

# Reglamento sobre prestación de los servicios básicos de Telecomunicaciones

Publicado en Gaceta Oficial N° 34.975 del 1º de junio de 1992

## Capítulo I - del objeto y condiciones

### Artículo 1

El presente Reglamento define y regula las relaciones entre cualquier operador de una Red Básica de Telecomunicaciones y sus Abonados, para la prestación de los Servicios Básicos de Telecomunicaciones cuyos términos y condiciones formarán parte integrante del respectivo Contrato de Servicios.

### Artículo 2

El solicitante de los Servicios Básicos de Telecomunicaciones deberá identificarse mediante la presentación de su Cédula de Identidad o Pasaporte y acreditar, si es el caso, su carácter de representante del solicitante mediante poder o documento constitutivo actualizado si se trata de una persona jurídica. El solicitante deberá indicar la dirección del inmueble donde se prestarán los Servicios Básicos de Telecomunicaciones.

A los solicitantes extranjeros que no tengan visa de residente sólo se les prestará el servicio bajo la modalidad denominada Instalación de Teléfono a Término Fijo.

### Artículo 3

El Contrato de Servicios entrará en vigencia desde el momento en que el Operador realice y ponga a disposición del Abonado, las instalaciones necesarias para operar el servicio, y éste empiece a disfrutar del mismo.

## Capítulo II - de las definiciones

### Artículo 4

A los efectos del presente Reglamento, se establecen las siguientes definiciones:

- a) Se entiende por Operador, toda persona que posea un título administrativo para operar una Red Básica de Telecomunicaciones.
- b) Se entiende por Abonado, la persona que de manera expresa solicita y recibe la prestación de los Servicios Básicos de Telecomunicaciones, en los términos y condiciones estipulados en el Contrato de Servicios.
- c) Se entiende por Contrato de Servicios el que se celebra entre un Operador de una Red Básica de Telecomunicaciones, por una parte, y el Abonado por la otra, para regular las condiciones que regirán la prestación de los Servicios Básicos de Telecomunicaciones.
- ch) Se entiende por Servicios Básicos de Telecomunicaciones a los servicios de telefonía fija conmutada locales, nacionales e internacionales.
- d) Se entiende por Red Básica de Telecomunicaciones, la red conmutada constituida por equipos, sistemas o infraestructura física destinada a proveer Servicios Básicos de Telecomunicaciones.
- e) Se entiende por Acometida, el conjunto de elementos que unen a la Red Básica de Telecomunicaciones con la Instalación Telefónica Interna.
- f) Se entiende por Equipo Terminal, el conjunto de aparatos dispositivos e instalaciones que desde el inmueble donde se presta el servicio se conectan con la Red Básica de Telecomunicaciones.
- g) Se entiende por instalación Telefónica Interna, a todo el conjunto de cables, tuberías, regletas y cajas donde se efectúa la conexión de la Red Telefónica Interna del inmueble con la Red Básica de Telecomunicaciones.
- h) Se entiende por Usuario, a la persona que utiliza los Servicios Básicos de Telecomunicaciones con o sin el consentimiento del Abonado.
- i) Se entiende por solicitante, a la persona natural o jurídica que efectúa los trámites tendientes a lograr la instalación de los Servicios Básicos de Telecomunicaciones.

## Capítulo III - de los derechos del abonado

### Artículo 5

El Operador prestará el servicio en forma regular, continua y eficiente, a los fines de satisfacer plenamente las necesidades de servicio de uso y acceso de sus Abonados, pudiendo tomar medidas tendientes a evitar la tenencia ociosa de las líneas. El Abonado, por su parte, está en la obligación de cuidar con toda diligencia el equipo y las instalaciones propiedad del Operador y responderá de su valor en caso de pérdida, destrucción o deterioro por causa que le fuere imputable.

