

**CONATEL**  
Comisión Nacional de Telecomunicaciones

**RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 871/2014**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES.**

Asunción, 05 de junio del 2014.

**VISTO:** La Resolución del Directorio N° 975/2013 de fecha 05 de julio del 2013, en la cual se designan funcionarios para integrar la Comisión de Elaboración de un nuevo Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario, y;

**CONSIDERANDO:** Que, en fecha 18 de marzo del 2014, la Comisión designada para ese efecto, remite a consideración del Directorio, el "PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES".

Que, por Resolución N° 1962 del 05 de diciembre del 2013, se autoriza someter dicho documento a una Consulta Pública por un periodo de 10 (diez) días, a fin de recibir las observaciones o sugerencias de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, y de cualquier otra persona, organización o asociación interesadas de comentar dicha propuesta.

Que, por Resolución N° 139 del 13 de diciembre del 2013, se resuelve otorgar una prórroga para el cierre de la Consulta Pública del Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de Telecomunicaciones, hasta el día lunes 30 de diciembre del 2013.

Que, por Memorándum N° 02 del 18 de marzo del 2014, la Comisión de Estudio y Análisis del Reglamento, eleva al Directorio una redacción consensuada por todos los miembros de la Comisión, para el tratamiento y consideración general.

Que, por Memorándum N° 08 del 28 de mayo del 2014, nuevamente la Comisión de Estudio y Análisis, eleva algunas correcciones y comentarios al Proyecto de Reglamento, aclarándose especialmente algunos artículos, cuya redacción ameritaba más claridad para su entendimiento.

Que, la CONATEL como Ente Regulador, mediante el presente Reglamento, pretende que las empresas operadoras inviertan recursos para mejorar la atención y solución a los reclamos de los usuarios, ante los nuevos desafíos del mercado de servicios de telecomunicaciones.

Que, a la fecha, la CONATEL se ha regido por el Reglamento de Protección al Usuario, aprobado por Resolución N° 1063/2001 del 02 de noviembre del 2001.

Que, finalmente el Decreto N° 14.135/1996 "Por la cual se aprueban las normas reglamentarias de la Ley 642/95", en el Art. 143 faculta a la CONATEL para reglamentar el TÍTULO UNDÉCIMO. DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL USUARIO, estableciendo lo siguiente: "Para el ejercicio de los derechos del usuario, establecidos en los Artículos del Título IX y de la Ley respectiva, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones aprobará las disposiciones necesarias en reglamentos específicos".

**POR TANTO:** El Directorio de la CONATEL, en sesión ordinaria del 05 de junio de 2014, Acta N° 22/2014, de conformidad con las disposiciones previstas en la Ley N° 642/95 "De Telecomunicaciones y el Art. 143 del Decreto Reglamentario 14.135/96".

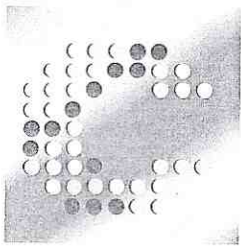
**RESUELVE:**

- Art. 1° **APROBAR** el Reglamento de Protección al Usuario de Telecomunicaciones, que se encuentra en el anexo y forma parte de la presente Resolución.
- Art. 2° **DEROGAR** la Resolución N° 1063/2001 del 02 de noviembre del 2001, que aprueba la modificación del Reglamento de Quejas y Reclamos vigente a la fecha.
- Art. 3° **VELAR** por el cumplimiento del presente reglamento, a través de sus organismos técnicos asignados y hacer cumplir las disposiciones vigentes.
- Art. 4° **PUBLICAR** en la Gaceta Oficial.
- Art. 5° **COMUNICAR** a quienes corresponda y, cumplido archivar.

**ES COPIA**

**EDUARDO N. GONZÁLEZ M.**  
Presidente  
Res. Dir. N° 871/2014

**Ing. CARLOS V. COSONEL B.**  
Secretario General  
CONATEL



**CONATEL**  
Comisión Nacional de Telecomunicaciones

ANEXO A LA RESOLUCION DE DIRECTORIO N° 871/2014

**REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES**

**Art. 1°. ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

El presente régimen se aplica a las relaciones surgidas entre los operadores de servicios de telecomunicaciones, identificados en la Ley N° 642/95 "De Telecomunicaciones", y los usuarios, a partir del ofrecimiento, celebración y ejecución del contrato, y compra de, prestación de servicios de telecomunicaciones en cumplimiento a la Ley y a la normativa vigente.

Excepcionalmente, podrá ser aplicada en ausencia de la relación contractual entre el operador y usuario, siempre y cuando este último fundamente fehacientemente el origen y causa de su reclamo.

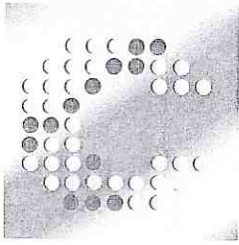
**Art. 2°. PRINCIPIOS GENERALES:**

- 2.1. **Principio de Celeridad.** Las denuncias, reclamos y recursos de los usuarios deberán ser atendidos y resueltos sin exceder el plazo fijado para los mismos.
- 2.2. **Principio de Economía Procesal.** Las denuncias, reclamos y recursos de los usuarios deberán ser atendidos y resueltos teniendo en cuenta los actos procesales, dispuestos en este reglamento, sin afectar el carácter imperativo de las actuaciones que así lo requieran.
- 2.3. **Principio de Simplicidad.** Los procedimientos de denuncias, reclamos y recursos de usuarios deberán ser atendidos y resueltos con las formalidades mínimas siempre que aseguren la adecuada protección a los derechos del usuario y la legítima defensa.
- 2.4. **Principio de Transparencia.** Las denuncias, reclamos y recursos de usuarios deberán ser atendidos y resueltos garantizando el acceso de éstos al expediente y la información sobre el procedimiento en cualquier etapa del mismo.
- 2.5. **Principio de la No Discriminación.** En los procedimientos de denuncias, reclamos y recursos, no se discriminará entre los usuarios de distintos servicios y aún las similares, evitando así que la desigualdad entre los usuarios afecte el desarrollo o el resultado del procedimiento.
- 2.6. **Principio de Responsabilidad.** Los órganos establecidos en los procedimientos de reclamos como competentes para su tramitación, son responsables de los actos procesales que emitan, sin perjuicio de la responsabilidad que compete a las operadoras de servicios de telecomunicaciones.
- 2.7. **Principio de Gratuidad.** Los procedimientos de denuncias y reclamos de usuarios se conducirán de manera gratuita.
- 2.8. **Principio de Presunción de Veracidad.** En el procedimiento de denuncias, reclamos y recursos, se presume que los usuarios dicen la verdad sobre su identidad y su condición de usuario del servicio.
- 2.9. **Principio de Favorabilidad.** Toda duda en la interpretación o aplicación de las normas y de las cláusulas del contrato celebrado entre el prestador de servicios de telecomunicaciones y el usuario, será decidida a favor de éste último, de manera que prevalezcan sus derechos.
- 2.10. **Principio de Eliminación de Exigencias y Formalidades Costosas.** Queda eliminada la exigencia de presentación de documentos que contengan información que la propia entidad que lo solicita posea o deba poseer.
- 2.11. **Principio de Subsanción.** En el procedimiento de denuncias, reclamos y recursos, el órgano establecido para atender los mismos que adviertan errores, faltas u omisiones formales, deberá encausarlo de oficio.

Pág. 1

**ES COPIA**

Ing. CARLOS V. COZZONEL B.  
Secretario General  
CONATEL



**CONATEL**

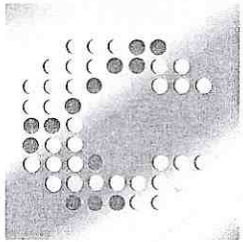
Comisión Nacional de Telecomunicaciones

- 2.12. Principio de Vinculación y Formalidad.** Las normas procesales y las formalidades contenidas en la presente normativa son de carácter imperativo, sin embargo, se podrá adecuar su exigencia al logro de los fines del procedimiento.
- 2.13. Principio de Equidad.** En las denuncias, reclamos y recursos similares, deberá adoptarse la misma determinación en todas ellas.
- 2.14. Principio de Calidad.** Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben prestar los servicios en forma continua, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos en la Ley 642/95 y las reglamentaciones pertinentes de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, incluyendo las normas inmersas en la Ley N° 1334/98 De Defensa del Consumidor y Usuario y su modificatoria, en todo caso, atendiendo a los principios de trato igual y no discriminatorio, en condiciones similares, en relación con el acceso, la calidad y el costo de los servicios.
- 2.15. Principio de Libre Elección.** La elección del operador de servicios de telecomunicaciones, de los equipos o bienes necesarios para su prestación, de los servicios y de los planes en que se presten dichos servicios, corresponde de manera exclusiva al usuario, tanto al momento de la oferta, como de la celebración del contrato y durante su ejecución.
- Los equipos y bienes para la prestación de servicios de telecomunicaciones deben estar homologados, salvo en los casos de excepción definidos por la CONATEL.
- Ninguna persona con poder de decisión o disposición respecto de la instalación o acceso a los servicios de telecomunicaciones podrá obligar al usuario a la realización de acuerdos de exclusividad, ni limitar, condicionar o suspender el derecho a la libre elección del usuario. Estipulaciones con este alcance, para todos los efectos, se entenderán como no escritas.
- 2.16. Principio de Buena Fe.** Los usuarios y operadores de servicios de telecomunicaciones deben respetar los derechos y obligaciones que se derivan para cada una de las partes como consecuencia de la relación que surge entre el operador y el usuario, o de cualquier relacionamiento de prestación de servicios de telecomunicaciones, de acuerdo con lo establecido en la Ley y la normativa vigente.
- Debe existir, en todo momento, reciprocidad en el trato respetuoso que se deben mutuamente el prestador del servicio de telecomunicaciones y los usuarios, tanto en la oferta como en la celebración del contrato y durante su ejecución.
- 2.17. Principio de Información.** En todo momento, durante el ofrecimiento de los servicios, al momento de la celebración del contrato y durante su ejecución, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario previstos en el presente documento, el operador de servicios de telecomunicaciones debe suministrar al usuario, toda la información asociada a las condiciones de prestación de los servicios, derechos, obligaciones y las tarifas en que se prestan los servicios.
- Las referidas informaciones deberán ser suministradas en forma clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, suficiente, comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita, y que no induzca a error, para que los usuarios tomen decisiones informadas respecto del servicio o servicios ofrecidos y/o solicitados.
- Los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán dar cumplimiento a todos los deberes de información contenidos en el presente cuerpo normativo, a través de oficinas físicas de atención al usuario, las oficinas virtuales de atención al usuario (página web del prestador, redes sociales, etc.), y las líneas telefónicas gratuitas de atención al usuario.
- 2.18. Principio de Protección del Medio Ambiente.** La protección del medio ambiente será un deber tanto de los operadores de servicios de telecomunicaciones, como de los usuarios.
- 2.19. Principio de Protección de Datos Personales.** Los datos personales podrán ser intercambiados con otros operadores de servicios de telecomunicaciones sólo a efectos de la prevención y control de fraudes en las telecomunicaciones y el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias que así

Pág. 2

**ES COPIA**

**ING. CARLOS V. CORONEL B.**  
Secretario General  
CONATEL



**CONATEL**  
Comisión Nacional de Telecomunicaciones

lo exijan. En todo caso, por tratarse de datos personales, se requerirá la autorización expresa del titular para este fin, el cual podrá abstenerse de manera expresa desde la firma del contrato.

### Art. 3°. DEFINICIONES.

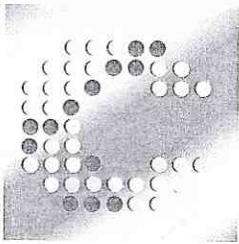
Para efectos de la comprensión, interpretación y aplicación del presente reglamento de protección a usuarios del servicio de telecomunicaciones, se adoptan las siguientes definiciones:

- 3.1. **Usuario:** Toda persona física o jurídica que en forma eventual o permanente, utiliza servicio de Telecomunicaciones ofrecido por operadores de servicios de Telecomunicaciones.
- 3.2. **Abonado:** El usuario que ha celebrado un contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones con una empresa explotadora de servicios.-
- 3.3. **Acometida Externa:** Es la parte de la red fija correspondiente al conjunto de obras, cables y ductos que hacen parte de una derivación de la red de acceso al usuario, desde el último punto donde es común a varios usuarios, hasta el punto donde empieza la acometida interna.
- 3.4. **Acometida Interna:** Corresponde al conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro de uno o varios servicios de telecomunicaciones, los cuales se encuentran en el interior del predio propiedad del usuario o grupo de usuarios.
- 3.5. **Área de Servicio:** Área hasta donde llegan con niveles de calidad buena las señales de telecomunicaciones transmitidas por un concesionario u operador autorizado, según los patrones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones.
- 3.6. **Calidad de Servicio:** Es el efecto global de las características de un servicio que determinan el grado de satisfacción de los usuarios del servicio. Esta percepción por parte del usuario está relacionada a los siguientes elementos de la calidad de funcionamiento del servicio: la logística, la facilidad de utilización, la servibilidad y la seguridad.
- 3.7. **Cargo por conexión:** Valor que incluye los costos asociados a la conexión del servicio, el cual otorga al usuario el derecho a la conexión, instalación y uso del servicio.
- 3.8. **Cláusula de permanencia mínima:** Estipulación contractual que se pacta al inicio del contrato, en los casos expresamente admitidos por la regulación, por medio de la cual el usuario se obliga a no terminar anticipadamente su contrato, so pena de tener que pagar los valores que para tales efectos se hayan pactado en el contrato, los cuales en ningún caso se constituirán en multas o sanciones.
- 3.9. **Cláusula de prórroga automática:** Es la estipulación contractual en la que se conviene que el plazo contractual se prorrogará por un término igual, en las mismas condiciones a las convenidas entre las partes, sin necesidad de formalidad alguna, salvo que una de las partes manifieste con antelación su interés de no renovar el contrato.
- 3.10. **Comunicaciones de Emergencia:** Son las comunicaciones orientadas a colaborar para subsanar el estado de emergencia declarado por el Poder Ejecutivo, así como las que se realizan para salvaguardar la vida humana, en los números telefónicos determinados en los Reglamentos de CONATEL.
- 3.11. **CONATEL:** Comisión Nacional de Telecomunicaciones.
- 3.12. **Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones:** Acuerdo de voluntades entre el usuario y el prestador, el cual deberá constar en copia escrita física o electrónica, para el suministro de uno o varios servicios de telecomunicaciones, del cual se derivan derechos y obligaciones para las partes.
- 3.13. **Dato de localización:** Cualquier pieza de información que permita identificar la ubicación geográfica del equipo terminal de un usuario de servicios de telecomunicaciones.

