

DERECHOS DE LOS ABONADOS

A continuación se muestran los derechos incluidos en la Resolución TEL-477-16-CONATEL-2012, sobre Reglamento de Abonados/Clientes-Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y Valor Agregado.

Artículo 14.- De Libertad.-

14.1 Escoger con libertad al prestador del servicio y acceder al mismo sin discrimen, conforme el ordenamiento jurídico aplicable.

14.2 Escoger libremente el plan de servicio al cual estarán vinculados, así como a la modalidad de contratación, de entre los ofrecidos por el prestador del servicio.

14.3 Contratar y activar un servicio o servicios, sin que estos estén condicionados a mecanismos de renovación automática.

14.4 Escoger libremente el equipo terminal en el que recibirá los servicios contratados, siempre y cuando los equipos elegidos cumplan con las normas de homologación establecidas para el efecto.

14.5 Adquirir cualquier clase, marca y modelo de equipos de los ofertados por el prestador de servicios, independientemente de la modalidad de contratación o plan tarifario al que aplique o se suscriba el abonado/cliente.

14.6 Recibir los servicios sin que el prestador de servicios condicione la compra o arrendamiento de determinado equipo o servicio ni de planes tarifarios específicos, y sin que se incluya el cargo o precio de determinado equipo o servicio como parte de las tarifas, costos o gastos de los servicios contratados. El prestador de servicios no impondrá medidas o condiciones que limiten al abonado/cliente respecto de su decisión de terminación de la relación contractual.

14.7 Solicitar el bloqueo o la implementación de mecanismos de acceso para la utilización de determinados servicios contratados, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

14.8 Mantener el número de abonado/cliente conforme la normativa de portabilidad numérica aplicable, para los abonados/clientes de servicios finales de telecomunicaciones.

14.9 Ser informado expresamente y poder escoger, si se desea o no, la contratación de los servicios con cláusula de permanencia mínima. En caso afirmativo, los proveedores de los servicios contratados informarán al abonado/cliente, los beneficios y condiciones de la permanencia mínima y dejarán constancia por escrito de dichos beneficios y condiciones. No obstante, el abonado/cliente podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, a pesar de la existencia de la cláusula de permanencia mínima; en tal caso, el abonado/cliente asumirá los valores que correspondan y que han sido establecidos documentadamente para el caso de terminación unilateral del contrato con cláusula de permanencia mínima. Por encontrarse prohibida la venta condicionada o la venta atada, injustificadas, o los descuentos condicionados, la terminación de la relación contractual, no modificará las condiciones económicas bajo las cuales el abonado / cliente adquirió el equipo.

Artículo 15.- Acceso a la Información, contenidos y aplicaciones.-.-

15.1 Acceder a información veraz, clara, completa, actualizada, transparente, oportuna, eficaz y adecuada sobre las condiciones técnicas, jurídicas, económicas y comerciales, que le permitan conocer las características esenciales de los servicios que ofrezca el prestador (naturaleza, calidad, cantidad y tarifas), y a que dicha información esté reflejada en el contrato de prestación de servicios. El acceso a esta información será gratuito.

15.2 Acceder a guías telefónicas y servicios de información y consulta telefónica sobre numeración, para los casos de servicios de telecomunicaciones que aplique.

15.3 Acceder a información completa y veraz de las tarifas vigentes y aplicables para la prestación del servicio a través de terminales de telecomunicaciones de uso público, previo su utilización.

15.4 Conocer las condiciones de contratación previo a la aceptación del abonado/cliente del servicio.

15.5 Recibir información suficiente, transparente y actualizada, sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones, incluido del Servicio de Valor Agregado.

15.6 Hacer uso de cualquier aplicación o servicio legal disponible en la red de Internet, con lo cual el servicio que ofrezcan los prestadores de los servicios no deberán distinguir ni priorizar de modo arbitrario contenido, servicios, aplicaciones u otros, basándose en criterios de propiedad, marca, fuente de origen o preferencia. Los prestadores de los servicios pueden implementar las acciones técnicas que consideren necesarias para la adecuada administración de la red de servicios, lo cual incluye también la gestión de tráfico en el exclusivo ámbito de las actividades que le fueron concesionadas o autorizadas para efectos de garantizar el servicio.

Artículo 16.- **Condiciones Contractuales.-**

16.1 Recibir el servicio del prestador conforme los términos o condiciones acordados entre las partes y a que dichas condiciones no sean modificadas unilateralmente sin su consentimiento, para lo cual los contratos de prestación de servicios deberán incluir adicionalmente las condiciones técnicas específicas mínimas de prestación de los servicios contratados por el abonado/cliente. Si la contratación considera un periodo o periodos de aplicación de condiciones especiales, el contrato deberá especificar adecuadamente las estipulaciones respecto de dichos términos, incluyendo su duración o condiciones bajo las cuales dejará de aplicarse.

