

PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA CONTENTIVA DE LAS CONDICIONES GENERALES DE LAS HABILITACIONES ADMINISTRATIVAS GENERALES

Publicada en la Gaceta Oficial N° 38.390
de fecha 03 de Marzo de 2006

Web: www.conatel.gob.ve

Twitter: @conatel

Telefono: 0212. 909-05-41



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA
COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**

Caracas, 27 de enero de 2006

Año 195º y 146º

Nº 785

PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA

En ejercicio de la atribución que le confiere el artículo 20 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en concordancia con lo dispuesto en el numeral 13 del artículo 44 de la misma Ley y el artículo 11 del Reglamento de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones sobre Habilitaciones Administrativas y Concesiones de Uso y Explotación del Espectro Radioeléctrico, el Director General de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, resuelve dictar,

las siguientes,

CONDICIONES GENERALES DE LAS HABILITACIONES ADMINISTRATIVAS GENERALES

**TÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1. Objeto

La presente Providencia Administrativa tiene por objeto establecer los requisitos y condiciones que deberán cumplir los interesados, a los fines de obtener las Habilitaciones Generales y sus atributos, así como las normas con sujeción a las cuales los titulares de las mismas deberán prestar los servicios y realizar las actividades de telecomunicaciones para las que resulten habilitados por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, de conformidad con las disposiciones de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, sus reglamentos, demás normas aplicables y el título correspondiente.

Las presentes Condiciones Generales de las Habilitaciones Generales contienen previsiones que rigen las Concesiones Generales en su carácter de títulos administrativos asociados a las Habilitaciones Generales.

Igualmente, las presentes Condiciones Generales de las Habilitaciones Generales aplicarán indistintamente a todos los atributos de manera general, salvo las disposiciones específicas establecidas para algunos atributos que se encuentran en el Título IV de la presente Providencia Administrativa.

Artículo 2. Naturaleza de las Habilitaciones Generales

Las Habilitaciones Generales constituyen títulos autorizatorios otorgados por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, que contienen los derechos y deberes inherentes a la prestación de servicios y a la realización de las actividades de telecomunicaciones habilitadas, de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

La obtención de la Habilitación General no exime en ningún caso a su titular de la obligación de obtener las autorizaciones o permisos correspondientes, cuando para prestar el servicio o realizar las actividades de telecomunicaciones para el cual fue habilitado, tenga que ocupar bienes del dominio público de la Nación, los Estados o Municipios, sean éstos de uso público o privado.

Artículo 3. Habilitaciones Generales y sus atributos

Las Habilitaciones Generales son aquellas que contienen atributos que permiten a su titular el establecimiento y explotación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones distintos de aquellos contenidos en las habilitaciones administrativas a que hacen referencia los artículos 12, 14, 15 y 16 del Reglamento de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones sobre Habilitaciones Administrativas y Concesiones de Uso y Explotación del Espectro Radioeléctrico.

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones incorporará los atributos a las Habilitaciones Generales en atención a las previsiones contenidas en la normativa dictada a tal efecto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en concordancia con el artículo 4 del Reglamento de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones sobre Habilitaciones Administrativas y Concesiones de Uso y Explotación del Espectro Radioeléctrico, sin perjuicio de que los particulares puedan proponer a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones la regulación de nuevos servicios de telecomunicaciones, según lo dispuesto en el artículo 11 de la referida Ley. Igualmente, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones otorgará las concesiones para el uso y explotación del espectro radioeléctrico, cuando la prestación de servicios o la realización de la actividad de telecomunicaciones respectiva así lo requiera.

Artículo 4. Contenido de la Habilitación General

La Habilitación General, en atención a las previsiones del artículo 19 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, contendrá los siguientes aspectos:

1. Identificación de la habilitación administrativa como una Habilitación General.
2. Modalidad de uso de la Habilitación General de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 del Reglamento de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones sobre Habilitaciones Administrativas y Concesiones de Uso y Explotación del Espectro Radioeléctrico.
3. Tiempo de duración de la Habilitación General, de conformidad con las disposiciones del artículo 21 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en concordancia con el artículo 5 del Reglamento de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones sobre Habilitaciones Administrativas y Concesiones de Uso y Explotación del Espectro Radioeléctrico.
4. Remisión expresa a las Condiciones Generales de las Habilitaciones Generales establecidas en la presente Providencia Administrativa.
5. Atributos que contiene y atributos que se incorporen con posterioridad a su otorgamiento.

Artículo 5. Contenido de los atributos

Cada uno de los atributos contenidos en la Habilitación General, indicará los siguientes aspectos:

1. Mención de la Habilitación General de la cual forma parte.
2. Descripción de la actividad a realizar o del servicio de telecomunicaciones a prestar.
3. Indicación expresa de si el atributo permite la prestación de servicios a terceros o la satisfacción de necesidades comunicacionales propias del titular.
4. Características de la red de telecomunicaciones.
5. Propiedad de la red de telecomunicaciones y/o título al amparo del cual se utiliza.
6. Carácter público o no de la red de telecomunicaciones.
7. Uso de recursos de numeración para la prestación del servicio de telecomunicaciones y referencia a su asignación, de ser el caso.
8. Zona de cobertura.

9. Obligaciones establecidas por el propio solicitante para la prestación del servicio de telecomunicaciones en determinados lugares dentro de la zona de cobertura, de conformidad con el proyecto técnico presentado con la solicitud correspondiente, e indicación del cronograma de ejecución del inicio de operaciones y de las referidas obligaciones, sólo en los casos en que se presten servicios a terceros.
10. Cobertura mínima uniforme, referida a los porcentajes, metas y obligaciones mínimas para la prestación de servicios de telecomunicaciones, destinadas a procurar la disponibilidad uniforme de éstos, el desarrollo equitativo, económico y social de la población y la integración del espacio geográfico, de conformidad con lo establecido en la normativa correspondiente.
11. Indicación de las previsiones legales y/o sublegales que contengan las obligaciones del titular.
12. Condiciones específicas para la prestación del servicio de telecomunicaciones.
13. Datos de la fianza de fiel cumplimiento, de ser el caso.
14. El lapso para efectuar la inspección obligatoria correspondiente.

Artículo 6. Régimen jurídico

Las actividades a ser realizadas y los servicios de telecomunicaciones a ser prestados bajo el amparo de las Habilitaciones Generales se regirán por lo previsto en los títulos correspondientes, el proyecto técnico utilizado como fundamento para el otorgamiento de los mismos, las disposiciones de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, sus reglamentos, las presentes Condiciones Generales, los planes técnicos fundamentales y demás normas aplicables.

Los titulares de Habilitaciones Generales deberán dar cumplimiento a las condiciones específicas que les sean impuestas en la Habilitación General respectiva y sus atributos, de conformidad con la Constitución y las leyes.

Artículo 7. Modificación de las Condiciones Generales

En caso que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones modifique las presentes Condiciones Generales, los titulares de las Habilitaciones Generales deberán adaptarse a las nuevas Condiciones Generales en el plazo que se establezca en su oportunidad, sin necesidad de modificación de la habilitación administrativa correspondiente. No obstante, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones podrá modificar los términos y condiciones de la habilitación administrativa para adaptarlos a las nuevas Condiciones Generales, de conformidad con la Constitución y las leyes.

En todo caso, las modificaciones se realizarán con estricto apego a los principios de racionalidad y proporcionalidad, y de conformidad con la normativa aplicable.

Artículo 8. Carácter personalísimo de las habilitaciones generales y sus atributos

Las Habilitaciones Generales son títulos autorizatorios que podrán otorgarse a personas naturales o jurídicas, con carácter personalísimo, no susceptibles de ser cedidos, gravados, enajenados o transferidos por ningún título.

De conformidad con lo previsto en el artículo 198 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, los operadores podrán ceder a sus filiales parte de los atributos contenidos en las Habilitaciones Generales, previa autorización de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones no otorgará a una misma persona más de una Habilitación General ni más de un atributo del mismo tipo. Asimismo, no podrá ser titular de una misma Habilitación General más de una persona.

Artículo 9. Duración y renovación de la Habilitación General

Las Habilitaciones Generales podrán ser otorgadas por períodos de hasta por veinticinco (25) años, pudiendo ser renovadas por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones por iguales períodos,

cuando su titular haya dado cumplimiento a las disposiciones previstas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, sus reglamentos, las Condiciones Generales de las Habilitaciones Generales, demás normas aplicables y el título correspondiente.

Los titulares de las Habilitaciones Generales, tienen la posibilidad de solicitar la renovación de las mismas a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, antes de los noventa (90) días continuos precedentes a la fecha de vencimiento de la Habilitación General, so pena de la extinción del título y de requerirse la iniciación de un nuevo procedimiento para la obtención de una nueva Habilitación General. La Comisión Nacional de Telecomunicaciones decidirá lo conducente y notificará al interesado dentro de los noventa (90) días siguientes a la presentación de la solicitud de renovación respectiva.

Artículo 10. Extinción del título

Las Habilitaciones Generales se extinguirán por las causas siguientes:

1. Expiración del tiempo de su duración, sin que el titular haya solicitado la renovación en los términos establecidos en la presente Providencia Administrativa y demás normas aplicables.
2. Renuncia de su titular a la Habilitación General, aceptada por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.
3. Muerte del titular en los casos de personas naturales, de conformidad con la normativa aplicable, la disolución, quiebra o liquidación en caso de personas jurídicas.
4. Revocatoria del título.
5. Decaimiento del título por la pérdida de la cualidad del operador, en los casos en que se verifique, de conformidad con las leyes, la pérdida de algunas de las condiciones esenciales que dieron lugar al otorgamiento del mismo.
6. Cualquier otra causa establecida en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, sus reglamentos y los títulos respectivos.

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones verificará y sustanciará a través de los procedimientos administrativos correspondientes, la existencia de alguna de las causales establecidas en el presente artículo. A tal efecto, y de ser el caso, dictará un acto motivado a través del cual declare extinto el título administrativo.

En casos de renuncia, el titular de una Habilitación General deberá solicitar a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones la aceptación de tal renuncia y adoptar las medidas que ésta le indique para asegurar los derechos de sus usuarios, de ser el caso. A los fines de que la renuncia adquiera eficacia, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones deberá consentir dicha renuncia mediante aceptación expresa, pudiendo imponer condiciones determinadas para conferir la aceptación.

Cuando la renuncia a la Habilitación General conlleve a la suspensión o eliminación de los servicios de telecomunicaciones prestados, el operador de telecomunicaciones deberá, luego de la aceptación de la renuncia emitida por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, informar tal situación a sus usuarios en un lapso no menor de treinta (30) días continuos, antes de la fecha de la efectiva suspensión o eliminación de los servicios, de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas aplicables.

Artículo 11. Registro Nacional de Telecomunicaciones

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones inscribirá los datos de las Habilitaciones Generales y sus modificaciones en el Registro Nacional de Telecomunicaciones al que hace referencia el artículo 47 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Los titulares de Habilitaciones Generales deberán informar a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones de cualquier modificación que afecte los datos contenidos en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, a los efectos de su actualización.

