

# PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA SOBRE LAS CONDICIONES BAJO LAS CUALES LOS OPERADORES DE SERVICIOS DE TELEFONÍA PODRÁN OFRECER LA FACILIDAD DE BUZÓN DE MENSAJES DE VOZ

Publicada en Gaceta Oficial No.38.157  
de fecha 01 de abril de 2005.

Web: [www.conatel.gob.ve](http://www.conatel.gob.ve)  
Twitter: @conatel  
Telefono: 0212. 909-05-41



Caracas, 21 de Marzo de 2005  
Año 194° y 146°

## PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA

### CONDICIONES BAJO LAS CUALES LOS OPERADORES DE SERVICIOS DE TELEFONÍA PODRÁN OFRECER LA FACILIDAD DE BUZÓN DE MENSAJES DE VOZ

**ARTICULO 1.- Objeto.** La presente Providencia Administrativa tiene por objeto normar las condiciones bajo las cuales los operadores de los servicios de telefonía fija local y telefonía móvil podrán ofrecer la facilidad de buzón de mensajes de voz, a los fines de resguardar los derechos de los usuarios establecidos en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

**ARTICULO 2.- Ámbito de aplicación.** Las disposiciones contenidas en la presente Providencia Administrativa deberán ser adoptadas por todos los operadores de los servicios de telefonía fija local y telefonía móvil que ofrezcan la facilidad de buzón de mensajes de voz a sus abonados. Quedan exceptuados de la aplicación de esta Providencia Administrativa aquellos casos de acceso a los sistemas de buzón de mensajes de voz o máquinas contestadoras instaladas en las centrales telefónicas privadas, o directamente por los abonados del servicio de telefonía en sus equipos terminales.

De igual forma, quedan exceptuados de la aplicación de la presente normativa, los casos de originación o terminación de llamadas internacionales.

**ARTICULO 3.- Definiciones.** A los fines de la presente Providencia Administrativa, se entenderá por:

1. **Abonado:** usuario a quien un operador le presta servicios de telefonía de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el contrato de servicio celebrado por ambas partes.
2. **Anuncio grabado:** mensaje audible en forma hablada.
3. **Indicación audible:** onda sonora compuesta de frecuencias comprendidas entre 300 y 3400 Hz, que se utiliza para informar al usuario sobre el estado de una llamada o comunicación telefónica o de un servicio suplementario.
4. **Llamada fructuosa:** Llamada que alcanza el número deseado y permite la conversación, o en su defecto, habiendo alcanzando el número deseado, es desviada al sistema de buzón de mensajes de voz en la condición de abonado ausente.
5. **Abonado ausente:** condición que permite a un abonado que no pueda contestar las llamadas recibidas por estar ausente, desviar las mismas hacia una opción de acceso a un sistema de buzón de mensajes de voz. Incluye los casos en que la línea del abonado llamado se encuentra ocupada, repica y no responde, o el equipo terminal esté apagado o fuera del área de cobertura.
6. **Operador:** persona debidamente habilitada por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones para el establecimiento y explotación de redes y para la prestación de servicios de telecomunicaciones, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y sus reglamentos.
7. **Sistema de buzón de mensajes de voz:** elemento o conjunto de elementos de la red de un operador, destinado a emitir un mensaje de respuesta cuando exista una condición de abonado ausente, y a almacenar los mensajes de voz que pudieran ser dejados por los usuarios que originaron las llamadas.
8. **Tasación:** actividad de valoración monetaria de los parámetros a ser considerados en la prestación del servicio de telecomunicaciones, a partir de la información obtenida en el proceso de medición, y en función de los precios y tarifas del operador que presta el servicio.
9. **Tono de advertencia:** tono de respuesta generado por dispositivos automáticos para indicar, al abonado llamante, el momento en que ingresará al sistema de buzón de mensajes de voz.
10. **Tono:** indicación audible que comprende un pequeño número de frecuencias discretas, excluidas las señales vocales.
11. **Usuario:** persona natural o jurídica que hace uso de un servicio de telecomunicaciones y es sujeto de los derechos y obligaciones establecidos en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, sus reglamentos y demás normas aplicables.

