

PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA CONTENTIVA DE LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 39.059, de fecha 14 de noviembre de 2008.

Reimpresa por error material mediante Providencia Administrativa N° 1338, publicada en la Gaceta Oficial N° 39.099 del 15 de enero de 2009.

Web: www.conatel.gob.ve
Twitter: @conatel
Telefono: 0212. 909-05-41



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LAS TELECOMUNICACIONES
Y LA INFORMÁTICA
COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**

PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA

Visto que de conformidad con lo establecido en el numeral 14 del artículo 12 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en su condición de usuario de un servicio de telecomunicaciones, toda persona tiene derecho a que se le proporcione adecuada y oportuna protección contra anomalías o abusos cometidos por los prestadores de servicios de telecomunicaciones o por cualquier otra persona que vulnere los derechos de los usuarios establecidos en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Visto que de conformidad con lo establecido en el numeral 9 del artículo 12 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, es derecho de los usuarios que en la contratación de servicios de telecomunicaciones se utilicen los modelos de contratos previamente autorizados por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones y que se obtenga copia de los mismos.

Visto que es necesario que los usuarios de los servicios de telecomunicaciones cuenten con un instrumento normativo que facilite la contratación de servicios de telecomunicaciones y proporcione seguridad jurídica.

Visto que la Comisión Nacional de Telecomunicaciones es el ente encargado de aprobar las condiciones generales para la contratación de los servicios de telecomunicaciones, de conformidad con el numeral 12 del artículo 37 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el numeral 4 del artículo 39 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el Consejo Directivo de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, resuelve dictar las siguientes,

CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto y aplicabilidad

La presente Providencia Administrativa tiene por objeto establecer las condiciones generales que deben cumplir los operadores de servicios de telecomunicaciones en la elaboración de los modelos de contratos de adhesión a ser utilizados en la contratación de los servicios de telecomunicaciones que ofrezcan, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, sus reglamentos y demás normativa aplicable.

Artículo 2. Naturaleza

Las normas establecidas en la presente Providencia Administrativa, constituyen un conjunto mínimo de condiciones que deberán contener los modelos de contratos de servicios de telecomunicaciones a que hace referencia el artículo anterior, a ser presentados ante la Comisión Nacional de Telecomunicaciones para su autorización.

Artículo 3. Aplicabilidad de leyes especiales

La elaboración de los modelos de contratos de servicios de telecomunicaciones por parte de los operadores, deberá someterse a las disposiciones previstas en la presente Providencia Administrativa, y a las leyes especiales que regulen la materia de protección de las personas en el acceso a los bienes y servicios.

Artículo 4. Definiciones

A los efectos de la presente Providencia Administrativa, se entiende por:

1. **Abonado:** usuario a quien un operador le presta servicios de telecomunicaciones, de conformidad con los términos y las condiciones establecidas en el contrato de servicio celebrado por ambas partes.
2. **Avería:** incapacidad total o parcial de un elemento de red para realizar una función requerida, excluida la incapacidad debida al mantenimiento preventivo o a acciones previstas.
3. **Cesión del contrato de servicios de telecomunicaciones:** acto jurídico por medio del cual se transfiere a otra persona la cualidad de abonado, en los casos autorizados por el contrato, en cumplimiento de la normativa aplicable.
4. **Cláusula de permanencia mínima:** estipulación contractual que se pacta por una sola vez, al inicio de la contratación, en la que el abonado se obliga a no terminar anticipadamente el contrato de servicios de telecomunicaciones, so pena de que el operador haga efectivo el cobro de la indemnización correspondiente.
5. **Compensación:** mecanismo mediante el cual el operador ofrece al abonado lo equivalente al precio o tarifa del servicio correspondiente al tiempo de la interrupción del servicio.
6. **Contrato de servicios de telecomunicaciones:** contrato de adhesión cuyos términos y condiciones regirán la prestación de los servicios de telecomunicaciones

