplicado en el siguiente ciclo de facturación o suscribir un comodato con dichos Suscriptores; o bien, podrá hacer efectivo el depósito en garantía según sea el caso. El préstamo de terminal aplica a partir de que se haya realizado el diagnóstico del aparato a reparar o que el tiempo de reparación sea mayor a veinticuatro (24) horas.
 - b. El Operador y/o Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil está obligado al desbloqueo lógico el terminal móvil sin costo alguno en un plazo máximo de cuatro (4) días hábiles a partir de la solicitud de desbloqueo, siempre y cuando el Suscriptor haya cumplido con el pago respectivo de dicho terminal.

CAPÍTULO II

SUSPENSIÓN TEMPORAL, TRASLADO Y BLOQUEO

Artículo 26. Suspensión Temporal del Servicio a Solicitud del Suscriptor

Sin perjuicio del derecho del operador y/o proveedor, de prestar o utilizar el servicio otorgado, conforme a las normas y disposiciones vigentes, se deberá prestar observancia de lo siguiente:

1. Los Suscriptores tienen derecho de solicitar gratuitamente al operador y/o proveedor, una suspensión temporal del servicio de telecomunicaciones por única vez durante la vigencia del Contrato de Prestación de Servicio; por un periodo máximo de un (1) mes, debiendo para ello encontrarse solventes en las obligaciones económicas referidas a la prestación del servicio. La solicitud de suspensión deberá ser notificada dentro de los cinco (5) días hábiles anteriores a la fecha efectiva de la suspensión. En el caso de Telefonía Móvil, modalidad de Pospago la suspensión será a partir del día hábil siguiente.
2. En virtud de las obligaciones que por Derecho de Numeración, se han establecido a los operadores y/o proveedores, de servicios de telefonía móvil y fija, únicamente para tales servicios y para mantener el recurso de numeración fijado a los suscriptores, dichos operadores y/o Proveedores, podrán cobrar la Tarifa Básica o renta fija, Cargo Fijo o Derecho a Conexión Mensual y en caso de estar vigente por la adquisición de terminales u otros bienes con cargos mensuales a la factura, el valor que corresponden al periodo mensual, mientras dura la suspensión temporal; sin embargo, no se cobrará ningún consumo mensual adicional, cobros por servicios de valor agregado u otros de similar naturaleza. En el caso de que el suscriptor haga la solicitud de reactivación del servicio, el operador y/o proveedor, no deberá aplicar una tarifa por esta solicitud al suscriptor.
3. Si el Operador y/o Proveedor no cumple con efectuar la suspensión temporal, solicitada oportunamente por el Suscriptor, este último, no estará obligado al pago por consumos que se realicen en el período de suspensión temporal, ni por servicios de valor agregado u otros de similar naturaleza que cobren en el periodo solicitado, exceptuando los cobros descritos en el párrafo que antecede referidos a numeración, terminales y bienes.

Artículo 27. Solicitud de Traslado

1. El Suscriptor podrá solicitar traslado del o los servicio(s) contratado(s) a otro lugar de instalación, con un periodo mínimo de cinco (5) días hábiles previo a realizarse la movilización, el cual se deberá ejecutar en un plazo que no exceda de diez (10) días hábiles después de haberse presentado la solicitud. El traslado será procedente siempre y cuando sea dentro del área de cobertura del Operador y/o Proveedor de Servicios y si el Suscriptor se encuentre solvente a la fecha de dicha solicitud. En el caso de que el Operador y/o Proveedor de Servicios no realice el traslado en el tiempo acordado o dentro del plazo establecido o señalado en el presente Artículo, y por causas no imputables al Suscriptor, los días sin servicio no serán objeto de cobro de la Tarifa Básica Mensual, aplicándose únicamente el cobro de la misma a prorrata de los días con Servicios. El Operador y/o Proveedor de Servicios es responsable de deshabilitar instalaciones y desactivar servicios, para evitar la realización de consumos posteriores a la fecha de la presentación de la solicitud de traslado y mientras se realiza el mismo.
2. El operador y/o proveedor de servicios deberá informar clara y detalladamente las

modificaciones que podrían tener los servicios y las condiciones contractuales, en cuanto a tarifas, renta fija o cargo mensual, gastos de instalación u otros, previo a que se realice el traslado, en caso de existir dichas modificaciones, cuando menos con un día (1) de antelación a la movilización. En caso de existir nuevas condiciones no será necesario la suscripción de un Contrato de Prestación de Servicios, suscribiendo únicamente un Addendum en el que conste dicho traslado y las nuevas condiciones. El Addendum, será elaborado por el Operador y/o Proveedor de Servicios en un formato sencillo y legible para el Suscriptor. Las nuevas condiciones surtirán efectos una vez que haya sido efectuado el traslado, debiendo aplicarse el prorrateo que corresponda de acuerdo a las condiciones y términos de uso preexistentes y a partir de la fecha de haberse efectuado el traslado de forma efectiva.

3. Cuando el Operador y/o Proveedor de Servicios esté, imposibilitado técnicamente de materializar el traslado bajo las condiciones originalmente pactadas, el suscriptor tendrá la libertad de decidir si continúa o no con los servicios disponibles, o si terminará o resolverá el Contrato de Prestación de Servicios suscrito que estén vinculados con el traslado solicitado.

Artículo 28. Bloqueo y Desbloqueo o Desconexión de Ciertos Servicios

1. El Usuario y/o Suscriptor podrá solicitar Bloqueos o Desconexiones de ciertos elementos, contenidos, característicos de ciertos Servicios Públicos de Telecomunicaciones siempre y cuando sea técnicamente factible, como ser el caso de ciertos servicios que brinda la Telefonía Fija o la Telefonía Móvil, así como otros en los que pueda aplicar dicha medida.
2. El Operador y/o Proveedor de Servicios podrá aplicar una tarifa por el bloqueo o desconexión, debiendo informar previamente al Suscriptor y cuando esté último, solicite el mismo.
3. En ningún caso, se aplicará una tarifa por concepto de desbloqueo.
4. El bloqueo o desbloqueo se efectuará al día hábil siguiente de la recepción de la solicitud respectiva presentada por el Usuario ante su Operador y/o Proveedor de Servicios; de no cumplir con el bloqueo solicitado, cualquier consumo que se realice posteriormente, se asumirá por parte del Operador y/o Proveedor de Servicios.
5. Los Suscriptores de los servicios podrán solicitar el bloqueo o desconexión y desbloqueo automático de determinados servicios, entre los que se podrán incluir: a) Llamadas de Larga Distancia Nacional (en caso que su tarifa sea diferenciada de las llamadas locales), b) Llamadas de Larga Distancia Internacional, c) Llamadas de Cobro Revertido, d) Telefonía Móvil e) Telefonía fija), f) bloqueo de cargos a terceros y g) otros bloqueos que técnicamente sean posibles.

TÍTULO V PAGOS Y GESTIONES SOBRE LOS SERVICIOS

CAPÍTULO I FACTURACIÓN, PAGOS Y EMPAQUETAMIENTO DE LOS SERVICIOS

Artículo 29. Pago de Facturas

Los Suscriptores deberán pagar sus facturas dentro del tiempo establecido por el Operador y/o Proveedor de Servicios en el Contrato de Prestación de Servicios respectivo; pero al incumpliendo de sus obligaciones de pago, les serán aplicables las cláusulas que garanticen al Operador y/o Proveedor de Servicios el pago del importe total adeudado por servicios prestados, más interés por mora si corresponden, así como los gastos por cobro que procedan si contractualmente quedan establecidos y lo contemplado en el Artículo 37 del presente Reglamento.