16.2 A que se incluya en cada factura, el detalle de los servicios contratados con su respectiva fecha de contratación y activación.

16.3 Conocer, en caso de que se adquieran equipos por medio de paquetes promocionales que ofrezcan de manera conjunta el equipo y el servicio en condiciones especiales, que conste expresamente el rubro facturado asociado al precio del equipo, y a que las condiciones de tal adquisición sean estipuladas detalladamente y consten como documento anexo a la contratación de prestación de servicios.

16.4 Conocer, en caso de que por la naturaleza del servicio sea necesario el arrendamiento de equipos, el precio facturado por dicho servicio, y a que las condiciones de tal prestación sean estipuladas detalladamente y consten como documento anexo a la contratación de prestación de servicios.

16.5 A que se mantengan las condiciones de prestación de servicios, conforme los establecidos en los contratos; los cambios unilaterales en los contratos de prestación de servicios, se considerarán como nulos y no tendrán ningún valor.

16.6 Terminar unilateralmente el contrato de adhesión suscrito con el prestador del servicio en cualquier tiempo, previa notificación por escrito, con por lo menos quince días de anticipación, conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza; no obstante, se deberán cancelar los saldos pendientes únicamente por servicios expresamente solicitados por el abonado/cliente y efectivamente prestados hasta la fecha de terminación del contrato de prestación de servicio, en caso de darse tal acto; independientemente de otras obligaciones legalmente contraídas con el prestador de servicio.

16.7 Recibir los servicios contratados conforme las obligaciones relativas a calidad que deben ser cumplidas por el prestador del servicio.

Artículo 17.- **Recargas.-**

17.1 Mantener, para los abonados/clientes-usuarios del Servicio Móvil Avanzado, la vigencia de las recargas de saldos (mediante la utilización de tarjetas, pines, transferencias de saldos, electrónicas, automáticas, online y otras equivalentes) de manera ILIMITADA, independientemente del valor de las mismas, pudiendo ser utilizadas mientras la línea se encuentre activa, abarcando todo plan tarifario, plan comercial o paquete adquirido a través de recargas y se aplicará para todos los servicios que puedan prestarse conforme la definición del SMA.

17.2 Disponer de la acumulación de saldos provenientes de recargas en la prestación del Servicio Móvil Avanzado, independientemente de las modalidades de contratación (prepago y pospago), planes tarifarios o recargas vinculadas con la línea o líneas del abonado/cliente.

17.3 Disponer de los saldos acreditados mediante recargas (realizados por medio de utilización de tarjetas, pines, transferencias de saldos, electrónicas, automáticas, online y otras equivalentes), para cualquiera de los servicios contratados por los abonados/clientes.

17.4 Utilizar, en caso de promociones en la prestación del Servicio Móvil Avanzado que acrediten minutos, capacidad o cantidad de mensajes, el saldo promocional con prelación al saldo de la recarga original, a fin de hacer efectivo el beneficio de la promoción; esto es, acceder primero al saldo promocional y luego al de la recarga original.

17.5 Recibir la devolución del saldo remanente de las recargas, una vez terminada la relación de prestación del servicio entre el abonado/cliente y la empresa prestadora del Servicio Móvil Avanzado, o a partir de que la línea asociada al abonado/cliente no se encuentre catalogada como activa, de conformidad con la normativa establecida por el CONATEL para el efecto.

Artículo 18.- **Atención y reclamos.-**

18.1 Presentar quejas o reclamos a los prestadores de servicios por fallas en la prestación de los servicios contratados, que pueden ser relacionados con la calidad del servicio, atención en el servicio y trato al abonado/cliente-usuario, facturación, suspensión y reactivación del servicio, reparaciones, averías y demás aspectos relacionados con la prestación del servicio.

18.2 Los prestadores de los servicios, aplicarán las normas de atención, oportuna, ágil, con calidad y con respeto, cuando lo solicite el abonado/cliente-usuario, a través de las oficinas físicas y virtuales destinadas para el efecto.