- por parte del operador respectivo, sin la previa discusión o negociación entre las partes al momento de la contratación.
7. **Factura:** documento emitido por un operador de telecomunicaciones o por un tercero por cuenta y orden de éste, en el cual se indica al abonado en forma detallada el consumo por servicios de telecomunicaciones en un ciclo de facturación determinado, y que además, cumple con los requisitos exigidos por la legislación tributaria.
 8. **Facturación:** proceso de cálculo, impresión, emisión y distribución de la factura a los abonados.
 9. **Falla:** anomalía o defecto que produce degradación de la calidad de funcionamiento o cese de la aptitud de un elemento de red para realizar una función requerida.
 10. **Interrupción del servicio:** indisponibilidad temporal de utilizar los servicios de telecomunicaciones contratados, por causas no atribuibles al abonado o usuario.
 11. **Operador:** persona debidamente habilitada por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones para el establecimiento y explotación de redes y para la prestación de servicios de telecomunicaciones, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y sus reglamentos.
 12. **Paquete de servicios:** dos o más servicios de telecomunicaciones ofrecidos por el mismo operador de manera conjunta.
 13. **Reintegro:** devolución de dinero que efectúa el operador a favor del abonado, por concepto de la interrupción de los servicios, depósitos, garantías o saldos a su favor.
 14. **Suspensión del servicio por falta de pago:** restricción temporal en la prestación del servicio de telecomunicaciones contratado, debido al incumplimiento en el pago del servicio por parte del abonado, sin que medie reclamo alguno.
 15. **Suspensión del servicio por solicitud del abonado:** restricción temporal en la prestación del servicio de telecomunicaciones contratado, a solicitud del abonado.
 16. **Usuario:** persona natural o jurídica que hace uso de un servicio de telecomunicaciones y es sujeto de los derechos y obligaciones establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, sus reglamentos y normas aplicables.

CAPÍTULO II DE LA CONTRATACIÓN

Artículo 5. Autorización de los modelos de contratos de servicios de telecomunicaciones

Los operadores deben presentar ante la Comisión Nacional de Telecomunicaciones los modelos de los contratos de cada uno de los servicios de telecomunicaciones que ofrecen, en un lapso no menor a noventa días continuos de anticipación al inicio de operaciones, a los fines de obtener la autorización respectiva. La Comisión Nacional de Telecomunicaciones dispondrá de treinta días continuos contados a partir de la recepción de la solicitud, prorrogables por el mismo lapso, para emitir la autorización del modelo de contrato.

Los contratos de servicios de telecomunicaciones y sus anexos, deberán señalar el número de acto y fecha de aprobación por parte de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.

Artículo 6. Celebración de los contratos

Los contratos de servicios de telecomunicaciones deben ser celebrados atendiendo a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, a la normativa especial aplicable y utilizando los modelos de contratos de servicios de telecomunicaciones autorizados por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, de conformidad con la presente Providencia Administrativa.

Artículo 7. Entrada en vigencia

El contrato de servicios de telecomunicaciones entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción o aceptación de las condiciones a través de medios electrónicos. Los cargos por el uso del servicio comenzarán a ser imputados a partir del momento en que el operador active el servicio contratado y el abonado o la persona autorizada por éste, manifieste por escrito su conformidad con la instalación, en los casos de requerirla, y con el funcionamiento del mismo.

Artículo 8. Contratos por paquetes de servicios

En caso de servicios contratados por paquetes, se deben especificar en los contratos de servicios de telecomunicaciones las condiciones particulares para cada servicio, y señalarse que en el caso de que el abonado manifieste posteriormente la intención de prescindir del paquete, tendrá la posibilidad de contratar los servicios ofrecidos por el operador de forma separada o a través de la contratación de otro paquete.

En todo caso, los operadores de los servicios de telecomunicaciones no podrán condicionar en modo alguno la contratación de un servicio para la obtención de otro.

Artículo 9. Ejemplar del contrato de servicios de telecomunicaciones

Los operadores deben garantizar que los interesados puedan obtener una copia fiel, impresa o electrónica de los modelos de contratos de servicios de telecomunicaciones para su lectura o información, con anticipación a su suscripción o aceptación de las condiciones a través de medios electrónicos. Igualmente, los operadores deben suministrar al abonado un ejemplar del contrato de servicios de telecomunicaciones que haya sido suscrito.