Artículo 30. Empaquetamiento de Servicios

El Operador y/o Proveedor de Servicios no está limitado a que ofrezca sus servicios de manera empaquetada, quedando a la libre elección de los Usuario y/o Suscriptor los servicios que realmente desea contratar por separado cuando sea técnicamente factible, por lo tanto, la contratación será bajo el consentimiento de este último. El Operador y/o Proveedor de Servicios no podrá obligar al Usuario y/o Suscriptor, a contratar un determinado servicio o Paquete de Servicios.

Artículo 31. Cobro de Servicios Empaquetados

El Operador y/o Proveedor de Servicios deberá informar claramente a sus Usuarios y/o Suscriptores sobre lo que incluye el empaquetamiento, sus características y el precio fijado por el empaquetamiento de los diferentes Servicios Públicos de Telecomunicaciones y que será sujeto de cobro una vez que éste haya sido aceptado o contratado por el Usuario y/o Suscriptor.

Artículo 32. Reclamos por facturación o el Cobro de los servicios

En el caso que los Usuarios y/o Suscriptores no estén de acuerdo con parte o totalidad de los montos facturados o cobrados o por detalle de Servicios que no considere correctos, tendrá el derecho de presentar los reclamos correspondientes ante el Operador y/o Proveedor de Servicios públicos de telecomunicaciones, de acuerdo al procedimiento establecido el presente Reglamento.

Artículo 33. Prescripción de Cobro

Cuando el Operador y/o Proveedor no ha facturado los servicios de telecomunicaciones, dentro de los noventa (90) días calendario, siguientes a la fecha en la que correspondería haberse facturado el cargo, prescribe la acción encaminada a cobrar dichos servicios.

La prescripción de la acción de cobro no aplica en casos de haberse usado de forma fraudulenta los servicios o realizar reventas de los mismos por el Suscriptor, sin el debido consentimiento y autorización; y aquellos casos específicos en los que, por una situación excepcional, CONATEL haya autorizado un plazo mayor.

CAPÍTULO III SUSPENSIÓN, REACTIVACIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y SUPRESIÓN DEL SERVICIO

Artículo 34. Suspensión del Servicio

El Operador y/o Proveedor de Servicios podrá suspender o cortar el servicio público de telecomunicaciones que ha sido contratado o convenido por el usuario y/o suscriptor, sin responsabilidad de su parte, en los siguientes casos:

1. Por orden judicial.
2. Por orden emitida por CONATEL o por otras autoridades conforme a Ley.
3. Por falta de pago de las obligaciones, en observancia al procedimiento establecido en el presente reglamento.
4. Por incumplimiento de las cuotas acordadas por arreglos de pago.
5. Cuando el Suscriptor no pague, los cargos por servicio que no están sujetos a un procedimiento de reclamo por facturación.
6. Cuando el Usuario no active una nueva tarjeta prepago, realice una recarga electrónica o cualquier otro medio, en el período ya establecido por el Operador y/o Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil, de acuerdo al marco regulatorio.
7. Por incumplimiento de las obligaciones generales de los Usuarios y/o Suscriptores, descritas en el presente Reglamento.

Artículo 35. Pagos durante la Suspensión del Servicio

El Usuario y/o Suscriptor durante la suspensión del servicio, únicamente deberá efectuar los pagos pendientes y que corresponden a planes de pago suscritos, facturas vencidas por servicios que habían sido efectivamente prestados y aquellos montos que son causantes de cargos adicionales conforme al Contrato de Prestación de Servicios y que fueron generados previo a la suspensión. Lo anterior, con excepción de aquellos montos que se encuentren bajo disputa y por los cuales ha presentado o presentará el reclamo correspondiente conforme al plazo establecido. En ese sentido, después o durante la suspensión del servicio, no se contraerán cobros por cargos adicionales, ni montos que correspondan a la renta fija o tarifa básica mensual sobre el servicio.

Artículo 36. Proceso de la Suspensión del Servicio

Es el acto que pretende obtener como resultado práctico el cumplimiento de la obligación adquirida por parte del Suscriptor con el Operador y/o Proveedor de Servicios; es decir, velar por que exista el compromiso de pago por parte del Suscriptor por el uso de los servicios Contratados o Aceptados.

La suspensión del servicio como medida cautelar, podrá ser utilizada por el Operador y/o Proveedor de Servicios para persuadir al Usuario y/o Suscriptor a que realice los pagos por los servicios prestados; no obstante, únicamente podrá ser aplicada después de vencido el plazo otorgado, en la factura emitida o el período de gracia para efectuar el pago, establecido en cinco (5) días hábiles para los Usuarios y/o Suscriptores que no estén en mora.

Se considerará mora, la falta de pago por parte de los Usuarios y/o Suscriptores de los montos correctamente facturados, adeudados el día de la fecha límite de pago y que no fueron pagados dentro del período de gracia. Están excluidos de la mora los montos

suspenso de pago, en el caso de una disputa o reclamo; por lo que el Operador y/o Proveedor de Servicios puede requerirle al Usuario y/o Suscriptor que pague la parte de la factura que no está en disputa, para evitar de esta forma que se le interrumpa el servicio por falta de pago. Los montos retenidos por el usuario o suscriptor por reclamo de facturación, no se considerarán como mora hasta la resolución del caso. El Operador y/o Proveedor de Servicios está habilitado a remitir avisos a los Usuarios y/o Suscriptores y con la debida antelación, previo a proceder a la suspensión del servicio, para dar a conocer los avisos de pago o factura, email de contactos, líneas de atención de cobro, mensaje de texto o de un cintillo para el Servicio de Televisión por Suscripción, con la solicitud de pago o información de descuentos por pronto pago, ciclo de facturación, etc. a efecto de mantener a los Usuarios y/o Suscriptores pendientes de sus obligaciones y que se justifiquen los cobros y como medio de prueba de los cobros efectuados y que se les atribuyen por los servicios prestados. Debiendo remitir un número limitado de mensajes o llamadas las cuales serán únicamente en horarios de oficina y en días hábiles.

Artículo 37. Reactivación o Restauración del Servicio Suspendido

El Operador y/o Proveedor de Servicios deberá reactivar o reconectar los servicios contratados de forma inmediata si técnicamente es posible, o a más tardar en un periodo de un (1) día hábil, excepto en aquellos casos que por condiciones técnicas o de distancia sea necesario un plazo mayor; siempre y cuando el Usuario y/o Suscriptor haya efectuado el o los pagos de las sumas adeudadas o cuando el Operador y/o Proveedor de Servicios decida reactivar o restaurar el servicio por un arreglo o compromiso de pago.

La reactivación del servicio, será sin cargo alguno por este concepto en la primera ocasión, durante esté vigente el contrato; lo anterior, siempre y cuando la reactivación, reconexión o restauración de los servicios contratados sea de forma física al domicilio del Usuario y/o Suscriptor.