TÍTULO II DE LA OBTENCIÓN Y MODIFICACIÓN DE LA HABILITACIÓN GENERAL

CAPÍTULO I DE LA HABILITACIÓN GENERAL

Artículo 12. Ordenamiento jurídico

El otorgamiento de las Habilitaciones Generales y sus atributos, la incorporación de atributos a las mismas y su modificación, conforme a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y sus reglamentos, se regirá por el procedimiento establecido en el Capítulo II del Título III de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, sus reglamentos y las disposiciones previstas en la presente Providencia Administrativa.

Artículo 13. Instancia de parte

El procedimiento para la obtención de las Habilitaciones Generales y sus atributos, la incorporación de atributos a una Habilitación General preexistente y la modificación de tales títulos autorizatorios, de conformidad con el Capítulo II del Título III de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se iniciarán a instancia de parte interesada mediante la presentación de una solicitud, en los términos establecidos en el artículo 26 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Artículo 14. Corrección de la solicitud

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones verificará si la solicitud resulta oscura, inexacta o incompleta, caso en el cual, ordenará en forma motivada su corrección o complemento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

El interesado dispondrá de quince (15) días hábiles, contados a partir de su notificación, para corregir su solicitud o completar la misma en los términos indicados por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, lapso durante el cual se suspenderá la tramitación del procedimiento constitutivo.

Si el interesado presentare oportunamente la solicitud con las correcciones exigidas o el complemento necesario, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones continuará la tramitación del procedimiento constitutivo y el lapso para decidir continuará su curso hasta agotarse.

Si el interesado no corrige o completa su solicitud en el lapso indicado o lo hace en forma distinta a la señalada, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones declarará, mediante acto motivado, inadmisibles las solicitudes, concluido el procedimiento constitutivo y ordenará su archivo.

Artículo 15. Incidencia

Durante la tramitación del procedimiento constitutivo, modificatorio o de incorporación de atributos, cuando el solicitante declare o la Comisión Nacional de Telecomunicaciones presuma que alguna persona vinculada a éste presta el mismo servicio de telecomunicaciones o servicios semejantes a las que constituyen el objeto de su solicitud, se solicitará a la Superintendencia para la Promoción y Protección de la Libre Competencia su opinión acerca de los efectos que el otorgamiento del título correspondiente pudiera tener en el mercado, y se notificará de tal situación al solicitante.

La tramitación del procedimiento se entenderá suspendido desde la notificación del interesado hasta que la Superintendencia para la Promoción y Protección de la Libre Competencia notifique su opinión a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.

Si la Superintendencia para la Promoción y Protección de la Libre Competencia determina que el otorgamiento del título solicitado pudiera causar efectos perjudiciales en el mercado, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones negará la solicitud y declarará concluido el procedimiento constitutivo.

Si la Superintendencia para la Promoción y Protección de la Libre Competencia determina que el otorgamiento del título solicitado no es susceptible de causar efectos perjudiciales en el mercado, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones continuará la tramitación del procedimiento constitutivo y el lapso para decidir continuará su curso hasta agotarse.

Artículo 16.Requerimiento de información adicional

Durante la tramitación del procedimiento constitutivo, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, a los efectos de la evaluación de la solicitud, podrá requerir al interesado que consigne información adicional a aquella presentada de conformidad con el Capítulo II del presente Título, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su notificación, caso en el cual se entenderá suspendido el lapso para decidir la solicitud. Si el interesado presentare oportunamente la información adicional solicitada, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones continuará la tramitación del procedimiento constitutivo y el lapso para decidir continuará su curso hasta agotarse.

Si el interesado no consignare la información solicitada en el lapso establecido, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones le notificará la paralización del procedimiento al día siguiente de finalizado dicho lapso. Luego de transcurridos quince (15) días hábiles desde la notificación de la paralización del procedimiento, sin la actuación del interesado, se entenderá desistida su solicitud, de conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Artículo 17.Requisito de fianza

Cuando a los fines del otorgamiento de la Habilitación General se requiera la presentación de una fianza con el objeto de garantizar el cumplimiento de determinadas obligaciones de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y sus reglamentos, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones notificará al interesado para que consigne la fianza correspondiente. A tal efecto, la fianza presentada debe ser emitida por una entidad bancaria inscrita en la Superintendencia de Bancos, o una empresa de seguros inscrita en la Superintendencia de Seguros. El titular de la Habilitación General estará obligado a mantener en vigencia la fianza correspondiente, hasta tanto se cumplan las obligaciones que la hicieron necesaria. Una vez constatado el cumplimiento de tales obligaciones, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones procederá a la liberación de la fianza respectiva.

Artículo 18.Decisión

El otorgamiento de las Habilitaciones Generales, su modificación y la incorporación de atributos a las mismas constituyen una potestad reglada de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones. En tal sentido, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones otorgará o modificará dichas Habilitaciones o incorporará atributos a las mismas, a los interesados que cumplan con los requisitos y condiciones establecidos en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, sus reglamentos y demás normas aplicables.

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones decidirá dentro de los cuarenta y cinco (45) días continuos siguientes al recibo de la solicitud, prorrogables mediante acto motivado por quince (15) días continuos, si la solicitud cumple o no con los requisitos y condiciones establecidas, sin perjuicio

de la suspensión del procedimiento a que se refieren los artículos 14, 15 y 16 de las presentes Condiciones Generales.

En caso que la solicitud cumpla con los requisitos y condiciones correspondientes, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones otorgará o modificará las Habilitaciones Generales o incorporará atributos a las mismas, al interesado que previamente efectúe el pago de las tasas correspondientes. Cuando la solicitud no cumpla con tales requisitos y condiciones, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones la declarará improcedente, mediante acto motivado. Si la Comisión Nacional de Telecomunicaciones no se pronuncia dentro de los lapsos establecidos, se considerará que ha resuelto negativamente a los fines de la interposición de los recursos correspondientes.

Artículo 19. Asignación de numeración

En los casos de requerirse recursos de numeración para la prestación de servicios de telecomunicaciones, los interesados deberán presentar su solicitud a tales efectos conjuntamente con la solicitud de otorgamiento de Habilitación General y sus atributos o de incorporación de atributos. La Comisión Nacional de Telecomunicaciones evaluará la solicitud de asignación de recursos de numeración, durante el lapso establecido para la sustanciación del procedimiento constitutivo y de resultar procedente, de conformidad con las previsiones establecidas en los planes nacionales de numeración correspondientes y demás instrumentos normativos que regulen la materia, ésta asignará los recursos de numeración conjuntamente con el otorgamiento de la Habilitación General y sus atributos o la incorporación de atributos, según el caso, sin perjuicio de que los operadores puedan solicitar la asignación de recursos de numeración adicionales, en caso de requerirlos, luego de obtenida la Habilitación General.

En ningún caso la asignación de recursos de numeración por parte de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones supondrá el otorgamiento de derechos de propiedad sobre los mismos a favor de los operadores.

Artículo 20. Otorgamiento conjunto de Concesión General y Habilitación General

En caso que, de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, sus reglamentos y demás normas aplicables, sea procedente el otorgamiento de una concesión de uso y explotación del espectro radioeléctrico, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones otorgará el título de Concesión General conjuntamente con la Habilitación General y sus atributos o con la incorporación del atributo de que se trate, previa tramitación del procedimiento correspondiente. En todo caso, el título de Concesión General deberá hacer mención expresa de la Habilitación General y los atributos contenidos en la misma, asociados a dicho título de Concesión.

CAPÍTULO II REQUISITOS Y CONDICIONES PARA LA OBTENCIÓN DE LAS HABILITACIONES GENERALES Y SUS ATRIBUTOS

Sección Primera Generalidades

Artículo 21. Idoneidad de la solicitud

El interesado en obtener una Habilitación General deberá demostrar en su solicitud, la idoneidad técnica, económica y legal del proyecto presentado a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones. A tales efectos, deberá cumplir con los requisitos y condiciones establecidos en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, sus reglamentos, las presentes Condiciones Generales y demás normas aplicables.

Artículo 22.Legitimación

La solicitud deberá ser presentada por el interesado o su representante, de ser el caso, designado de conformidad con las disposiciones de los artículos 25 y 26 de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos. Podrán ostentar la cualidad de interesados en los procedimientos para el otorgamiento de las Habilitaciones Generales y sus atributos, las personas nacionales o extranjeras. En todo caso, de conformidad con el artículo 9 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas aplicables, para la obtención de las Habilitaciones Generales será necesaria la domiciliación en el país.

Artículo 23.Recaudos que deben acompañar la solicitud

A los fines de comprobar el cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, sus reglamentos, demás normas aplicables y las presentes Condiciones Generales, los interesados deberán consignar los recaudos que determine la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, de conformidad con el artículo 79 del Reglamento de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones sobre Habilitaciones Administrativas y Concesiones de Uso y Explotación de Espectro Radioeléctrico.

Artículo 24.Recaudos presentados previamente

Cuando el solicitante ya hubiere consignado ante la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, por cualquier circunstancia, alguno de los recaudos exigidos para la obtención de las Habilitaciones Generales o determinados atributos, no estará en la obligación de consignarlos en original nuevamente, salvo sus actualizaciones. En todo caso, el solicitante deberá indicar los datos de presentación de los recaudos originales ya consignados ante la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, sin perjuicio de que ésta pueda requerir los originales, copias simples o certificadas de los mismos.

Artículo 25.Carácter vinculante de la solicitud

La solicitud y sus anexos presentados a los efectos de la obtención de la Habilitación General, la incorporación de atributos a las mismas y las modificaciones de éstas, tendrán carácter vinculante para el titular de la habilitación, en tanto no contradigan la normativa aplicable y los títulos respectivos.

El otorgamiento de la Habilitación General y sus atributos, la modificación o la incorporación de éstos, se realizará con fundamento en la solicitud introducida por el particular, lo cual no implica pronunciamiento alguno, reconocimiento o convalidación de situaciones fácticas del particular solicitante o de infracciones a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas aplicables.

Sección Segunda Requisitos legales, económicos y técnicos

Artículo 26.Requisitos y condiciones legales para personas jurídicas

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones verificará, mediante la evaluación de la documentación legal exigida a las personas jurídicas, que tales personas cumplan con los siguientes requisitos:

1. Posean capacidad e idoneidad legal para la realización de la actividad, y/o para la prestación de servicios de telecomunicaciones, de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el Código Civil.
2. Se encuentren debidamente constituidas y sean capaces de adquirir válidamente derechos y obligaciones, de conformidad con las leyes venezolanas.
3. Se encuentren domiciliadas en la República Bolivariana de Venezuela, de conformidad con la normativa aplicable.

4. No estén sujetas a inhabilitación, de conformidad con lo establecido en el artículo 172 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas aplicables.
5. Cuenten con un representante ante la Comisión Nacional de Telecomunicaciones válidamente facultado para obligarlas.
6. Aseguren el cumplimiento de las previsiones contenidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en el ordenamiento jurídico.