Pág. 3

**ES COPIA**

Dr. CARLOS V. CORONEL B.  
Secretario General  
CONATEL



**CONATEL**

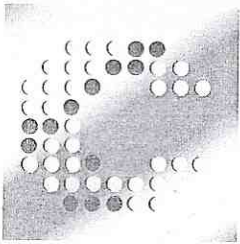
Comisión Nacional de Telecomunicaciones

- 3.14. **Dato de Tráfico:** Pieza de información tratada a efectos de la conducción de una telecomunicación o de la facturación de la misma. Dentro de esta clase de datos se encuentran, entre otros, los datos necesarios para identificar el origen de una telecomunicación, el destino de la misma, la fecha, la hora, la duración de la telecomunicación y el tipo.
- 3.15. **Equipo Terminal:** Todo equipo o aparato que envía y recibe señales sobre una red de telecomunicaciones a través de puntos de interconexión definidos y de acuerdo a las especificaciones establecidas.
- 3.16. **Factura:** Documento impreso o por medio electrónico que los proveedores de servicios de telecomunicaciones entregan al abonado con el lleno de los requisitos legales, por causa del consumo y demás bienes y servicios contratados por el abonado en ejecución del contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, que en todo caso debe reflejar las condiciones comerciales pactadas con el proveedor.
- 3.17. **Homologación:** Comprobación y verificación de la compatibilidad de funcionamiento y operación de un equipo de telecomunicaciones con una red o sistema de telecomunicaciones, de acuerdo a normas técnicas establecidas.
- 3.18. **Operador:** Persona física o jurídica que cuenta con concesión, licencia o autorización para la explotación de uno o más servicios de telecomunicaciones.
- 3.19. **Paquete de Servicios:** Es la oferta conjunta de dos (2) o más servicios de telecomunicaciones por parte de uno o varios operadores de dichos servicios, la cual se realiza bajo un único precio y un único contrato.
- 3.20. **Periodo de Facturación:** Tiempo establecido en el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, correspondientes a un (1) mes, en el cual se facturan los consumos realizados.
- 3.21. **Petición:** Cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor o cualquier manifestación verbal o escrita del usuario, mediante la cual se solicite ante el operador algún derecho derivado de la ejecución del contrato o inherente al mismo.
- 3.22. **Operador Donante:** Es el operador al que está suscrito un abonado que solicita la portación del número a otro operador en el marco del Proceso de Portación establecido en el Reglamento de Portabilidad Numérica.
- 3.23. **Operador Receptor:** Es el operador hacia el que un abonado solicita la portación del número en el marco del Proceso de Portación establecido en el Reglamento de Portabilidad Numérica.
- 3.24. **Portabilidad Numérica:** Es la facilidad que tiene un abonado de los Servicios de Telefonía Móvil Celular o de los Servicios de Comunicaciones Personales para cambiar de operador conservando su número.
- 3.25. **Proceso de Portación:** Es el conjunto de procedimientos administrativos y técnicos que se deben seguir para procesar una solicitud de un abonado de cambiar de servicio o de operador sin cambiar el número.
- 3.26. **Proveedor u Operador de Servicios de telecomunicaciones:** Es la persona jurídica pública, mixta o privada, que de acuerdo a la Ley N° 642/95 "De Telecomunicaciones" se encuentra habilitada para prestar servicios de telecomunicaciones a terceros y es responsable de dicha prestación.
- 3.27. **Denuncia:** Cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad del usuario asociada a la facturación, forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar el servicio, o de inconformidad con la calidad del servicio de telecomunicaciones o en la atención al usuario, y otros ante la alegada violación de disposiciones establecidas en el presente Reglamento, la Ley N°

Pág. 4

**ES COPIA**

**Ing. CARLOS V. CORONEL B.**  
Secretario General  
**CONATEL**



**CONATEL**  
Comisión Nacional de Telecomunicaciones

642/95 "De Telecomunicaciones", el Decreto N° 14.135/96, la Ley N° 1.334/98 y sus modificaciones, además las normativas que rige la materia.

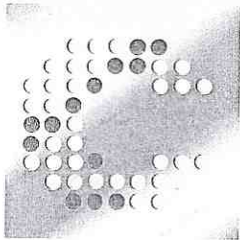
- 3.28. **Radiocomunicación:** Toda comunicación transmitida por medio de ondas radioeléctricas.
- 3.29. **Reclamo:** Requerimiento que podrá interponer el usuario titular o su representante autorizado ante la operadora para manifestar su incomodidad o denuncia por cualquier situación relativa a los servicios de telecomunicaciones contratados; igualmente, para los fines del presente reglamento, se entiende como reclamación cualquier código, numeración o número de control dado por la prestadora ante un requerimiento, solicitud o reporte presentado por el abonado o usuario autorizado.
- 3.30. **Recurso:** Manifestaciones de inconformidad por parte del usuario respecto de las decisiones tomadas por el proveedor respecto de una denuncia y/o reclamo relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte, facturación, y otros, mediante la cual el usuario solicita la revisión por parte del proveedor, como a la presentada por el usuario en forma subsidiaria para que la CONATEL revise y decida del fondo.
- 3.31. **Recurso de Apelación:** Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión tomada por el operador, para ser revisada y decidida por la CONATEL, a través del análisis de la dependencia encargada de entender respecto a la protección a los derechos de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.
- 3.32. **Red Social:** Aplicación web dirigida a comunidades de usuarios en las que se le permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto, y otro tipo de contenidos en línea y tiempo real.
- 3.33. **Reglamento:** La presente reglamentación.
- 3.34. **Reposición de Equipos:** Entrega que el operador hace al abonado, en cumplimiento al contrato pactado, a cualquier título, de un equipo terminal durante la ejecución del contrato, cuando este último solicita el reemplazo del mismo.
- 3.35. **Servicio de Identificación de Llamadas:** Es el servicio mediante el cual un usuario destinatario de una llamada puede conocer, incluso antes de completarse la misma, el número desde el cual se origina la llamada.
- 3.36. **Servicio de Número Privado:** Es el servicio suplementario mediante el cual un usuario de servicio de telefonía solicita a su proveedor restringir la identificación de su número hacia cualquier usuario destinatario, excepto cuando se trata de una llamada de urgencia y/o emergencia.
- 3.37. **Servicios de Telecomunicaciones:** Actividad desarrollada bajo la responsabilidad de una persona física o jurídica, para posibilitar y ofrecer una modalidad específica de telecomunicaciones.
- 3.38. **Servicios de Urgencia y/o emergencia:** Son aquellos que proveen los Centros de Atención de emergencias establecidos para tal fin, con ocasión de las llamadas efectuadas a los números designados y autorizados por la CONATEL, cuyo objetivo es ejercer una acción inmediata ante una situación de riesgo o desastre.
- 3.39. **Solicitud de Portación:** En un ambiente de portabilidad numérica, corresponde a la petición efectuada por el usuario al operador receptor para portar el número, de acuerdo con el procedimiento definido para tal fin.
- 3.40. **Tarjeta y/o Sistema Prepago:** Cualquier medio físico o electrónico que, mediante el uso de claves de acceso u otros sistemas de identificación, permite a un usuario acceder a una capacidad predeterminada de servicios de telecomunicaciones que ha pagado en forma anticipada.

Pág. 5

**ES COPIA**

Ing. CARLOS V. CORONEL B.  
Secretario General

CONATEL



**CONATEL**

Comisión Nacional de Telecomunicaciones

- 3.41. **Telecomunicaciones:** Es toda transmisión y/o emisión y recepción de señales que representan signos, escrituras, imágenes, sonidos o información de cualquier naturaleza, por medios físicos, electromagnéticos, ópticos u otros.
- 3.42. **Correo Spam, correo basura o mensaje basura:** Son los mensajes no solicitados, no deseados o de remitente no reconocido (correo anónimo), habitualmente de tipo publicitario, generalmente enviados en grandes cantidades (incluso masivas), que perjudican de alguna o varias maneras al receptor.
- 3.43. **Publicidad engañosa:** aquella cuyo mensaje no corresponda a la realidad o sea insuficiente, de manera que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión.

#### **Art. 4°. AUTORIDAD DE APLICACIÓN.**

La autoridad de aplicación del presente reglamento es la CONATEL, a través del órgano facultado para analizar y evaluar las contingencias que se deriven de las relaciones entre los usuarios y el operador, así como estudiar en sede administrativa los reclamos de los usuarios, emitiendo en consecuencia las resoluciones correspondientes.

#### **Art. 5°. OBJETIVO.**

El objetivo del presente reglamento es salvaguardar los derechos de los usuarios, establecer las condiciones mínimas de los contratos a ser celebrados entre usuarios y operadores, así como establecer los mecanismos para recibir, tramitar, impulsar las denuncias y resolver los reclamos de los usuarios, efectuados ante las operadoras de servicios de telecomunicaciones y ante la propia CONATEL, de conformidad con lo establecido en este Reglamento y en las demás leyes de protección al usuario en general

#### **Art. 6° ALCANCE:**

El presente reglamento constituye el marco reglamentario que se aplicará en todo el territorio nacional para:

- 6.1. El establecimiento de las condiciones mínimas en los contratos a ser celebrados entre usuarios y operadores, de las normas y procedimientos que deberán aplicarse a los reclamos y consulta que se formule ante la operadora del servicio afectado y que se suscite con ocasión de la prestación de dichos servicios.
- 6.2. Regular la intervención del órgano regulador en aquellos casos en los que se compruebe que el derecho del usuario estaría siendo vulnerado de conformidad a la ley.
- 6.3. Asesorar y tramitar el reclamo que se presentare ante la CONATEL.

#### **Art.7°. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.**

Contiene en forma general, los principales derechos y obligaciones de los usuarios, los cuales se desarrollan de manera detallada a lo largo del presente reglamento.

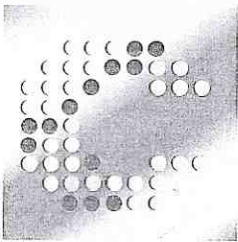
##### **7.1. Son derechos del usuario de servicios de telecomunicaciones:**

- 7.1.1. Presentar reclamos ante el Operador o ante la CONATEL.
- 7.1.2. Derecho a tener acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones, bajo los principios de continuidad, igualdad, generalidad, neutralidad y transparencia.
- 7.1.3. Elegir libremente el proveedor, los equipos o aparatos necesarios para la prestación de los servicios, los servicios propiamente dichos, y el plan tarifario ofertado, de acuerdo a sus necesidades personales.
- 7.1.4. Recibir los servicios que ha contratado de manera continua, sin interrupciones que superen los límites establecidos en el presente reglamento, en el reglamento de dicho servicio y en su correspondiente reglamentación de calidad de servicio si las tuviere.

Pág. 6

**ES COPIA**

Ing. CARLOS V. CORONEL D.  
Secretario General  
CONATEL



**CONATEL**

Comisión Nacional de Telecomunicaciones

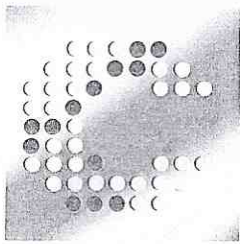
- 7.1.5. Tener fácil acceso a toda la información que necesite en relación con el ofrecimiento o prestación de los servicios, a las promociones u ofertas que tenga el operador en el mercado, tarifas, cobertura del servicio, entre otros. Toda esta información será suministrada de manera veraz, oportuna, clara, transparente, precisa, completa y gratuita.
- 7.1.6. Conocer previamente las tarifas que le aplican a los servicios contratados y que no le sean cobrados los servicios sin su conformidad. Las tarifas deben ser previamente informadas y aceptadas, conforme a los reglamentos vigentes.
- 7.1.7. Mantener las mismas condiciones acordadas en el contrato, sin que éstas puedan ser modificadas de ninguna manera por parte de su operador sin la aceptación previa del abonado.
- 7.1.8. Estar bien informado en relación con sus derechos y las condiciones de prestación de los servicios.
- 7.1.9. Ser atendido por parte de su operador con agilidad, calidad, cuando así lo requiera, a través de las oficinas físicas de atención, oficinas virtuales y la línea gratuita de atención al usuario para reclamos del servicio.
- 7.1.10. Presentar fácilmente y sin requisitos innecesarios peticiones, reclamos en las oficinas físicas, oficinas virtuales o líneas gratuitas de atención al usuario para reclamos del servicio y, además, a recibir atención integral y respuesta oportuna ante cualquier clase de solicitud que presente al operador.
- 7.1.11. Poder consultar en línea, a través de la página web del operador, el estado del trámite asociado a su reclamo, en tiempo y forma para obtener respuesta al mismo, según el caso.
- 7.1.12. Gozar de una protección especial en cuanto al manejo confidencial y privado de los datos personales que ha suministrado al operador, así como al derecho a que dichos datos no sean utilizados por el operador para fines distintos a los autorizados por el usuario.
- 7.1.13. Escoger si quiere contratar con cláusula de permanencia mínima o sin ella, para lo cual el operador deberá explicarle en forma muy sencilla, a qué se refiere la cláusula de permanencia mínima, cuando se pactan dichas cláusulas, en qué benefician al usuario y, además, qué ocurre si el usuario quiere terminar el contrato existiendo una cláusula de permanencia mínima.
- 7.1.14. Disponer de su contrato por el medio de su elección, esto es, papel o medio electrónico, para poderlo consultar en cualquier momento, para el correcto ejercicio de sus derechos. Para el caso de renovación automática el operador está obligado a proveer sin costo una copia por medio electrónico.
- 7.1.15. Terminar el contrato de prestación de servicios, en cualquier momento y por el mismo medio por el que se celebró el contrato o se activaron los servicios, aun cuando exista una cláusula de permanencia mínima, caso en el cual deberá asumir los valores asociados a la terminación anticipada.
- 7.1.16. Recibir un trato respetuoso por parte de los operadores que le ofrecen o prestan servicios de telecomunicaciones, así como también del Ente Regulador.
- 7.1.17. Ser avisado por parte del operador con veinte (20) días calendarios de anticipación a un posible reporte ante entidades de riesgos financieros por cargos relacionados a servicios de telecomunicaciones, para poder aceptar o defenderse de tal eventual reporte.
- 7.1.18. Recibir una constancia escrita de las solicitudes de servicios adicionales al que contrató inicialmente, la cual deberá entregárselo mediante un papel o a través del correo electrónico suministrado por el usuario, según su elección, a más tardar al siguiente periodo de facturación.
- 7.1.19. Usar con cualquier operador el equipo terminal de su elección, que ha adquirido legalmente, salvo que existan condiciones especiales asociadas a una cláusula de permanencia mínima. Lo anterior, siempre y cuando el equipo cumpla con los requisitos técnicos de homologación establecidos por la CONATEL.