Artículo 38. Corte y Supresión del Servicio

- 1. La condición de Corte del Servicio es la finalización del servicio contratado cuando el Suscriptor incumple con el pago de una (1) factura después de veinte (20) días hábiles** al vencimiento de la factura; y ya se ha aplicado el proceso de suspensión de servicios indicada en el Artículo 36 como medida cautelar; al no cancelar los valores adeudados de dicha factura y con los intereses moratorios correspondientes después de los 20 días antes indicados; por lo cual, el Usuario perderá el derecho al uso de recursos necesarios y atribuidos al servicio que se le habían asignado, tales como: dirección IP's, puntos terminación, de cajas terminales de Red de Distribución, tarjeta de red en los nodos o centrales de servicio y recurso de numeración que se la haya asignado como es en el caso del Servicio de Telefonía fija y móvil. Si la Condición de Corte de Servicio se ha llevado a cabo por parte del Operador, no se le podrá aplicar al Usuario o Suscriptor consumos adicionales de cualquier motivo y posteriores a la fecha de corte o mientras dure tal condición. Cuando el Usuarios pague los valores adeudados (consumo más intereses), se le deberá reactivar el Servicio.
- 2. La Supresión del Servicio es la etapa final del proceso de cancelación de Servicios**, que ocurre después de la suspensión temporal y el corte del servicio, misma que consiste en la

finalización total de la relación contractual entre las partes y **será efectiva transcurridos diez (10) días hábiles de haberse aplicado el Corte del Servicio** y el Suscriptor queda obligado a efectuar el pago de las cantidades adeudadas por prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que correctamente se hayan facturado; debiendo cubrir la indemnización pactada como consecuencia de las cláusulas correspondientes en el contrato entre las partes. Para los casos de los Servicios de Telefonía Móvil y Fija, la Supresión del Servicio además de representar la finalización total de la prestación del servicio, también representará la pérdida del recurso de numeración.

TÍTULO VI OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LOS OPERADORES, PROHIBICIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

CAPÍTULO I DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES

Artículo 39. Obligaciones de los Operadores y/o Proveedores de Servicios

Además de las obligaciones dispuestas en La Ley Marco, su Reglamento General, Resoluciones Normativas, Leyes Generales y Especiales, Títulos Habilitantes; los Operadores y/o Proveedores de servicios tienen las siguientes obligaciones:

1. En virtud de lo dispuesto en el Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, los operadores de los Servicios Finales podrán prestar el servicio autorizado a través de comercializadores. Sin embargo, la responsabilidad por la calidad y continuidad de los servicios prestados, y la observancia de las condiciones y obligaciones dispuestas en el Título Habilitante y en el marco regulatorio vigente, recaerá en el operador autorizado.
2. Como titular del servicio siempre será responsable ante CONATEL, y es solidariamente responsable con sus Comercializadores que actúen en el sector de telecomunicaciones, directamente ante los Usuarios y/o Suscriptores; en cuanto, a los aspectos comerciales de los servicios que son contratados o sujetos a reventa, conforme al marco regulatorio vigente. Lo anterior, en virtud de lo dispuesto en el Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, los comercializadores serán solidariamente responsables con el operador de servicios públicos de telecomunicaciones ante sus usuarios y/o suscriptores por el suministro y la calidad del servicio.
3. Atender las peticiones, consultas y reclamos de los Usuarios y/o Suscriptores, en cualquiera de los Centros de atención al Cliente establecidos por el Operador y/o Proveedor de Servicios en sus zonas de prestación de servicio. Los servicios de asistencia y de información anteriormente descritos deberán ser gratuitos.
4. Establecer mecanismos expeditos para atender a los Usuarios y/o Suscriptores y sus reclamos.
5. Notificar a todos los Usuarios y Suscriptores sobre cualquier obligación o cargo nuevo que fuese incorporado en las tarifas, o cualquier modificación a los cargos existentes, antes de que dichos cargos sean efectivos.
6. Prestar el servicio en forma ininterrumpida y conforme los parámetros de calidad establecidos, salvo situaciones excepcionales previamente autorizadas por CONATEL

o aquellas derivadas de caso fortuito o fuerza mayor.

7. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la inviolabilidad y el secreto de las telecomunicaciones, salvo los casos excepcionales dispuestos en la Ley.
8. Suministrar o difundir por cualquier medio de comunicación, a los Usuarios y/o Suscriptores información oportuna, veraz, apropiada y suficientemente clara respecto al precio, y sobre las características esenciales de los bienes o servicios, de tal modo que estos puedan realizar una elección adecuada y razonable.
9. Suministrar o difundir por cualquier medio de comunicación, a los Usuarios y/o Suscriptores información oportuna, veraz, apropiada y suficientemente clara respecto ofertas, rebajas, concursos, liquidaciones, sorteos, promociones, restricciones, limitaciones y condiciones para la adquisición de los bienes o servicios, de tal modo que estos puedan realizar una elección adecuada y razonable.
10. Emitir los contratos y/o demás documentos relativos a las relaciones existentes con Usuarios y/o Suscriptores de servicios de telecomunicaciones, ajustados a las disposiciones del marco jurídico en materia de telecomunicaciones, regulación sobre protección al consumidor y este reglamento, siéndole imputable la inexistencia de estos.
11. Brindar todas las facilidades a CONATEL para que realice las diligencias Inspectivas.
12. Establecer procedimientos para mantener la confidencialidad de la información comercial y personal referente a los Suscriptores y Usuarios que adquieran durante el curso de sus negocios o relación contractual.
13. Presentar la prueba correspondiente para desestimar los reclamos efectuados por parte de los Usuarios y/o Suscriptores.

Artículo 40. Derechos de los Operadores y/o Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones

Los Operador y/o Proveedores de Servicios tienen los siguientes derechos:

1. Prestar el servicio conforme a la Ley Marco, su Reglamento General, Reglamentos Específicos, Resoluciones Normativas emitidas por CONATEL y la ley.
2. Cobrar a los usuarios y/o suscriptores las tarifas correspondientes.
3. Ejercer las facultades conferidas en los Títulos Habilitantes, la Ley Marco, su Reglamento General, Reglamentos Específicos, Resoluciones Normativas emitidas por CONATEL y la ley.

CAPÍTULO II PROHIBICIONES A LOS OPERADORES

Artículo 41. Prohibiciones a los Operadores y/o Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones

Además de las prohibiciones dispuestas en La Ley Marco, su Reglamento General, Resoluciones Normativas, Leyes Generales y Especiales, Títulos Habilitantes; los Operadores y/o Proveedores de servicios tienen las siguientes prohibiciones:

1. Solicitar u obligar al Usuario y/o Suscriptor firmar en blanco, en todo o en parte,

- cualquier documento, contrato o título valor que constituya obligación para este.
2. Condicionar al Usuario y/o Suscriptor la garantía de los bienes o servicios a la adquisición de repuestos, materiales o insumos ofrecidos por el mismo operador y/o comercializador sin permitirle la libertad de contratación.
 3. Difundir publicidad que pueda resultar total o parcialmente engañosa o falsa, o que, de cualquier otro modo, inclusive por omisión de sus datos esenciales, sea capaz de inducir a error, engaño o confusión a los usuarios y/o suscriptores respecto de las características esenciales, propiedades, naturaleza, origen, calidad, cantidad, precio o condiciones de comercialización sobre toda clase de bienes y servicios.
 4. Facturar o realizar cobros por la prestación de los servicios de telecomunicaciones basándose en promedios históricos de consumo.
 5. Cobrar un precio superior al exhibido, informado o publicado por cualquier medio (escrito, de difusión, electrónico, telefónico, etc.)
 6. Gestionar o ejecutar el cobro de cualquier documento o título valor antes de la fecha pactada para ello.
 7. Interceptar o interferir telecomunicaciones, sin la autorización legal correspondiente.
 8. Cualquier acción u omisión que contravengan o restrinjan los derechos de los usuarios y/o suscriptores de servicios de telecomunicaciones establecidos y reconocidos en el marco jurídico.