En el caso de personas jurídicas constituidas en el extranjero será necesario igualmente, acreditar su domicilio en la República Bolivariana de Venezuela, que asegure su representación comercial, legal, técnica y económica en el país y que responda ante los tribunales venezolanos y ante los organismos competentes, a excepción de los casos previstos en acuerdos o tratados internacionales suscritos y ratificados por la República Bolivariana de Venezuela.

De conformidad con el artículo 48 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en los casos en que la Comisión Nacional de Telecomunicaciones tenga conocimiento de algún hecho que pudiera ser violatorio de disposiciones de la Ley para Promover y Proteger el Ejercicio de la Libre Competencia, lo informará a la Superintendencia para la Promoción y Protección de la Libre Competencia, de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas aplicables.

Artículo 27. Requisitos y condiciones legales para personas naturales

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones verificará, mediante la evaluación de la documentación legal exigida a las personas naturales, que tales personas cumplan con los siguientes requisitos:

1. Posean capacidad e idoneidad legal para la realización de la actividad, y/o para la prestación de servicios de telecomunicaciones, de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el Código Civil.
2. Sean capaces de adquirir válidamente derechos y obligaciones.
3. Tengan su domicilio en la República Bolivariana de Venezuela, de conformidad con la normativa aplicable.
4. No estén sujetas a inhabilitación, de conformidad con lo establecido en el artículo 172 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas aplicables.
5. Aseguren el cumplimiento de las previsiones contenidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en el ordenamiento jurídico.

De conformidad con el artículo 48 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en los casos en que la Comisión Nacional de Telecomunicaciones tenga conocimiento de algún hecho que pudiera ser violatorio de disposiciones de la Ley para Promover y Proteger el Ejercicio de la Libre Competencia, lo informará a la Superintendencia para la Promoción y Protección de la Libre Competencia, aportándole todos los elementos que coadyuven al conocimiento de tal situación, a los fines de que ésta ejerza las funciones que le competen.

Artículo 28. Requisitos y condiciones económicas

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones verificará que la solicitud presentada por el interesado, a los efectos del otorgamiento de las Habilitaciones Generales y sus atributos o modificaciones de estos, para la realización de actividades de telecomunicaciones y/o para la prestación de servicios de telecomunicaciones a terceros, se ajusten a los siguientes requisitos económicos:

1. Viabilidad económica de la inversión propuesta en el proyecto a ejecutar, que garantice la autogestión y la sostenibilidad del mismo en el tiempo. A tal efecto, deberá existir consistencia entre los proyectos técnico y económico presentados, para lo cual, de la información económica

suministrada debe desprenderse la posibilidad de llevar a cabo el proyecto técnico, de acuerdo al cronograma de ejecución y demás condiciones detalladas en éste.

2. Capacidad financiera para realizar la actividad de telecomunicaciones o prestar el servicio a terceros, considerando el respaldo patrimonial de la empresa y sus accionistas, para dar cumplimiento a sus obligaciones de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como responder ante la Comisión Nacional de Telecomunicaciones y ante los usuarios.

Cuando la solicitud presentada tenga por objeto la satisfacción de necesidades comunicacionales propias, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones no verificará el cumplimiento de los requisitos previstos en el presente artículo, a menos que para la realización de la actividad de telecomunicaciones se requiera la utilización de recursos limitados, caso en el cual se verificará el cumplimiento del requisito previsto en el numeral 2 del presente artículo, en cuanto a la capacidad financiera y el cumplimiento de las obligaciones previstas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Artículo 29. Requisitos y condiciones técnicas

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones verificará, mediante la evaluación del proyecto técnico respectivo, que la solicitud presentada por el interesado a los efectos del otorgamiento de las Habilitaciones Generales y sus atributos se ajusten a los siguientes requisitos técnicos:

1. Capacidad técnica del solicitante para la prestación de servicios y/o realización de la actividad de telecomunicaciones correspondiente.
2. Adecuación a los planes técnicos fundamentales dictados por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.
3. Capacidad para hacer un uso efectivo y eficiente de los recursos limitados de telecomunicaciones.
4. Posibilidad de cumplir con la obligación de interconexión en los casos previstos en la Ley, permitiendo la interoperabilidad de las redes.
5. Capacidad técnica para la prestación de los servicios en forma continua.
6. Acceso en condiciones de calidad y disponibilidad a todos los usuarios del servicio dentro de la zona de cobertura del mismo.
7. Posibilidad técnica del cumplimiento de los parámetros de calidad de servicio.
8. Posibilidad técnica de cumplimiento de las obligaciones de cobertura mínima uniforme que se establezcan, de conformidad con lo establecido en el artículo 5 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como, de cumplimiento de las obligaciones establecidas por el propio solicitante, de conformidad con el proyecto respectivo.
9. Utilización de equipos debidamente homologados y certificados, de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas aplicables.
10. Ejecución del proyecto técnico respectivo de acuerdo a un cronograma detallado de actividades, y a un lapso de tiempo conforme a la presente Providencia Administrativa.
11. Previsión de acceso a los servicios a las personas con discapacidad, de conformidad con la normativa aplicable.
12. Aval del proyecto por parte de un profesional de la ingeniería, con experiencia en el área de telecomunicaciones.

CAPÍTULO III MODIFICACIÓN DE LAS HABILITACIONES GENERALES

Artículo 30. Causales de modificación

Las causales de modificación de las Habilitaciones Generales procederán como consecuencia de la aplicación de instrumentos normativos, de cambios sustanciales en el proyecto presentado como fundamento para el otorgamiento de las mismas, como serían cambios en la zona de cobertura

autorizada, incorporación, renuncia y cesión de atributos, cambio de control accionario, sustitución de la titularidad, entre otras causales de modificación.

Artículo 31. Cesión de atributos

Los titulares de Habilitaciones Generales podrán ceder sus atributos a sus empresas filiales, previa autorización de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, de conformidad con lo establecido en el artículo 198 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y en concordancia con el artículo 10 del Reglamento de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones sobre Habilitaciones Administrativas y Concesiones de Uso y Explotación del Espectro Radioeléctrico. En tal sentido, la cesión de atributos podrá implicar la modificación de la respectiva Habilitación General, cuando el titular mantenga la Habilitación en virtud de la prestación de otros servicios distintos al atributo o atributos cedidos.

En tal caso, la empresa filial deberá solicitar el otorgamiento de la Habilitación General correspondiente, de conformidad con lo previsto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y sus reglamentos, conjuntamente con la solicitud de autorización de cesión que al efecto formule el titular de la Habilitación General contentiva del atributo a ser cedido.

En los casos en que la Comisión Nacional de Telecomunicaciones autorice la cesión de uno o varios atributos a favor de una empresa filial del titular de una Habilitación General preexistente, éste no podrá continuar prestando o explotando los atributos que hubiere cedido, salvo que los obtenga nuevamente, en cuyo caso deberá cumplir con lo dispuesto en el artículo 196 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

La filial que resultare cesionaria adquirirá todos los derechos y deberes inherentes a la prestación de servicios y/o a la realización de la actividad de telecomunicaciones en los mismos términos consagrados en el título cedido.

Artículo 32. Renuncia de atributos o zonas de cobertura

El titular de una Habilitación General podrá renunciar a algunos de los atributos contenidos en la misma, o a alguna parte de su zona de cobertura, para lo cual deberá solicitar a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, en forma motivada, la aceptación de tal renuncia. En caso de aceptación de la renuncia por parte de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, la aceptación deberá ser expresa, pudiendo imponer condiciones determinadas a dicho titular para conferir la misma, orientadas a asegurar los derechos de los usuarios, entre otros aspectos, de conformidad con la ley y demás normas aplicables.

El titular de un atributo no podrá renunciar a una parte de su zona de cobertura que constituya una obligación de cobertura declarada como tal por la normativa aplicable y/o título respectivo. La Comisión Nacional de Telecomunicaciones sólo considerará evaluar renunciaciones de esta naturaleza cuando la misma implique cambios de centros poblados, siempre y cuando estén debidamente motivadas, y los centros poblados respecto de los cuales se solicita el cambio posean características similares a los previstos en el respectivo atributo.

En todo caso, cuando la renuncia conlleve a la suspensión o eliminación de los servicios de telecomunicaciones prestados, el operador de telecomunicaciones deberá luego de la aceptación de la renuncia emitida por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, informar tal situación a sus usuarios, en un lapso no menor de treinta (30) días continuos, antes de la fecha de la efectiva suspensión o eliminación de los servicios, de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas aplicables. Igualmente, los usuarios tendrán derecho a ser resarcidos por los daños que la autoridad competente declare ocasionados a los mismos como consecuencia de la cesación en la prestación de los servicios, todo ello de conformidad con lo establecido en la ley, demás normas aplicables y los respectivos contratos de servicio.

Artículo 33. Ampliación de la zona de cobertura autorizada

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones considerará, para la ampliación de la zona de cobertura inicialmente autorizada, que el titular de la Habilitación General demuestre el cumplimiento de los siguientes extremos:

1. Haber satisfecho los deberes impuestos en su cualidad de operador de telecomunicaciones.
2. Demostrar el cumplimiento de los requisitos legales, técnicos y económicos y condiciones para la ampliación de la zona de cobertura de los atributos establecidas por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.

En todo caso, los recaudos necesarios para la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente artículo serán solicitados de conformidad con el artículo 79 del Reglamento de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones Sobre Habilitaciones Administrativas y Concesiones de Uso y Explotación del Espectro Radioeléctrico.

Artículo 34. Cambio de control accionario

Las personas jurídicas titulares de Habilitaciones Generales, deberán solicitar a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones aprobación para la realización de operaciones mercantiles que impliquen un cambio de control accionario de la misma, de conformidad con el artículo 195 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. La Comisión Nacional de Telecomunicaciones no aprobará la realización de tales operaciones cuando impliquen efectos contrarios a la libre competencia, en atención a las recomendaciones que a tal efecto establezca la Superintendencia para la Promoción y Protección de la Libre Competencia.

De conformidad con el artículo 204 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el procedimiento aplicable será el previsto en la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos.

TÍTULO III CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES ASOCIADOS A LAS HABILITACIONES GENERALES

CAPÍTULO I INICIO DE OPERACIONES

Artículo 35. Establecimiento de la red

Los titulares de Habilitaciones Generales deberán establecer la red de telecomunicaciones con sujeción a las previsiones en materia de telecomunicaciones, medio ambiente, urbanismo, seguridad industrial, salubridad y demás normas aplicables.

Para la instalación y operación de estaciones radioeléctricas, se deberá cumplir las Normas Venezolanas COVENIN obligatorias en materia de ingeniería y seguridad, así como las normas que se dicten sobre límites de exposición a campos electromagnéticos de radiofrecuencia.

En todo caso, los titulares de Habilitaciones Generales deberán asegurar el funcionamiento adecuado de la red de telecomunicaciones, así como su adecuada interoperabilidad con otras redes, de conformidad con las especificaciones técnicas previstas en las normas aplicables y el título correspondiente, evitando ocasionar interferencias perjudiciales a servicios de telecomunicaciones y garantizando en todo momento el acceso de los usuarios en condiciones de calidad.