Los operadores deberán poner a disposición de las personas con discapacidad visual, ejemplares de los contratos de servicios de telecomunicaciones adaptados a dicha discapacidad.

Artículo 10. Modificación de los modelos de contratos de servicios de telecomunicaciones

Cuando el operador pretenda realizar modificaciones a un modelo de contrato de servicios de telecomunicaciones previamente autorizado, de conformidad con la presente Providencia Administrativa, debe solicitar la autorización de las mismas a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, la cual tendrá un lapso de treinta días continuos contados a partir de la recepción de la solicitud, prorrogables por el mismo lapso, para emitir la autorización de modificación del modelo de contrato.

En caso de ser autorizadas dichas modificaciones, el operador debe informar a los abonados sobre éstas a través de los mecanismos de publicación a que hace referencia el artículo 32 de la presente Providencia Administrativa. En caso de que el abonado desee

acogerse a las modificaciones realizadas al modelo de contrato, éste deberá manifestarlo expresamente al operador.

Si el abonado no se manifiesta, se entenderá que desea continuar con el contrato de servicio ya suscrito por él.

Artículo 11. Cesión del contrato de servicios de telecomunicaciones

El contrato de servicios de telecomunicaciones debe contemplar la forma en la cual se podrá realizar la cesión de dicho contrato, previa aceptación del operador, de conformidad con la normativa aplicable o el contrato respectivo. En todo caso, dicha cesión del contrato implicará la necesidad de solvencia del abonado cedente, la transferencia de la cualidad de abonado y el cambio en la denominación con la que el abonado inicial aparece en los registros del operador.

Artículo 12. Modificación de los datos del abonado

El contrato de servicios de telecomunicaciones debe establecer la obligación de los abonados de notificar al operador toda modificación de los datos suministrados al momento de la contratación, e indicar los mecanismos que tiene el abonado para comunicar al operador dichas modificaciones.

Artículo 13. Terminación del contrato de servicios de telecomunicaciones por parte del abonado

El contrato de servicios de telecomunicaciones debe indicar que el abonado tiene la posibilidad de dar por terminado el contrato en cualquier momento, mediante mecanismos electrónicos o en físico, siempre y cuando el abonado tenga la posibilidad de obtener una constancia expresa de terminación, sin perjuicio de que pueda escoger otros mecanismos que cumplan con el mismo objetivo. El operador no podrá establecer en el contrato lapsos para realizar la solicitud de terminación por parte del abonado.

Asimismo, debe señalar que el abonado que desee terminar el contrato de servicios de telecomunicaciones, pagará lo consumido y adeudado hasta la fecha de recepción por parte del operador de la solicitud de terminación, salvo aquellos montos que se encuentren sujetos a reclamo, y tendrá derecho, de conformidad con el artículo 35 de la presente Providencia Administrativa, de recibir por reintegro los saldos que resulten a su favor.

En ningún caso, los contratos de servicios de telecomunicaciones pueden establecer que el incumplimiento de las obligaciones relacionadas con un servicio, podrá generar la suspensión o terminación de los demás servicios contratados con el mismo operador.

Artículo 14. Cláusula de permanencia mínima

Los operadores pueden incluir en el contrato de servicios de telecomunicaciones cláusulas de permanencia mínima del abonado asociadas a una promoción, que impliquen la obtención de un beneficio adicional en cuanto a las condiciones normales de prestación de los servicios, como subsidio o financiamiento de la instalación de los equipos necesarios, de los equipos terminales, entre otros. Las cláusulas de permanencia mínima deberán especificar el tiempo de duración, siendo que las mismas podrán aplicarse por una sola vez.

Los contratos de servicios de telecomunicaciones que contengan cláusulas de permanencia mínima deben incluir información en forma detallada de las características del o los beneficios, especificando las restricciones que apliquen, así como las condiciones que podrán estar sujetas a variación.

Los operadores deberán indicar a los interesados en la promoción, las condiciones normales de prestación del servicio a contratar, entre ellas, el precio sin promoción de los bienes y servicios objeto de ésta, a los fines de facilitar la elección del abonado y calcular, de ser el caso, la indemnización por terminación anticipada en los contratos con cláusulas de permanencia mínima, prevista en el artículo siguiente.