Pág. 7

**ES COPIA**

Ing. CARLOS V. CORONEL B.  
Secretario General  
CONATEL

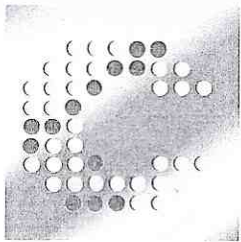




**CONATEL**

Comisión Nacional de Telecomunicaciones

- 7.1.20. Conocer claramente las reglas que aplican a los servicios que se prestan en forma empaquetada y sus derechos, especialmente, el derecho a presentar peticiones, denuncias o reclamos ante un único operador, cuando dos (2) o más prestan los servicios que forman parte del empaquetamiento.
  - 7.1.21. Ser compensado cuando se presente y verifique la falta de disponibilidad de los servicios contratados, de acuerdo con lo dispuesto en el presente reglamento.
  - 7.1.22. Estar plenamente informado de las reglas que aplican para la utilización del Roaming o Itinerancia Internacional, para que al viajar fuera del país, pueda hacer uso de dicho servicio con total conocimiento de las tarifas que le aplican, así como a elegir el tiempo que desea tener activado dicho servicio.
  - 7.1.23. Recibir oportunamente la factura de sus servicios, en forma detallada, a través del medio que haya elegido, esto es, papel o medio electrónico, para que cuente con el tiempo suficiente para pagarla.
  - 7.1.24. Tener acceso gratuito a la información de sus consumos, a través de la página web del operador y a través de la línea gratuita de atención al usuario, en este último caso dentro de los límites previstos en el Art. 15°.
  - 7.1.25. Disfrutar, bajo la modalidad de pre-pago, de sus saldos no consumidos, cuando adquiera una nueva tarjeta pre-paga o a través de mecanismos físicos, tecnológicos o electrónicos, o cuando encontrándose en un plan pre-pago el usuario se cambie a un plan bajo la modalidad de post-pago.
  - 7.1.26. Tener acceso permanente y gratuito a las líneas de urgencia y/o emergencia.
  - 7.1.27. Conocer las condiciones que aplican al uso de mensajes cortos de texto – SMS – y mensajes multimedia -MMS-, así como su derecho a ser incluido al servicio de envío de mensajes masivos comerciales y publicitarios, únicamente a petición del usuario o su representante debidamente autorizado.
  - 7.1.28. Solicitar al operador del servicio no recibir los mensajes spam y mensajes basuras no solicitados.
  - 7.1.29. Para casos de servicios de telefonía, los usuarios tienen derecho de realizar la portación de sus números, en observancia a las disposiciones previstas en el Reglamento de Portabilidad Numérica.
  - 7.1.30. Derecho a la no suspensión del servicio, por parte de la operadora, mientras dure el proceso de reclamo, salvo que dicha suspensión se fundamente en causas ajenas y distintas a las situaciones, deudas o inconformidades sujetas al reclamo.
  - 7.1.31. Cambiar en cualquier momento de operadora, según las condiciones y obligaciones a las que el usuario se ha obligado.
  - 7.1.32. Derecho a recibir protección contra publicidad engañosa.
  - 7.1.33. Derecho a elegir libremente los servicios que este requiera.
  - 7.1.34. Derecho a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas.
- 7.2. Son obligaciones del usuario de servicios de telecomunicaciones, sin perjuicio de las que por vía general le imponen las normas y los contratos de prestación del servicio, no teniendo carácter limitativo, las siguientes:**
- 7.2.1. Hacer uso adecuado de las redes, bienes o equipos terminales requeridos para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, de acuerdo con lo pactado en el contrato de prestación de servicios y lo establecido en la normativa vigente.
  - 7.2.2. Cumplir con todos sus compromisos contractuales, en especial, el pago oportuno de las facturas.



**CONATEL**  
Comisión Nacional de Telecomunicaciones

- 7.2.3. Hacer uso de la información suministrada por los proveedores para efectos de la correcta ejecución del contrato de prestación de servicios.
- 7.2.4. Abstenerse de efectuar llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia que no se adecuen al propósito de los mismos, frente a lo cual, en caso de incumplimiento, los proveedores de servicios de telecomunicaciones tomarán los recaudos necesarios conforme a las reglamentaciones correspondientes.
- 7.2.5. Abstenerse de hacer uso indebido de los servicios de telecomunicaciones o de hacer uso de los servicios para fines diferentes para los cuales fueron contratados, de acuerdo con lo establecido en el contrato, frente a lo cual en caso de incumplimiento, los operadores de servicios de telecomunicaciones procederán a la terminación del contrato, garantizando en todo caso el derecho de defensa del usuario.
- 7.2.6. Informar al operador sobre cualquier interrupción, deficiencia o daño ocurrido en las instalaciones o infraestructura de las telecomunicaciones sobre los cuales tuviere conocimiento, y adoptar las acciones sugeridas por el proveedor con el fin de preservar la seguridad de la red y de las telecomunicaciones.
- 7.2.7. Cumplir con los procedimientos que diseñen las autoridades competentes en materia de recolección de los equipos terminales, dispositivos y todos los equipos necesarios para la prestación de los servicios de telecomunicaciones que se encuentren en desuso, con el objeto de preservar y proteger el medio ambiente.
- 7.2.8. Utilizar equipos homologados, cuando dicha homologación sea obligatoria de acuerdo con lo establecido por la CONATEL, o equipos que no requieran homologación pero que en todo caso no pongan en riesgo la seguridad de la red o la eficiente prestación del servicio.
- 7.2.9. No remover, obstruir, reparar, reformar, cambiar o alterar la instalación externa, sin el consentimiento previo del operador.
- 7.2.10. No efectuar conexiones o instalaciones para obtener en forma fraudulenta el suministro del servicio.

#### **Art. 8º. PROHIBICIÓN DE LIMITACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.**

En ningún caso y bajo ninguna circunstancia, los operadores de servicios de telecomunicaciones pueden limitar la aplicación de las leyes y/o cumplimiento de este reglamento y otras disposiciones legales relacionadas a los derechos del usuario de servicios de telecomunicaciones. Las políticas internas de las operadoras no serán oponibles, a los derechos de los usuarios consagrados en la ley y en este reglamento.

#### **DISPOSICIONES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.**


#### **Art. 9º. PROMOCIÓN DE INICIATIVAS.**

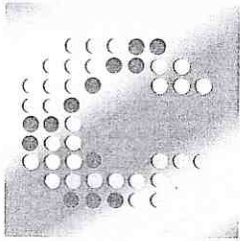
Los operadores deberán promover iniciativas sobre la preservación y protección del medio ambiente derivada del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, especialmente mediante el lanzamiento y la ejecución de campañas educativas, y el diseño de procedimientos que fomenten la recolección de los equipos terminales, dispositivos y todos los equipos y materiales para la prestación de los servicios que se encuentren en desuso por parte de los usuarios, para lo cual dichos prestadores deberán informar a los usuarios sobre la realización de las campañas mencionadas y sobre el procedimiento para tales fines, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario.

#### **Art. 10º. OBSERVACIÓN DE LOS PRINCIPIOS CONSAGRADOS EN ESTE REGLAMENTO**

En el tratamiento de los datos personales de los usuarios, los operadores de servicios de telecomunicaciones

Pág. 9

**ES COPIA**   
CARLOS V. CORONEL B.  
Secretario General  
CONATEL



**CONATEL**

Comisión Nacional de Telecomunicaciones

deberán observar los principios legales de veracidad o calidad, finalidad legítima, acceso y circulación restringida, temporalidad de la información, interpretación integral de derechos constitucionales, seguridad, confidencialidad, libertad, transparencia, de los datos personales de los usuarios.

#### **Art. 11º. REGISTRO DE RECLAMOS E INFORMACIÓN MENSUAL.**

Los operadores deben mantener disponible para consulta por parte de los usuarios, en cualquier momento, registro de las diferentes solicitudes presentadas por los usuarios, así como de las correspondientes respuestas dadas a sus reclamos a través de la línea gratuita de atención al usuario, oficinas virtuales y físicas, por un término de por lo menos seis (6) meses siguientes a la fecha de notificación de la respuesta definitiva de los reclamos.

Asimismo, los operadores deberán remitir mensualmente a la CONATEL el registro de reclamos presentados, el código de identificación de las mismas, las circunstancias que las originaron, las soluciones a las que se han arribado o las incompatibilidades para la solución, a los efectos de contar con un registro y elaboración de estadísticas.

#### **Art. 12º. DEBER DE INFORMACIÓN.**

Los operadores de servicios de telecomunicaciones, desde el momento en que ofrecen la prestación de sus servicios, durante la celebración de los contratos, durante la ejecución de los mismos, deben suministrar al usuario información clara, transparente, necesaria, veraz, anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, suficiente y comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita, que no induzca a error para que los usuarios tomen decisiones informadas, respecto del servicio ofrecido o prestado.

En cuanto a la gratuidad en el suministro de información al que se ha hecho mención, se admite únicamente las excepciones previstas en el presente reglamento.

#### **Art. 13º. OFICINAS FÍSICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO.**

Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben disponer de oficinas físicas de atención al usuario para recibir, atender, tramitar y responder las denuncias y reclamos en las localidades donde prestan servicios. Para los casos de operadores que prestan servicios con cobertura nacional, inicialmente se deben disponer oficinas físicas en al menos todas las cabeceras departamentales. En un plazo de dos (2) años, contados a partir de la publicación en gaceta oficial de este reglamento, las oficinas físicas de atención al usuario, se establecerán de forma tal que el usuario se encuentre en un radio no mayor a 50 km. Para casos de mayor distancia se exigirá una fundamentación y autorización expresa de la CONATEL.

Para el caso de las oficinas físicas que no correspondan a las capitales departamentales, los operadores de telecomunicaciones podrán emplazar oficinas físicas de atención al usuario, de manera directa o a través de distribuidores comerciales siempre que estos reciban la capacitación suficiente para atención al usuario y los locales adecuados para tal efecto.

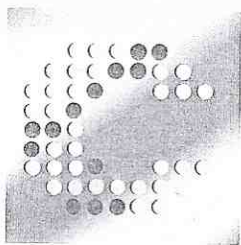
El operador con cobertura nacional, está obligado a realizar publicaciones sobre la ubicación de la oficina de atención al usuario, por lo menos dos (2) veces al año. Los operadores podrán suscribir acuerdos con otros operadores de servicios de telecomunicaciones que puedan brindar dicha atención en forma conjunta.

Sin perjuicio de lo anterior, y con el fin de evitar el desplazamiento de los usuarios entre diferentes áreas geográficas, los operadores deben establecer mecanismos de atención al usuario, puntos visuales de atención o cualquier otro medio idóneo que garanticen la recepción, atención, trámite y respuesta de las denuncias y/o reclamos en las localidades donde presten los servicios a su cargo. Tales mecanismos de atención al usuario, pueden establecerse de manera directa por el operador o a través de convenios que celebren los operadores con sus distribuidores comerciales. En todo caso, los operadores deberán respetar los tiempos máximos de respuestas de las denuncias y/o reclamos, desde el momento en que las mismas son presentadas por los usuarios ante la CONATEL o ante el propio operador.

Las oficinas físicas de atención al usuario deben ser claramente identificables por parte de los usuarios, de manera que no se presente confusión en relación con las oficinas dispuestas para el pago o venta de servicios.

Pág. 10

**ES COPIA**



**CONATEL**

Comisión Nacional de Telecomunicaciones

Los operadores deberán poner en conocimiento de los usuarios y de la CONATEL, la existencia y ubicación de las oficinas físicas de atención al usuario. Para la habilitación de una oficina física a través de un distribuidor comercial, se requiere la presentación de una nota ante la CONATEL, certificando que la misma ha recibido la capacitación necesaria y que el local ha sido convenientemente adecuado.