Artículo 36. Inicio de operaciones

Los titulares de Habilitaciones Generales deberán instalar la red en los lapsos establecidos en los cronogramas de ejecución contenidos en el proyecto técnico presentado a los fines del otorgamiento de la Habilitación General.

En todo caso, el lapso para el inicio de operaciones no podrá exceder de un (1) año contado a partir del otorgamiento de la Habilitación General o la incorporación del atributo, según el caso, sin perjuicio de los lapsos que se establezcan para las ampliaciones, las obligaciones de interés público, las metas de calidad, disponibilidad u otras que pudieran determinarse según la ley y demás normas aplicables.

Los titulares de las Habilitaciones Generales deberán, en un lapso no mayor de sesenta (60) días continuos, comunicar a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones el momento en que de cumplimiento a la obligación prevista en el presente artículo.

En caso de que el titular de la Habilitación General no pueda ejecutar su proyecto según el cronograma presentado y aprobado por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, deberá solicitar una prórroga del mismo, dentro de los quince (15) días hábiles previos al vencimiento del cronograma presentado, especificando en la solicitud las causas de su incumplimiento y presentando un nuevo cronograma de ejecución.

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones evaluará la solicitud y sus recaudos, a los fines de decidir lo conducente. En caso de otorgarse la prórroga solicitada, el lapso concedido no podrá ser mayor de un (1) año, y no se aceptará una nueva solicitud de prórroga.

Artículo 37. Inspección técnica obligatoria inicial

Dentro de los sesenta (60) días continuos siguientes a la fecha en que se inicia la operación de la red y la prestación de los servicios de telecomunicaciones, según lo establecido en el cronograma de ejecución a que se refiere el artículo anterior, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones llevará a cabo una inspección técnica obligatoria a fin de constatar el establecimiento de la red, según el proyecto presentado y el cumplimiento de las condiciones para la prestación de los servicios y/o realización de las actividades de telecomunicaciones.

CAPÍTULO II PROTECCIÓN DEL INTERÉS PÚBLICO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Sección Primera Generalidades

Artículo 38. Sujeción a obligaciones

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, los servicios de telecomunicaciones podrán someterse a parámetros de calidad, a metas especiales de cobertura mínima uniforme y a condiciones preferenciales de acceso y precios a escuelas, universidades, bibliotecas y centros asistenciales de carácter público, en atención a las previsiones normativas correspondientes.

Igualmente, podrán ser impuestas obligaciones a los titulares de las Habilitaciones Generales, a los fines de salvaguardar los derechos de los usuarios, de conformidad con lo establecido en el numeral 1 del artículo 2 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas aplicables.

En todo caso, los titulares de Habilitaciones Generales deberán cumplir con las disposiciones y obligaciones previstas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, sus reglamentos, las presentes Condiciones Generales de las Habilitaciones Generales, el título correspondiente y demás normas aplicables, sin que resulte necesaria mención expresa de ello en dicho título.

Artículo 39. Deberes generales de los operadores

A los fines de garantizar el correcto establecimiento y explotación de la red de telecomunicaciones y la adecuada prestación de los servicios de telecomunicaciones, los titulares de las Habilitaciones Generales deberán, sin perjuicio de las disposiciones establecidas en el artículo 15 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y las demás obligaciones que les resulten aplicables:

1. Realizar sólo las actividades y/o prestar los servicios de telecomunicaciones para las cuales se encuentren debidamente habilitados, dentro de la zona de cobertura correspondiente, en los términos previstos en el título autorizador.
 2. Realizar las actividades y/o prestar los servicios de telecomunicaciones para las cuales han sido habilitados en forma continua, eficiente y no discriminatoria.
 3. Cumplir con las obligaciones establecidas por el propio operador, de conformidad con lo previsto en el proyecto técnico correspondiente.
 4. Cumplir con las obligaciones de cobertura mínima uniforme que se impongan, de conformidad con las previsiones del artículo 5 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.
 5. Cumplir con las normas técnicas correspondientes en cuanto a la instalación de infraestructura civil y demás estructuras necesarias para la prestación de servicios de telecomunicaciones.
 6. Respetar y garantizar los derechos de los usuarios y responder ante éstos por la prestación de sus servicios, implementando mecanismos adecuados y eficaces que permitan su ejercicio, tales como sistemas de reclamos, facturación, atención a los usuarios, entre otros, de conformidad con las disposiciones de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, sus reglamentos y demás normas aplicables.
 7. Previsión de acceso a los servicios a las personas con discapacidad o con necesidades especiales, de conformidad con la normativa dictada a tales efectos.
 8. Mantener las condiciones técnicas, legales y económicas mínimas que fundamentaron el otorgamiento del título autorizador y cumplir con los compromisos asumidos en el proyecto presentado a tales fines.
 9. Efectuar los acuerdos de interconexión bajo los principios de buena fe, neutralidad, transparencia, no discriminación e igualdad de acceso, de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, sus reglamentos y demás normas aplicables.
1. Notificar a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones sobre la instalación de equipos de telecomunicaciones, que no estuvieran previstos en el proyecto técnico presentado como fundamento para el otorgamiento del título autorizador y que no impliquen modificaciones del proyecto en referencia.

Sección Segunda

Acceso a los servicios y protección de los usuarios

Artículo 40. Garantía del servicio

Los titulares de las Habilitaciones Generales deben garantizar a los usuarios la prestación de los servicios habilitados, con sujeción a las normas sobre derechos de usuarios establecidas en el ordenamiento jurídico vigente. Asimismo, los titulares de Habilitaciones Generales son responsables por la prestación de tales servicios.

Artículo 41. Atención de solicitud de servicio

Los titulares de Habilitaciones Generales que presten servicios de telecomunicaciones a través de redes públicas de telecomunicaciones, deberán atender las solicitudes de servicios correspondientes a las zonas de cobertura autorizadas donde tengan presencia física, de conformidad con los parámetros y obligaciones establecidas.

Artículo 42. Información sobre el servicio

En protección de la libertad de elección de los usuarios, los titulares de las Habilitaciones Generales deben informar en forma clara y precisa las características de los servicios de telecomunicaciones que efectivamente ofrezcan, en especial sus niveles de calidad.

Asimismo, todo operador debe poner a disposición de sus abonados y usuarios un servicio de atención telefónica, independientemente de la modalidad de pago a la cual estén suscritos, accesible en cada una de las regiones donde presta el servicio, según su habilitación administrativa, mediante el cual suministre información respecto a precios, tarifas, planes, facturación, suspensión del servicio por falta de pago o por solicitud del abonado, bloqueos, reclamos, entre otros aspectos relacionados al servicio que ofrece.

Artículo 43. Publicación y transparencia de precios

En atención a la protección de los derechos de los usuarios, los titulares de Habilitaciones Generales deberán publicar los precios máximos de los servicios que prestan incluyendo en dichos precios máximos el impuesto al consumo final, en un lapso no menor de quince (15) días continuos antes de su entrada en vigencia, y en al menos dos (2) diarios de mayor circulación en el área geográfica en la que presten el servicio, o en su defecto, en diarios de circulación nacional. Por otra parte, deberán notificar en el lapso antes señalado a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones los precios máximos, anexando la publicación en prensa respectiva.

De igual modo, los titulares de Habilitaciones Generales, deberán informar a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones los precios efectivamente a ser cobrados para cada plan u oferta de servicios que prestan a los usuarios, incluyendo el impuesto al consumo final, así como las promociones realizadas para la comercialización de sus servicios, en un lapso no mayor de cinco (5) días hábiles posteriores a su entrada en vigencia, todo ello en atención a lo establecido en el numeral 19 del artículo 37 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

En los casos en que coincidan los precios efectivamente a ser cobrados para cada plan u oferta de servicios que prestan a los usuarios con los precios máximos, el deber de información previsto en el párrafo anterior, no será exigible.

Cuando surjan cambios en la alícuota correspondiente al impuesto al consumo final, que impliquen variaciones en el referido precio máximo, los titulares de Habilitaciones Generales deberán señalarlo en la publicación en prensa de los mismos.

Artículo 44. Atención al usuario

Los titulares de Habilitaciones Generales que presten servicios de telecomunicaciones, deberán atender a la brevedad y de manera eficaz todas las solicitudes de los usuarios, quejas o reclamos derivados de la prestación de dichos servicios, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Asimismo, deberán recibir los reclamos que presenten sus usuarios por escrito y emitir el acuse de recibo correspondiente, así como también proporcionar respuesta oportuna a los mismos. Igualmente, los titulares de Habilitaciones Generales deberán efectuar el reintegro, las compensaciones o cualquier indemnización a sus abonados o contratantes de los servicios cuando resulte procedente, de conformidad con la ley y demás normas aplicables.

La atención a los usuarios deberá realizarse al menos vía telefónica, ello sin perjuicio de ciertas disposiciones especiales establecidas para algunos servicios de telecomunicaciones previstas en la presente Providencia Administrativa.

Artículo 45. Contrato de servicios

Los titulares de Habilitaciones Generales no podrán prestar servicios de telecomunicaciones sin haber celebrado el contrato de servicios correspondiente con sus abonados, el cual deberá sujetarse al modelo de contrato previamente aprobado por la Comisión Nacional de

Telecomunicaciones, de conformidad con las previsiones de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, las presentes Condiciones Generales, las Condiciones Generales de los Contratos de Servicios y demás normas aplicables, salvo que por la naturaleza y tipo de servicio que se preste no se requiera la suscripción de contrato alguno.

Igualmente, la contratación celebrada entre prestadores de servicios de telecomunicaciones con abonados, que a su vez comercialicen al público en general los servicios prestados por los operadores previa autorización de los mismos, deberá estar sometida al numeral 9 del artículo 12 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, las presentes Condiciones Generales y demás normas aplicables.

Artículo 46. Condiciones en la contratación de los servicios

Teniendo en cuenta cada tipo de servicio, las condiciones técnicas para la prestación de los mismos y los derechos de los usuarios, los titulares de Habilitaciones Generales no podrán imponer condiciones de exclusividad con sus proveedores de bienes o servicios.

Asimismo, en atención al derecho de libertad de elección de los usuarios, los titulares de Habilitaciones Generales no podrán condicionar a los usuarios o abonados en modo alguno a contratar un determinado servicio de telecomunicaciones para poder obtener otro servicio que presten.

Artículo 47. Facturación en el país

Los titulares de Habilitaciones Generales deberán realizar en la República Bolivariana de Venezuela la facturación de los montos de los servicios de telecomunicaciones que presten en el territorio nacional de conformidad con las normas aplicables. Asimismo, el contenido de la factura deberá atender a los requerimientos que estén previstos en la normativa respectiva.