CAPÍTULO III ATENCIÓN AL USUARIO

Artículo 42. Centros de Atención al Cliente

En todos los Centros de Atención al Cliente, el Operador y/o Proveedores está en la obligatoriedad de contar con:

1. Capacidad instalada que permita recibir a sus Usuarios y/o Suscriptores para responder sus solicitudes y comunicaciones mediante líneas de atención gratuita o a través de oficinas físicas y virtuales de atención, con controles eficientes y eficaces que permitan llevar en forma ordenada realizar los registros y ejecutar acciones pertinentes para atender solicitudes de requerimiento de información, peticiones de instalación, reportes de averías, atender peticiones y reparaciones, consultas y reclamos, así como para brindarles asistencia respecto a los servicios ofrecidos y objeto de contratación, facturación y cobro.
2. Un registro de cualquiera de las gestiones realizadas, particularmente la asignación de un número correlativo para dichas Gestiones ingresadas o de los reclamos que se interpongan por parte de los Usuarios y/o Suscriptores; para lo cual, deben contar con el Formulario de Reclamos y procesos definidos para recibir, gestionar y resolver, de acuerdo al tipo de reclamo que se presente (técnico, comercial o legal), así como las acciones que deben efectuar los Suscriptores y/o Usuarios para interponer las Denuncias ante CONATEL, conforme a lo indicado en el Artículo 57 del presente Reglamento. El número correlativo de cualquier gestión a realizar o de los Reclamos por parte de los Usuarios y/o Suscriptores deberá poder identificar al Operador y/o Proveedor en cuestión.

3. Información disponible para el Usuario y/o Suscriptor, de los servicios ofertados, cobertura y tarifas aplicables, así como sus derechos y los procesos para contratar, cobrar y pagar.
4. Los Operadores y/o Proveedores deben asegurar que su personal este siempre dispuesto a atender de forma amable y brindar un trato digno, sin acepción de persona, sin menoscabar su condición económica, sexo o edad, brindando colaboración preferencial a las personas con capacidades especiales, de tercera edad y embarazadas.
5. En caso de la atención telefónica o electrónica correspondiente, el Operador y/o Proveedor deberá constatar fehacientemente la identificación del Usuario y/o Suscriptor. El tiempo de respuesta para atender una llamada telefónica por el Operador y/o Proveedor, de un Usuario y/o Suscriptor, deberá ser dentro del plazo establecido en el respectivo título habilitante (Permiso, Registro, Licencia, Concesión), de no estar establecido deberá ser dentro de un máximo de treinta (30) segundos, contados a partir de que se recibe el tono de timbrado (ring back tone) hasta que efectivamente el personal del Operador y/o Proveedor de servicios comienza a escuchar al usuario y/o suscriptor, con el propósito de tomar nota de su requerimiento.

Los Centros de Atención al Cliente deberán contar con el personal destinado y capacitado para cumplir con las obligaciones enumeradas anteriormente y deberán ser distintos de los módulos, cabinas o puntos de venta o de los que tiene la finalidad exclusiva para realizar pagos de los servicios.

Artículo 43. Continuidad del Servicio

El Operador y/o Proveedor de Servicios está obligado a cumplir con la prestación del servicio de manera continua e ininterrumpida, con las salvedades y excepciones establecidas en los Títulos Habilitantes autorizados por CONATEL, o bien en lo aplicable sujetándose a lo establecido en el presente Reglamento y demás normativas emitidas por CONATEL al respecto.

Artículo 44. Interrupción del Servicio por Causas no Atribuibles al Usuario y/o Suscriptor

En caso de interrupción temporal de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, por causas no atribuibles al Usuario y/o Suscriptor o por lo indicado en el Artículo 34 del presente Reglamento, ni por casos fortuitos o de fuerza mayor (entendiéndose como caso fortuito: situaciones como catástrofes provocadas como fenómenos naturales y por fuerza mayor: accidentes, huelgas, guerras, insurrección, naufragios, motines otros similares), el Operador y/o Proveedor de Servicios deberá compensar al Suscriptor y/o Usuario de acuerdo a lo dispuesto en el marco regulatorio aplicable.

Artículo 45. Causales de Interrupción del Servicio Preventivas y Correctivas

Cuando el Operador y/o Proveedor de Servicios se vea en la obligación de interrumpir o suspender el servicio por cualquier causa, en todo caso y conforme a lo regulado en la materia, se deberá notificar e informar en debida forma a CONATEL sobre las causales y detalles de la interrupción e informar a sus Usuarios y/o Suscriptores para que tengan conocimiento y puedan tomar decisiones alternas en base a sus intereses con la debida anticipación y sin que para ello tengan que presentar un Reclamo y ulterior Denuncia.

En el caso de que ocurra una interrupción imprevista del servicio, afectando el Parámetro de Disponibilidad de Servicio, el Operador y/o Proveedor deberá realizar las acciones que ameriten para restaurar dicho servicio lo antes posible como parte del mantenimiento correctivo de emergencia, debiendo además notificar la manera más conveniente o por los medios disponibles a sus Usuarios y/o Suscriptores para que se encuentren plenamente informados y asimismo a CONATEL mediante la información presentada en los informes periódicos establecidos para cada Servicio de Telecomunicaciones..

Si el Proveedor de Servicio necesita realizar una interrupción al(los) servicio(s) por mantenimiento preventivo, rutinario y programado, este no debe de ser superior a dos (2) días calendario. Previo a realizar la interrupción del (os) Servicio(s), el Proveedor deberá dar aviso a los Usuarios y/o Suscriptores afectados en un tiempo prudente. La información sobre estas acciones, deben quedar registradas para efectos que CONATEL las requiera.

Artículo 46. Mantenimiento Preventivo y Correctivo

El Operador y/o Proveedor de Servicios deberá contar con un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de emergencia, a fin de anticiparse a problemas que puedan suscitar en sus sistemas, equipos y redes para garantizar la continuidad de los servicios brindados a sus Usuarios y/o Suscriptores; para estos propósitos, llevará una bitácora en la cual se registren las fallas de los sistemas, equipos, redes y áreas de servicio donde se presentó la avería y cantidad de Usuarios y/o Suscriptores afectados; documentando tanto el mantenimiento preventivo o correctivo efectuado; en cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo precedente, y notificando el hecho a CONATEL mediante la información presentada en los Informes Periódicos establecidos para cada Servicio Público de Telecomunicaciones.

TÍTULO VII

RECLAMOS DE LOS USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

CAPÍTULO I

PROCESO DEL RECLAMO

Artículo 47. Presentación, Gestión y Atención de Reclamos

Todo Usuario y/o Suscriptor tiene derecho a efectuar Reclamos por causas no imputables a él mismo o por incumplimiento de las condiciones pactadas en el Contrato de Prestación de Servicio por parte del Operador y/o Proveedor de Servicios. Asimismo, los Reclamos podrán versar sobre la violación de los derechos del Usuario y/o Suscriptor, al no cumplir lo establecido en las prohibiciones y obligaciones del Operador y/o Proveedor de Servicios, conforme lo dispuesto en el presente Reglamento o en cualquier otra normativa emitida por CONATEL.