### Artículo 6

El Operador garantizará el principio de igualdad de trato otorgándole a los Abonados el mismo tratamiento en iguales situaciones en relación con la prestación de los Servicios Básicos de las Telecomunicaciones.

### Artículo 7

El Operador deberá establecer un mecanismo eficiente de recepción de quejas y

reclamaciones y reparación de fallas. Asimismo, establecerá y mantendrá un eficiente servicio de atención a los Abonados y Usuarios.

### Artículo 8

El Operador exonerará al Abonado del pago de la renta básica mensual y del ajuste por digitalización y modernización de la red, si hay períodos de interrupción mayores de quince (15) días consecutivos, cuando se debiere a hechos no imputables al Abonado.

### Artículo 9

El Operador estará obligado a enviar mensualmente al Abonado la facturación correspondiente a los Servicios Básicos de Telecomunicaciones consumidos durante el mes inmediatamente anterior, y todos los cargos deberán estar reflejados en una factura para cada Abonado.

### Artículo 10

El Operador salvaguardará el secreto de las comunicaciones, de conformidad con los principios contenidos en la Ley sobre Protección de la Privacidad de las Comunicaciones.

### Artículo 11

El Operador suministrará gratuitamente a cada Abonado una Guía Telefónica o Directorio anual, en el que figurarán todos los Abonados del área respectiva.

El Operador no podrá cobrar ningún cargo por publicar el nombre del usuario en la guía o directorio, pero sí podrá hacerlo a aquellos que manifestaren su deseo de no ser incluidos en dicha guía o directorio. La guía incluirá, como mínimo, el nombre de los Abonados en el área; su dirección y su número telefónico; la lista de código de acceso interurbano e internacional; y la tabla de frecuencia de impulsos para llamadas urbanas e interurbanas. El Operador también podrá suministrar una guía con anuncios clasificados.

### Artículo 12

Los usuarios de los Servicios Básicos de Telecomunicaciones distintos del Abonado, podrán aparecer en la Guía Telefónica en las mismas condiciones establecidas para los Abonados, sin que por tal causa estos últimos pierdan los derechos que les corresponden. A tal efecto, el usuario interesado podrá dirigirse al Operador acompañado de la autorización del respectivo Abonado, y pagará la tarifa correspondiente por el período que requiere el servicio de guía. El Operador, previo al cumplimiento del mismo requisito, podrá incluir a los usuarios del servicio telefónico en su sistema de información, sin que ello les confiera cualidad o derecho alguno frente al Operador.

## Capítulo IV - de la clasificación de los servicios

### Artículo 13

A los fines de aplicación de las tarifas correspondientes, se clasifica el servicio según su uso o destino en dos categorías:

a) Servicios Residenciales: Son aquellos que se prestan al Abonado en su vivienda para uso exclusivamente personal.

b) Servicios No Residenciales: Son aquellos no comprendidos en la anterior clasificación. Los Abonados No Residenciales a su vez se clasifican de la manera siguiente:

b1) Abonados No Residenciales Ordinarios: Son aquellos que utilizan el servicio mediante aparatos principales y auxiliares, conectados directamente a la Red Básica de Telecomunicaciones.

b2) Abonados No Residenciales con Central Privada Automática PABX de bajo tráfico.

b3) Abonados No Residenciales con Central Privada Automática PABX de alto tráfico, con o sin Discado Directo Entrante.

b4) Abonados No Residenciales Especiales: Son aquellos que solicitan servicios diferentes a los anteriormente indicados.

El Operador prestará a sus Abonados, cuando sea técnicamente posible, los siguientes servicios ordinarios:

1. Instalación de Teléfono Principal.
2. Instalación de Auxiliares.
3. Reconexión.
4. Mudanza Interna.
5. Instalación por Mudanza Interna.
6. Cambio de Equipo.
7. Cambio de Número.
8. Cambio de Firma.
9. Número Privado.
10. Cambio de Número Privado a Guía Telefónica.
11. Retiros.
12. Línea en Depósito.
13. Corrección en Guía Telefónica.