**ARTICULO 4.- Activación de la facilidad de buzón de mensajes de voz.** La activación de la facilidad de buzón de mensajes de voz procederá cuando el abonado la haya solicitado expresamente ante el operador al cual se encuentra suscrito, o cuando dicho abonado haya aceptado su activación como respuesta al ofrecimiento por parte del operador. Para hacer la solicitud de activación, para aceptarla o, para solicitar la desactivación, el abonado podrá utilizar cualquier medio automatizado, electrónico o manual, puesto a su disposición por el operador que le presta el servicio. El operador debe llevar el registro de tales activaciones.

**ARTICULO 5.- Advertencia de acceso al sistema de buzón de mensajes de voz.** Los operadores de los servicios de telefonía fija local y telefonía móvil que ofrezcan la facilidad de buzón de mensajes de voz deben advertir, a los usuarios que originan las llamadas, el desvío de las mismas a los sistemas de buzón de mensajes de voz del abonado llamado, mediante un anuncio grabado seguido de un tono de advertencia, en los casos en que el abonado llamado disponga o tenga activada la facilidad de buzón de mensajes de voz. En tal sentido, una

vez que el usuario o abonado llamante haya escuchado el anuncio grabado y el tono de advertencia generado por el operador de la red de destino, la llamada podrá ser desviada al buzón de mensajes de voz del abonado llamado.

**ARTICULO 6.- Características del anuncio grabado.** Los operadores de los servicios de telefonía fija local y telefonía móvil que ofrezcan a sus abonados la facilidad de buzón de mensajes de voz, deben implementar un anuncio grabado que advierta al usuario o abonado llamante, sobre la opción de ingresar a dicha facilidad después de escuchar el tono de advertencia, o abandonar la llamada antes o durante la escucha de dicho tono.

El anuncio grabado debe implementarse atendiendo a los parámetros señalados en la Recomendación UIT-T E.183 de la Unión Internacional de Telecomunicaciones.

**ARTICULO 7.- Características del Tono de advertencia.** El tono de advertencia que indica el desvío de la llamada al sistema de buzón de mensajes de voz, debe iniciarse uno y medio (1,5) segundos después de finalizado el anuncio grabado a que hace referencia el artículo 6 de la presente Providencia Administrativa. Las características técnicas de dicho tono deben corresponder con las establecidas en la Recomendación UIT-T E.180 de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, en lo referente a los niveles eléctricos y acústicos. La duración del tono debe ser de 1,5 segundos, como mínimo, con una frecuencia dentro del rango de 295 Hz a 425 Hz  $\pm$  25 Hz.

**ARTICULO 8.- Tratamiento de las llamadas cursadas entre operadores.** Todos los operadores de redes de telecomunicaciones involucrados en el establecimiento de una llamada telefónica, inclusive los operadores de servicios de telefonía de larga distancia nacional, deben dar el tratamiento necesario a la misma, para que el anuncio grabado y el tono de advertencia pueda ser escuchado por el usuario o abonado llamante, en forma clara, ininterrumpida e inteligible. Igualmente, dichos operadores deben intercambiar la señalización necesaria para garantizar el cumplimiento de las normas establecidas en la presente Providencia Administrativa.

**ARTICULO 9.- Tasación de llamadas.** Las llamadas que efectivamente sean desviadas al sistema de buzón de mensajes de voz deben ser tasadas a partir del momento en que haya finalizado el tono de advertencia, entendiéndose que previamente el abonado o usuario llamante escuchó el anuncio grabado y el mencionado tono, de conformidad con lo establecido en los artículos 5 y 7 de la presente Providencia Administrativa, para efectos de cobro o facturación, atendiendo a lo establecido en la Recomendación UIT-T D.104 de la Unión Internacional de Telecomunicaciones.