El Usuario y/o Suscriptor podrá presentar sus Reclamos ante su Operador y/o Proveedor de Servicios dentro de los noventa (90) días calendario de la fecha en la que ocurrió el hecho que dio origen a los Reclamos, conforme a lo establecido en el Artículo 49 del presente Reglamento.

Durante la tramitación y gestión de un Reclamo elevado por parte de los Usuarios y/o Suscriptor, los Operadores y/o Proveedores contra los que se reclama, no podrán suspender,

cortar, suprimir o desconectar el servicio prestado; por lo que el Usuario y/o Suscriptor deberá gozar del servicio objeto del Reclamo en condiciones de operación normal; siempre y cuando, se encuentre solvente respecto a las demás obligaciones ante su Operador y/o Proveedor del servicio, de conformidad a lo establecido en las disposiciones normativas vigentes y las condiciones contractuales pactadas entre las partes. No obstante, el Operador y/o Proveedor que presta el servicio objeto del Reclamo podrá suspender, cortar, suprimir o desconectar el servicio prestado al reclamante, cuando esté debidamente justificado. Los probables perjuicios o daños de difícil reparación que pudiera ocasionar, esta aprobación la podrá solicitar el operador en cualquier etapa del proceso atención del reclamo o queja presentada

CONATEL conocerá sobre los reclamos de Usuarios y/o Suscriptores, luego de que éstos hayan acudido previamente y hayan sido presentado ante los respectivos Operadores y/o Proveedores, como ser entre otros, relacionados a:

1. Instalación, suspensión, desconexión o bloqueo, corte del servicio
2. Negativa o demora del operador: De instalación, activación o alta del servicio. De baja o corte del servicio.
3. Funcionamiento y calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones contratados o aceptados, incluyendo los de valor agregado, los suplementarios, verticales de los mismos.
4. Facturación y cobro del servicio: Disconformidad tanto en la cuantía como, en los conceptos incluidos.
5. Publicidad engañosa, incumplimiento de promociones, ofertas, descuentos etc.
6. Contratos de Prestación y sus anexos e información relativa y datos vinculados a los Usuarios y Suscriptores.
7. Interrupciones, averías del servicio
8. Negativa o demora en las solicitudes de portabilidad numérica
9. Falta de comunicación de las modificaciones contractuales.
10. Demás incumplimientos de los derechos de los usuarios y/o suscriptores, o de los contratos suscritos para la prestación de servicios de telecomunicaciones.

Artículo 48. Formulario de Reclamos

Los Centros de Atención al Cliente deberán mantener Formularios de Reclamo impresos o en forma electrónica, para consignar o registrar la información mínima siguiente:

1. El nombre completo y número de identidad o documento legal de identificación del Usuario (reclamante), número de teléfono. En caso que el reclamo fuera interpuesto por representante, deberá consignarse adicionalmente los datos de éste y adjuntarse el documento que acredite su representación.
2. Número del Contrato de Prestación de Servicio.
3. Descripción del concepto reclamado.
4. Nombre de la sucursal en donde se presentó el reclamo,

Una vez completado el Formulario de Reclamo, el Operadores y/o Proveedor de Servicios deberá entregar copia del mismo con la fecha y hora del reclamo interpuesto, ya sea del Formulario llenado en forma escrita o de formas electrónicas que se imprimirán para ser firmadas y selladas o para ser remitidas al correo electrónico del Usuario y/o Suscriptor como acuse de recibo, ya con el número correlativo asignado.

El Usuario y/o Suscriptor podrá adjuntar al Formulario de Reclamos, copia de toda documentación probatoria para soporte del reclamo.

Artículo 49. Proceso de Presentación de Reclamo

El Usuario y/o Suscriptor de servicios de telecomunicaciones debe presentar la correspondiente reclamación ante el Operador y/o Proveedor, dentro del plazo máximo de noventa días (90) calendario desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que motiva la reclamación. La solicitud de iniciación del procedimiento deberá contener los hechos razones y petición, con toda claridad.

Los Usuarios y/o Suscriptores al presentar sus Reclamos ante los Operadores y/o Proveedores de Servicios, deben llenar el formato de forma física o mediante los medios digitales o mecanismos de atención dispuestos para que el Usuario y/o Suscriptor pueda ingresarlo y hacer valer sus derechos. Por su parte, los Operadores y/o Proveedores de Servicios tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder los Reclamos que les sean presentados y se sujetará a las condiciones previstas en el presente Reglamento. Por lo cual en la gestión y atención de un Reclamo se deberá tener observancia de lo siguiente:

1. Los Usuarios y/o Suscriptores deben ser atendidos y escuchados, debiendo proceder a tomar nota de sus inquietudes, consultas y requerimientos, plasmando en el formulario del reclamo, fechas, condiciones, y situaciones o hechos que dieron origen a la motivación de presentar formalmente el Reclamo. Para lo cual los Proveedores de Servicios deberán tener a disposición del público, los formularios impresos o sistemas informáticos para la recepción de dichos reclamos, de manera que se deje constancia del reclamo realizado, debiendo el Proveedor hacer entrega de una copia del formulario o un comprobante por escrito del reclamo recibido, mismo que deberá llevar el código correlativo asignado por el Proveedor de Servicios.
2. Los Operadores y/o Proveedores realizarán las acciones y gestiones pertinentes para documentar de forma transparente y no discriminatoria, toda la información relevante sin excepción de persona, dándole relevancia indistintamente de las causas y viabilizar una manera ágil de responder al Reclamo de manera inmediata.
3. Una vez que el Usuario y/o Suscriptor haya presentado el Reclamo ante el Proveedor de Servicio, éste último tendrá diez (10) días hábiles como máximo para presentar su respuesta, la cual podrá ser con lugar o sin lugar al Reclamo interpuesto por el Usuario y/o Suscriptor. Transcurrido el plazo el Proveedor de Servicios deberá informar al Usuario, el resultado de la solución al fondo del reclamo, a través de canales de comunicaciones que el Proveedor de Servicios utiliza. El plazo antes indicado, podrá prorrogarse hasta cinco (5) días hábiles, por motivos de realizar consultas a contrapartes o terceras partes en el exterior, sobre cobros que han sido facturados por servicios prestados a nivel internacional; como ser en la prestación del servicio de roaming o cobros revertidos, para que existan razones debidamente justificadas y acreditadas ante el Suscriptor por parte del Operador o Proveedor de Servicios.
4. Si en los plazos mencionados en el numeral 3 de este Artículo, el Operador y/o Proveedor de Servicios no contestare; o habiendo dado repuesta, pero sin resolver el fondo del reclamo planteado, o la misma no es satisfactoria al Usuario y/o Suscriptor;

dará derecho al Usuario y/o Suscriptor, de elevar ante CONATEL como segunda instancia el Reclamo bajo el Proceso de Denuncia, a partir del día siguiente del vencimiento de dichos plazos el Suscriptor pueda hacer uso de: a) de la Vía de Conciliación mediante la intervención regulatoria de CONATEL, o b) del proceso de Atención de Denuncia ante CONATEL para su atención respectiva; debiendo acompañarse con las justificaciones, argumentos y demás documentación soporte que se consideren pertinentes.