Artículo 48. Protección de datos

Los titulares de las Habilitaciones Generales deberán asegurar el secreto e inviolabilidad de las comunicaciones privadas, de conformidad con los principios constitucionales y legales aplicables, así como adoptar las medidas necesarias para garantizar la protección y confidencialidad de los datos de carácter personal de sus usuarios, absteniéndose de utilizar los datos para fines distintos a la prestación del servicio, salvo en los casos de solicitudes que realicen los órganos de seguridad del Estado u organismos competentes, de conformidad con las disposiciones normativas que rigen la materia.

Artículo 49. Interrupciones o restricciones de los servicios

Los titulares de Habilitaciones Generales deberán prestar los servicios de telecomunicaciones de forma continua, eficiente y no discriminatoria. En este sentido, deben notificar al abonado, por escrito o a través de cualquier otro medio adecuado de información, tales como medios electrónicos confiables, fax, prensa, radio o televisión, con por lo menos tres (3) días hábiles de antelación, la interrupción o restricción programada de los servicios de telecomunicaciones que haya contratado el abonado, expresando las causas de tales medidas.

En el caso de que la interrupción se deba a la existencia de averías en los sistemas de telecomunicaciones, se debe informar a los abonados el tiempo estimado para su reparación, de conformidad con lo establecido en el numeral 12 del artículo 12 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas aplicables.

En todo caso, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones podrá adoptar las medidas necesarias para salvaguardar los derechos de los usuarios atendiendo a la naturaleza del servicio.

Sección Tercera

Prestación de servicios y realización de actividades de telecomunicaciones

Artículo 50.Unidades de medida

Los titulares de Habilitaciones Generales deberán utilizar las unidades de medida establecidas en la normativa aplicable para la medición, tasación y cobro de los servicios, así como para cualquier otra función que lo requiera.

Artículo 51.Separación contable

Los titulares de Habilitaciones Generales deberán adoptar los procedimientos y sistemas necesarios a los fines de llevar a cabo su contabilidad separada en los casos en que sea procedente, de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Asimismo, deberán presentar su contabilidad separada según lo establecido en la normativa aplicable.

Artículo 52.Interconexión

Los titulares de las Habilitaciones Generales deberán adoptar todas las medidas necesarias para garantizar los derechos y obligaciones en materia de interconexión de redes, debiendo ejecutar los acuerdos de interconexión que suscriban sobre la base de los principios de neutralidad, buena fe, transparencia, no discriminación e igualdad de acceso, evitando incurrir en prácticas contrarias a tales principios, de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el Reglamento de Interconexión y demás normas aplicables. Asimismo, deberán dar cumplimiento a las condiciones de carácter general, económicas y técnicas contenidas en los contratos de interconexión, las cuales deben sujetarse a las disposiciones del Reglamento de Interconexión.

Adicionalmente, los operadores deberán dar cumplimiento a todas las normas que rijan la materia, en especial en lo referente a la orientación a costos de los cargos de interconexión, a la cubrición, calidad de la interconexión, entre otros aspectos.

Artículo 53.Desconexión de redes

A los fines de garantizar los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, los operadores que presten servicios de telecomunicaciones a través de redes públicas interconectadas, no podrán unilateralmente o de mutuo acuerdo, proceder a la desconexión de las redes sin la autorización previa de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones. A tal efecto, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones analizará para la aprobación de la misma, las razones que dieron lugar a la solicitud de desconexión, la afectación de los usuarios y cualquier otra consideración que sea necesaria, atendiendo a la naturaleza del servicio.

Cuando la Comisión Nacional de Telecomunicaciones dicte el acto de autorización de la desconexión, el mismo contendrá el plan de desconexión correspondiente, el cual regirá para la situación concreta presentada, y estará sujeto a las disposiciones establecidas en el Reglamento de Interconexión y demás normas aplicables. Dicho acto deberá ser cumplido por los operadores involucrados en los términos que sean señalados.

Artículo 54.Parámetros de calidad

Los titulares de Habilitaciones Generales deberán prestar los servicios de telecomunicaciones de conformidad con las normas de calidad de servicio y demás normas aplicables.

A los fines de mantener informados a los usuarios y de conformidad con la normativa aplicable, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones publicará semestralmente como máximo, los niveles de calidad de servicio ofrecidos por los titulares de las Habilitaciones Generales, todo ello según la información suministrada por dichos operadores a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.

Artículo 55.De la certificación de los equipos de medición

Con el objeto de conocer el nivel de certidumbre en las mediciones de los indicadores de calidad de servicio presentadas ante la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, los titulares de Habilitaciones Generales deben certificar sus equipos de medición ante los organismos competentes

en esta materia, cumpliendo con las recomendaciones de los fabricantes en lo relativo a calibración y trazabilidad de tales equipos o instrumentos.

En este sentido, los operadores deben llevar un registro de todos sus equipos de medición, en el cual se indiquen las fechas de mantenimiento y calibración de los mismos. Dicho registro deberá estar a disposición de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones cuando esta lo solicite en ejercicio de sus competencias, de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas aplicables.

Artículo 56. Homologación de equipos

Los titulares de Habilitaciones Generales deberán cumplir con las disposiciones establecidas en materia de homologación y certificación de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas aplicables, a los fines de operar la red o comercializar equipos de telecomunicaciones.

Artículo 57. Medidas de interés público

Los titulares de Habilitaciones Generales deberán acatar las medidas que por razones de interés público, seguridad y defensa de la Nación, se adopten de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas aplicables.

Artículo 58. Cursos de capacitación

Los titulares de Habilitaciones Generales deben informar a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones sobre los cursos de capacitación de su personal, en lo referente a elementos y principales sistemas de gestión y administración de red, instalados o por instalarse. La Comisión Nacional de Telecomunicaciones podrá participar en dichos cursos, previa coordinación con el operador en cuestión, asumiendo los gastos correspondientes a la participación de los funcionarios que a tal efecto se designen.

Artículo 59. Facilidades adicionales

Los titulares de las Habilitaciones Generales deberán informar trimestralmente a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, sobre las variaciones o cesaciones, de ser el caso, en la prestación de facilidades adicionales a los atributos para los cuales han sido autorizados, notificadas a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, de conformidad con el numeral 4 del artículo 23 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el artículo 27 del Reglamento de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones Sobre Habilitaciones Administrativas y Concesiones de Uso y Explotación del Espectro Radioeléctrico, cuando dicha prestación sea llevada a cabo por ellos directamente, sus personas vinculadas o terceros.

Artículo 60. Alquiler de circuitos o reventa de capacidad

Los titulares de Habilitaciones Generales podrán alquilar circuitos y revender capacidad en los términos del artículo 197 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. En tal sentido, deberán dar igualdad de trato a quienes soliciten el arrendamiento o reventa de capacidad. En ningún caso el arrendamiento o reventa de dicha capacidad podrá realizarse en detrimento de la calidad del servicio prestado a los usuarios.

En caso de que existan acuerdos o convenios de arrendamiento o reventa de capacidad, los titulares de Habilitaciones Generales deberán informar sobre dichos acuerdos o convenios a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, cada seis (6) meses.

Sección Cuarta Utilización de recursos limitados

Artículo 61. Vías generales de telecomunicaciones

Los titulares de Habilitaciones Generales deberán permitir el acceso o utilización de las vías generales de telecomunicaciones bajo su administración o control, así mismo, tendrán el derecho de hacer uso de las vías generales de telecomunicaciones existentes, de conformidad con las previsiones del Capítulo V del Título VI de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas aplicables.

A tal efecto, los titulares de Habilitaciones Generales no deberán suscribir contratos para el acceso y la utilización de vías generales de telecomunicaciones bajo condiciones discriminatorias o de exclusividad.

En caso de requerir la utilización de vías generales de telecomunicaciones del dominio público de la Nación, los Estados o Municipios, sean éstas de uso público o privado, o del dominio privado, el operador deberá cumplir con la obligación de obtener las autorizaciones o permisos correspondientes, y cumplir con las normativas aplicables sobre la materia.

Artículo 62. Uso del espectro radioeléctrico

Los titulares de Habilitaciones Generales que requieran utilizar el espectro radioeléctrico para la realización de las actividades de telecomunicaciones o prestación de los servicios de telecomunicaciones, sólo podrán hacerlo a través de las porciones del espectro radioeléctrico y mediante las estaciones autorizadas en el respectivo título de Concesión General, en los términos y bajo las condiciones establecidas en el Contrato de Concesión de Uso y Explotación del Espectro Radioeléctrico celebrado con la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, so pena de la aplicación de las sanciones correspondientes.

La Concesión General estará asociada a la Habilitación General en lo que respecta al o los atributos específicos para los cuales ha sido expresamente otorgada dicha Concesión General. En consecuencia, una determinada porción del espectro radioeléctrico otorgada en concesión de uso y explotación sólo podrá ser utilizada para desarrollar los atributos concretos que la Comisión Nacional de Telecomunicaciones determine en la correspondiente Concesión General.

La utilización de equipos e instalaciones de telecomunicaciones, que hagan uso del espectro radioeléctrico, que a su vez sean empleados en el cumplimiento de una obligación de Servicio Universal de Telecomunicaciones y sean subsidiados por el Fondo de Servicio Universal de Telecomunicaciones, se regirá por lo dispuesto en el Reglamento de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones sobre el Servicio Universal de Telecomunicaciones.

Artículo 63. Uso de la numeración

Los titulares de Habilitaciones Generales a quienes la Comisión Nacional de Telecomunicaciones haya asignado recursos de numeración, deberán hacer uso de tales recursos de conformidad con las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, los planes nacionales de numeración y demás normas aplicables. En todo caso, la utilización de los recursos de numeración asignados estará sometida a las siguientes condiciones:

1. Los recursos asignados deberán utilizarse para el fin especificado en la solicitud realizada por el operador.
2. Los recursos asignados deberán permanecer bajo el control del operador beneficiado con la asignación, siendo responsable del uso de dichos recursos, salvo en el caso de lo dispuesto en el artículo 117 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.
3. Los operadores beneficiados con las asignaciones de recursos de numeración deberán llevar un registro actualizado que contenga de forma detallada la numeración asignada y el uso de la misma.
4. Los operadores beneficiados con las asignaciones deberán utilizar los recursos de numeración de forma efectiva, eficiente y de conformidad con la normativa aplicable.
5. Los operadores deben presentar sus planes de numeración relativos a los servicios prestados, en los lapsos previstos en los planes nacionales de numeración.

En ningún caso los titulares de las Habilitaciones Generales podrán hacer uso de los recursos de numeración sin la autorización expresa de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.

CAPÍTULO III SEGUIMIENTO Y CONTROL

Artículo 64. Base de Datos

Los titulares de Habilitaciones Generales deberán mantener actualizada, en medios físicos y/o informáticos, magnéticos u ópticos, la base de datos de sus abonados, que contenga sus datos de identificación, domicilio, lugar donde es entregada la factura y los niveles de consumo del servicio de telecomunicaciones, así como toda la información relacionada sobre equipos, sistemas e infraestructura relativos a su red, sin perjuicio de lo dispuesto en otras normativas aplicables sobre la materia y de la posibilidad de que los operadores registren todos los aspectos que consideren conveniente en relación a la prestación de los servicios.

