REGLAMENTO ABONADOS SERVICIOS TELECOMUNICACIONES Y VALOR AGREGADO

Resolución del CONATEL 477
Registro Oficial Suplemento 750 de 20-jul.-2012
Estado: Vigente

EL CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, CONATEL

Considerando:

Que, la Constitución de la República, dentro de los derechos del buen vivir, con relación a la comunicación e información, dispone: "**Art. 16**.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: "2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.";

Que, la Norma Suprema, dentro de los derechos de libertad, en su artículo 66, reconoce y garantiza a las personas: "4. Derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación", "16. El derecho a la libertad de contratación", "19. El derecho a la protección de los datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley.", "21. El derecho a la inviolabilidad y al secreto de la correspondencia física y virtual; esta no podrá ser retenida, abierta ni examinada, excepto en los casos previstos en la ley, previa intervención judicial y con la obligación de guardar el secreto de los asuntos ajenos al hecho que motive su examen. Este derecho protege cualquier otro tipo o forma de comunicación", "23. El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo", "25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características", "29.d Que ninguna persona pueda ser obligada a hacer algo prohibido o a dejar de hacer algo no prohibido por la ley";

Que, la Constitución de la República, con relación a las personas usuarias y consumidoras, dispone: "**Art. 52**.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.".-"**Art. 55**.- Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas.- Para el ejercicio de este u otros derechos, nadie será obligado a asociarse.";

Que, la Constitución de la República, señala en los artículos 313, 314, 315 y 316 que las telecomunicaciones y el espectro radioeléctrico, se considerarán sectores estratégicos, respecto de los cuales el Estado se ha reservado las potestades de administración, regulación, control y gestión, siendo su responsabilidad, la provisión de servicios públicos de telecomunicaciones, en forma directa a través de empresas públicas y por excepción, mediante delegación;

Que, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones es el ente de administración y regulación de las telecomunicaciones en el país;

Que, de conformidad con el Capítulo VI, Título I, artículos innumerados, agregados por la Ley No. 94 reformatoria a la Ley Especial de Telecomunicaciones, publicada en el Registro Oficial 770 de 30 de agosto de 1995 , el Consejo Nacional de Telecomunicaciones tendrá la representación del Estado para ejercer, a su nombre, las funciones de administración y regulación de los servicios de telecomunicaciones;

Que, el artículo 11 de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, establece que es prohibido usar los medios de telecomunicación contra la seguridad del Estado, el orden público, la moral y las buenas costumbres, indicando además que la contravención a dicha disposición será sancionada de conformidad con el Código Penal y más leyes pertinentes;

Que, el artículo 14 de la misma Ley dispone que el Estado garantiza el derecho al secreto y a la privacidad de las telecomunicaciones, siendo prohibido a terceras personas interceptar, interferir, publicar o divulgar sin consentimiento de las partes la información cursada mediante los servicios de telecomunicaciones;

Que, el artículo 19 de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada establece que "La prestación de cualquier servicio de telecomunicaciones por medio de empresas legalmente autorizadas, está sujeta al pago de tarifas que serán reguladas en los respectivos contratos de concesión, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 de esta Ley.";

Que, en el mismo cuerpo legal, el artículo 25 dispone que todas las personas naturales o jurídicas, tienen el derecho a utilizar los servicios públicos de telecomunicaciones condicionado a las normas establecidas en los reglamentos y al pago de las tasas y tarifas respectivas, siendo las empresas legalmente autorizadas quienes establecerán los mecanismos necesarios para garantizar el ejercicio de los derechos de los usuarios;

Que, el artículo 39 de la Ley Especial de Telecomunicaciones y sus reformas, establece que todo usuario tiene derecho a recibir el servicio en las condiciones contractuales estipuladas con él proveedor del servicio, y a que dichas condiciones no sean modificadas unilateralmente sin su consentimiento, salvo por fuerza mayor a ser indemnizados por el incumplimiento a dichos términos contractuales por parte del proveedor del servicio, garantizando el Estado el derecho al secreto y a la privacidad del contenido de las telecomunicaciones y quedando prohibido interceptar, interferir, publicar o divulgar sin consentimiento previo de las partes la información cursada mediante los servicios de telecomunicaciones, bajo las sanciones previstas en la ley para la violación de correspondencia. Los operadores de redes y proveedores de servicios deberán adoptar las medidas necesarias, técnica y económicamente aceptables, para garantizar la inviolabilidad de las telecomunicaciones. El Estado determinará, a través del reglamento de la ley, los mecanismos para que los derechos de los usuarios sean garantizados y satisfechos, incluyendo las modalidades para la solución de los reclamos, mediante procedimientos arbitrales o de mediación, sin perjuicio de lo establecido en la Ley de Defensa del Consumidor y el Usuario. Además, las tarifas reflejarán los costos de eficiencia basados en los parámetros internacionales y se facturarán por tiempo efectivo de uso, establecido en horas, minutos y segundos, según corresponda. Los ajustes tarifarios se realizarán de manera gradual;