**Art. 14º. OFICINAS VIRTUALES DE ATENCIÓN AL USUARIO.**

Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben asegurar el acceso y uso de mecanismos electrónicos y tecnológicos para la presentación de denuncias y/o reclamos. Para tal efecto, deben disponer de oficinas virtuales de atención al usuario que permitan la presentación de denuncias y/o reclamos por parte de los usuarios, las cuales comprenderán las opciones tecnológicas de que trata el presente artículo, tales como la página web del operador, correos electrónicos y/o página de red social.

Los operadores de servicios de telecomunicaciones, con cinco mil (5.000) abonados o más, deben disponer permanentemente de una opción para la presentación y trámite de denuncias y/o reclamos en su sitio web y contar con la habilitación de, al menos, una opción para la presentación de denuncias y/o reclamos en una página de red social. En ambos casos, los operadores darán respuesta oportuna a las denuncias y/o reclamos a través del correo electrónico suministrado al momento de la presentación de las denuncias y/o reclamos por parte del usuario, como de dirección para notificación.

El operador deberá garantizar los máximos niveles de seguridad y confidencialidad en el tratamiento adecuado de los datos personales del recurrente, en la recepción, atención, trámite y respuesta de las denuncias y/o reclamos, de conformidad con las normas vigentes en materia de privacidad y confidencialidad de la información. La constancia de presentación de las denuncias y/o reclamos, deberá suministrarse al usuario a través de correo electrónico definido como dirección para notificación, a más tardar al día hábil siguiente a la presentación del reclamo, sin perjuicio del término previsto para la atención y respuesta de las denuncias y/o reclamos.

**Art. 15º. LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL USUARIO.**

Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben poner a disposición un número de teléfono de atención al usuario, el cual deberá estar en funcionamiento todos los días.

Los operadores de servicios de telecomunicaciones con cinco mil (5.000) usuarios o más, deben poner a disposición de los usuarios un número telefónico gratuito de atención al usuario, las veinticuatro (24) horas al día, durante los siete (7) días de la semana.

En cada factura se debe informar el número telefónico que el usuario puede marcar para que el operador reciba, atienda, tramite y responda las denuncias y/o reclamos, así como para acceder a la información sobre las tarifas vigentes, condiciones de planes, promociones y ofertas y, en general, sobre todos los aspectos relacionados con la prestación del servicio.

La información suministrada a través de dicho mecanismo, hace responsable al operador por lo allí manifestado, el cual no podrá excusarse en el error de los funcionarios que atienden la línea y, por tanto, se obliga frente al usuario respecto de la información que suministre.

Los operadores deben poner en conocimiento de los usuarios el número telefónico correspondiente a la línea gratuita de atención al usuario, a través de distintos mecanismos.

**Art. 16º. ACCESO AL SISTEMA DE EMERGENCIA.**

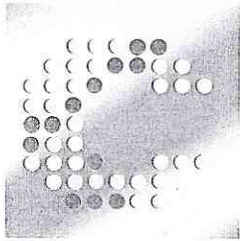
Los operadores de servicios de telecomunicaciones que presten servicios de comunicación de voz y/o mensajes cortos de texto -SMS-, deben ofrecer a sus usuarios en forma gratuita, desde cualquier terminal habilitado, el acceso a los números de emergencia autorizados por CONATEL.

**Art. 17º. PREVENCIÓN DE FRAUDES.**

Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben hacer uso de las herramientas tecnológicas apropiadas para prevenir la comisión de fraudes y hacer seguimiento periódico de los mecanismos adoptados al interior de sus

Pág. 11 **ES COPIA**

**Ing. CARLOS V. COSCONEL B.**  
Secretario General  
CONATEL



**CONATEL**

Comisión Nacional de Telecomunicaciones

redes para tal fin. Esta información deberá estar disponible para consulta de la CONATEL y autoridades de inspección, vigilancia y control.

**Art. 18º. SERVICIOS DE ROAMING INTERNACIONAL O ITINERANCIA INTERNACIONAL.**

Los operadores sólo podrán activar los servicios de roaming o itinerancia internacional, previa solicitud expresa y comprobable del abonado, a través de cualquier mecanismo de atención al usuario. El usuario deberá establecer o autorizar un monto máximo de consumo para dicho servicio, el que será utilizado por el operador para el control de consumo de los servicios de roaming del abonado en el exterior. Este proceso de activación y de establecimiento del monto máximo de consumo, se debe realizar cada vez que el abonado tenga acceso a un servicio de roaming internacional.

El operador está obligado a notificar al abonado, vía SMS u otro medio de notificación, al momento que su nivel de consumo alcance el 20%, 40%, 60%, 80% y el 100% del monto máximo establecido por el cliente. Una vez alcanzado el 100% del monto máximo, el Operador debe restringir el uso de los servicios de roaming, salvo que el abonado gestione, si así lo desea, la ampliación del monto, autorizando al operador a establecer un nuevo monto máximo de consumo.

Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente reglamento, los operadores deberán informar en los contratos las condiciones en que se activan y prestan los servicios de roaming o itinerancia internacional y, si aplican, la existencia de valores adicionales por su uso.

**Art. 19º. EQUIPOS TERMINALES.**

Los equipos terminales necesarios para la utilización de los servicios de telecomunicaciones pueden ser elegidos libremente por los usuarios, quienes deben utilizar equipos homologados, cuando dicha homologación sea obligatoria, de acuerdo con lo establecido por la CONATEL. Ningún operador de servicios de telecomunicaciones puede solicitar o exigir a sus usuarios la adquisición o utilización de equipos terminales determinados, suministrados por el operador o por un tercero.

Los operadores están obligados a activar los equipos terminales que se encuentren homologados y habilitados para funcionar en su red. Cuando la homologación del terminal esté dentro de las excepciones establecidas por la CONATEL, los operadores deben hacer público los requisitos técnicos que un equipo terminal deba cumplir para conectarse a su red, de tal manera a que se garantice al usuario la libertad de elegir y adquirir el terminal de su elección.

El uso de software que restrinjan en el tiempo la utilización del terminal en redes distintas a las del operador, sólo podrán mantenerse durante la vigencia de la cláusula de permanencia mínima.

Dichas condiciones deben quedar de manera expresa en las cláusulas, así como las consecuencias derivadas de su aceptación. Una vez finalizado el término de permanencia mínima, el proveedor está obligado a desbloquear el equipo del abonado, o a suministrarle la clave para tal fin, de manera gratuita y previa solicitud de aquel formulada por cualquier medio.

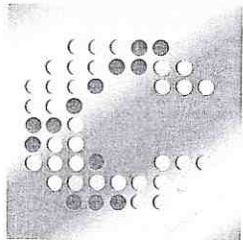
**DE LAS CONTRATOS**

**Art. 20º. LOS OPERADORES DEBEN COMO MÍNIMO CUMPLIR CON LAS SIGUIENTES REGLAS:**

- 20.1. Entregar al abonado en el momento de la celebración del contrato, una copia del contrato con validez legal y de todos sus anexos, así como de las modificaciones del contrato que hubieren durante la ejecución del mismo, en forma gratuita. El contrato y sus anexos deben contener las condiciones económicas, técnicas, jurídicas y comerciales que rigen el suministro y uso del servicio o servicios contratados.
- 20.2. El operador debe informar claramente el valor total del servicio, incluidos los impuestos, tasas, contribuciones o cualquier otro cargo a que haya lugar.

Pág. 12 **ES COPIA**

Inj. CARLOS V. CORONEL B.  
Secretario General  
CONATEL



**CONATEL**

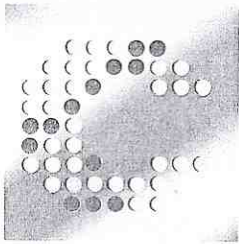
Comisión Nacional de Telecomunicaciones

- 20.3. Informar al usuario en el momento de la celebración del contrato y durante su ejecución, los riesgos relativos a la seguridad de la red y del servicio contratado, los cuales vayan más allá de los mecanismos de seguridad que ha implementado el operador para evitar su ocurrencia y sobre las acciones a cargo de los usuarios para preservar la seguridad de la red y las telecomunicaciones.
- 20.4. Informar al momento de la celebración del contrato sobre la necesidad que el usuario que celebró el contrato autorice de manera previa, el tratamiento, uso, conservación y destino de sus datos personales.
- 20.5. Informar al usuario, al momento de la celebración del contrato y durante su ejecución:
- Por cualquier medio, sobre los procedimientos implementados por el operador que garantizan la recolección y disposición final de los equipos terminales, dispositivos y todos los equipos necesarios para la prestación de los servicios que se encuentren en desuso por parte del usuario, con el fin de preservar y proteger el medio ambiente.
  - La existencia de posibles consecuencias legales para el usuario asociadas al acceso y uso de contenidos ilícitos y violación de los derechos de autor, cuando para tales conductas se utilicen los servicios de telecomunicaciones.
  - Los mecanismos de bloqueo de contenidos y la manera en que éstos pueden ser desactivados en los equipos de los usuarios.
  - Sobre el acceso y condiciones de uso de los servicios de urgencia y/o emergencia.
- 20.6. Para aquellos operadores que cuenten con cinco mil(5.000) usuarios en adelante, mantener disponible las informaciones, que deberán estar permanentemente publicadas y actualizadas en la página web del operador, en relación con los siguientes aspectos:
- Régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.
  - Dirección y teléfono de las oficinas físicas de atención al usuario.
  - Número de línea gratuita de atención al usuario.
  - Nombre y dirección del operador.
  - Procedimiento y trámite de peticiones, de denuncias, reclamos y recursos.
  - Alternativas de contratos homologados.
  - Tarifas vigentes, incluidas las de todos y cada uno de los planes ofrecidos que también se encuentren vigentes.
  - Condiciones y restricciones de todas las promociones y ofertas vigentes.
  - Modelos de todos y cada uno de los contratos correspondientes a los servicios y planes ofrecidos que se encuentren vigentes.
  - Dirección, teléfono, correo electrónico y página web de la CONATEL.
  - Indicadores de calidad de servicio de atención al usuario, conforme al reglamento vigente.
  - Nivel de calidad ofrecido, conforme al correspondiente reglamento de calidad del servicio vigente.
  - Áreas de cobertura de los servicios que presta el proveedor, utilizando para ello mapas interactivos en la página web del operador.
  - Procedimiento de activación y desactivación de los servicios de roaming o itinerancia internacional y tarifas para la prestación de los mismos, cuando éstos sean ofrecidos por el operador.
  - Servicios suplementarios y adicionales que ofrece el operador de servicios de telecomunicaciones, con las tarifas correspondientes.
- 20.7. El listado de informaciones señaladas debe estar disponible en un medio accesible en cada una de las oficinas de atención al usuario, para que en caso de que el usuario requiera el detalle de la información, cualquiera de los representantes del operador la suministre para evacuar la consulta de manera inmediata.
- 20.8. Brindar la información a que hace referencia el presente artículo a través de los mecanismos utilizados para atención al usuario, ya sean las oficinas físicas de atención al usuario, las oficinas virtuales de atención al usuario (página web del operador, redes sociales, otros), las líneas gratuitas de atención al usuario.

Pág. 13

**ES COPIA**

Ing. CARLOS V. CORONEL D.  
Secretario General  
CONATEL



**CONATEL**

Comisión Nacional de Telecomunicaciones

- 20.9. Informar expresamente al abonado sobre el derecho que tiene de solicitar que sea excluido del directorio telefónico, al momento de celebración del contrato y durante su ejecución cuando el abonado solicite dicha información.
- 20.10. Toda operadora deberá proveer al usuario un número o código de identificación del reclamo, el nombre completo de la persona que lo atendió y el cargo que ocupa en la empresa.

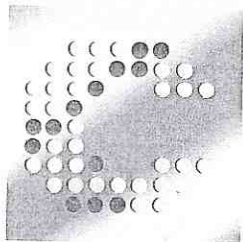
**Art. 21º. FORMA DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.**

Los contratos y cualquier otra información suministrada por el operador sobre las condiciones a que se sujeten los servicios prestados, deben ser elaborados con letra no inferior a 1,5 milímetros en carácter minúscula, de tal manera que sea fácilmente legible, a través del medio que haya sido elegido por el usuario para recibirlo.

**Art. 22º. CONTENIDO DEL CONTRATO.**

Los contratos de prestación de los servicios de telecomunicaciones, sin perjuicio de lo expresamente señalado en el reglamento de cada servicio, deben contener cuanto sigue:

- a) El nombre o razón social del operador de servicios de telecomunicaciones y el domicilio de su sede o establecimiento principal, nombre y domicilio del abonado que celebró el contrato.
- b) Servicios contratados.
- c) Precio y forma de pago.
- d) Plazo máximo y condiciones para el inicio de la prestación del servicio.
- e) Obligaciones del abonado.
- f) Obligaciones del operador.
- g) Derechos de los abonados en relación con el servicio contratado.
- h) Derechos del operador en relación con el servicio contratado.
- i) Plan contratado y condiciones para el cambio del mismo, cuando a ello haya lugar.
- j) Causales y condiciones para la suspensión de la prestación del servicio y procedimientos a seguir.
- k) Causales y condiciones para la terminación del contrato de prestación de servicio y procedimiento a seguir.
- l) Causales de incumplimiento del abonado.
- m) Causales de incumplimiento del operador.
- n) Consecuencias del incumplimiento de cada una de las partes.
- o) Derechos establecidos para reclamos y recursos.
- p) Condiciones para la cesión del contrato.
- q) Condiciones para el traslado del servicio a otro domicilio cuando sea aplicable.
- r) Condiciones para la compensación por falta de disponibilidad del servicio, conforme a los reglamentos vigentes.
- s) Información al abonado en materia de protección de los datos personales y tratamiento de la información ante el reporte a los bancos de datos.
- t) Mecanismos obligatorios de atención al usuario.



**CONATEL**

Comisión Nacional de Telecomunicaciones

- u) Prohibiciones y deberes en relación con el tratamiento de los contenidos ilícitos.
- v) Información sobre riesgos de la seguridad de la red, utilización de servicios de telecomunicaciones en general, y forma de prevenirlos.
- w) Periodo de facturación por la prestación del servicio y fecha de vencimiento de la factura.

