

REGLAMENTO SOBRE FACTURACIÓN Y RECAUDACIÓN A SOLICITUD Y POR CUENTA DE LOS OPERADORES DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA DE LARGA DISTANCIA NACIONAL Y LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL

Decreto 3.226 de fecha 08 de Noviembre de 2004,
publicado en Gaceta Oficial 5.735 Extraordinaria de fecha
11 de noviembre de 2004

Web: www.conatel.gob.ve

Twitter: @conatel

Telefono: 0212. 909-05-41



HUGO CHÁVEZ FRÍAS
PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

En ejercicio de la atribución que le confiere el numeral 10 del artículo 236 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, de conformidad con la Resolución N° 432 sobre Normas Comunes de Interconexión de la Secretaría General de la Comunidad Andina, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en el artículo 52 del Reglamento de Apertura de los Servicios de Telefonía Básica, en Consejo de Ministros,

DECRETA

el siguiente,

REGLAMENTO SOBRE FACTURACIÓN Y RECAUDACIÓN A SOLICITUD Y POR CUENTA DE LOS OPERADORES DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA DE LARGA DISTANCIA NACIONAL Y LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL

CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Objeto

Artículo 1º. El presente Reglamento tiene por objeto establecer los términos y condiciones mínimos en los cuales los operadores de los servicios de telefonía fija local y telefonía móvil, deberán proporcionar el recurso esencial de facturación y recaudación a los operadores de los servicios de telefonía de larga distancia nacional y de telefonía de larga distancia internacional, a solicitud y por cuenta de éstos. Asimismo, regular los términos y condiciones en que los operadores de los servicios de telefonía fija local y telefonía móvil, deberán suministrar la información mínima necesaria a los fines de que los operadores de servicios de telefonía de larga distancia nacional y de telefonía de larga distancia internacional, puedan facturar sus servicios directamente o por un tercero, distinto al operador local o móvil.

Ámbito de aplicación

Artículo 2º. Las disposiciones del presente Reglamento serán aplicables a los operadores de los servicios de telefonía fija local y telefonía móvil, a los fines de la facturación y recaudación de los servicios prestados por los operadores de telefonía de larga distancia nacional y de telefonía de larga distancia internacional, a solicitud y por cuenta de éstos.

Definiciones

Artículo 3º. A los efectos del presente Reglamento, se establecen las siguientes definiciones:

1. **Abonado:** usuario a quien un operador le presta servicios de telecomunicaciones de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el contrato celebrado por ambas partes.

2. **Abonado moroso:** abonado que no ha efectuado el pago del servicio de telecomunicaciones a la fecha de vencimiento indicada en la factura correspondiente.
3. **Abonado postpago:** aquel abonado que debe realizar los pagos de los servicios de telecomunicaciones a la fecha de vencimiento que indique la factura correspondiente.
4. **Deuda exigible:** deuda por un servicio de telecomunicaciones no cancelada a la fecha de vencimiento señalada en la factura, salvo aquellas que se encuentren supeditadas a un procedimiento de reclamo.
5. **Facturación:** proceso de cálculo, impresión, emisión y distribución de la factura a los abonados, a solicitud y por cuenta de los operadores de los servicios de telefonía de larga distancia nacional y de telefonía de larga distancia internacional.
6. **Factura:** documento emitido por un operador de telecomunicaciones o por un tercero por cuenta y orden de éste, en el cual se indica al abonado en forma detallada el consumo por servicios de telecomunicaciones en un período determinado y que además cumple con los requisitos exigidos por la legislación tributaria.
7. **Cobranza:** proceso mediante el cual se realiza la actividad necesaria para efectuar la recaudación del monto correspondiente a las deudas exigibles a los abonados.
8. **Medición:** actividad que comprende el registro y almacenamiento de información respecto a la duración, capacidad u otro indicador en función de la cual se cuantifiquen los servicios de telecomunicaciones, a los fines de la tasación.
9. **Recaudación:** proceso de recepción de los pagos correspondientes al uso de un servicio de telecomunicaciones, a solicitud y por cuenta de los operadores de los servicios de telefonía de larga distancia nacional y de telefonía de larga distancia internacional. Asimismo, comprende el procesamiento y transferencia de los montos a que hubiere lugar, de conformidad con los lineamientos que se hayan establecido a tal efecto, en el contrato de facturación y recaudación correspondiente.
10. **Selección por marcación:** mecanismo que permite a los usuarios de los servicios de telefonía fija local y telefonía móvil, seleccionar, mediante la marcación de un código de identificación de operador de larga distancia, al operador de los servicios de telefonía de larga distancia nacional o larga distancia internacional de su preferencia, para cada llamada al momento de realizarla.
11. **Selección por previa suscripción:** mecanismo que permite a los usuarios de los servicios de telefonía fija local escoger, por adelantado y sin necesidad de marcar el código de identificación de operador de larga distancia en cada llamada, al operador que le prestará los servicios de telefonía de larga distancia nacional o de larga distancia internacional, de forma continua.
12. **Suspensión del servicio:** interrupción temporal, total o parcial, de un servicio de telecomunicaciones en virtud del retardo por parte del abonado en el pago de lo adeudado por la prestación del mismo.