En caso de que se ofrezcan planes o paquetes de servicios asociados a una promoción, que implique la obtención de un beneficio adicional en cuanto a las condiciones normales de prestación de los servicios, los contratos de servicios de telecomunicaciones podrán prever cláusulas de permanencia mínima, de conformidad con la presente Providencia Administrativa.

Artículo 15. Indemnización por terminación anticipada en los contratos con cláusulas de permanencia mínima

En caso de existencia de cláusulas de permanencia mínima en el contrato, la forma de indemnización por terminación anticipada del mismo por parte del abonado, debe quedar expresamente establecida en el contrato. Dicha indemnización se calculará tomando en cuenta las condiciones del beneficio ofrecido al momento de la contratación, de acuerdo al tiempo restante para culminar el período de permanencia mínima.

En todo caso, la indemnización a que hace referencia el presente artículo no procederá cuando el operador haya incumplido con cualquiera de las condiciones ofrecidas en la promoción.

Artículo 16. Terminación del contrato de servicios de telecomunicaciones

El operador únicamente podrá indicar en el contrato de servicios de telecomunicaciones, las siguientes causas de terminación del mismo:

1. La falta de pago del servicio vinculado al contrato respectivo, de conformidad con la normativa aplicable.
2. La modificación o daño de las instalaciones o equipos que sean propiedad del operador, sin la autorización expresa del mismo.
3. El traspaso a terceras personas de equipos necesarios para la prestación del servicio contratado, sin la autorización expresa del operador.
4. La utilización del servicio contratado con fines diferentes a los establecidos en el respectivo contrato de servicios de telecomunicaciones.
5. El uso de aplicaciones informáticas o la instalación de equipos o dispositivos, que causen deterioro en la calidad del servicio o perjuicios en la red del operador.
6. La entrega o promesa de entrega de alguna suma de dinero o dádiva indebida a algún empleado del operador, a los fines de evadir el pago del servicio.
7. El uso y suministro de datos falsos al momento de la contratación.
8. Muerte de la persona natural o extinción de la personalidad jurídica.
9. Causas de fuerza mayor o por decisión judicial.

En los contratos de servicios de telecomunicaciones se debe prever que en caso de darse cualquier supuesto de terminación previsto en el presente artículo, el operador podrá, previa notificación al abonado, proceder al retiro de los equipos e instalaciones de su propiedad, de ser el caso.

CAPÍTULO III DE LA FORMA Y CONTENIDO DE LOS CONTRATOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Artículo 17. Forma de celebración de los contratos de servicios

Los contratos de servicios de telecomunicaciones podrán ser celebrados utilizando medios físicos o electrónicos, sin perjuicio de disposiciones establecidas en otras normativas para determinados servicios.

En todo caso, de utilizarse medios electrónicos, el contrato de servicios de telecomunicaciones debe cumplir las disposiciones previstas en las leyes especiales sobre la materia y demás normativa aplicable.

Artículo 18. Redacción de los contratos de servicios de telecomunicaciones

Los contratos de servicios de telecomunicaciones, sus anexos y documentos adicionales, deben estar redactados de manera concreta y sencilla, a los fines de facilitar su comprensión por parte de los abonados. Asimismo, deben estar escritos en idioma castellano y con tamaño mínimo de letra de diez puntos.

Las cláusulas que impliquen obligaciones pecuniarias y permanencia mínima para el abonado, deben estar impresas en caracteres destacados, que faciliten su lectura y fácil comprensión.

Artículo 19. Identificación de las partes y confidencialidad de datos

Los contratos de servicios de telecomunicaciones deben contener la plena identificación de las partes. En tal sentido, deben indicar por parte del operador que presta el servicio, el nombre, los datos de constitución, número de Registro de Información Fiscal y los datos del título administrativo otorgado por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.