**ARTICULO 10.- Interconexión.** Las disposiciones de la presente Providencia Administrativa aplican a todas las llamadas desviadas a los sistemas de buzón de mensajes de voz, independientemente de la red a la cual pertenezca el abonado llamado; por lo que sólo generarán cargos de interconexión las llamadas que cumplan con lo establecido en el artículo 9 de la presente Providencia Administrativa. Si el usuario o abonado llamante decide finalizar la llamada antes o durante la escucha del tono de advertencia, no se generarán cargos de interconexión entre las redes involucradas en el establecimiento de la llamada, incluyendo las de los operadores de servicio de larga distancia nacional.

**ARTICULO 11.- Grabación del mensaje.** Los operadores de servicios de telefonía fija local y telefonía móvil, en cuyas redes terminen llamadas con destino a abonados que cuenten con la facilidad de buzón de mensajes, deben permitir que el mensaje emitido por el usuario o abonado llamante, luego de haber ingresado al buzón del abonado llamado, quede grabado en dicho buzón, independientemente de que el usuario o abonado llamante finalice la llamada en cualquier momento, aún cuando el sistema pueda ofrecer opciones adicionales para la entrega del mensaje al abonado llamado.

**ARTICULO 12.- Registro de llamadas.** Las llamadas que sean desviadas al sistema de buzón de mensajes de voz, así como aquellas llamadas que son abandonadas antes de la finalización del tono de advertencia, deben ser registradas por todos los operadores de telefonía involucrados en el establecimiento de dichas llamadas.

**ARTICULO 13.- Recaudos.** Los operadores de servicios de telefonía fija local y telefonía móvil que ofrezcan la facilidad de buzón de mensajes de voz sin que exista un equipo terminal telefónico asociado, deben exigir a sus abonados, en la contratación de dicha facilidad, lo siguiente:

- a) Copia fotostática de la cédula de identidad, pasaporte o cualquier otro documento que acredite la identidad del contratante, de acuerdo con la normativa vigente en el país.
- b) Dirección de su domicilio.
- c) Impresiones dactilares.
- d) Firma autógrafa del contratante.

Para la recolección de las impresiones dactilares de los abonados, los operadores del servicio de telefonía fija local y telefonía móvil o sus agentes comerciales autorizados, según el caso, deben cumplir con lo siguiente:

- a) Tomar las impresiones dactilares de los dedos pulgar e índice de la mano derecha de sus solicitantes o abonados. En su defecto, se tomarán las impresiones de los dos dedos siguientes, en un orden que corresponda a la continuidad de la forma dactilar (primero mano derecha y luego mano izquierda). En caso de que el contratante presente discapacidad que haga imposible el cumplimiento de esta disposición, firmará por él un tercero debidamente identificado, expresándose esta circunstancia en el contrato.
- b) Las impresiones dactilares deben ser legibles, para lo cual deben utilizar tinta para reseña o almohadilla de resina microreticulada termoplástica en la recolección.
- c) Las impresiones dactilares deben ser tomadas in situ por la persona encargada de recolectar las mismas.

En todo caso los operadores deberán mantener registrada la información a que se refiere el presente artículo, mientras se encuentre vigente la contratación de dicha facilidad, y durante los tres meses siguientes a la extinción del contrato.

**ARTICULO 14- Suministro de información.** Los operadores de servicios de telefonía fija local y telefonía móvil deben suministrar a los órganos de seguridad del Estado que tengan atribuidas facultades de investigación o instrucción, la información que éstos soliciten, en relación a los artículos 12 y 13 de la presente Providencia Administrativa, de forma expedita y sin dilaciones, a los fines de contribuir con las investigaciones que se lleven a cabo en el ámbito de sus funciones de conformidad con la ley.

#### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

**Única. Adecuación.** Los operadores de servicios de telefonía que ofrezcan la facilidad de buzón de mensajes de voz dispondrán de ciento veinte días continuos, a partir de la publicación de la presente Providencia Administrativa, para adecuar sus redes a las disposiciones establecidas en la misma. Asimismo, durante este lapso los operadores de servicios de telefonía fija local, larga distancia nacional y telefonía móvil deberán realizar todas las pruebas técnicas necesarias para que el tráfico de llamadas pueda ser intercambiado sin afectar la calidad del servicio de telefonía, en las condiciones descritas en esta Providencia Administrativa.

#### **DISPOSICIÓN FINAL**

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