5. El Usuario y Suscriptor puede someter su Reclamo correspondiente al Proceso de Denuncia ante CONATEL, dentro de los noventa (90) días candelarios sujeto a lo antes indicado; posteriormente a este plazo, se pierde el derecho a interponer la Denuncia ante CONATEL.
6. Los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones que cuenten con una cantidad mayor o igual a 20,000 Suscriptores o Usuarios, deberán implementar sistemas informáticos basados en web o aplicaciones informáticas (App) compatibles con los sistemas operativos móviles más utilizados, para que los Usuarios o Suscriptores puedan realizar las siguientes gestiones:
 - i. Presentación de Reclamos ante el operador, así como poder visualizar, el estado y seguimiento de los mismos.
 - ii. Acceso a facturas o historial de consumo de los últimos tres (3) meses.
 - iii. Solicitudes de baja en los Servicios contratados y gestiones relacionadas con la baja de Servicios

CAPÍTULO II

REGISTRO DE RECLAMOS Y REPORTES ANTE CONATEL

Artículo 50. Sistema Digital Para Reclamos

Los Operadores y/o Proveedores de Servicios deberán habilitar un Sistema de Registro de Reclamos para la gestión y control de los reclamos que se le presenten por parte de sus Usuarios y/o Suscriptores; llevando una base de datos con los registros y actuaciones correspondientes.

Artículo 51. Registro de Reclamos

El Sistema de Registro de Reclamos en el cual se consignarán los datos generales de los reclamos efectuados por parte de los Usuarios y/o Suscriptores, deberá regirse por las siguientes reglas:

1. Los Operadores y/o Proveedores de Servicios deberán asignar al momento de la presentación de los Reclamos y como inicio del procedimiento, un código o número correlativo para cada Reclamo presentado, llevando el control del estado del mismo, ya sea realizados telefónicamente, por medios digitales o por escrito. Lo anterior, sujeto a lo establecido en el Artículo 50 del presente Reglamento.
2. Consignar en el Formulario de Reclamo impreso, el código o número asignado o en su defecto en el formato digital que contenga o registre la información según lo indicado en el

numeral anterior.

3. Los Operadores y/o Proveedores de Servicios estarán obligados a mantener vigentes los expedientes de los Reclamos por un período mínimo de doce (12) meses; debidamente foliados en el caso de los procesos sustanciados en forma física o digital, este plazo se contará a partir del día de la fecha en la que se dio respuesta definitiva al Reclamo; lo anterior, son medidas necesarias a fin de que las actuaciones realizadas no sean adulteradas, modificadas, sustraídas o destruidas, total ni parcialmente.
4. Los reportes y reclamos en primera instancia, realizados telefónicamente, o por medios digitales que los operadores hayan puesto a disposición para estos fines en específico tendrán la misma validez que los Reclamos escritos.

Artículo 52. Artículo 52. Reportes Trimestrales

Los Operadores y/o Proveedores de Servicios deberán incluir en los Reportes Estadísticos a presentar a CONATEL, conforme a las normativas aplicables, la cantidad de Reclamos que han sido interpuestos por los Usuarios y/o Suscriptores, clasificándolos como mínimo, por:

1. Facturación:
2. Fallas de Servicio; relacionado con el funcionamiento y la calidad del servicio brindado.
3. Atención al Cliente: relacionados con la instalación y suspensión de servicios,

En los Reportes Estadísticos se deberá incluir las cantidades de:

- a) Número de Reclamos según la clasificación de las causales anteriores por tipo de Servicio prestado,
- b) Reclamos resueltos de forma favorable al Usuarios y/o Suscriptores, y
- c) Cantidades de Reclamos en proceso, discriminados por las vías de solución previstas en el presente Reglamento.

TÍTULO VIII

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ANTE CONATEL

CAPÍTULO I

COMPETENCIAS DE CONATEL

Artículo 53. Competencia de CONATEL

1. De acuerdo con el Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y la Ley de Protección al Consumidor en su Artículo 2, CONATEL es la autoridad competente para conocer y resolver administrativamente las peticiones, y reclamos de los Usuarios y/o Suscriptores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que se sustanciará bajo la figura jurídica de Denuncia.
2. CONATEL tiene potestad de emitir regulaciones específicas para la protección de los Derechos de los Usuarios y/o Suscriptores, fiscalización y establecer sanciones económicas a los Operadores y/o Proveedores de Servicios al encontrarse indicios de incumplimientos a la regulación y legislación vigente se inicie el procedimiento administrativo contra el operador de servicios de telecomunicaciones. Por lo anterior, el Usuario y/o Suscriptores podrá interponer sus Denuncias ante CONATEL para que este Ente Regulador proceda conforme a sus atribuciones conferidas por Ley.

Artículo 54. Órgano Administrativo de Ulterior Instancia

En ningún caso, los Reclamos se efectuarán como primera instancia ante CONATEL, tal como se establece en el Artículo 7, del Presente Reglamento; en consecuencia, se constituye

CONATEL en el Órgano Administrativo de Ulterior Instancia para la presentación de Denuncias respecto a la resolución de Reclamos de los Usuarios y/o Suscriptores producto de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones; en base a la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, su Reglamento General, el presente Reglamento y por las normas que lo complementen; y en forma supletoria por la Ley de Procedimiento Administrativo.

Artículo 55. Inicio y desarrollo del Procedimientos ante CONATEL

En los casos en que el Operador y/o Proveedor: a) no dé respuesta, b) responda fuera del plazo establecido, o c) responda dentro del plazo, pero sin satisfacer la solicitud del Usuario y/o Suscriptor; se iniciará el procedimiento ante CONATEL de acuerdo a lo indicado en los Artículos 7, 56 y 57; para lo cual, el Usuario y/o Suscriptor, podrá gestionar ante CONATEL los procedimientos dispuestos en el presente Reglamento y partir del día siguiente al del vencimiento del plazo concedido al Operador y/o Proveedor, para resolver su Reclamo interpuesto.

CAPÍTULO II

VÍA ARBITRAL DE CONSUMO O PROCESO DE MEDIACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Artículo 56. El Proceso de Conciliación

1. Si el Usuario y/o Suscriptor y el Operador y/o Proveedor de Servicios no llegaren a un acuerdo, después de ejecutar lo establecido en el Artículo 49 y en observancia del Artículo 55 del presente Reglamento; como segundo paso, si el Usuario y/o Suscriptor estuviere de acuerdo, CONATEL realizará la Vía de Conciliación, como un proceso de mediación para la solución de conflictos, para lo cual el personal de CONATEL dará seguimiento y realizará las funciones de Conciliador a manera de facilitador; correspondiéndole a las partes involucradas, en la medida de lo posible, brindar las diferentes opciones que permitan una solución alterna al conflicto, presentando los argumentos y posibles arreglos que se reconozcan y admitan para llegar a un acuerdo de forma inmediata; la interacción entre las partes en conflicto se realizará mediante una Audiencia y bajo un ambiente de cordialidad, tolerancia y respeto mutuo, procurando el Conciliador de mediar para producir un acercamiento que alcance una conciliación de buena fe entre las Partes, con la intención de dirimir las diferencias que pongan fin al conflicto suscitado.