En todo caso, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, de conformidad con el numeral 19 del artículo 37 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, podrá solicitar a los titulares de Habilitaciones Generales la información contenida en las bases de datos a las que hace referencia el presente artículo. Asimismo, los organismos de seguridad del Estado u otros organismos de conformidad con sus competencias, podrán solicitar información contenida en las bases de datos en referencia, y los titulares de Habilitaciones Generales están en la obligación de suministrar dicha información, de conformidad con la normativa aplicable.

Artículo 65. Inspecciones técnicas

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones efectuará inspecciones técnicas en ejercicio de sus competencias, de conformidad con las previsiones del numeral 10 del artículo 37 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y los principios de racionalidad y proporcionalidad.

Se considerarán inspecciones técnicas obligatorias, las inspecciones técnicas obligatorias iniciales y todas aquellas inspecciones que sean solicitadas por los operadores, a excepción de aquellas que sean solicitadas por estudios de interferencia del espectro radioeléctrico.

Los titulares de Habilitaciones Generales deberán permitir y garantizar a los funcionarios identificados y autorizados por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones para la realización de las inspecciones técnicas, el acceso a todas sus instalaciones, equipos y documentación, en el momento en que les sea requerido, así como suministrar toda la información que les sea solicitada durante la inspección técnica, so pena de la aplicación de las sanciones correspondientes.

En todo caso, los funcionarios de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones levantarán acta in situ, dejando constancia de la realización de la inspección, la cual deberá ser firmada por las personas presentes en el lugar.

Artículo 66. Modificaciones en las condiciones legales, económicas y técnicas

Los titulares de Habilitaciones Generales deberán notificar a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones aquellas modificaciones en las condiciones legales, económicas y técnicas presentadas para el otorgamiento del título, que no requieran la aprobación de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, sus reglamentos, la presente Providencia Administrativa y demás disposiciones aplicables.

TÍTULO IV
CONDICIONES ESPECIALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS
ESPECÍFICOS DE TELECOMUNICACIONES

CAPÍTULO I
TELEFONÍA FIJA LOCAL

Artículo 67. Obligaciones de cobertura mínima uniforme

El titular del atributo de telefonía fija local deberá tener presencia física en un número determinado de centros subregionales de segundo orden o en un número determinado de componentes, según el caso, de conformidad con lo previsto en el Reglamento de Apertura de los Servicios de Telefonía Básica.

Asimismo, el titular del atributo de telefonía fija local deberá instalar y mantener equipos terminales públicos, en una cantidad equivalente al tres por ciento (3%) del número total de sus abonados, así como prestar el servicio de telefonía fija local con tales equipos bajo las condiciones de calidad establecidas para el referido servicio, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Apertura de los Servicios de Telefonía Básica.

Artículo 68. Centros de atención al usuario

Los titulares del atributo de telefonía fija local, deben establecer oficinas presenciales o centros destinados a la atención de sus usuarios o abonados, distribuidos en las zonas donde presten el servicio. Asimismo, a los efectos de dar cumplimiento a la presente disposición, podrán utilizar sus centros de recepción de pagos de servicios, o contratar los servicios de atención al usuario a terceros. El número de oficinas presenciales o centros, así como el número de puntos de atención deben ser suficientes, para que los usuarios y abonados puedan ser atendidos satisfactoriamente. La Comisión Nacional de Telecomunicaciones podrá establecer mecanismos para la medición de dicha satisfacción, y tomar las medidas que estime pertinentes a tales efectos.

Lo anterior aplicará sin perjuicio de que adicionalmente se empleen otros mecanismos de atención al usuario, como atención vía telefónica, correo electrónico, fax u otros.

Los titulares del atributo de telefonía fija local deberán recibir los reclamos que presenten sus usuarios por escrito y emitir el acuse de recibo correspondiente, así como también proporcionar respuesta oportuna a los mismos. En el caso de que los reclamos sean atendidos vía telefónica, correo electrónico, fax u otros, deberá existir un número que los identifique, el cual será facilitado al usuario o al abonado en cuestión.

Artículo 69. Señalización

El titular del atributo de telefonía fija local deberá utilizar el sistema de señalización por canal común N° 7 (SCC7) y/o aquellos protocolos de señalización previstos en la normativa aplicable.

Artículo 70. Plan social de precios o tarifas

El titular del atributo de telefonía fija local deberá ofrecer dentro de su esquema tarifario, el plan social de precios o tarifas orientado a satisfacer la demanda potencial de usuarios de menor poder adquisitivo y con patrones de consumo mínimo, de conformidad con las previsiones del Reglamento de Apertura de los Servicios de Telefonía Básica.

Artículo 71. Puntos de interconexión

El titular del atributo de telefonía fija local deberá establecer un punto de interconexión para el tráfico local, en aquellas áreas locales en las cuales su estructura de red así lo permita, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Apertura de los Servicios de Telefonía Básica.

A tales fines, los operadores deberán presentar a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones un informe contentivo de los puntos mínimos de interconexión que están obligados a establecer, de conformidad con el presente artículo, dentro de los treinta (30) días continuos siguientes a la obtención del respectivo atributo. Dicho informe deberá contener al menos la siguiente información:

1. Capacidad de conmutación instalada y disponible en el conmutador del punto de interconexión.
2. Capacidad de puertos de conmutación instalada y disponible en los puntos de interconexión.
3. Capacidad inmediata de puertos de conmutación disponibles para la interconexión.
4. Espacio disponible para la ubicación y capacidad para ampliaciones.
5. Códigos Nacionales de Destino atendidos por cada punto de interconexión ofrecido.
6. Región o regiones geográficas a ser atendidas por cada punto de interconexión ofrecido.

Artículo 72. Acceso a los operadores de los servicios de telefonía de larga distancia

El titular del atributo de telefonía fija local deberá garantizar a sus usuarios y abonados, el acceso a los operadores de los servicios de telefonía de larga distancia nacional e internacional a través de los mecanismos de selección por previa suscripción y selección por marcación, de conformidad con las previsiones de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el Reglamento de Apertura de los Servicios de Telefonía Básica, el Plan Nacional de Numeración para los Servicios de Telefonía y Servicios de Radiocomunicaciones Móviles Terrestres y demás normas aplicables.

Artículo 73. Conservación de la numeración

El titular del atributo de telefonía fija local debe garantizar a sus abonados el derecho a la conservación de la numeración, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas aplicables.

Artículo 74. Número de emergencia

El titular del atributo de telefonía fija local debe garantizar el acceso gratuito de sus usuarios, a través del equipo terminal, al número único de emergencia nacional establecido en el Plan Nacional de Numeración para los Servicios de Telefonía y Servicios de Radiocomunicaciones Móviles Terrestres. Asimismo, debe enrutar las llamadas de emergencia al centro de atención de emergencias más cercano, o en su defecto a los entes competentes, así como sufragar los costos de tal enrutamiento hasta dichos centros o entes competentes, bien sea que el enrutamiento se realice a través de su red de acceso o a través de la red de otro operador, de conformidad con las normas aplicables.

Artículo 75. Facilidades del servicio de telefonía fija local

De conformidad con el numeral 4 del artículo 23 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el titular del atributo de telefonía fija local debe cumplir con las normativas dictadas en relación a las condiciones bajo las cuales se podrán ofrecer facilidades del servicio a los usuarios.

Artículo 76. Equipos para la utilización de personas con discapacidad

Los titulares del atributo de telefonía fija local deben garantizar el acceso a sus servicios a personas con discapacidad, de conformidad con las normas aplicables.

Artículo 77. Libertad de selección de operadores de servicios telefonía de larga distancia nacional e internacional

El titular del atributo de telefonía fija local debe informar a los solicitantes de sus servicios, en términos no discriminatorios, sobre la posibilidad de elegir mediante la selección por previa suscripción, a los operadores de los servicios de telefonía de larga distancia nacional e internacional de su preferencia.

A tales fines, debe requerir al solicitante de sus servicios la firma de una declaración en la cual manifieste conocer su derecho y posibilidades de elección de los servicios de telefonía de larga distancia nacional e internacional. Esta declaración debe ser remitida al Administrador de la Base de Datos a los fines de la auditoría del cumplimiento de la obligación aquí establecida.

Artículo 78. Información al Administrador de la Base de Datos

El titular del atributo de telefonía fija local debe suministrar, en soportes electrónicos o físicos y con sujeción a los lapsos y términos que establezca la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, la información requerida para la formación y actualización de la Base de Datos, de conformidad con las previsiones del Reglamento de Apertura de los Servicios de Telefonía Básica y demás normas aplicables.

Artículo 79. Actualización de la Base de Datos

El titular del atributo de telefonía fija local, a los fines de la actualización diaria de la Base de Datos enviará la siguiente información al Administrador de la Base de Datos:

1. Incorporación, retiro y suspensión de líneas telefónicas.
2. Incorporación y retiro de abonados.
3. Abonados morosos y los que hubieren cancelado sus deudas pendientes.
4. Abonados que hubieren bloqueado voluntariamente su acceso a servicios de larga distancia, y aquellos que lo hayan desbloqueado.
5. Modificación de los datos asociados a la línea desglosados por operador, tales como ubicación, numeración, datos del abonado, indicación de publicación en la guía telefónica, tipo de abonado, y modalidad de pago, entre otros.
6. Modificación de los datos del abonado.
7. Cualquier otra información que requiera ser actualizada en la Base de Datos.

Artículo 80. Auditorías de centros de conmutación

Los titulares del atributo de telefonía fija local remitirán la información solicitada por el Administrador de la Base de Datos para las auditorías de los centros de conmutación, debiendo ser copia fiel y exacta de la información arrojada por los sistemas de gestión de dichos centros de conmutación. El Administrador de la Base de Datos podrá requerir la información establecida en el presente artículo cuando ello sea necesario para el cumplimiento de sus funciones y para la ejecución del Contrato de Administración de la Base de Datos.

CAPÍTULO II TELEFONÍA DE LARGA DISTANCIA NACIONAL

Artículo 81. Obligación de cobertura mínima uniforme

El titular del atributo de telefonía de larga distancia nacional deberá tener presencia física en el centro nacional y en los centros regionales de las regiones en que se divide el espacio geográfico Nacional dentro de los dos (2) años siguientes a la fecha de la obtención del correspondiente atributo, de conformidad con las previsiones del Reglamento de Apertura de los Servicios de Telefonía Básica.

Artículo 82. Centros de atención al usuario

Los titulares del atributo de telefonía de larga distancia nacional, podrán establecer oficinas presenciales o centros destinados a la atención de sus usuarios o abonados, distribuidos en las

zonas donde presten el servicio, pudiendo éstos utilizar sus centros de recepción de pagos de servicios, o contratar los servicios de atención al usuario a terceros. La Comisión Nacional de Telecomunicaciones podrá establecer mecanismos para la medición de la satisfacción de los usuarios en relación a la atención recibida, y tomar las medidas que estime pertinentes a tales efectos, pudiendo imponer a los titulares en referencia la obligatoriedad del establecimiento de oficinas presenciales o centros destinados a la atención de sus usuarios o abonados.