#### **Art. 23º. CLÁUSULAS PROHIBIDAS.**

En los contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones no podrán incluirse cláusulas que:

- 23.1. Excluyan o limiten la responsabilidad que corresponde a los operadores para la prestación del servicio de acuerdo con la normativa vigente y, en especial, el régimen de protección de los derechos de los abonados.
- 23.2. Obligen al abonado a recurrir al operador o a otra persona determinada para adquirir cualquier bien o servicio que no tenga relación directa con el objeto del contrato, o limiten su libertad para elegir el operador del servicio, los equipos requeridos para la prestación del mismo, el plan, u obliguen a comprar más de los bienes o servicios que el abonado necesite.
- 23.3. Den a los operadores la facultad de terminar unilateralmente el contrato, cambiar sus condiciones o suspender su ejecución, por razones distintas al incumplimiento de las obligaciones del abonado, caso fortuito y demás que establezca la ley y normativas vigentes.
- 23.4. Impongan al abonado una renuncia anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato o la ley le conceden.
- 23.5. Confiere al operador plazos que excedan los previstos en la ley y en la regulación para el cumplimiento de alguna de sus obligaciones.
- 23.6. Limiten el derecho del abonado que celebró el contrato a solicitar la terminación del mismo, o indemnización de perjuicios, en caso de incumplimiento del operador.
- 23.7. Permitan al operador, en caso de terminación unilateral y anticipada del contrato por parte del abonado que celebró el contrato, exigir de éste una compensación no establecida previamente en el contrato.
- 23.8. Obligen al abonado que celebró el contrato a dar aviso en un plazo superior al establecido por la regulación, para la terminación del contrato.
- 23.9. Limiten los derechos y deberes derivados del régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, del contrato y de la ley.
- 23.10. Impongan al abonado más obligaciones de aquellas previstas en la regulación y en la ley o que agraven o aumenten su responsabilidad.
- 23.11. Obligen al usuario a proceder a la firma del contrato existiendo cláusulas relativas a derechos u obligaciones con espacios en blanco o sin diligenciar.

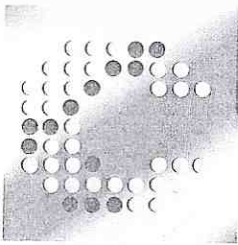
Verificada la existencia de una o más cláusulas referidas en el presente artículo, en el contrato o cualquier otro documento que deba suscribir el usuario, no surtirán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

Para la homologación de los contratos, la CONATEL tendrá en cuenta todo lo establecido en el presente reglamento y sus modificaciones.

#### **Art. 24º. MODIFICACIONES AL CONTRATO.**

Los operadores de servicios de telecomunicaciones no pueden modificar en forma unilateral las condiciones pactadas en los contratos, ni pueden hacerlas retroactivas, tampoco pueden imponer servicios que no hayan sido aceptados expresamente por el abonado que celebró el contrato. En caso de que alguna de las situaciones





**CONATEL**

Comisión Nacional de Telecomunicaciones

mencionadas ocurra, dicho abonado tiene derecho a terminar el contrato anticipadamente y sin penalización alguna, incluso en aquellos casos en los que el contrato establezca una cláusula de permanencia mínima.

Cuando el operador, como consecuencia de una solicitud del abonado que celebró el contrato efectúe dichas modificaciones a las condiciones inicialmente pactadas, deberá informarlas a través de un medio escrito físico o electrónico, a elección del abonado que celebró el contrato, a más tardar durante el periodo de facturación siguiente a aquel en que se efectuó la modificación.

Tanto los contratos y sus respectivas modificaciones deberán ser conservados por el operador de conformidad al presente reglamento, la ley N° 642/95 "De Telecomunicaciones" y normativas vigentes.

#### **Art. 25º. MODALIDADES DE CONTRATOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

Las modalidades de contratación para la prestación de servicios de telecomunicaciones se clasifican en contratos con o sin cláusulas de permanencia mínima. Las condiciones distintas a las expresamente previstas en la ley o en la reglamentación que no queden expresamente contenidas en las cláusulas o en cualquiera de sus modificaciones no serán aplicables.

En caso de que el operador ofrezca contratos bajo la modalidad de permanencia mínima, deben también ofrecer una alternativa sin condiciones de permanencia mínima para que el usuario que tiene interés en adquirir el servicio pueda comparar las condiciones y tarifas de cada una de ellas y decidir libremente.

#### **Art. 26º. CONDICIONES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA, VALORES A PAGAR POR LA TERMINACIÓN ANTICIPADA Y PRÓRROGAS AUTOMÁTICAS.**

Las estipulaciones relacionadas con valores a pagar por terminación anticipada, cláusulas de permanencia mínima y prórrogas automáticas, sólo serán aplicables cuando medie aceptación escrita del abonado que celebró el contrato y se incluyan en un anexo al mismo.

Las cláusulas de permanencia mínima podrán ser pactadas únicamente cuando se ofrezcan planes que financien el cargo por conexión, equipos terminales u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado, se pactarán por una sola vez, al inicio del contrato.

En relación a la permanencia mínima se deberá incluir necesariamente una oferta o plan comercial con un periodo menor o igual a un año, adicionalmente podrán ser ofertados otros plazos, cuya aceptación deberá estar expresamente documentada.

El monto de los valores a pagar por terminación anticipada deberá incluir solamente el saldo de la financiación del cargo por conexión o equipos terminales u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado, que generó la cláusula de permanencia mínima y corresponderá solamente al capital del saldo financiado a cancelar.

En todo momento, y especialmente previo a la suscripción del contrato, debe suministrarse toda la información asociada a las condiciones en que opera la cláusula de permanencia mínima, especialmente en lo que a los valores se refiere, en forma clara, transparente, necesaria, veraz, anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, suficiente y comprobable.

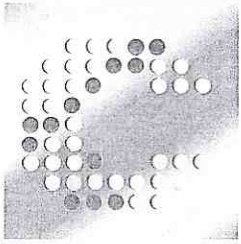
En el contrato deberá preverse expresamente la suma financiada correspondiente al cargo por conexión, equipos terminales u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado y la forma en que operarán los pagos asociados a la terminación anticipada durante el periodo de permanencia mínima. A ese efecto, en el anexo al contrato se incluirá una tabla que indique una relación entre el mes en que se efectúa la terminación anticipada y el monto a pagar correspondiente al capital de lo adeudado, abarcando todo el periodo del contrato. En todo caso la financiación del cargo por conexión, equipos terminales u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado, deberá estipularse en cuotas iguales.

Tanto en la oferta como en el contrato, deberán indicarse en forma separada y discriminada el descuento aplicado al plan, información que deberá constar dentro del mismo documento que contiene la cláusula de permanencia mínima, sea éste en valor monetario, porcentaje frente a las condiciones del plan sin cláusula de permanencia mínima de manera que para el abonado sea claro el ahorro del cual se beneficia.

Pág. 16

**ES COPIA**

Ing. CARLOS V. CORONEL D.  
Secretario General  
CONATEL



**CONATEL**  
Comisión Nacional de Telecomunicaciones

En ningún caso podrán prorrogarse automáticamente las condiciones y términos originalmente pactados de la cláusula de permanencia mínima.

Cumplido con el término del contrato con cláusulas de permanencia mínima, el abonado que lo celebró no estará sujeto a la permanencia mínima inicialmente convenida, por lo que tendrá derecho a terminar el contrato en cualquier momento durante la vigencia de la prórroga del contrato sin que haya lugar al pago de sumas relacionadas con la terminación anticipada del contrato, salvo que durante dicho periodo se haya pactado expresamente una nueva cláusula de permanencia mínima. Las partes sólo podrán acordar la inclusión de una nueva cláusula de permanencia mínima para el caso en que el operador financie un nuevo equipo terminal u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado.

**Art. 27°. REDACCIÓN CLARA Y EXPRESA DE CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA.**

Las cláusulas de permanencia mínima, plazo contractual y los términos del contrato en general, deben redactarse de manera clara y expresa, de forma tal que resulten comprensibles para el abonado.

Cuando se ofrezcan contratos con cláusula de permanencia mínima, ésta debe ir en anexo separado del contrato, cumpliendo lo establecido en el presente reglamento, la ley N° 642/95 "De Telecomunicaciones" y normativas vigentes.

**DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

**Art. 28°. INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES.**

Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben asegurar el cumplimiento de los principios de confidencialidad, integridad, disponibilidad y la prestación de los servicios de seguridad de la información requeridos para garantizar la inviolabilidad de las telecomunicaciones, de la información que se curse a través de ellos y de los datos personales del abonado en lo referente a la red y servicios suministrados por dichos operadores.

Corresponderá a los operadores de servicios de acceso a Internet tomar las medidas dispuestas en el presente artículo, en relación con sus redes y servicios que prestan y, en consecuencia, no les serán exigibles medidas relacionadas con contenidos, servicios y aplicaciones provistos por otros operadores.

El secreto de las telecomunicaciones aplica a las comunicaciones de voz, datos, sonidos, imágenes y a la divulgación o utilización no autorizada de la existencia o contenido de las mismas.

Salvo orden emitida de forma expresa y escrita por autoridad judicial competente, los operadores de servicios de telecomunicaciones, siempre y cuando sea técnicamente factible, no podrán permitir, por acción u omisión, la interceptación, violación o repudio de las telecomunicaciones que se cursen por sus redes.

Si la presunta violación de las telecomunicaciones proviene de un tercero, y el operador del servicio tiene conocimiento de ello, deberá implementar en lo posible las medidas necesarias para que la conducta cese, y realizar la denuncia de la presunta violación ante las autoridades competentes.

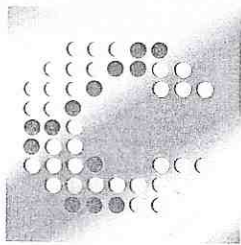
Los operadores de servicios de telecomunicaciones deberán implementar procesos formales de tratamiento de incidentes de seguridad de la información propios de la gestión de seguridad del operador.

**Art. 29°. SEGURIDAD DE LOS DATOS E INFORMACIÓN.**

Con el fin de asegurar la protección de los datos personales suministrados por el usuario al momento de la celebración del contrato y, en todo caso, durante la ejecución del mismo, los operadores garantizarán que dichos datos sean utilizados para la correcta prestación del servicio y el adecuado ejercicio de los derechos de los usuarios.

Los datos personales de los usuarios no podrán ser utilizados por los operadores de servicios de telecomunicaciones para la elaboración de bases de datos con fines comerciales o publicitarios, distintos a los directamente relacionados con los fines para los que fueron entregados, salvo que el usuario así lo autorice, de manera expresa y escrita.

Los operadores no podrán entregar a su arbitrio los datos de localización y de tráfico del usuario, salvo autorización expresa y escrita del usuario y los casos que expresamente señale el presente reglamento.



**CONATEL**

Comisión Nacional de Telecomunicaciones

**Art. 30°. PLAZO PARA EL INICIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.**

El plazo máximo para el inicio de prestación de los servicios contratados no podrá ser superior a diez (10) días calendario, contados a partir de la celebración del contrato, salvo caso fortuito, fuerza mayor, o aquellos que impidan la instalación por causa del abonado. Este término podrá ser modificado siempre que en ello convengan el abonado que celebró el contrato y el operador, en cuyo caso la aceptación expresa de dicho abonado deberá constar en documento separado del contrato, el cual debe ser entregado a través de un medio físico o electrónico a elección del abonado.

**Art. 31°. INCUMPLIMIENTO EN EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.**

Cuando el operador no inicia la prestación del servicio en el plazo indicado, el abonado podrá solicitar la restitución de la suma pagada, la devolución del equipo adquirido, o acordar con el operador la estipulación de un nuevo plazo para la activación.

Cuando se opte por la restitución de la suma pagada, ésta deberá efectuarse a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la respuesta del operador.

**Art. 32°. DISPOSICIÓN DE LA ACOMETIDA EXTERNA.**

En los casos en que se cobre una determinada suma por conexión, el operador deberá indicar expresamente al abonado la parte del total del valor que corresponde a la acometida externa, así como la correspondiente a la acometida interna e informar sobre la responsabilidad, para el caso de mantenimiento y/o sustitución de los elementos que componen esa acometida.

El operador tiene la obligación de suministrar información al abonado sobre los elementos físicos de la red que corresponden a la acometida externa, ya sea en el momento de la celebración del contrato y/o durante su ejecución.

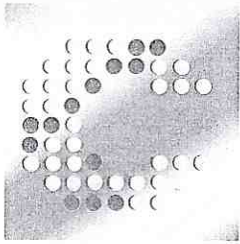
**Art. 33°. SERVICIOS ADICIONALES A LO CONTRATADO.**

Cuando los operadores de servicios de telecomunicaciones inicien la prestación de un servicio adicional al originalmente contratado, por solicitud expresa del abonado que celebró el contrato, efectuada a través de cualquier medio verbal o escrito, los operadores entregarán durante el periodo de facturación siguiente a la solicitud, un escrito a través de medio físico o electrónico que elija el abonado, en el cual se deje constancia de tal situación y se indiquen las condiciones que rigen la prestación del nuevo servicio o la modificación del servicio, las cuales constituyen una modificación del contrato.

El operador podrá ofrecer servicios adicionales en forma gratuita por el periodo que considere conveniente, sin generar costo en ningún concepto en el caso de que este servicio adicional sea rechazado.