Que, es competencia del Secretario Nacional de Telecomunicaciones, conforme el literal g) del artículo innumerado 33.5 de la Ley Especial de Telecomunicaciones reformada, el conocer los pliegos tarifarios de los servicios de telecomunicaciones abiertos a la correspondencia pública propuestos por los operadores y presentar el correspondiente informe al CONATEL;

Que, el artículo 83 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, dispone que los prestadores de servicios de telecomunicaciones comunicarán las tarifas a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y a la Superintendencia de Telecomunicaciones en el término de 24 horas anteriores a la entrada en vigencia, indicando además que las tarifas para los servicios de telecomunicaciones serán reguladas por el CONATEL cuando existan distorsiones a la libre competencia en un determinado mercado. Así mismo, el artículo 84 indica que las tarifas tenderán a estimular la expansión eficiente de los servicios de telecomunicaciones y proporcionar la base para el establecimiento de un entorno competitivo, cumpliendo además con los principios de equidad en el trato con cada clase de abonados de un determinado prestador de servicios de telecomunicaciones;

Que, el artículo 88 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, en

las letras b, c y d señala que corresponde al CONATEL regular la prestación de los servicios de telecomunicaciones y dictar las medidas necesarias para que los servicios de telecomunicaciones se presten con niveles apropiados de calidad y eficiencia, así como el dictar normas para la protección de los derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y usuarios;

Que, en la normativa secundaria emitida por el CONATEL, así como en los términos y condiciones contenidos en los títulos habilitantes aprobados por el CONATEL y que se encuentran en vigencia, constan derechos y obligaciones de los abonados, por lo que se hace necesario contar con un cuerpo sistemático que regule de manera expresa y general, los derechos y obligaciones de los abonados y usuarios de los servicios de telecomunicaciones, incluidos los servicios de valor agregado de Internet;

Que, la masificación del uso de los servicios de telecomunicaciones, así como el creciente uso de los servicios de valor agregado hacen necesario emitir una norma especializada, que contenga los aspectos relacionados con su uso y provisión, en cuanto a los derechos de los abonados/clientes-usuarios; así como, de las responsabilidades de los prestadores de dichos servicios;

Que, mediante oficios 003549, 003553, 003554, fechados 14 de octubre de 2011, se pone en conocimiento de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información; y, Presidencia del Consejo Nacional de Telecomunicaciones, respectivamente, que se ha emitido el Pronunciamiento Defensorial No. 015-DNPrt-DDP-2011 de 14 de octubre de 2011, las 08h32, dictado dentro del trámite defensorial No. 50003, que en la parte resolutiva, señala: "REQUIERE al CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES como organismo regulador en materia de telecomunicaciones que como política pública para protección a las personas usuarias y consumidoras frente a la publicidad engañosa, emita la resolución por la cual establezca de manera definitiva que el tamaño de la letra a utilizarse no será inferior a 2.5 milímetros o no menor a un tamaño de fuente de diez puntos en los textos publicitarios que se refieran a las condiciones y características de los servicios o que entreguen información adicional sobre la materia, producto, servicio u oferta presentados; por tratarse de un servicio para el público que se sustenta en el dinero de la ciudadanía con el objetivo de que ésta política precautele los intereses económicos y el derecho a la información y publicidad transparente y verdadera que se debe cumplir a las personas consumidoras y usuarias de los servicios de telecomunicaciones, aplicando criterios técnicos, jurídicos y constitucionales amparados en los principios Pro Homine y de Progresividad, establecidos en los artículos 11 numerales cinco y ocho.";

Que, el artículo 37, número 4 de la Constitución de la República, dispone que el Estado garantizará a las personas adultas .mayores: "Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos";

Que, el artículo 26 de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, dispone: "Prohibición de conceder exoneraciones.- Prohíbese conceder exoneraciones de pago de tasas y tarifas por el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones o por el otorgamiento de concesiones o autorizaciones.-En los presupuestos de cada uno de los organismos y entidades del sector público constarán obligatoriamente partidas destinadas al pago de los servicios de telecomunicaciones:";

Que, mediante Resolución Defensorial No. 023-DDP-2011, dentro del expediente Defensorial 50642 (500003)-2011, resuelve: "DOS.-Aplíquese la rebaja del 50% en el costo del servicio de internet a favor del peticionario, y a favor de todas las personas adultas mayores en los casos análogos, como un servicio diferenciado de telecomunicaciones...";

Que, la Intendencia Nacional de Control Técnico de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con oficio ITC-2011-2563, de 24 de agosto de 2011, señala que las promociones ofertadas por los operadores del Servicio Móvil Avanzado, no son publicadas en los sitios a los que acude el usuario para realizar sus recargas prepago (distribuidores, farmacias, tiendas) por lo que solicita al CONATEL, norme la publicidad de las promociones de prepago, considerando que estas deben ser