El establecimiento de oficinas presenciales o centros destinados a la atención de sus usuarios o abonados podrá ser realizado por los titulares del atributo de telefonía de larga distancia nacional, sin perjuicio de que adicionalmente empleen otros mecanismos, como atención vía telefónica, correo electrónico, fax u otros.

Los titulares del atributo de telefonía de larga distancia nacional deberán recibir los reclamos que presenten sus usuarios y proporcionar respuesta oportuna a los mismos, pudiendo recibirlos por escrito y emitir acuse de recibo. En el caso de que los reclamos sean atendidos vía telefónica, correo electrónico, fax u otros, deberá existir un número que los identifique, el cual será facilitado al usuario o al abonado en cuestión.

Artículo 83. Señalización

El titular del atributo de telefonía de larga distancia nacional deberá utilizar el sistema de señalización por canal común N° 7 (SCC7) y/o aquellos protocolos de señalización previstos en la normativa aplicable.

Artículo 84. Puntos de interconexión

El titular del atributo de telefonía de larga distancia nacional debe establecer un punto de interconexión para el tráfico de larga distancia en cada una de las regiones geográficas establecidas en el Reglamento de Apertura los de Servicios de Telefonía Básica.

Artículo 85. Contratación del Administrador de la Base de Datos

El titular del atributo de telefonía de larga distancia nacional deberá contratar los servicios del Administrador de la Base de Datos y cancelar los gastos derivados de dicha contratación, a los efectos del registro de la información derivada de las transacciones diarias generadas por las solicitudes de selección por previa suscripción y del cumplimiento de las funciones que se le impongan en la normativa correspondiente.

Artículo 86. Mecanismos de acceso a los servicios

El titular del atributo de telefonía de larga distancia nacional deberá garantizar la disponibilidad del servicio de telefonía de larga distancia nacional a través de los mecanismos de selección por previa suscripción y selección por marcación, así como cualquier otro mecanismo que se establezca al efecto, en atención a lo dispuesto en el artículo 118 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Artículo 87. Información al Administrador de la Base de Datos

El titular del atributo de telefonía de larga distancia nacional debe suministrar, en soportes electrónicos o físicos y con sujeción a los lapsos y términos que establezca la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, la información requerida para la formación y actualización de la Base de Datos, de conformidad con las previsiones del Reglamento de Apertura de los Servicios de Telefonía Básica y demás normas aplicables.

Artículo 88. Actualización de la Base de Datos

El titular del atributo de telefonía de larga distancia nacional, a los fines de la actualización diaria de la Base de Datos, enviará la siguiente información al Administrador de la Base de Datos:

1. Abonados morosos y los que hubieren cancelado sus deudas pendientes.

2. Abonados a los cuales se les bloquee el acceso al servicio de telefonía de larga distancia nacional, y aquellos que lo hayan desbloqueado.
3. Cualquier otra información que requiera ser actualizada en la Base de Datos.

Artículo 89. Conservación de la numeración

El titular del atributo de telefonía de larga distancia nacional debe coadyuvar al ejercicio pleno del derecho a la conservación de la numeración que tienen los usuarios, en todo lo que le resulte aplicable, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de telecomunicaciones y demás normas que rijan la materia.

CAPÍTULO III TELEFONÍA DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL

Artículo 90. Obligación de cobertura mínima uniforme

El titular del atributo de telefonía de larga distancia internacional debe establecer, como mínimo, comunicación telefónica bidireccional entre Venezuela y los Estados Unidos de América, Colombia, España, Italia y Portugal, durante el primer año de operaciones; y Ecuador, Perú, México, Bolivia, Brasil y Canadá, durante el segundo año de operaciones, sin perjuicio de que puedan establecer comunicación con cualesquiera otros países.

Asimismo, debe contar con elementos de conmutación o enrutamiento instalados en la República Bolivariana de Venezuela.

Artículo 91. Señalización

El titular del atributo de telefonía de larga distancia internacional deberá utilizar el sistema de señalización por canal común N° 7 (SCC7) y/o aquellos protocolos de señalización previstos en la normativa aplicable.

Artículo 92. Centros de atención al usuario

Los titulares del atributo de telefonía de larga distancia internacional, podrán establecer oficinas presenciales o centros destinados a la atención de sus usuarios o abonados, distribuidos en las zonas donde presten el servicio, pudiendo éstos utilizar sus centros de recepción de pagos de servicios, o contratar los servicios de atención al usuario a terceros. La Comisión Nacional de Telecomunicaciones podrá establecer mecanismos para la medición de la satisfacción de los usuarios en relación a la atención recibida, y tomar las medidas que estime pertinentes a tales efectos, pudiendo imponer a los titulares en referencia la obligatoriedad del establecimiento de oficinas presenciales o centros destinados a la atención de sus usuarios o abonados.

El establecimiento de oficinas presenciales o centros destinados a la atención de sus usuarios o abonados podrá ser realizado por los titulares del atributo de telefonía de larga distancia internacional, sin perjuicio de que adicionalmente empleen otros mecanismos, como atención vía telefónica, correo electrónico, fax u otros.

Los titulares del atributo de telefonía de larga distancia internacional deberán recibir los reclamos que presenten sus usuarios y proporcionar respuesta oportuna a los mismos, pudiendo recibirlos por escrito y emitir acuse de recibo. En el caso de que los reclamos sean atendidos vía telefónica, correo electrónico, fax u otros, deberá existir un número que los identifique, el cual será facilitado al usuario o al abonado en cuestión.

Artículo 93. Puntos de interconexión

El titular del atributo de telefonía de larga distancia internacional debe establecer un punto de interconexión para el tráfico de larga distancia en cada una de las regiones geográficas establecidas en el Reglamento de Apertura de los Servicios de Telefonía Básica.

Artículo 94. Contratación del Administrador de la Base de Datos

El titular del atributo de telefonía de larga distancia internacional debe contratar los servicios del Administrador de la Base de Datos y cancelar los gastos derivados de dicha contratación, a los efectos del registro de la información derivada de las transacciones diarias generadas por las solicitudes de selección por previa suscripción y del cumplimiento de las funciones que se le impongan en la normativa correspondiente, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Apertura de los Servicios de Telefonía Básica y las demás normas aplicables.

Artículo 95. Mecanismos de acceso a los servicios

El titular del atributo de telefonía de larga distancia internacional deberá garantizar la disponibilidad del servicio de telefonía de larga distancia internacional a través de los mecanismos de selección por previa suscripción y selección por marcación, así como cualquier otro mecanismo que se establezca al efecto, en atención a lo dispuesto en el artículo 118 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Artículo 96. Información al Administrador de la Base de Datos

El titular del atributo de telefonía de larga distancia internacional debe suministrar, en soportes electrónicos o físicos y con sujeción a los lapsos y términos que establezca la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, la información requerida para la formación y actualización de la Base de Datos, de conformidad con las previsiones del Reglamento de Apertura de los Servicios de Telefonía Básica y demás normas aplicables.

Artículo 97. Actualización de la Base de Datos

El titular del atributo de telefonía de larga distancia internacional, a los fines de la actualización diaria de la Base de Datos enviará la siguiente información al Administrador de la Base de Datos:

1. Abonados morosos y los que hubieren cancelado sus deudas pendientes.
2. Abonados a los cuales se les bloquee el acceso al servicio de telefonía de larga distancia internacional, y aquellos que lo hayan desbloqueado.
3. Cualquier otra información que requiera ser actualizada en la Base de Datos.

Artículo 98. Conservación de la numeración

El titular del atributo de telefonía de larga distancia internacional debe coadyuvar al ejercicio pleno del derecho a la conservación de la numeración que tienen los usuarios, en todo lo que le resulte aplicable, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de telecomunicaciones y demás normas que rijan la materia.

CAPÍTULO IV TELEFONÍA MÓVIL

Artículo 99. Número de emergencia

El titular del atributo de telefonía móvil debe garantizar el acceso gratuito de sus usuarios, a través del equipo terminal, al número único de emergencia nacional establecido en el Plan Nacional de Numeración para los Servicios de Telefonía y Servicios de Radiocomunicaciones Móviles Terrestres. Asimismo, debe enrutar las llamadas de emergencia al centro de atención de emergencias más cercano, o en su defecto a los entes competentes, así como sufragar los costos de tal enrutamiento hasta dichos centros o entes competentes, bien sea que el enrutamiento se realice a través de su red de acceso o a través de la red de otro operador, de conformidad con las normas aplicables.

Artículo 100. Señalización

El titular del atributo de telefonía móvil deberá utilizar el sistema de señalización por canal común N° 7 (SCC7) y/o aquellos protocolos de señalización previstos en la normativa aplicable.

Artículo 101. Centros de atención al usuario

Los titulares del atributo de telefonía móvil, deben establecer oficinas presenciales o centros destinados a la atención de sus usuarios o abonados, distribuidos en las zonas donde presten el servicio. Asimismo, a los efectos de dar cumplimiento a la presente disposición, podrán utilizar sus centros de recepción de pagos de servicios, o contratar los servicios de atención al usuario a terceros. El número de oficinas presenciales o centros, así como el número de puntos de atención deben ser suficientes, para que los usuarios y abonados puedan ser atendidos satisfactoriamente. La Comisión Nacional de Telecomunicaciones podrá establecer mecanismos para la medición de dicha satisfacción, y tomar las medidas que estime pertinentes a tales efectos.

Lo anterior aplicará sin perjuicio de que adicionalmente se empleen otros mecanismos de atención al usuario, como atención vía telefónica, correo electrónico, fax u otros.

Los titulares del atributo de telefonía móvil deberán recibir los reclamos que presenten sus usuarios por escrito y emitir el acuse de recibo correspondiente, así como también proporcionar respuesta oportuna a los mismos. En el caso de que los reclamos sean atendidos vía telefónica, correo electrónico, fax u otros, deberá existir un número que los identifique, el cual será facilitado al usuario o al abonado en cuestión.

Artículo 102. Mecanismos de acceso a los servicios

El titular del atributo de telefonía móvil debe garantizar el acceso de los usuarios a los servicios de telefonía de larga distancia nacional y telefonía de larga distancia internacional, de conformidad con los mecanismos y condiciones establecidas al efecto, en atención a lo dispuesto en el artículo 118 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas aplicables.

Artículo 103. Equipos para la utilización de personas con discapacidad

El titular del atributo de telefonía móvil debe disponer de equipos terminales especiales para personas con discapacidad o con necesidades especiales, de conformidad con las normas aplicables.

Artículo 104. Facilidades del servicio de telefonía móvil

De conformidad con el numeral 4 del artículo 23 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el titular del atributo de telefonía móvil debe cumplir con las normativas dictadas en relación a las condiciones bajo las cuales se podrán ofrecer facilidades del servicio a los usuarios.

CAPÍTULO V SERVICIOS DE INTERNET

Artículo 105. Contenido del atributo

El titular del atributo de servicios de Internet podrá prestar servicios de telecomunicaciones, disponibles al público en general, que permitan acceder a la red Internet, de conformidad con la definición de dicho atributo establecida en la normativa correspondiente.