Para lo anterior, se citarán a las Partes involucradas y se utilizarán medios digitales para que comparezcan a la Audiencia de conciliación, de requerirse la realización de dicha audiencia; por tanto, será válida la comunicación por medios digitales que tiendan a solucionar el conflicto; programándose la convocatoria de las partes para ser celebrada dentro de un plazo que no exceda a veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente de vencido el plazo de diez (10) días hábiles indicado en el Artículo 49 del presente Reglamento. El Conciliador de CONATEL, será el responsable de levantar un Acta, la que contendrá lo más relevante del desarrollo de la audiencia de Conciliación y el acuerdo que se pacte. Para este propósito, el Usuario y/o Suscriptor tiene la opción, en caso que no pueda apersonarse a las instalaciones de este Ente Regulador, podrá hacerse representar mediante carta poder o remitir la documentación adicional de respaldo, si la hubiere; y el Conciliador procederá a

realizar la audiencia a través del medio de telecomunicación o plataforma digital con la participación de las partes.

Lo antes mencionado, tiene el objetivo de lograr la conciliación entre los Usuarios/Suscriptores y los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, sin necesidad que CONATEL inicie procesos administrativos que llevarán más tiempo y esfuerzo entre las partes para la búsqueda de una solución.

2. El acuerdo al que se llegue, será vinculante para las partes involucradas y constará en el Acta levantada durante la audiencia de Conciliación, detallando la forma y el plazo de solución para las divergencias existentes, cuyo plazo no podrá exceder a diez (10) días hábiles; dicha Acta será firmada por las partes que se presenten, en el caso de audiencias presenciales y en el caso de las virtuales, se remitirán para su firma correspondiente y devolución, sin la opción de cambios a lo pactado en la audiencia conciliatoria. Lo anterior, no limita a que, en el ínterin, las Partes acuerden una postura que dé por terminado el conflicto existente y si el acuerdo indicado es llevado a cabo, siempre se deberá dejar constancia de lo acordado entre las Partes, según lo establecido en el Numeral 7, del Artículo 57, del presente Reglamento.
3. Cualquiera que fuese el resultado de la audiencia de Conciliación, se proporcionará copia del Acta o la misma se remitirá de forma electrónica a cada una de las Partes a los correos electrónicos que se hayan indicado, y el original del Acta quedará en los registros de CONATEL a fin de contar con la evidencia de lo acordado en el expediente administrativo.
4. CONATEL salvaguardará aquella información que esté clasificada como confidencial por la autoridad competente, en vista que por su naturaleza es reservada; en aras de mantener siempre la seguridad de las Partes.

CAPÍTULO III PROCESO DE DENUNCIA

Artículo 57. Denuncia

El proceso de Denuncia ante CONATEL procederá una vez que ocurra lo siguiente:

1. Finalizada la Primera Instancia en la Atención del Reclamo:
 - a. Terminó la instancia del Reclamo ante el Operador y/o Proveedor de Servicios, y la respuesta fue desfavorable.
 - b. No recibió una respuesta de su Reclamo en el plazo establecido, existiendo silencio parcial o total, al no cumplir con la emisión de la respuesta o de la acción que acredite tal extremo.
2. Como parte del Proceso Administrativo de Atención Ante CONATEL como Segunda Instancia.
 - a. Finalizado el periodo para llevar a cabo el proceso de Conciliación, sin que el Usuario y/o Suscriptor haya hecho uso de este procedimiento.
 - b. Realización del Proceso de Conciliación para alcanzar una solución al Reclamo, según se describe en el Artículo precedente, y no se logró alcanzar un acuerdo entre las

Partes para dirimir de esta forma el conflicto que ponga fin al objeto o fondo del Reclamo.

- c. Realizado el Proceso de Conciliación para alcanzar una solución al Reclamo, y no se cumplió con lo establecido en el Acta de la audiencia de Conciliación.
3. La Denuncia deberá ser procesada o remitida en forma física o digital, en atención de la oficina encargada de la Protección al Usuario de Telecomunicaciones de CONATEL mediante el envío del formulario con la información requerida y la mayor documentación posible. Para este efecto, se deberá realizar la presentación formal de la Denuncia ante CONATEL, por parte del Usuario y/o Suscriptor de acuerdo a lo siguiente:
 - a. Completar el Formulario de Denuncia, que corresponde a la Forma 750, disponible de forma física y virtual en el sitio WEB de CONATEL u otros medios digitales disponibles, con la cual el reclamante suministrará la siguiente información:
 - i. **Datos del Reclamante:** La Identificación y dirección del domicilio del Usuario y/o Suscriptor reclamante.
 - ii. **Datos del Proveedor del Servicio:** Identificación del Operador y/o Proveedor de Servicios contra el cual se insta la acción de reclamo.
 - iii. **Información del Servicio Público de Telecomunicaciones Contratado**
 - iv. **Descripción del Reclamo:** En la descripción se puede brindar información de la relación existente entre las Partes y datos relevantes del Contrato suscrito y/o derivada del suministro de servicios y equipos terminales; y particularmente aquella en la cual se describen las motivaciones que originaron el Reclamo, destacando los hechos o razones fundamentales y la petición concreta, para proceder al registro de la Denuncia.
 - b. Anexar la siguiente información: Se adjuntará copia de identificación del denunciante (Cédula de Identidad o Pasaporte), toda documentación e información que tengan el objeto de acreditar las razones del reclamo, como ser facturas, documentación relativa al registro del Reclamo interpuesto (en el cual figura el número correlativo de registro correspondiente), cualquier gestión referente tal como medios escritos físicos o digitales, registros de llamada y correos enviados y recibidos y respuesta si la hubiera de parte del Operador y/o Proveedor de Servicios dado el e interpuesto, A fin de darle seguimiento y sea procedente y válido el proceso de Denuncia; caso contrario, deberá solicitar copia del Reclamo presentado ante el Operador y/o Proveedor el Operador y. En el caso de ausencia de cualquier tipo de respuesta, se deberá presentar cualquier documento que acredite la fecha y hora de haber interpuesto el Reclamo con el número correlativo asignado por el Operador y/o Proveedor.
4. En caso de que exista un Acta de la audiencia de Conciliación hacer referenciar con el objeto de recurrir al expediente en archivo.
 5. En caso de realizar la Denuncia mediante un profesional del Derecho, deberá presentar Carta Poder debidamente autenticada ante un Notario Público. En caso de realizar la Denuncia mediante un profesional del Derecho, deberá presentar Carta Poder

debidamente autenticada ante un Notario Público.

6. Sujeto a lo establecido anteriormente, una vez que la Forma de Denuncia ha sido completada por el Usuario y/o Suscriptor, y se suministre a CONATEL la identificación del Reclamante y del Operador y/o Proveedores de Servicios contra el cual se hace la pretensión deducida y se haga constar la copia de la Respuesta desfavorable recaída, o en su caso, la presentación de cualquier documento acreditativo con la fecha y escritos del Reclamante ante el Operador y/o Proveedores de Servicios, y con carácter potestativo, documentar las alegaciones que considere oportunas establecer en la Denuncia, en apoyo de su reclamo, aun y cuando no haya existido ningún tipo de respuesta denotando silencio al reclamo.
7. Seguidamente, CONATEL procederá a remitir el Formato de Denuncia de forma digital al Operador y/o Proveedores de Servicios, para que conteste en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, sobre la respuesta medular al Reclamo, con la indicación de los medios de prueba necesarios. Lo anterior, sin perjuicio de que CONATEL dentro del plazo indicado pueda requerir al Operador y/o Proveedores de Servicios de para que suministre información para cumplimentar el requerimiento de CONATEL.
8. Para todos los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, se podrá acreditar entre otros o de forma no limitativa, los siguientes ejemplos de medios de pruebas:
 - a. Documentos impresos de cualquiera de las gestiones de activación, desconexión, correos girados, facturas, solicitudes del Usuario y/o Suscriptor,
 - b. Apuntes de bitácoras de operación y mantenimiento,
 - c. Anotaciones de servicios de instalación,
 - d. Libro de Quejas.
 - e. Reportes de cortes de energía,
 - f. Reportes de averías de equipos, sistemas y redes,
 - g. Registros de corte, suspensión, supresión, efectuados,
 - h. Volantes, afiches, publicaciones en diarios o sitios web,
 - i. Registro de llamadas o correos o mensajes electrónicos, ya sean estos, impresos, magnéticos, ópticos, o cualquier otro medio disponible.
 - j. Impresiones de pantallas, y
 - k. Cualquier otro que pueda demostrar, aclarar o desvirtuar los hechos y argumentos presentados.