Cuando los operadores ofrezcan servicios adicionales a los originalmente contratados, deberá considerarse lo siguiente:

- a) Si el abonado acepta el servicio adicional por cualquier medio físico o electrónico a elección de éste, también lo puede cancelar en cualquier momento, por cualquier medio fehaciente. Este pedido debe procesarse en forma inmediata por parte del operador, entendiéndose como cancelado el servicio adicional, a partir de la fecha de recepción de la solicitud de cancelación.
- b) Informe al abonado sobre los mecanismos gratuitos a través de los cuales se podrá manifestar su rechazo de la oferta y las consecuencias que se deriven de su aceptación, en caso de que se entreguen equipos u otros elementos necesarios para la activación del servicio adicional.
- c) Bajo ningún caso, el operador de servicios de telecomunicaciones podrá exigir al abonado que se presente a las oficinas físicas o imponerle requisitos adicionales a la simple manifestación del abonado, en el evento que éste opte por rechazar el servicio.
- d) Las relaciones jurídicas que surjan de esta forma de aceptación no podrán hacer uso de cláusula de permanencia mínima. En caso de financiación de equipos u otros elementos necesarios para la activación del servicio adicional, y cuando el abonado opte por quedarse con el equipo, el monto a pagar por la



**CONATEL**  
Comisión Nacional de Telecomunicaciones

terminación anticipada, deberá incluir solamente el saldo de la financiación y corresponderá solamente al capital del saldo a cancelar.

También se deberá indicar claramente las condiciones para la terminación anticipada, para el caso en el que, el abonado, opte por no quedarse con el equipo.

#### **Art. 34°. CESIÓN DEL CONTRATO.**

La cesión del contrato por parte del abonado que lo celebró, cuando sea procedente en virtud de la Ley o de ser aceptada expresamente por el operador, libera al cedente de cualquier responsabilidad con el operador por causa del cesionario. Para el efecto, en el contrato deben preverse las siguientes condiciones:

- a) El abonado que celebró el contrato, en calidad de cedente debe informar por escrito al prestador su intención de ceder el contrato, acompañando la prueba de la manifestación de voluntad del cesionario en cuanto a su aceptación y de los demás requisitos contemplados en el contrato de prestación del servicio para tal efecto.
- b) Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, el operador deberá manifestar por escrito, la aceptación o rechazo de la cesión.
- c) En caso de aceptación por parte del operador, el cedente queda liberado de cualquier responsabilidad a partir del momento en que dicha decisión le haya sido puesta en su conocimiento, por medio fehacientemente comprobable.
- d) En caso de rechazo por parte del operador, éste debe informar al cedente las causas de su decisión. Las únicas causas bajo las cuales el operador puede rechazar la solicitud de cesión son las siguientes:
  - d.1) Por defectos de forma. El operador debe indicarle al abonado de manera clara y expresa, los aspectos que deben ser corregidos, advirtiéndole que mantendrá su responsabilidad hasta tanto sea aceptada la cesión.
  - d.2) Cuando el cesionario no cumpla con las condiciones mínimas requeridas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones que se desprenden del contrato.
  - d.3) Cuando por razones técnicas se imposibilite la prestación del servicio.

#### **Art. 35°. TERMINACIÓN DEL CONTRATO.**

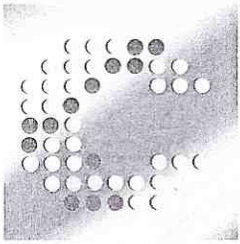
En cualquier modalidad de suscripción, el abonado que celebró el contrato puede solicitar la terminación del servicio o servicios en cualquier momento, con la simple manifestación de su voluntad expresada a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario, donde se pueda comprobar fehacientemente que la persona que solicita sea titular o responsable de la misma, sin que el operador pueda oponerse, solicitarle que justifique su decisión ni exigirle documentos o requisitos innecesarios.

El operador deberá interrumpir el servicio al vencimiento del periodo de facturación, en que se conozca la solicitud de terminación del contrato, siempre y cuando el abonado que celebró el contrato, haya presentado dicha solicitud con una anticipación de diez (10) días calendarios a la fecha de vencimiento del periodo de facturación. En el evento en que la solicitud de terminación se presente con una anticipación menor, la interrupción se efectuará en el periodo siguiente.

La interrupción del servicio se efectuará sin perjuicio del derecho del operador de perseguir el cobro de las obligaciones no pagadas, la devolución de equipos, cuando aplique y los demás cargos a que haya lugar. Una vez generada la obligación del operador de interrumpir el servicio, el abonado quedará exento del pago de cualquier cobro asociado al servicio, en caso que el mismo haya mantenido disponible y el abonado haya efectuado consumos.

En los demás casos en que no medie solicitud del abonado que celebró el contrato, el operador debe interrumpir el servicio al vencimiento del plazo contractual, salvo que se hayan convenido expresamente las prórrogas en el contrato.

Pág. 19 **ES COPIA** Ing. CARLOS V. CORONEL R.  
Secretario General  
CONATEL



**CONATEL**

Comisión Nacional de Telecomunicaciones

**Art. 36°. CANCELACIÓN DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS O ADICIONALES.**

Cuando el usuario requiera la cancelación de servicios suplementarios o adicionales al servicio contratado, bastará con proceder a la manifestación de voluntad en tal sentido, a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario. El operador debe dar trámite a la cancelación dentro del mismo término en que se efectuó la activación, sin que haya lugar a la exigencia de requisitos adicionales a los requeridos al momento de la activación del servicio que se solicita cancelar.

**Art. 37°. DIVULGACIÓN DE TARIFAS.**

Al momento de la oferta, de la celebración del contrato y durante la ejecución del mismo, los usuarios deben conocer previamente y en forma expresa, las tarifas que se aplicarán a los servicios de telecomunicaciones de que harán uso. En consecuencia, no se pueden cobrar tarifas fijadas con posterioridad a la fecha de prestación del servicio correspondiente, sin que éstas hayan sido informadas al usuario que celebró el contrato.

En todo caso, valiéndose de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, el operador debe informar previamente al usuario que celebró el contrato sobre cualquier cambio que sobrevenga relacionado con las tarifas y los planes, previamente contratados.

**Art. 38°. MODIFICACIÓN DE LAS TARIFAS.**

Los cambios de tarifas y planes entrarán a regir únicamente en cuanto se den a conocer a los usuarios del servicio. En los contratos de prestación de servicios debe indicarse claramente la forma en que se modificarán las tarifas, especificando por lo menos los periodos de aplicación de los mismos y la vigencia del plan. En los casos en que se incluyan cláusulas de permanencia mínima, la vigencia del plan no podrá ser inferior al periodo de la cláusula, sin perjuicio de los incrementos tarifarios previstos de manera explícita en el contrato.

El incumplimiento de esta obligación por parte del operador da derecho al usuario que celebró el contrato a terminarlo de forma unilateral, dentro del mes siguiente al momento de conocer las modificaciones, sin que haya lugar a pagos diferentes de los directamente asociados al consumo.

**Art. 39°. OFRECIMIENTO DE SERVICIOS A TRAVÉS DE PLANES.**

Cuando los servicios de telecomunicaciones sean prestados individualmente o de manera empaquetada a través de planes, los operadores deben informar de manera clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita, las condiciones establecidas para el plan ofrecido, el periodo de permanencia mínima en caso de que este exista y las condiciones que rigen el cambio del plan.

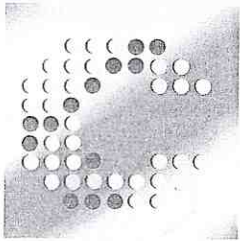
Cuando así lo desee, o una vez que termine el periodo de permanencia mínima, el abonado que celebró el contrato estará en libertad de elegir entre los planes ofrecidos por el respectivo operador, sin que se le cobre ningún cargo adicional por el cambio del plan. El nuevo plan podrá ser utilizado por el abonado en el periodo de facturación siguiente a aquel en que se solicite el cambio y lo obligará al pago del precio correspondiente.

La elección del plan recae exclusivamente en el abonado. Los operadores no pueden ubicar a los abonados en planes que no hayan sido aceptados previamente por éstos.

**Art. 40°. MECANISMOS DE CONTROL DEL CONSUMO.**

Los operadores que presten servicios de telecomunicaciones individualmente o de manera empaquetada, a través de planes bajo las modalidades de pos-pago y de pre-pago, deben implementar los mecanismos de control de consumo que proporcionen al usuario información sobre el consumo realizado durante el periodo de facturación, de acuerdo con las reglas del presente artículo y el reglamento de tarifas, a través de medios como línea gratuita de atención al usuario y página web del prestador de servicios de telecomunicaciones.

En cuanto a las consultas realizadas a través de la línea de atención al usuario o a través de envíos de mensajes cortos - SMS - los usuarios tienen derecho a efectuarlas como mínimo tres (3) veces al día, en forma gratuita, y los operadores tienen la obligación de informar sobre este derecho al momento de la adquisición del servicio.



**CONATEL**

Comisión Nacional de Telecomunicaciones

Si las consultas exceden el límite máximo diario establecido por el operador, el mismo podrá efectuar el cobro, previa información y aceptación del usuario, para que éste pueda decidir sobre la realización o no de la consulta adicional, antes que se inicie la tasación de la misma.

De manera opcional, los operadores podrán permitir dichas consultas a través del envío de mensajes cortos de texto – SMS- caso en el que el operador deberá informar al menos los tres (3) últimos consumos realizados y el saldo disponible.

Los operadores deben informar, de acuerdo con el sistema de tasación empleado, el número exacto de unidades consumidas, desde el último corte de facturación hasta doce (12) horas previas a la consulta o al límite temporal inferior que establezca el operador, precisando en todo caso la fecha y hora de corte de la información suministrada.

Respecto de las consultas realizadas a través de la página web, el operador deberá permitir al usuario la consulta en forma automática de los consumos detallados realizados durante el último mes.

La información suministrada a través de la página web y mensajes cortos de texto – SMS- deberá contener como mínimo los siguientes aspectos: número de destino, fecha, hora, duración y costo de la llamada, para servicios que no dispongan de esta información, se exigirá como mínimo los aspectos contemplados en su factura.

#### **Art. 41º. PROMOCIONES Y OFERTAS.**

Los términos de las promociones y las ofertas obligan a quien las realiza. De no indicarse la fecha de la iniciación de la promoción u oferta, se entenderá que rige a partir del momento en que fue puesta en conocimiento del usuario.

La omisión de la información relacionada con la fecha hasta la cual estará vigente la promoción o de las condiciones que darán fin a su vigencia, hará que la promoción se entienda válida por tiempo indefinido hasta que se dé a conocer la revocatoria de la misma, por los mismos medios e intensidad con que se haya dado a conocer originalmente.

Las disposiciones referentes a las tarifas también se aplican, en lo que corresponda y según las disposiciones vigentes, a los planes tarifarios, ofertas, promociones, descuentos y cualesquiera otras fórmulas que utilizan las empresas operadoras para cobrar los servicios que prestan.

Sin perjuicio del cumplimiento de las normas especiales vigentes, las condiciones y restricciones de las promociones y ofertas publicitadas por los operadores de servicios de telecomunicaciones, deben ser claramente identificables por los usuarios, independientemente del medio a través del cual se divulguen. Cuando el usuario acepte una promoción u oferta, el proveedor deberá informarle previamente sobre las condiciones y restricciones de la misma, y almacenar el soporte de la información suministrada, por lo menos por un término de seis (6) meses siguientes al momento en que se suministró dicha información, para consulta por parte del usuario.

En todo caso, sin excepción alguna, el operador almacenará las evidencias de la publicidad efectuada sobre las condiciones y restricciones de las promociones y ofertas.

Las condiciones de las promociones y ofertas, informadas al usuario, a través de cualquiera de los mecanismos obligatorios de atención dispuestos por el proveedor, lo vinculan jurídicamente. El operador no podrá excusarse en el error, para proceder al cobro de servicios y/o valores no informados al momento de la adquisición de la promoción u oferta.

El operador no podrá trasladar al usuario los costos del inventivo de la promoción u oferta, de manera directa o indirecta, en detrimento a la calidad del servicio u otros.

#### **Art. 42º. EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS.**

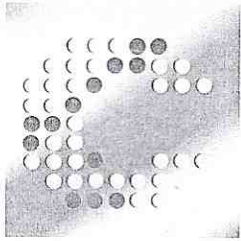
En relación con la prestación de servicios de telecomunicaciones empaquetada, los operadores deben cumplir las siguientes reglas:

- a. Las condiciones jurídicas, económicas y técnicas de la prestación de los servicios de telecomunicaciones en forma empaquetada, deberán constar en un único contrato y sus anexos, el cual deberá celebrarse por el operador o los operadores con el abonado.

Pág. 21

**ES COPIA**

Ing. CARLOS V. CORONEL B.  
Secretario General  
CONATEL



**CONATEL**

Comisión Nacional de Telecomunicaciones

- b. Ofrecer y prestar cada uno de los servicios de telecomunicaciones que se empaquetan, en forma desagregada a cualquier usuario que así lo solicite, e informar los valores de cada servicio prestados individualmente.
- c. Los servicios de telecomunicaciones que se presten empaquetados se sujetarán a las condiciones establecidas en el contrato y sus anexos, a las reglas que con ocasión de las particularidades técnicas de cada servicio le apliquen a los mismos y, en especial, a las normas dispuestas en el presente reglamento.
- d. Informar al abonado durante la ejecución del contrato, sobre el precio discriminado por servicio cuando por solicitud del abonado se excluya del empaquetamiento a uno o más servicios, reflejando en la información mencionada todas las posibles combinaciones de servicios y precios respectivos.
- e. Respecto de los casos en que los servicios sean prestados por dos (2) o más operadores, en el contrato deberá indicarse el operador que será responsable entre los demás operadores frente al abonado, para efectos de la recepción y el respectivo traslado de las peticiones, reclamos, cuando a ello haya lugar, caso en el cual el trámite y la respuesta de la denuncia o reclamo estará a cargo del responsable de la prestación del servicio
- f. El operador responsable ante el abonado será el que ofreció el empaquetamiento de servicios y a través del cual el abonado adquirió el mismo. Dicho operador deberá, en todo caso, disponer de los mecanismos obligatorios de atención al usuario.
- g. La denuncia o reclamo que se formule en relación con alguno de los servicios empaquetados, no afectará la normal provisión y facturación de los servicios en los periodos de facturación siguientes a su presentación.  
  