14. Reparaciones.
15. Encadenamiento.
16. Desencadenamiento.
17. Monederos de Arriendo.
18. Cambio de Categoría.
19. Mantenimiento.
20. Repetición en Guía Telefónica.

Adicionalmente, el Operador podrá prestar a los Abonados cualquier servicio extraordinario, es decir, no comprendido en la enumeración anterior. El Operador podrá prestar tales servicios en la forma y bajo las condiciones que determine en cada caso y podrá de manera motivada, modificar o eliminar en cualquier momento, si lo considera necesario o conveniente, cualquier servicio extraordinario, previa autorización del Ministerio de Transporte y Comunicaciones y con la debida notificación hecha por la prensa a los Abonados.

## Capítulo V - del derecho de suscripción y pago de los servicios

### Artículo 14

La forma de pago del derecho de suscripción podrá ser al contado o por el sistema que determine el Contrato de Servicio.

### Artículo 15

El derecho de suscripción es reembolsable por el Operador, salvo que la terminación del Contrato de Servicios se produzca por las causales de terminación de contrato previstas en el artículo 41 del presente Reglamento.

### Artículo 16

El Abonado es el único responsable por el pago de los servicios registrados a su nombre y queda obligado a pagar al Operador el precio de dichos servicios según las tarifas vigentes en el momento de la respectiva utilización del servicio. El Operador utilizará un método para la fijación de los nuevos precios del servicio, los cuales se efectuarán trimestralmente y estarán sujetos a la aprobación del Ministerio de Transporte y Comunicaciones y a la participación a los Abonados por la prensa con un mes de anticipación.

### Artículo 17

Cada factura se considerará aceptada por el Abonado, si éste no la objeta en las oficinas de atención del Operador con no menos de cinco (5) días de antelación al vencimiento del respectivo plazo de pago. Sólo se dará curso a la reclamación extemporánea previo pago de la factura.

### Artículo 18

Salvo lo previsto en el artículo anterior, el pago mensual debe hacerlo el Abonado antes del vencimiento indicado en la factura respectiva, en los lugares y por los medios de pago autorizados, entendiéndose que el Abonado conoce suficientemente su fecha fija de vencimiento, por lo cual, de no recibir oportunamente su factura, deberá acudir ante la oficina comercial del Operador más cercana para solicitar la información acerca del monto adeudado, a los fines de hacer el pago antes del citado vencimiento.

### Artículo 19

El Abonado deberá pagar en las oficinas del Operador, el valor de los trabajos de instalación, así como el derecho de suscripción de los servicios extraordinarios antes que se provea el servicio.

### Artículo 20

El retardo del pago por quince (15) días después del vencimiento indicado en la factura, da al Operador el derecho a suspender temporalmente el servicio hasta tanto sea pagada la totalidad de la deuda pendiente más los intereses correspondientes.

### Artículo 21

Transcurridos sesenta (60) días desde la fecha de vencimiento de la facturación del servicio sin que se hubiere efectuado el pago, el Operador podrá rescindir unilateralmente el Contrato de Servicios y proceder al retiro de las instalaciones de su propiedad, quedando sin efecto el derecho de suscripción. El Operador podrá ejercer parcialmente su derecho a dar por terminado el contrato, mediante la restricción progresiva del acceso del Abonado a los diferentes servicios.

### Artículo 22

El Abonado, durante el lapso de suspensión temporal del servicio, podrá solicitar el restablecimiento del mismo, previo pago de la totalidad de la deuda.

El Operador deberá restituir el servicio dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes al pago correspondiente.

### Artículo 23

El Operador no prestará servicio a aquellas personas morosas a las cuales se les haya retirado el servicio telefónico, mientras dure tal situación de mora. El Operador no aceptará solicitudes de servicios formuladas por Abonados morosos.