Las partes podrán proponer otros medios de prueba admisibles en el ordenamiento jurídico.
9. La información podrá ser entregada de forma física o digital, en este último caso, se deberá confirmar si el tamaño de los datos adjuntos, no excede el límite permitido de capacidad de recepción de datos del casillero de mensajería, debiendo verificarse si existe un acuse de recibo o un mensaje del mensaje de error.
10. Con la contestación que brinde el Operador y/o Proveedores de Servicios a CONATEL sobre la Denuncia presentada por el Usuario y/o Suscriptor, se iniciará la evacuación de la Carga de la Prueba y argumentos presentados por las partes, y de

ser procedente efectuar las investigaciones que se consideren oportunas; sin perjuicio de que, se efectúen cualquier requerimiento adicional de información y se cumpla en cualquier momento documentos, dentro del plazo dispuesto para resolver por parte de CONATEL, notificando a las partes o al representante de éstos, a efecto de que procedan a recopilar la información suficiente y pertinente, que permita agilizar con la resolución definitiva.

11. Presentada ante CONATEL, toda información y los requisitos mencionados, se dará por admitida la Denuncia para ejecutar el análisis y concluir respecto a la misma. En tal sentido, corresponderá a CONATEL evaluar la Denuncia del Reclamo interpuesto, iniciando con el análisis y las diligencias meritorias del caso, para emitir la resolución definitiva, que concluya con absolver, certificar, o validar los argumentos o justificaciones de la Denuncia por el Reclamo presentado ante el Operador y/o Proveedor.
12. Durante el proceso de Denuncia incoado por parte del Usuario y/o Suscriptor, el Operador y/o Proveedor de Servicios contra el que se ha efectuado el Reclamo, no podrá suspender, cortar o suprimir el servicio prestado, por lo que los Usuarios y/o Suscriptores deberán gozar del servicio objeto del Reclamo en condiciones normales de operación, siempre y cuando el Usuario y/o Suscriptor se encuentre solvente en sus obligaciones ante el Operador y/o Proveedor de Servicios, dejando solamente en suspenso todo lo vinculado o concerniente con el Reclamo, de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento, manteniendo vigentes las demás condiciones contractuales pactadas entre las Partes y realizando los pagos por los consumos posteriores a dicho Reclamo, para evitar caer en mora por estos conceptos. No obstante, el Operador y/o Proveedor de Servicios que brinda el servicio objeto del Reclamo podrá solicitar la autorización a CONATEL, en cualquier etapa del proceso, de suspender, cortar o suprimir el o los Servicios Públicos de Telecomunicaciones prestados a los Usuarios y/o Suscriptores reclamantes de acuerdo a cada caso específico, y cuando esté debidamente justificado en base a los probables perjuicios, daños y/o averías que le pudiesen ocasionar.
13. Si concurrieren suficientes elementos, CONATEL podrá dar inicio a los procesos de infracción correspondientes.

CAPÍTULO IV

RESOLUCION DE LAS DENUNCIAS

Artículo 58. Resolución Administrativa de CONATEL

1. CONATEL, apreciará libremente y en su conjunto el resultado de las pruebas practicadas y con base a lo dispuesto en la Ley de Procedimiento Administrativo, emitirá dentro de los plazos dispuestos por la Ley, la Resolución respecto a las Denuncias interpuestas por los Usuarios y/o Suscriptores, siempre y cuando CONATEL considere que cuenta con la información completa, para emitir la resolución respectiva.
2. Conforme al Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, contra la Resolución emitida por CONATEL, podrá interponerse el Recurso de Reposición el cual agotará la vía administrativa; lo

anterior conforme al plazo dispuesto en la Ley de Procedimiento Administrativo.

3. La Resolución que en su oportunidad emita CONATEL, resolviendo la Denuncia presentada, al adquirir el carácter de firme será de obligatorio cumplimiento entre las partes.
4. Dado que se reconoce el ejercicio pleno de los derechos de los Usuarios y/o Suscriptores y/o consumidores de servicios de telecomunicaciones, CONATEL dispondrá en su caso, de la inversión de la carga probatoria en el proceso administrativo, cuando a su criterio lo alegado resulte verosímil y la naturaleza del reclamo y las circunstancias del caso lo ameriten.
5. Lo no previsto en el presente Reglamento respecto al procedimiento, se sustanciará conforme a lo dispuesto en la Ley de Procedimiento Administrativo, Ley General de la Administración Pública, Código Procesal Civil, Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones.

CAPÍTULO V

INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 59. Infracciones

El presente Reglamento es de cumplimiento obligatorio; en consecuencia, constituye Infracción Grave su incumplimiento, en base al Artículo 42, literales a), c), e), g), y h), de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y Artículo 249, literales a), c), f), h), i), j) y del párrafo segundo literales a), b) y d), del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones.

Asimismo, constituye Infracción Muy Grave los incumplimientos fundamentados en el Artículo 41, literal b) de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, y del Artículo 248, párrafo primero, literales b) y del párrafo segundo, literales d), i), y j), del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones.

Asimismo, constituye Infracción Muy Grave los incumplimientos fundamentados en el Artículo 41, literal b) de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, y del Artículo 248, párrafo primero, literales b) y del párrafo segundo, literales d), i), y j), del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones.

Artículo 60. Sanciones Administrativas

El no cumplimiento de lo dispuesto en el presente Reglamento dará lugar a la aplicación de los procedimientos administrativos sancionatorios que correspondan. Si concurrieren suficientes elementos, CONATEL iniciará a la vista de las actuaciones practicadas, el procedimiento sancionador para la persecución de las infracciones que resultaren acreditadas, conforme a lo establecido en el Marco Regulatorio vigente; al momento de establecer las sanciones, CONATEL considerará la magnitud de la afectación ocasionada por la acción u omisión del operador, con respecto al mercado en el que opera.

CAPÍTULO VI TRANSITORIO

Artículo 61. Periodo Transitorio

Los Operadores y/o Proveedores de Servicios deberán adecuar sus procedimientos y disposiciones internas, para cumplir con lo dispuesto en el presente Reglamento, dentro de un plazo máximo de tres (3) meses, a partir de la publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

En consecuencia, los Operadores y/o Proveedores y de Servicios, deberán entre otros, desarrollar una plataforma digital que permita la implementación del registro, control y gestión de Reclamos, así como para la atención de las solicitudes de cancelación del servicio.