13. **Tasación:** actividad de valoración monetaria de 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 de aquel operador que presta el servicio.
14. **Telefonía de larga distancia internacional:** servicio de telecomunicaciones que, haciendo uso del recurso limitado de numeración, permite principalmente el intercambio de información por medio de la palabra, desde y hacia fuera del espacio geográfico nacional.
15. **Telefonía de larga distancia nacional:** servicio de telecomunicaciones que, haciendo uso del recurso limitado de numeración, permite principalmente el intercambio de información por medio de la palabra, entre áreas locales.
16. **Telefonía fija local:** servicio de telecomunicaciones que, haciendo uso del recurso limitado de numeración, permite principalmente el intercambio de información por medio de la palabra, dentro de un área local y es prestado a través de equipos terminales, públicos o no, con movilidad restringida a la zona de cobertura de una estación de base determinada en el caso de la utilización de medios inalámbricos.
17. **Telefonía móvil:** servicio de telecomunicaciones que, haciendo uso del recurso limitado de numeración, permite el intercambio de información por medio de la palabra, mediante la utilización de estaciones base o estaciones ubicadas en el espacio, que se comunican con equipos terminales móviles, públicos o no.
18. **Usuario:** persona 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 normas aplicables.

Deber de facturar y recaudar

Artículo 4º. Los operadores de los servicios de telefonía de larga distancia nacional y de telefonía de larga distancia internacional serán responsables de llevar a cabo la facturación y recaudación de los servicios que presten, sin perjuicio que puedan contratarlas con los operadores de los servicios de telefonía fija local, de telefonía móvil o con un tercero distinto de éstos.

Por otra parte, los operadores de los servicios de telefonía fija local y de telefonía móvil deberán proporcionar el recurso esencial de facturación y recaudación a los operadores de los servicios de telefonía de larga distancia nacional y de telefonía de larga distancia internacional, cuando éstos así lo soliciten.

En todo caso, la obligación aquí establecida se limita a la facturación y recaudación de los abonados cuya modalidad de cancelación de los servicios facturados sea postpago.

Solicitud de facturación y recaudación

Artículo 5. El operador de los servicios de telefonía de larga distancia nacional y de telefonía de larga distancia internacional interesado en que un operador de servicios de telefonía fija local o de telefonía móvil, realice la facturación y recaudación de sus servicios, deberá hacer la solicitud por escrito. En dicha solicitud deberá informar, como mínimo, sobre el tipo y el número estimado de usuarios a los cuales les serán facturados los servicios y recaudados los pagos correspondientes y señalar las áreas geográficas donde se encuentran dichos usuarios.

El operador de los servicios de telefonía de larga distancia nacional y de telefonía de larga distancia internacional que haya efectuado la solicitud de facturación y recaudación de sus servicios, deberá remitir a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones copia de la solicitud debidamente recibida por el operador de servicios de telefonía fija local o de telefonía móvil, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir de la recepción de la misma.

Las partes dispondrán de un lapso de sesenta (60) días continuos para llegar a un acuerdo, contados a partir de la fecha en que sea realizada la solicitud, de conformidad con el artículo 38 del Reglamento de Interconexión.