Los Abonados morosos podrán solicitar la celebración de convenios especiales de pago, los cuales incluirán expresamente el derecho del Operador a cobrar intereses compensatorios sobre el monto del convenio de pago.

### Artículo 24

Las deudas por Servicios Básicos de Telecomunicaciones locales y de larga distancia nacional, no facturados en su oportunidad, prescribirán en el lapso de seis (6) meses contados a partir del momento en que el Operador debió exigir el cobro al Abonado. Para los servicios de larga distancia internacional, el plazo será de un (1) año.

### Artículo 25

En caso de reclamo por exceso de facturación, el Operador deberá seguir un procedimiento aprobado por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones destinado a dar respuesta a las reclamaciones del Abonado. La respuesta del Operador, a la reclamación del Abonado, deberá ser suministrada durante los treinta (30) días hábiles siguientes a partir de la fecha en la cual el Operador tenga conocimiento del reclamo, el cual deberá ser formulado por ante la oficina de atención correspondiente. Caso contrario, el Abonado queda liberado del pago del exceso facturado y reclamado.

## Capítulo VI - del traspaso de la cualidad de abonado y del cambio de firma

### Artículo 26

La cualidad de Abonado sólo puede ser objeto de transferencia con autorización del Operador, el cual la otorgará a solicitud de cualquiera de los interesados (cedente o cesionario).

### Artículo 27

El Operador no autorizará el traspaso si no después que todas las deudas exigibles que el Abonado tuviere pendientes sean pagadas, y que el nuevo Abonado se comprometa a pagar las deudas del Abonado anterior original que se encuentran en proceso de facturación.

### Artículo 28

La cualidad de Abonado puede también transmitirse por el hecho de la muerte del Abonado, o la extinción de su personalidad. El Operador reconocerá la nueva situación y ordenará el correspondiente cambio de firma una vez que se cumpla lo previsto en el artículo 27. En el caso de la extinción de la personalidad del Abonado, los representantes del causahabiente deberán presentar la documentación auténtica que los acredita como tal, y se someterán asimismo a lo dispuesto en el artículo 27.

### Artículo 29

Se entiende por cambio de firma, toda modificación de la denominación con la que el Abonado aparezca en los registros del Operador. El cambio de firma sólo procede por las razones contempladas en los artículos 27 y 28 y por cambio de nombre o de la razón social del Abonado.

### Artículo 30

El hecho de que una persona distinta de quien aparezca como Abonado en los registros del Operador haya estado utilizando el servicio o pagando las facturas correspondientes al mismo, no le da derecho a ser reconocida como Abonado.

## Capítulo VII - de los equipos terminales

### Artículo 31

El Operador reparará las averías que se originen en los equipos e instalaciones de su propiedad asignados al Abonado, y efectuará en ellos, a requerimientos de éste, el mantenimiento que considere necesario, siempre y cuando tales averías no deriven de un uso distinto al normal del equipo, en cuyo caso los gastos en que se incurra al efectuar la reparación le serán cargados al Abonado, el cual facilitará el acceso a los trabajadores debidamente identificados para cumplir labores de inspección, mantenimiento o reparación de los equipos e instalaciones pertenecientes al Operador.

### Artículo 32

El Operador puede cambiar el número de un teléfono por otro si así lo exigen las necesidades técnicas del servicio, sin otro requisito que el de su participación al Abonado, mediante la publicación de un aviso en la prensa local o nacional.

### Artículo 33

Su propiedad exclusiva del Operador, y deberán serles devueltos al término del Contrato de Servicios, todas las instalaciones y equipos que haya suministrado para el servicio de sus Abonados, quienes de ningún modo podrán utilizar, en conexión con dichas instalaciones y equipos, otros no autorizados por el Ministerio de Transporte Comunicaciones.