La falta de disponibilidad de uno o varios de los servicios empaquetados obliga al operador a descontar de las facturas el valor equivalente a dicho servicio que corresponda al valor pactado en el contrato, hasta tanto sea resuelta la denuncia o reclamo.
- h. En la factura debe señalarse claramente que la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) es la autoridad que ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control sobre los servicios prestados por el operador respectivo, así como la dirección, correo electrónico y teléfonos de dicha Institución.
- i. El abonado que celebró el contrato podrá solicitar al prestador la terminación respecto de uno o algunos de los servicios del paquete de servicios, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, sin perjuicio de las reglas asociadas a la terminación anticipada de los contratos ante la existencia de una cláusula de permanencia mínima. Los demás servicios contratados deberán, seguir prestándose al abonado en los términos y precios que se hayan informado previamente.

#### **Art. 43º. COMPENSACIÓN POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS.**

El incumplimiento de las condiciones de continuidad a las que está sujeta la prestación de servicios de telecomunicaciones, por causas imputables al operador, da derecho al abonado que celebró el contrato a recibir una compensación por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible.

Los reclamos analizados en segunda instancia en las que recaigan resoluciones con compensación por interrupción del servicio, deberán informarse y elevar para considerar la apertura de un sumario administrativo.

#### **Art. 44º. INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE LOS SERVICIOS.**

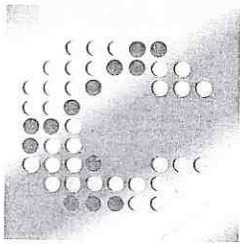
Los operadores de telecomunicaciones que deban interrumpir la prestación de sus servicios, por razones de mantenimiento, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, deberán comunicar tal situación a sus usuarios por lo menos con dos (2) días calendarios de anticipación, utilizando para el efecto las facilidades del servicio contratado u otros medios masivos de información idóneos que garanticen la difusión de tal situación a la mayor cantidad de usuarios afectados.

#### **Art. 45º. INTERRUPCIÓN O CORTE DEL SERVICIO.**

Pág. 22

**ES COPIA**

Ing. CARLOS V. CORONEL B.  
Secretario General  
CONATEL



**CONATEL**

Comisión Nacional de Telecomunicaciones

En caso de interrupción o corte del servicio que no sean por casos fortuitos informados y por causas imputables al operador, el mismo deberá compensar al usuario por el tiempo que el servicio no estuvo disponible.

La interrupción o corte del servicio que supere las veinticuatro (24) horas, por causas imputables al operador, éste deberá resarcir al usuario el veinticinco por ciento (25%) del jornal mínimo diario para actividades diversas no especificadas en la Capital, por cada día de interrupción o corte.

Cuando la interrupción o corte del servicio sea inferior a las veinticuatro (24) horas, el resarcimiento deberá ser proporcional al porcentaje indicado en el párrafo anterior. En caso de ser un servicio con modalidad de mensualidad fija, deberá aplicar un cinco por ciento (5%) de descuento del abono mensual por cada día de suspensión o corte.

#### **Art. 46°. SUSPENSIÓN Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.**

Antes de la suspensión del servicio, el abonado debe ser advertido sobre los posibles cobros a que haya lugar, de acuerdo con lo establecido en el contrato. El restablecimiento del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y sean pagadas las sumas a que hubiere lugar, salvo cuando la misma dé lugar a la terminación unilateral del contrato por parte del operador, de acuerdo a las condiciones establecidas en el contrato de prestación de servicios.

#### **Art. 47°. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO.**

En cualquier momento, el usuario que celebró el contrato puede solicitar a los operadores la suspensión temporal del servicio, siempre y cuando esté al día con el abono de las facturas.

Aceptada la solicitud por el operador, la suspensión podrá efectuarse hasta por el término de dos (2) meses al año, salvo que el operador decida otorgar un plazo mayor. Los meses mencionados pueden o no ser consecutivos.

En el evento en que, en la solicitud no se indique el término por el cual se solicita la suspensión temporal del servicio, se entenderá que el mismo corresponde a dos (2) meses consecutivos.

Al cabo de diez (10) días hábiles siguientes a la solicitud, el operador procederá a la suspensión del servicio, salvo que el abonado haya señalado una fecha posterior, o que la solicitud haya sido negada, en cuyo caso el operador deberá informar los motivos de tal decisión.

En caso de que el servicio se encuentre sujeto a cláusula de permanencia mínima, dicho periodo se prorrogará por el término de duración de la suspensión temporal.

Sin perjuicio del cobro de las sumas adeudadas por el abonado que incluye las obligaciones asumidas en el contrato, los operadores no podrán efectuar cobro alguno en el término de duración de la suspensión temporal del servicio, salvo el costo por el restablecimiento del mismo, valor que deberá ser informado al abonado al momento de la formulación de su solicitud.

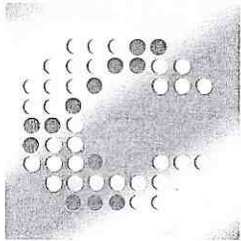
El restablecimiento del servicio deberá efectuarse al vencimiento del término señalado por el abonado que celebró el contrato, al vencimiento de los dos (2) meses, cuando el solicitante haya guardado silencio sobre el término o en cualquier momento, a solicitud del abonado.

#### **Art. 48°. ERROR EN LA FACTURACIÓN.**

En caso de error en la facturación en perjuicio del usuario, el operador deberá resarcir al usuario el cinco por ciento (5%) del monto facturado indebidamente, y en caso de haber percibido el monto facturado indebidamente, se procederá a la devolución del mismo y el abono del diez por ciento (10%) del monto facturado indebidamente.

En los casos de reclamos por facturación que se declaren fundados, los operadores dejarán sin efecto la facturación del monto reclamado y reconocerán, de ser el caso, los intereses devengados desde la fecha en que se efectuó el pago del monto reclamado hasta el momento en que se realice la devolución o se ponga a disposición del usuario el monto pagado. En el caso de que, el reclamo resultare no fundado y la factura esté pendiente de pago, generará intereses a favor de la operadora, desde la fecha de vencimiento de la factura, hasta la fecha de pago. En todos los casos, la tasa de interés a ser aplicada no será superior a la establecida por el Banco Central del Paraguay.





**CONATEL**

Comisión Nacional de Telecomunicaciones

**Art. 49º. FALTA DE ENTREGA O ENTREGA TARDÍA DE FACTURAS.**

En caso de falta de entrega o entrega tardía de las facturas correspondientes, se exonera totalmente de todo cobro de intereses al abonado por pago atrasado.

**Art. 50º. INFORMACIÓN ADICIONAL EN LA FACTURA.**

Además de las informaciones referidas precedentemente, los operadores de servicios de telecomunicaciones deben incluir en la factura los mecanismos de atención al usuario, así como una nota informativa para casos de reclamaciones. Adicionalmente, se debe resaltar el nombre, la dirección, correo electrónico y teléfono de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones -CONATEL- como autoridad que ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control de los servicios de telecomunicaciones.

**Art. 51º. INDEPENDENCIA DE COBROS.**

El operador que factura servicios prestados por uno o más operadores interconectados a su red, debe exigir el pago total de la factura. El abonado puede solicitar al operador la separación de los cobros, siempre que exista una reclamación sobre las sumas facturadas, a fin de poder cancelar independientemente las sumas no reclamadas.

**Art. 52º. CARGOS POR SERVICIOS SUPLEMENTARIOS.**

Los cargos por servicios suplementarios, deben aparecer por separado en la factura y su descripción, debe seguir los mismos principios de información vigente, para todos los servicios de telecomunicaciones.

**Art. 53º. IMPROCEDENCIA DEL COBRO.**

Los operadores de servicios de telecomunicaciones no podrán cobrar servicios no prestados, ni tarifas o conceptos diferentes a los informados y aceptados previamente por el usuario, o previsto en las condiciones de los contratos.

En ningún caso, los operadores podrán efectuar cobro alguno al usuario, correspondiente al tiempo en que haya permanecido la interrupción del servicio, salvo que la misma sea causada por el propio usuario.

**TRÁMITE DE DENUNCIAS Y RECLAMOS**

**Art. 54º. VÍA PREVIA OBLIGATORIA.**

Salvo que las reglamentaciones propias de cada servicio de telecomunicaciones dispongan lo contrario, la vía administrativa previa ante las propias operadoras de servicios de telecomunicaciones es obligatoria y de responsabilidad del órgano a las que ellas asignen competencia para tal efecto. Sin perjuicio de ello, las operadoras son las responsables ante los usuarios y la CONATEL. Se podrá recibir denuncias de usuarios en la CONATEL, como si se presentase ante el propio operador. El proceso de denuncia y contestación al usuario, no debe durar más de 20 días hábiles.

Para reclamos en Segunda Instancia, no se admitirán reclamos de usuarios que no tengan constancia de haber recurrido previamente ante la operadora del servicio reclamado o la CONATEL, salvo lo dispuesto en el primer párrafo.

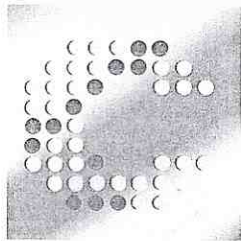
**Art. 55º. SUJETOS ACTIVOS.**

Pueden interponer denuncias, reclamos y recursos administrativos, las personas que hayan contratado la instalación o activación de un servicio de telecomunicaciones y las asociaciones con poder suficiente para actuar, como así también, los usuarios conforme a cada servicio.

**Art. 56º. REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA**

Los usuarios deberán proporcionar los siguientes requisitos:

- a) Nombre y Apellido.
- b) Número de documento de identidad legal del usuario y del abonado titular.
- c) Constitución de domicilio.
- d) Número de Servicio o del Contrato de abonado si existiere.



**CONATEL**

Comisión Nacional de Telecomunicaciones

e) Indicación del objeto reclamado, con los detalles pertinentes.

**Art. 57º. ASUNTOS SUSCEPTIBLES DE RECLAMOS.**

Sin que la presente enumeración tenga carácter limitativo, constituyen asuntos susceptibles de reclamos y, en consecuencia, materia del presente Reglamento, aquellos relativos al cumplimiento efectivo respecto a la provisión del servicio, a una medición, tasación y facturación acorde a lo consumido o puesto a disposición para su consumo, y en ocasión al contrato de servicio, instalación, activación o cancelación, traslado, suspensión o corte, averías y problemas de calidad en los servicios, falta de entrega o entrega tardía de la factura, y en general, cualquier reclamo o denuncia basado en el servicio brindado, excepto reclamaciones de indemnización por daños y perjuicios.

**Art. 58º.- DE LA REPRESENTACIÓN POR PROFESIONAL ABOGADO.**

No será necesaria ni obligatoria la representación o intervención de profesional abogado en el proceso de reclamación ante la operadora de servicios de telecomunicaciones, así como ante la CONATEL. Sin embargo, el usuario que así lo desee podrá, a su costa, hacerse representar por un abogado.

**Art. 59º.- DERECHOS Y COSTOS DEL PROCEDIMIENTO.**

Los reclamos interpuestos y demás recursos que se interpongan dentro del ámbito de aplicación del presente reglamento, no estarán condicionados para su atención a pago alguno.

**Art. 60º. DERECHO A RECLAMOS.**

Los usuarios de servicios de telecomunicaciones tienen derecho a presentar reclamos ante la CONATEL, en forma verbal y/o escrita, mediante medios tecnológicos o electrónicos asociados a los mecanismos obligatorios de atención a los usuarios, dispuestos en el presente reglamento.

Las denuncias y/o reclamos serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición y recursos previstos en nuestra Constitución, Leyes, reglamentos y disposiciones aplicables en la materia.

Cualquier conducta de los operadores que limite el ejercicio de los derechos aquí consagrados, genera la imposición de sanciones a que haya lugar por parte de la autoridad de aplicación de este reglamento, previo sumario administrativo.

**Art. 61º. REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS EN SEGUNDA INSTANCIA**

Los usuarios deberán proporcionar los siguientes requisitos:

- a) Código o contraseña de denuncia y/o reclamo otorgado por la CONATEL o por el Operador.
- b) Ratificación de la denuncia presentada en Primera Instancia.
- c) Cualquier otro documento que sustente la denuncia y/o reclamo.
- d) Indicación del objeto reclamado, acompañando copia de constancia de presentación de la denuncia y/o reclamo ante el operador y de su contestación en caso que lo hubiere.
- e) Si la denuncia y/o reclamo se originó en el Centro de Atención al Público (CAP), se tomará el reclamo en la CONATEL, previa ratificación que lo hará el usuario, dentro del plazo de diez (10) días hábiles, de haber recibido la notificación del operador.
- f) Para el efecto, mantendrá el mismo número de entrada que se le había designado en el Centro de Atención al Público (CAP) y con este número, podrá consultar y obtener información precisa, en cualquier momento, sobre el estado del trámite de los mismos.
- g) Si la denuncia se generó ante el propio operador, se tomará el reclamo con todos los requisitos mencionados más arriba, hasta diez días (10) después de recibir la respuesta del operador, o en su caso, de no recibir la respuesta.

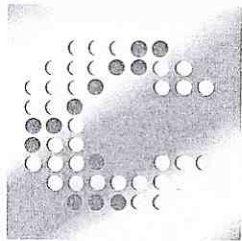
**Art. 62º. PLAZO Y TRÁMITE PARA RECLAMOS.**

Para reclamos asociados a la facturación, el usuario tiene hasta veinte (20) días calendario, contados a partir de la fecha de vencimiento del pago oportuno de su factura, para presentar las denuncias y/o reclamos.