Adecuación de los sistemas de facturación

Artículo 6º. Los operadores de los servicios de telefonía fija local y de telefonía móvil, una vez les haya sido solicitado el recurso esencial de facturación y recaudación, de conformidad con el Reglamento de Interconexión, deberán adecuar sus sistemas para ofrecer estos servicios en un lapso no mayor de tres (3) meses, luego de efectuada la primera solicitud al operador en cuestión.

Manifestación de imposibilidad de realizar la facturación y recaudación

Artículo 7º. En el caso que un operador de telefonía fija local o telefonía móvil manifieste la imposibilidad de realizar la facturación y recaudación solicitada por otro operador, éste podrá solicitar a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, en un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la recepción de la solicitud, que se pronuncie al respecto. A tal efecto, deberá demostrar que la ejecución de la obligación causaría un perjuicio grave e irreparable a su actividad económica, para lo cual deberá presentar sus alegatos dentro del lapso de diez (10) días hábiles, luego de recibida la solicitud por parte de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, la cual decidirá con sujeción a las leyes y demás normas aplicables.

En el caso a que se contrae el presente artículo, el cómputo de los lapsos establecidos en los artículos 5º, segundo aparte, y 6º del presente Reglamento se suspenderá, hasta el día hábil siguiente en que la Comisión Nacional de Telecomunicaciones desestime la pretensión del solicitante, si fuera el caso.

Acuerdo sobre facturación y recaudación

Artículo 8º. El acuerdo alcanzado sobre la facturación y recaudación, formará parte integrante del Contrato de Interconexión. Dicho acuerdo deberá establecer como mínimo los siguientes aspectos:

1. Áreas geográficas donde se encuentran los usuarios a los cuales les serán facturados los servicios y recaudados los pagos correspondientes.
2. Contraprestación económica por la facturación y recaudación que será contratada.
3. Medios, plazos y formatos para el intercambio de la información pertinente para la medición, tasación, facturación, recaudación, cobranza y reclamos.
4. Fecha de inicio de la facturación y recaudación.

Contraprestación económica

Artículo 9º. Las partes acordarán la contraprestación económica por la facturación y recaudación, la cual deberá estar orientada a costos e incluir un margen de beneficio razonable, en atención a los principios de neutralidad, no discriminación y transparencia. En caso que las partes no lleguen a un acuerdo, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones establecerá la contraprestación correspondiente.

Formatos para intercambio de información

Artículo 10. Las partes acordarán los formatos para el intercambio de información necesaria para realizar la medición, tasación, facturación, recaudación y cobranza.

Actuación de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones

Artículo 11. En el caso que la Comisión Nacional de Telecomunicaciones deba actuar, lo hará de conformidad con los mecanismos previstos en el Reglamento de Interconexión.

A objeto de fijar la contraprestación económica por la facturación y recaudación, utilizará cualquiera de las siguientes referencias:

1. El resultado obtenido de un estudio de comparación internacional.
2. El resultado de la aplicación de un modelo de costos incrementales de largo plazo, que a tal efecto defina la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.
3. El resultado del análisis de los costos suministrados por el operador de los servicios de telefonía fija local o de telefonía móvil para la prestación de la facturación y recaudación. En este caso la Comisión Nacional de Telecomunicaciones podrá solicitar al operador en cuestión, un estudio detallado de los costos y metodología utilizada por éste para la estimación de la contraprestación, debidamente auditado.

Asimismo, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones establecerá, cuando las partes no lo hayan acordado, el formato para el intercambio de información necesaria para realizar la medición, tasación, facturación, recaudación y cobranza. En defecto de éste último, los operadores solicitantes de la facturación y recaudación deberán adecuarse a los formatos que establezcan los operadores de los servicios de telefonía fija local o de telefonía móvil, según lo que corresponda. En todo caso, los operadores deben respetar los principios de neutralidad, no discriminación y transparencia en la elaboración de los referidos formatos.

Responsabilidad de la medición y tasación

Artículo 12. La medición y tasación de las llamadas correspondientes a los servicios de telefonía de larga distancia nacional y de larga distancia internacional, deberán ser realizadas por los operadores que presten dichos servicios, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 52 del Reglamento de Apertura de los Servicios de Telefonía Básica. Cuando se haya contratado la facturación y recaudación, la información de medición y tasación será entregada al operador de los servicios de telefonía fija local o de telefonía móvil encargado de la facturación, en los términos establecidos en el contrato de facturación y recaudación.