Por parte del abonado se debe señalar, en el caso de tratarse de una persona natural, el nombre, el número de cédula de identidad, domicilio y firma; y en caso de tratarse de una persona jurídica, los datos de constitución, número de Registro de Información Fiscal, domicilio, así como el nombre y el número de cédula de identidad del representante autorizado para suscribir el contrato, su firma y cualquier otro requisito previsto en la normativa especial aplicable.

En todo caso, el operador debe garantizar la confidencialidad y resguardo de los datos suministrados por el abonado, salvo en casos de solicitudes de información por parte de los organismos competentes, según la normativa aplicable.

Artículo 20. Descripción del servicio contratado

Los contratos de servicios de telecomunicaciones deben describir con exactitud el servicio que se está contratando y las condiciones para su prestación, en términos comprensibles para el abonado. Asimismo, deben señalar el tiempo máximo requerido para la instalación y activación del servicio, atendiendo a las características técnicas de cada servicio y a lo dispuesto en la normativa aplicable.

Artículo 21. Duración del contrato de servicios de telecomunicaciones

El contrato de servicios de telecomunicaciones debe establecer expresamente la duración del mismo, indicando la posibilidad de prórrogas sucesivas, sin perjuicio de las causales de terminación establecidas en dicho contrato.

Artículo 22. Documentos adicionales o anexos integrantes

Las condiciones particulares o específicas del servicio contratado, así como las facilidades o servicios que sean contratados por el abonado podrán estar contenidas en documentos adicionales o anexos.

En todo caso, el contrato de servicios de telecomunicaciones debe indicar que dichos documentos o anexos forman parte integrante del mismo, debiendo estar enumerados e identificados. Los anexos a ser incluidos con posterioridad a la autorización del modelo de contrato, deberán ser igualmente presentados ante la Comisión Nacional de Telecomunicaciones para su autorización, indicando expresamente el contrato del cual forman parte.

Artículo 23. Deberes y derechos

Los contratos de servicios de telecomunicaciones deben prever cláusulas en las cuales se haga referencia expresa a los artículos de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en los cuales se establecen los derechos y deberes de los abonados y de los operadores, según el servicio ofrecido, sin perjuicio de los derechos y deberes de los abonados y operadores establecidos en las leyes especiales y demás normativa aplicable.

Los contratos de servicios de telecomunicaciones no deberán prever cláusulas que contradigan los derechos de los usuarios y abonados previstos en las leyes y demás normativa aplicable.

Artículo 24. Adquisición de equipos

En los contratos de servicios de telecomunicaciones no se podrán establecer cláusulas que condicionen al abonado, a la adquisición de equipos de uno o varios proveedores determinados por el operador para la prestación del servicio.

No obstante, el operador podrá establecer cláusulas que especifiquen las características técnicas especiales que deben poseer los equipos a ser utilizados por parte del abonado para el disfrute del servicio, a los fines de prevenir la utilización de equipos que no sean compatibles con sus sistemas y que puedan causar algún desperfecto en la red o interferencia a otro operador.

En todo caso, el contrato de servicios deberá establecer que el abonado no podrá utilizar equipos que no hayan obtenido la debida homologación y certificación, de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Artículo 25. Garantía de los equipos

En los casos que el abonado adquiera equipos directamente con el operador con el cual contrató el servicio de telecomunicaciones, o con un tercero autorizado por éste para la comercialización de los mismos, en los contratos de servicios de telecomunicaciones se deberá indicar que la ejecución de la garantía podrá ser exigida por el abonado ante cualquiera de ellos, pudiendo presentar el reclamo correspondiente en cualquier momento, durante todo el lapso que dure la garantía del equipo, y en cualquier centro de atención al usuario donde tenga presencia física el operador.

Asimismo, el contrato de servicios de telecomunicaciones debe señalar que el abonado tiene derecho a la reparación gratuita, o a la sustitución en caso de no ser satisfactoria dicha reparación, o a la devolución del precio pagado, según lo establecido en la normativa especial aplicable.

Artículo 26. Privacidad de las telecomunicaciones

Los contratos de servicios de telecomunicaciones deben contener disposiciones en las cuales se garantice el derecho de los abonados a la privacidad e inviolabilidad de sus telecomunicaciones, de conformidad con lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normativa aplicable.