Pág. 25

**ES COPIA**

Ing. CARLOS V. CARRONEL B.  
Secretario General  
CONATEL



**CONATEL**

Comisión Nacional de Telecomunicaciones

Los operadores tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder la denuncia, realizada por el usuario o el remitido por la CONATEL, dentro del plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de su recepción. Las denuncias remitidas por la CONATEL por correo electrónico que no tengan constancia de confirmación de recepción dentro del plazo de tres (3) días hábiles, será entregada por la CONATEL al operador en su mesa de entrada, exigiendo la constancia de recepción. Las reiteradas faltas de confirmación por parte del operador, dará lugar a sanciones conforme a procedimientos establecidos en la Ley 642/95.

Vencido el término mencionado, sin que el operador conteste la denuncia; todos los antecedentes presentados ante la CONATEL pasarán a Segunda Instancia conforme a lo establecido en este reglamento. La CONATEL, en caso necesario, comunicará al usuario los requisitos para continuar su reclamo y presentar dentro del plazo de diez (10) días hábiles una ratificación de la denuncia para iniciar el proceso administrativo de Segunda Instancia por Mesa de Entrada del Centro de Atención al Público.

El reclamo iniciado y ratificado, será proveído con la fijación de una audiencia de conciliación entre las partes Operador-usuario, y será notificado por nota a ambas partes, para que asistan a la audiencia de conciliación, que será fijada dentro del plazo de 20 días hábiles, contados a partir de la presentación de su reclamo.

Ante la inasistencia del Operador a la audiencia conciliatoria, se aplicará el Art. 2, principios Generales inciso 2.9 principio de favorabilidad y se dictará resolución en forma favorable al usuario en un plazo no mayor de veinte (20) días hábiles.

Si el usuario, a pesar de haber sido debidamente notificado en el domicilio denunciado por el mismo, no se presentare a la audiencia de conciliación, se tendrá por abandonada el reclamo ante la CONATEL y se dispondrá su desestimación y finiquito, en un plazo no mayor de veinte (20) días hábiles, dictándose resolución al respecto.

No habiendo acuerdo entre las partes en la audiencia de conciliación, se iniciará el proceso administrativo establecido para los reclamos que requieran resolución.

Será considerada como realizada la audiencia, si el operador presenta escrito fundamentando su posición respecto al reclamo. Todo el proceso de reclamo en Segunda Instancia, no debe durar más de 45 días hábiles.

#### **Art. 63º. MODO DE TERMINACIÓN DEL RECLAMO EN LA CONATEL.**

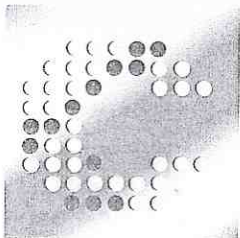
a) **CONCILIACIÓN:** Los acuerdos conciliatorios celebrados por las partes operador-usuario, serán homologados por el Presidente de la CONATEL, o en su defecto en ausencia de este, por el Interino. Si la conciliación fuere parcial, se seguirá en lo pertinente, continuando el proceso administrativo en cuanto a las pretensiones pendientes.

b) **DESISTIMIENTO:** En cualquier etapa del procedimiento administrativo, el usuario podrá desistir del reclamo, siempre y cuando presente dicho pedido por escrito firmado. El desistimiento impedirá renovar en el futuro el mismo procedimiento administrativo sobre el mismo reclamo.

c) **CADUCIDAD:** Se operará la caducidad de la instancia en el expediente administrativo, cuando no se instare su curso dentro del plazo de tres (3) meses. El plazo se computará desde la última fecha de la última actuación de las partes, o del responsable de impulsar el procedimiento.

d) **INASISTENCIA:** Se tendrá por abandonado el reclamo en caso de inasistencia del usuario a la audiencia de conciliación.

e) **CONCLUSIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO:** Se dictará resolución definitiva en este caso, cuando no se haya producido conciliación, desistimiento o inasistencia, y se haya realizado todo el proceso administrativo. La resolución contendrá las fundamentaciones necesarias para resolver en un sentido, atendiendo al principio de congruencia, las diligencias realizadas, al aporte de las partes y la esencia del presente reglamento de protección al usuario y a leyes que contengan derechos de usuarios en general, siempre que sean favorables a los mismos.



**CONATEL**  
Comisión Nacional de Telecomunicaciones

En caso de dudas, por no surgir con claridad del análisis de la documentación aportada a cuál de las partes le asiste la razón, se decidirá a favor del usuario.

**Art. 64°. PAGO PARCIAL CON RECLAMO.**

Los operadores de servicios de telecomunicaciones no podrán exigir el pago de la factura como requisito para la recepción, atención, trámite y respuesta de los reclamos, desde el inicio de la denuncia ante la CONATEL o ante el propio operador.

Los operadores no podrán suspender el servicio si existen reclamos pendientes de respuesta, siempre que éstas se hayan presentado como denuncia o como reclamo, respectivamente.

**Art. 65°. RECEPCIÓN DE DENUNCIAS VINCULADOS A MÁS DE UN OPERADOR.**

El operador en cuya red se origina cualquier telecomunicación, debe recibir los reclamos de sus usuarios, ya sea por causa de sus propios servicios o los que preste otro operador al que se encuentre interconectado, de acuerdo con las condiciones pactadas entre éstos.

El operador que las recibe debe verificar, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, si la causal del reclamo recae bajo su responsabilidad.

Cuando la causa del reclamo no sea imputable al operador, debe dar traslado inmediatamente realizada la verificación, al operador que corresponde, de lo cual debe dejar constancia escrita y comunicar a la CONATEL, junto con los datos y registros que demuestren la responsabilidad que tiene el operador a quien se le traslada el reclamo.

El plazo de diez días (10) hábiles para contestar a la CONATEL que tiene el operador responsable de entender el reclamo, será computado a partir del día siguiente de haber recibido todos los antecedentes necesarios para contestar el informe requerido.

**Art. 66°. CONTENIDO DE LAS DECISIONES.**

Sin perjuicio de lo previsto en la ley, las decisiones adoptadas por los operadores de servicios de telecomunicaciones a las denuncias y/o reclamos formulados por los usuarios, deben contener como mínimo, el resumen de los hechos en que se fundamenta la denuncia y/o reclamo, la descripción detallada de las acciones llevadas a cabo por el operador para la verificación de los hechos, las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se sustenta la decisión, los recursos que proceden contra la misma, forma y plazo para su presentación.

Las decisiones respecto a las denuncias y/o reclamos deben ir acompañadas de los soportes que las fundamentaron y que sean necesarios para que el recurrente cuente con todos los elementos necesarios para poder presentar el recurso que le reconoce este reglamento.

**Art. 67°. RECURSOS.**

Los recursos o manifestaciones de inconformidad respecto de las decisiones de las denuncias y/o reclamos por parte de los operadores, serán presentados ante la CONATEL en calidad de Segunda Instancia, así como por falta de contestación por parte del operador dentro del plazo definido en el presente reglamento y cumpliendo los procedimientos establecidos en este reglamento. El proceso de Reconsideración no debe durar más de 25 días hábiles.

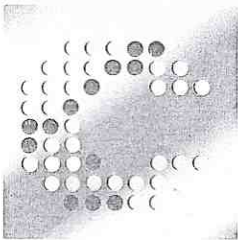
**Art. 68°. EFECTO SUSPENSIVO DE LA RESOLUCIÓN RECURRIDA.**

La respuesta del operador recurrida ante la CONATEL producirá efecto suspensivo respecto a la aplicación. El reclamo planteado dentro del plazo establecido en los artículos precedentes, suspende automáticamente la ejecución de los actos reclamados, los derivados de éstos o de la respuesta del operador, quedando supeditados a lo que se resuelva en forma definitiva por la CONATEL. El operador no procederá a suspender la prestación del servicio durante la tramitación del recurso correspondiente, siempre y cuando el usuario haya abonado el monto no controvertido y/o los demás cargos por utilización del servicio en los meses subsiguientes, no afectados por el reclamo.

Pág. 27

**ES COPIA**

Ing. CARLOS V. CORONEL D.  
Secretario General  
CONATEL



**CONATEL**

Comisión Nacional de Telecomunicaciones

**Art. 69º. DEFECTO, FALTA O ERROR SUBSANABLE.**

En Segunda Instancia, en cualquier etapa del procedimiento, advertida la falta, defecto o error en la documentación por parte del usuario o del operador, deberá notificarse a la parte que debe subsanar el error, para que dentro del plazo de tres (3) días hábiles subsane el error, defecto, falta o, en su caso, acredite el cumplimiento de la aparente omisión. El plazo otorgado para subsanar lo requerido suspende el plazo para la resolución del recurso planteado por el usuario.

**Art. 70º. INFORMACIÓN ADICIONAL.**

Si en la conciliación, no surgiere acuerdo o compensación entre las partes, la CONATEL podrá solicitar al operador, información adicional a la contenida en el expediente

Igualmente se podrá solicitar informaciones adicionales o ampliatorias a otras dependencias, así como a otros órganos, públicos o privados.

Al usuario se le podrá solicitar claridad en la presentación del reclamo o en su caso, la ampliación y/o documentos necesarios para el efecto.

El plazo establecido para la presentación de los informes adicionales solicitados a cualquiera de las partes, será de 10 (diez) días hábiles y suspenderá el plazo para la resolución.

**Art. 71º. RESOLUCIÓN.**

La CONATEL tendrá un plazo de veinte (20) días hábiles para dictar Resolución, contados a partir de la última providencia de cierre del proceso en Segunda Instancia.

**Art. 72º. FIRMA DE LA RESOLUCIÓN.**

Las Resoluciones serán suscritas por el Presidente de la CONATEL, y en ausencia de éste, por el Presidente Interino, en el plazo de veinte (20) días hábiles.

**Art. 73º. NOTIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES.**

La CONATEL deberá notificar la Resolución adoptada, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles de haberse firmado. La notificación se hará al operador del servicio de telecomunicaciones y al usuario recurrente. Ambos podrán interponer recurso de reconsideración contra la misma en el plazo de cinco (5) días hábiles de su notificación, pudiendo resolver el Directorio de la CONATEL en un plazo no mayor a veinte (20) días hábiles.

**Art. 74º. CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN.**

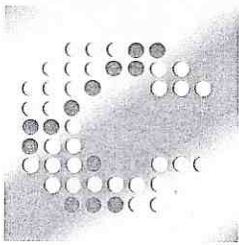
El informe donde conste la fecha en que fue notificada la resolución es la única constancia que acredita el cumplimiento de dicha obligación, por lo que deberá ser anexado al expediente correspondiente. El informe será redactado en el original de la notificación y debe incluir el número de la resolución notificada, el domicilio, fecha y hora de entrega, el nombre de la persona que recibe la notificación y su firma. En caso de negarse a firmar, se dejará constancia de dicha negativa y le será entregado el duplicado.

**Art. 75º. OBLIGACIÓN DE DIFUSIÓN.**

La vigencia del presente reglamento será publicado en un diario de gran circulación de la Capital; quedando, los operadores de servicios de telecomunicaciones, obligados a asegurar la difusión del mismo a sus usuarios, de manera continua desde la fecha de su publicación.

Para el efecto, los operadores deberán informar de manera destacada a través de sus oficinas físicas y virtuales, sobre la entrada en vigencia del presente reglamento de protección de los derechos de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, y generar opciones para que los usuarios puedan conocerlo.

La operadora deberá colocar permanentemente en lugares visibles para los usuarios, carteles, afiches, folletos de orientación en sus oficinas comerciales y de atención al cliente, así como en las oficinas de los distribuidores autorizados de sus servicios. Igualmente, deberá incluir cada tres (3) meses, material informativo al respecto en la



**CONATEL**

Comisión Nacional de Telecomunicaciones

factura que reciba el usuario, explicando brevemente los derechos que le asisten a los mismos, así como el detalle del procedimiento de reclamación y sus plazos. Las mismas informaciones deberán publicarse en la página web de cada operadora de servicios de telecomunicaciones, manteniéndolas constantemente actualizadas.

**Art. 76º. SANCIONES.**

El incumplimiento de lo establecido en el presente reglamento se considerará una violación al Reglamento de Protección al usuario, y acarreará las sanciones contempladas por la Ley N° 642/95 "De Telecomunicaciones", el Decreto N° 14.135/96, y sus disposiciones reglamentarias.

**Art. 77º. NORMATIVAS APLICABLES.**

Este reglamento deberá ser interpretado de conformidad con la Ley N° 642/95 "De Telecomunicaciones", al Decreto N° 14.135/96, las leyes que regulen derechos de usuarios en general, las reglamentaciones de cada servicio de telecomunicaciones, y las demás reglamentaciones de Defensa y Protección al Consumidor, siendo las mismas de carácter meramente enunciativo y no limitativo.

**Art. 78º. DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS.**


Los operadores de servicios de telecomunicaciones, deben efectuar todas las adecuaciones que se requieran como consecuencia de las disposiciones previstas en el presente reglamento.

Estas disposiciones, deberán cumplirse a más tardar a partir del primer día hábil siguiente a la publicación oficial, salvo aquellas obligaciones que requieran de una implementación o adecuación técnica, informática, de infraestructura o de cualquier otro tipo que justificadamente necesite de un tiempo para su implementación, las cuales, deberán ser aprobados por CONATEL y cumplirse a más tardar en un plazo de hasta 12 meses, siguientes, a la fecha de la publicación oficial de este reglamento.

La presente reglamentación, deroga la Resolución N° 1063/2001 de fecha 02 de noviembre del 2001 que modifica el Reglamento de Quejas y Reclamos; así como también, todas aquellas normas expedidas con anterioridad, que le sean contrarias.

\*\*\*\*\*

**ES COPIA**

  
Ing. CARLOS V. CORONEL B.  
Secretario General  
CONATEL