18.3 Recibir en el plazo máximo de quince (15) días, contados a partir de la fecha de presentación de la queja o reclamo, la solución definitiva por parte de los prestadores, esto es, una vez superado el motivo que originó la queja o reclamo presentado, conforme el ordenamiento jurídico vigente, contrato de prestación de servicios (contrato de adhesión) y títulos habilitantes según corresponda, aplicables al servicio contratado; dicho plazo no será considerado cuando existan motivos debidamente comprobados imputables al abonado/cliente. Otros plazos mayores a quince (15) días, deberán constar expresamente detallados en los contratos de prestación de los servicios aprobados por el CONATEL o la SENATEL, conforme la correspondencia con el título habilitante del prestador del servicio y el ordenamiento jurídico vigente.

18.4 Presentar sus quejas, recursos y reclamos ante los organismos competentes, por incumplimientos y la prestación deficiente de los servicios.

18.5 Consultar gratuitamente, al prestador de servicios, el estado de la tramitación de las peticiones o quejas. Para este fin el prestador de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado, deberá implementar como mínimo los siguientes mecanismos de consulta: a través de su página web, por medio de consultas telefónicas, presencialmente en centros de atención al usuario; adicionalmente el prestador podrá implementar otros mecanismos que considere necesarios.

Artículo 19.- **Tasación y facturación.-**

19.1 Recibir en su factura, un detalle explícito del consumo efectivo, de las tarifas aplicadas y valores asociados a dicho consumo, y demás elementos que correspondan, conforme la normativa aplicable.

19.2 Recibir facturación detallada respecto de los servicios contratados en modalidad pospago, previa solicitud expresa al prestador de servicios. Para los abonados/clientes en modalidad prepago, tendrán derecho a recibir el detalle de sus consumos, previa solicitud expresa al prestador de servicios.

19.3 A pagar las tarifas o precios por el uso de los servicios contratados y efectivamente prestados, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

19.4 Elegir el medio de pago, de entre los propuestos por el prestador de servicios.

Artículo 20.- **Privacidad.-**

20.1 Solicitar, para los abonados/clientes-usuarios de los servicios finales de telecomunicaciones, la asignación por parte del prestador de servicios, del recurso necesario que permite proveer de números privados, cuando así lo requieran, previo el cumplimiento de los requisitos que se establezcan para el efecto. Este derecho es independiente de la obligación de abonado/cliente de empadronarse o consignar sus datos de identificación (empadronamiento) asociados a la línea o número telefónico asignado por el operador.

20.2 Secreto e inviolabilidad del contenido en sus comunicaciones.

20.3 Privacidad en la utilización de los datos personales, por parte del prestador con el que contrate servicios, conforme la normativa aplicable.

20.4 Solicitar por cualquier medio, sin costo alguno, la suspensión para la recepción de mensajes masivos, a excepción de los mensajes de emergencia o dispuestos por autoridad competente, conforme el régimen legal aplicable.

20.5 Negarse a recibir llamadas relacionadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previamente aceptadas.

Artículo 21.- Servicios Sociales y de Emergencia.-

21.1 Acceder gratuitamente las veinticuatro (24) horas del día y todos los días del año, sin excepción alguna, a un número telefónico de acceso a los servicios de asistencia a la niñez que preste el Consejo Nacional de la Niñez y Adolescencia o quien haga sus veces, conforme el Plan Técnico Fundamental de Numeración y demás normativa aplicable.

21.2 Realizar sin restricción alguna y de forma gratuita, llamadas a servicios de emergencia, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

Artículo 22.- Utilización de servicio por medio de terminales de telecomunicaciones de uso público.-

Los usuarios tienen derecho a:

22.1 Usar los servicios disponibles, a través de terminales de telecomunicaciones de uso público, con sujeción al ordenamiento jurídico vigente.

22.2 Pagar por la utilización de terminales de telecomunicaciones de uso público, únicamente por el uso efectivo de dichos servicios.

22.3 Acceder gratuitamente las veinticuatro (24) horas del día y todos los días del año, sin excepción alguna, a un número telefónico de acceso a los servicios de asistencia a la niñez que preste el Consejo Nacional de la Niñez y Adolescencia o quien haga sus veces, así como a números de emergencia, establecidos conforme el Plan Técnico Fundamental de Numeración y demás normativa aplicable.

Artículo 23.- Los derechos de los abonados/clientes-usuarios señalados en el presente reglamento no excluyen a aquellos que consten en la Constitución de la República y en General en el ordenamiento jurídico vigente.

Para conocer más acerca de sus derechos de abonado, puede consultar el documento de Reglamento de Abonados en la siguiente dirección:

<http://in-planet.net/wp-content/uploads/2015/05/Reglamentos-Abonados.pdf>

En caso de que su reclamo no sea atendido, se puede comunicar con la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) llamando al 1800 567 567.