Los operadores encargados de la medición y tasación del servicio serán responsables de la exactitud, protección e integridad de la información suministrada.

Información necesaria para la facturación y recaudación

Artículo 13. El operador de los servicios de telefonía fija local o de telefonía móvil, deberá poner a disposición del operador de los servicios de telefonía de larga distancia nacional y de telefonía de larga distancia internacional, la información necesaria para conciliar cuentas, facturar y cobrar a los abonados cuando éstos operadores realicen directamente la facturación y recaudación de sus propios servicios o a través de un tercero.

Esta información deberá estar disponible por cada ciclo de facturación y deberá contener los números telefónicos identificados por abonados y la respectiva dirección, así como cualquier otra información necesaria para realizar tales actividades. La información entregada a los operadores de los servicios de telefonía de larga distancia nacional y de telefonía de larga distancia internacional, tendrá carácter confidencial. Asimismo, tales operadores deberán respetar la protección de la información y los datos de los usuarios, de conformidad con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas aplicables.

CAPÍTULO II

FACTURACIÓN A CARGO DEL OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA LOCAL O DE TELEFONÍA MÓVIL

Facturación

Artículo 14. Cuando la facturación correspondiente a los servicios prestados por los operadores de los servicios de telefonía de larga distancia nacional y de telefonía de larga distancia internacional, sea contratada con un operador de servicios de telefonía fija local o de telefonía móvil, la misma, estará incluida en la factura emitida por este último, según el caso. Asimismo, estará subordinada en su periodicidad, fechas de emisión y vencimiento, al ciclo de facturación del operador al cual se haya contratado.

Contenido de la factura

Artículo 15. Sin perjuicio de las normas que regulen el contenido y la forma de las facturas, los operadores de los servicios de telefonía fija local o de telefonía móvil contratados para realizar la facturación y recaudación de los servicios de telefonía de larga distancia nacional y de telefonía de larga distancia internacional, incluirán en la primera hoja de la factura u hoja resumen, como mínimo, lo siguiente:

1. Fecha de emisión de la factura y fecha de límite de pago o fecha de vencimiento.
2. Nombre del abonado.
3. Dirección del lugar donde se envía la factura.
4. Número telefónico del abonado.
5. Subtotales por servicios de telefonía móvil, telefonía fija local, larga distancia internacional, larga distancia nacional, Internet y otros servicios facturados, así como los impuestos aplicables a cada servicio.
6. Total del monto a cancelar por todos los servicios mencionados en el numeral anterior.
7. Saldo anterior por la totalidad de los servicios.

Las hojas anexas correspondientes a cada servicio facturado incluirán, como mínimo, lo siguiente:

1. Individualización de las llamadas telefónicas por operador y servicio, indicando: mecanismo de selección para el acceso al servicio de telefonía de larga distancia nacional o de larga distancia internacional, destino, número del abonado llamado, fecha, tiempo de duración y valor total de la llamada.
2. Llamadas subtotalizadas por cada operador de los servicios de telefonía de larga distancia nacional y de telefonía de larga distancia internacional, ordenadas cronológicamente.
3. Para todos los casos, a fines de carácter informativo para el abonado, se incluirán por cada servicio, registros que indiquen aquellos montos de reclamos procedentes y no procedentes identificados por operador.
4. Para todos los casos, se incluirá el número telefónico de atención al cliente de cada operador de los servicios de telefonía de larga distancia nacional y de telefonía de larga distancia internacional, al cual se le estén facturando sus servicios.

La factura a que hace referencia el presente artículo, debe ser presentada en términos claros y comprensibles al abonado.

Información al abonado

Artículo 16. Los operadores de los servicios de telefonía de larga distancia nacional y de telefonía de larga distancia internacional, suministrarán a los usuarios información respecto a precios, tarifas, planes, facturación, suspensión del servicio, reclamos, entre otros aspectos relacionados al servicio que ofrecen. A tales efectos, deberán disponer como mínimo de un centro de atención telefónica accesible a todos los usuarios ubicados en las áreas de cobertura del operador, para garantizarles a los usuarios el suministro de la referida información.