Artículo 27. Modalidades de pago

Los contratos de servicios de telecomunicaciones deben especificar la modalidad a través de la cual el abonado podrá realizar el pago por el servicio prestado, así como la forma en que podrá realizar el cambio de una modalidad a otra.

Asimismo, dichos contratos deben establecer, según la modalidad de pago correspondiente, los lapsos y condiciones para realizar los respectivos pagos, de conformidad con la normativa aplicable.

Artículo 28. Facturación y registro de consumo

En los contratos de servicios de telecomunicaciones cuya modalidad de pago sea post pago se debe hacer indicación expresa del derecho que tienen los abonados de recibir la factura oportuna y detallada por los servicios ya recibidos. Igualmente, el contrato de servicios de telecomunicaciones debe señalar que todos los cargos correspondientes al servicio recibido, serán pagados con posterioridad a la prestación de dicho servicio.

Asimismo, en los contratos de servicios de telecomunicaciones se debe establecer la posibilidad de que los abonados soliciten al operador, a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario disponibles, copia de las facturas de hasta los últimos tres meses, según su fecha de corte, las cuales deberán ser entregadas al momento de su solicitud.

En el caso de contratación de servicios bajo la modalidad de previo pago, el contrato de servicios de telecomunicaciones debe especificar la posibilidad del abonado de solicitar y recibir por parte del operador, al momento de su solicitud, el registro de consumos correspondiente de hasta los tres últimos meses, a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario disponibles.

Artículo 29. Mecanismos de información sobre precios y tarifas

El contrato de servicios de telecomunicaciones debe indicar con claridad los mecanismos a través de los cuales los abonados pueden obtener información relacionada con los precios y tarifas vigentes correspondientes al servicio contratado.

Asimismo, en el contrato de servicios de telecomunicaciones debe establecerse la obligación del operador de informar al abonado, cualquier cambio o modificación en los precios y tarifas vigentes, de conformidad con lo que al respecto prevé la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normativa aplicable.

En todo caso, en el contrato de servicios de telecomunicaciones no se debe establecer la obligación al abonado de realizar el pago del servicio contratado en una moneda extranjera, o en moneda nacional sujeta a las variaciones de una moneda extranjera.

Artículo 30. Servicio gratuito de llamadas de emergencia

En el caso de la suscripción de un contrato de servicios de telecomunicaciones con operadores de telefonía fija local y telefonía móvil, éstos deberán hacer referencia al servicio gratuito de atención de llamadas de emergencia nacional (171).

Artículo 31. Atención al usuario

Los contratos de servicios de telecomunicaciones deben contener, en forma comprensible y detallada, la descripción de cada uno de los mecanismos de atención al usuario que emplee el operador, para recibir y dar respuesta a las quejas, reclamos y solicitudes relacionadas con el servicio contratado. Asimismo, debe indicar los medios disponibles a los fines de dar a conocer la ubicación de sus oficinas de atención al usuario. En cualquier caso, el operador debe indicar en el contrato de servicios de telecomunicaciones un número telefónico de atención al usuario.

El respectivo contrato de servicios de telecomunicaciones debe indicar, como mínimo, los lapsos durante los cuales el usuario puede formular dichas quejas, reclamos o solicitudes, según el caso, los lapsos en los cuales el operador dará respuesta y los mecanismos de información del estado de la queja, reclamo o solicitud, de conformidad con la normativa aplicable.

Artículo 32. Mecanismos de publicación

Los contratos de servicios de telecomunicaciones deben señalar dos o más mecanismos con que cuenta el operador, para garantizar el conocimiento oportuno de los abonados sobre cualquier información relativa a la prestación del servicio.

En la medida en que sea aplicable, los operadores podrán utilizar los equipos terminales de los abonados como uno de los mecanismos de publicación a que hace referencia el presente artículo.

Artículo 33. Suspensión del servicio

Los contratos de servicios de telecomunicaciones deben contener las causales y procedimientos para la realización de la suspensión del servicio correspondiente. Igualmente, deben contener los mecanismos a través de los cuales el operador dará a conocer a los abonados información sobre la suspensión del servicio por falta de pago, indicando el lapso para el restablecimiento del servicio, y el cargo por reconexión según el caso, una vez que el abonado realice el pago correspondiente, de conformidad con la normativa aplicable.