Artículo 106. Información sobre los niveles de calidad

El titular del atributo de servicios de Internet debe informar a sus abonados, en el momento de la contratación y cuando este último lo requiera, la velocidad de conexión o capacidad mínima asegurada por el operador y la velocidad mínima de transferencia de información, en ambos sentidos de transmisión, que puede ofrecer para el acceso a la red Internet, de conformidad con lo establecido en la normativa aplicable.

Artículo 107. Centros de atención al usuario

Los titulares del atributo de servicios de Internet, deben establecer oficinas presenciales o centros destinados a la atención de sus usuarios o abonados, distribuidos en las zonas donde presten el servicio. Asimismo, a los efectos de dar cumplimiento a la presente disposición, podrán utilizar sus centros de recepción de pagos de servicios, o contratar los servicios de atención al usuario a terceros. El número de oficinas presenciales o centros, así como el número de puntos de atención deben ser suficientes, para que los usuarios y abonados puedan ser atendidos satisfactoriamente. La Comisión Nacional de Telecomunicaciones podrá establecer mecanismos para la medición de dicha satisfacción, y tomar las medidas que estime pertinentes a tales efectos.

Lo anterior aplicará sin perjuicio de que adicionalmente se empleen otros mecanismos de atención al usuario, como atención vía telefónica, correo electrónico, fax u otros.

Los titulares del atributo de servicios de Internet deberán recibir los reclamos que presenten sus usuarios por escrito y emitir el acuse de recibo correspondiente, así como también proporcionar respuesta oportuna a los mismos. En el caso de que los reclamos sean atendidos vía telefónica, correo electrónico, fax u otros, deberá existir un número que los identifique, el cual será facilitado al usuario o al abonado en cuestión.

CAPÍTULO VI RADIOCOMUNICACIÓN MÓVIL TERRESTRE

Artículo 108. Uso eficiente del espectro

El titular del atributo de radiocomunicación móvil terrestre debe distribuir entre sus abonados de forma eficiente los canales de frecuencia que le sean asignados.

Artículo 109. Identificación

El titular del atributo de radiocomunicación móvil terrestre debe identificar su sistema o red a la cual se conecta el usuario, por medio de la difusión del distintivo de llamada asignado al sistema o canal de control, cada sesenta (60) minutos.

Artículo 110. Interconexión

El titular del atributo de radiocomunicación móvil terrestre está obligado a permitir la interconexión a cualquier operador de radiocomunicación móvil terrestre que la solicite. Asimismo, éste tendrá el derecho de solicitar la interconexión a cualquier operador de radiocomunicación móvil terrestre, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el Reglamento de Interconexión, en cuanto le fuere aplicable, a los fines de garantizar el interfuncionamiento y la interoperabilidad de las redes.

Artículo 111. Facilidades del servicio de radiocomunicación móvil terrestre

De conformidad con el numeral 4 del artículo 23 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el titular del atributo de radiocomunicación móvil terrestre debe cumplir con las normativas dictadas en relación a las condiciones bajo las cuales se podrán ofrecer facilidades del servicio a los usuarios.

Artículo 112. Equipos para la utilización de personas con discapacidad

El titular del atributo de radiocomunicación móvil terrestre deberá disponer de equipos terminales especiales para personas con discapacidad, de conformidad con las normas aplicables.

CAPÍTULO VII DIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN

Artículo 113. Tiempo de transmisión

El titular del atributo de difusión por suscripción debe transmitir la programación respectiva, como mínimo, durante el horario comprendido entre las seis (6) de la mañana y las doce (12) de la noche en forma continua, sin perjuicio de que pueda prestar el servicio durante las veinticuatro (24) horas del día.

Artículo 114.Suspensión de las transmisiones

El titular del atributo de difusión por suscripción deberá acatar la orden del Ejecutivo Nacional de suspender las transmisiones, en atención a los supuestos a que se refiere el artículo 209 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Artículo 115.Producción nacional audiovisual

En caso que los titulares del atributo de difusión por suscripción contraten con prestadores de servicios de producción nacional audiovisual, deberán verificar que dichos prestadores hayan cumplido con la notificación a que se refiere el numeral 4 del artículo 23 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el artículo 27 del Reglamento de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones Sobre Habilitaciones Administrativas y Concesiones de Uso y Explotación del Espectro Radioeléctrico. Asimismo, los titulares del atributo de difusión por suscripción que presten servicios de producción nacional audiovisual, también deberán someterse a la obligación de notificación prevista en el presente artículo.

Los modelos de contratos a ser suscritos entre los titulares del atributo de difusión por suscripción y los prestadores de servicios de producción nacional audiovisual, deberán someterse a la consideración de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones a los fines de que ésta verifique el cumplimiento de las Condiciones Generales de los Contratos de Servicios de Telecomunicaciones.

Artículo 116.Sujeción al proyecto técnico

El titular del atributo de difusión por suscripción difundirá la programación correspondiente a los paquetes de canales presentados en el proyecto técnico consignado ante la Comisión Nacional de Telecomunicaciones. En el caso de realizar cualquier modificación a los paquetes de los canales en referencia, la misma deberá ser notificada a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.

Artículo 117.Normativa

El titular del atributo de difusión por suscripción deberá cumplir con lo dispuesto en la legislación vigente en materia de contenido de las transmisiones, derecho de autor y propiedad intelectual.

Artículo 118.Derechos de autor

El titular del atributo de difusión por suscripción, no podrá trasladar a sus usuarios cánones, tasas o derecho alguno que éstos deban pagar en razón del uso o difusión de obras intelectuales o de programación. En todo caso, tales derechos deberán formar parte del precio cobrado a los mismos.

Artículo 119.Centros de atención al usuario

Los titulares del atributo de difusión por suscripción, deben establecer oficinas presenciales o centros destinados a la atención de sus usuarios o abonados, distribuidos en las zonas donde presten el servicio. Asimismo, a los efectos de dar cumplimiento a la presente disposición, podrán utilizar sus centros de recepción de pagos de servicios, o contratar los servicios de atención al usuario a terceros. El número de oficinas presenciales o centros, así como el número de puntos de atención deben ser suficientes, para que los usuarios y abonados puedan ser atendidos satisfactoriamente. La Comisión Nacional de Telecomunicaciones podrá establecer mecanismos para la medición de dicha satisfacción, y tomar las medidas que estime pertinentes a tales efectos.

Lo anterior aplicará sin perjuicio de que adicionalmente se empleen otros mecanismos de atención al usuario, como atención vía telefónica, correo electrónico, fax u otros.

Los titulares del atributo de difusión por suscripción deberán recibir los reclamos que presenten sus usuarios por escrito y emitir el acuse de recibo correspondiente, así como también proporcionar respuesta oportuna a los mismos. En el caso de que los reclamos sean atendidos vía telefónica, correo electrónico, fax u otros, deberá existir un número que los identifique, el cual será facilitado al usuario o al abonado en cuestión.

CAPÍTULO VIII RADIOCOMUNICACIONES AERONÁUTICAS

Artículo 120. Normativa

El titular del atributo de radiocomunicaciones aeronáuticas debe dar cumplimiento a todas las disposiciones vigentes en materia aeronáutica, así como a aquellas disposiciones contenidas en los tratados y convenios internacionales ratificados por la República Bolivariana de Venezuela y demás normas aplicables.

Artículo 121. Utilización de sistemas de señalización automática

El titular del atributo de radiocomunicaciones aeronáuticas debe utilizar sistemas o dispositivos de señalización automática que permitan la recepción de las frecuencias determinadas a los fines del control del tránsito aéreo.

CAPÍTULO IX RADIOCOMUNICACIONES MARÍTIMAS

Artículo 122. Normativa

El titular del atributo de radiocomunicaciones marítimas debe dar cumplimiento a todas las disposiciones vigentes en materia marítima, así como a aquellas disposiciones contenidas en los tratados y convenios internacionales ratificados por la República Bolivariana de Venezuela y demás normas aplicables.

Artículo 123. Utilización de sistemas de señalización automática

El titular del atributo de radiocomunicaciones marítimas debe utilizar sistemas o dispositivos de señalización automática que permitan la recepción de las frecuencias determinadas a los fines del control del tránsito marítimo.

CAPÍTULO X AYUDA A LA METEOROLOGÍA

Artículo 124. Normativa

El titular del atributo de ayuda a la meteorología debe dar cumplimiento a todas las disposiciones vigentes en esta materia, así como a aquellas disposiciones contenidas en los tratados y convenios internacionales ratificados por la República Bolivariana de Venezuela y demás normas aplicables.

Artículo 125. Exclusiones

El atributo de ayuda a la meteorología no habilita a su titular para realizar el transporte de la información recogida mediante las observaciones y sondeos que efectúe por medio de este atributo, para lo cual deberá solicitar los atributos correspondientes a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, sin perjuicio de que pueda contratar el servicio de transporte con un operador debidamente habilitado para ello.

Artículo 126. Difusión de información

El titular del atributo de ayuda a la meteorología deberá establecer los medios adecuados para difundir al público en general la información obtenida mediante las observaciones y sondeos que efectúe.

DISPOSICIÓN COMÚN

Única. Las normas contenidas en las presentes Condiciones Generales se aplicarán a las obligaciones de Servicio Universal en cuanto resulte procedente, sin perjuicio de que tanto la incorporación de los atributos, concesiones de uso y explotación del espectro radioeléctrico y cualquier otra autorización, como la prestación de servicios y/o realización de las actividades de telecomunicaciones derivadas de la imposición de obligaciones de Servicio Universal, se regulen mediante actos administrativos, contratos y la normativa aplicable.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera. Los titulares de Habilitaciones Generales dispondrán de un lapso de tres (3) meses, contados a partir de la publicación de la presente Providencia Administrativa, para adaptarse a aquellos requerimientos establecidos en la misma que no estén previstos en la normativa vigente a la fecha de dicha publicación.

Aquellos titulares de Habilitaciones Generales, que según el Título IV de la presente Providencia Administrativa les apliquen condiciones especiales para la prestación de servicios de telecomunicaciones, referidas al establecimiento de oficinas presenciales o centros destinados a la atención de sus usuarios o abonados, dispondrán de un lapso de tres (3) meses adicionales al lapso señalado en el párrafo anterior para su implementación.

Segunda. La presente Providencia Administrativa no será aplicable a los operadores de servicios de telecomunicaciones cuyos títulos autorizatorios hayan sido otorgados antes de la entrada en vigencia de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y no hayan sido transformados, hasta tanto ocurra la misma, sin perjuicio del deber de cumplir con lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas que rigen la materia.

Tercera. La Comisión Nacional de Telecomunicaciones tomará las previsiones necesarias para garantizar, luego de la entrada en vigencia de la presente Providencia Administrativa, que los títulos que sean transformados, de conformidad con el artículo 210 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se adecuen a la presente Providencia Administrativa.

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.

ALVIN LEZAMA PEREIRA

Director General

Según Decreto N° 2.493 del 4 de julio de 2003

Gaceta Oficial N° 37.725 del 4 de julio de 2003