CAPÍTULO III

RECAUDACIÓN A CARGO DEL OPERADOR DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA LOCAL O DE TELEFONÍA MÓVIL

Período de recaudación indivisible

Artículo 17. Durante un período de cincuenta y cinco (55) días continuos desde la fecha de la emisión de la factura, o por un período de hasta cinco (5) días después de efectuada la suspensión del servicio de telefonía fija local o telefonía móvil, lo que ocurra primero; el operador de los servicios de telefonía fija local o de telefonía móvil no podrá recaudar el pago de sus servicios en forma separada del pago de aquellos prestados por los operadores que lo contrataron para la facturación y recaudación de sus servicios.

Después de transcurrido el lapso de cincuenta y cinco (55) días continuos contados a partir de la fecha de emisión de la factura, o cinco (5) días después de efectuada la suspensión del servicio de telefonía fija local o telefonía móvil, lo que ocurra primero, el abonado podrá realizar pagos en forma separada por cada servicio de telecomunicaciones recibido.

De los abonos

Artículo 18. Durante el período de recaudación indivisible establecido en el artículo anterior, los operadores de los servicios de telefonía fija local o de telefonía móvil que recauden a solicitud y por cuenta de los operadores de los servicios de telefonía de larga distancia nacional y de telefonía de larga distancia internacional, podrán recibir abonos sobre la totalidad del monto indicado en la factura. Dicho abono será distribuido proporcionalmente entre los montos correspondientes a la deuda exigible por cada operador.

De los pagos parciales

Artículo 19. En los casos en que, de conformidad con las normas correspondientes, se interponga un reclamo, con por lo menos cinco (5) días de anterioridad a la fecha de vencimiento de la factura, sobre parte del monto total reflejado en dicha factura, se realizará el pago parcial correspondiente al monto que no haya sido impugnado en reclamo.

El monto correspondiente al reclamo presentado no se incluirá como deuda exigible, hasta tanto se verifique que el reclamo formulado no es procedente.

Reporte y entrega del monto recaudado

Artículo 20. El operador de los servicios de telefonía fija local o de telefonía móvil encargado de la recaudación, informará al operador de telefonía de larga distancia nacional y de telefonía de larga distancia internacional el monto recaudado, mediante reporte contentivo de las transacciones de pago realizadas, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día en que se realizó la recaudación.

En todos los casos, el operador encargado de la recaudación deberá entregar el monto recaudado, en un plazo máximo de diez (10) días continuos, contados a partir del período previsto para la presentación del reporte de recaudación referido en el párrafo anterior.

Cobranza por parte del operador de los servicios de telefonía de larga distancia nacional o larga distancia internacional

Artículo 21. En aquellos casos en que los abonados no hayan pagado los servicios de telefonía de larga distancia nacional o de telefonía de larga distancia internacional, una vez cumplida cualquiera de las condiciones establecidas en el artículo 15 del presente Reglamento, los operadores que prestaron tales servicios podrán realizar la cobranza de la deuda exigible por ellos mismos, o a través de un tercero contratado a tal efecto.

En este sentido, el operador de los servicios de telefonía fija local o de telefonía móvil encargado de la recaudación, le suministrará al operador que prestó los servicios, la información necesaria para realizar la cobranza de la deuda exigible, de acuerdo al plazo establecido en el contrato de facturación y recaudación.

El operador de los servicios de telefonía fija local o de telefonía móvil, deberá incluir dentro de su factura siguiente, el monto adeudado por concepto de la prestación de los servicios de telefonía de larga distancia nacional y de larga distancia internacional, hasta que sean pagados en su totalidad.

En caso que el abonado del operador de los servicios de telefonía fija local o de telefonía móvil encargado de la recaudación, pagase a éste el importe correspondiente a deudas exigibles sobre los servicios de telefonía de larga distancia nacional o de telefonía de larga distancia internacional, dicho operador efectuará la recaudación y entregará el importe que haya recibido, de conformidad con el presente Capítulo.

CAPÍTULO IV
DISPOSICIÓN FINAL

Única. El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Dado en Caracas a los ocho días del mes de noviembre de dos mil cuatro. Años 194° de la Independencia y 145° de la Federación.

(L.S)

HUGO CHAVEZ FRIAS

Refrendado

El Vicepresidente Ejecutivo

JOSE VICENTE RANGEL

(Todos los Ministros)