Por otra parte, los contratos de servicios de telecomunicaciones deben contener cláusulas orientadas a garantizar a los abonados la posibilidad de solicitar y obtener del operador la suspensión del servicio.

Artículo 34. Interrupción del servicio por fallas, averías y labores de mantenimiento

En los contratos de servicios de telecomunicaciones se debe indicar de manera explícita, la forma en la cual se dará cumplimiento al derecho de los abonados a que se les haga conocer la existencia de averías, fallas y labores de mantenimiento en los sistemas de telecomunicaciones que los afecten.

Asimismo, el contrato de servicios de telecomunicaciones deberá establecer, que ante la ocurrencia de los eventos a que hace referencia el presente artículo, el operador deberá informar a los abonados el tiempo estimado para el restablecimiento del servicio.

Artículo 35. Compensación y reintegro

Los contratos de servicios de telecomunicaciones deben describir la forma a través de la cual los abonados podrán obtener oportunamente el reintegro en dinero, de lo que hubieren entregado por concepto de depósitos o garantías, así como por los saldos que resulten a su favor. Igualmente, deben describir la forma a través de la cual el abonado recibirá la compensación o reintegro por la interrupción de los servicios de telecomunicaciones.

Asimismo, los contratos de servicios de telecomunicaciones deben especificar que en aquellos casos en que la interrupción se produzca por casos fortuitos o fuerza mayor, no tendrá lugar la compensación o reintegro a que hace referencia el presente artículo.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera. Todos los modelos de contratos de servicios de telecomunicaciones utilizados por los operadores, deben ser adecuados a las disposiciones contenidas en la presente Providencia Administrativa, y ser presentados a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones a los fines de su autorización, dentro del lapso de ciento ochenta días continuos siguientes a la entrada en vigencia de esta Providencia Administrativa, debiéndose entender que los nuevos modelos de contratos autorizados se aplicarán en sustitución a los contratos ya suscritos. Las disposiciones relativas a la modificación de los modelos de contratos de servicios de telecomunicaciones establecidas en la presente Providencia Administrativa, se aplicarán una vez cumplida esta Disposición Transitoria.

A los efectos de emitir la autorización respectiva, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones tendrá un lapso de ciento ochenta días continuos, contados a partir de la culminación del lapso de ciento ochenta días a los que hace referencia el párrafo anterior.

Segunda. En los casos de servicios prestados bajo la modalidad de post pago, el pago anticipado del último mes facturado por los servicios de telecomunicaciones, realizados por los abonados antes de la entrada en vigencia de la presente Providencia Administrativa, podrá ser imputado por los operadores como depósitos en garantía.

Tercera. Los operadores tendrán un plazo máximo de noventa días continuos, contados a partir de la publicación en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela de la presente Providencia Administrativa, para adecuar sus bases de datos a los fines de dar cumplimiento con lo dispuesto en el último aparte del artículo 28, exceptuando los operadores del servicio de telefonía móvil quienes quedan sujetos a las disposiciones de la Providencia Administrativa N° 572 de fecha 21 de marzo de 2005, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.157 de fecha 1 de abril de 2005.

DISPOSICIÓN FINAL

Única. La presente Providencia Administrativa entrará en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Comuníquese y Publíquese,

CONSEJO DIRECTIVO DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

**ING. ELDA RODRÍGUEZ FERNÁNDEZ
DIRECTORA GENERAL**

Según Decreto N° 5.820 del 18 de enero de 2008, Gaceta Oficial N° 38.853 del 18 de enero de 2008

FRANCISCO JOSÉ PAZ

MARÍA VIRGINIA GUZMÁN

FREDDY BRITO

EVA MARISOL ESCALONA

Según Decreto N° 988 del 26 de septiembre de 2000, Gaceta Oficial N° 37.044 del 26 de septiembre de 2000
Según Decreto N° 3.780 del 19 de julio de 2005, Gaceta Oficial N° 38.322 del 20 de julio de 2005