## Capítulo VIII - de la instalación telefónica interna

### Artículo 34

El propietario del inmueble es responsable del diseño de la instalación telefónica en el inmueble así como del suministro, instalación y construcción de los bienes necesarios para la adecuada prestación del servicio, los cuales deberán ajustarse a los criterios establecidos por el Operador. Se exceptúan de esta medida aquellas necesidades temporales de servicios.

### Artículo 35

El Operador podrá inspeccionar y fiscalizar la construcción de las instalaciones telefónicas internas para comprobar la calidad y correspondencia de las mismas. A tal efecto, el propietario deberá prestar al Operador todas las facilidades que le permitan llevar a cabo esta tarea y acatará las recomendaciones producto de la inspección.

### Artículo 36

Una vez terminada la instalación telefónica interna, el propietario solicitará la conformidad del Operador. Este, por medio de su personal técnico, impartirá su conformidad siempre que dichas instalaciones cumplan con los requisitos particulares exigidos en el proyecto y estén en todo acordes con los criterios establecidos por el Operador. El propietario correrá con los gastos ocasionados por reparaciones de fallas en las instalaciones internas.

### Artículo 37

Cuando por cualquier alteración, reparación o reforma en la edificación, sea necesario modificar parte de la instalación, el propietario deberá:

- a) Hacer el diseño de la remodelación siguiendo las normas vigentes para las instalaciones telefónicas internas.
- b) Someter el diseño a la conformidad del operador.
- c) Ejecutar todos los trabajos de modificación (suministro e instalación) por su cuenta y riesgo, sometiéndose a lo pautado en este artículo o correr con todos los gastos ocasionados por la modificación, en caso de que el Operador decida ejecutar los trabajos.
- ch) Con excepción de los casos en este artículo solamente están autorizados para retirar o cambiar de lugar los componentes de las instalaciones internas los empleados designados por el Operador. Toda persona que contravenga esta disposición, lo hará a su propio riesgo y será responsable ante el Operador por los daños y perjuicios que pudiere ocasionar.

### Artículo 38

El Operador asumirá el mantenimiento de las nuevas instalaciones telefónicas internas de las edificaciones, cuyos propietarios hayan cumplido con los requisitos de aprobación del proyecto y de la instalación propiamente dicha, así como el de las instalaciones telefónicas internas que sean remodeladas atendiendo a los criterios establecidos por el Operador.

### Artículo 39

Cuando de una instalación telefónica interna se deriven efectos que perjudiquen a la Red Básica de Telecomunicaciones, el Operador podrá disponer la modificación de la instalación mediante una simple notificación al propietario.

## Capítulo IX - de la terminación del contrato de servicios

### Artículo 40

El Abonado solvente tiene derecho a solicitar la terminación del Contrato de Servicios mediante simple participación al Operador con treinta (30) días de anticipación, quedando obligado a pagar el consumo, las llamadas nacionales e internacionales y cualquier otro servicio que haya generado y se encuentre en proceso de facturación.

### Artículo 41

El Operador podrá dar por terminado el Contrato de Servicios y en consecuencia suspenderá el servicio y procederá al retiro de las instalaciones y equipos de su propiedad, sin que el Abonado pueda formular reclamación alguna, en los siguientes casos:

- a) Cuando el Abonado se atrase en el pago de sus deudas de conformidad con lo establecido en el artículo 21.
- b) Cuando el Abonado modifique las instalaciones o equipos sin autorización expresa del Operador.
- c) Cuando se compruebe que el Abonado ha hecho traspaso del equipo y de las instalaciones a terceras personas sin autorización expresa del Operador, la cual sólo la otorgará en los supuestos previstos en el artículo 26 y previo cumplimiento de lo establecido en el artículo 27.
- ch) Cuando se demuestre que el Abonado utiliza el servicio con fines diferentes de

los establecidos en el Contrato de Servicios o explota el mismo, permitiendo su utilización por terceros o en cualquier otra forma que perturbe la tranquilidad de otros Abonados cuando en ellos creare estados de angustia, incertidumbre, temor o terror.

d) Por muerte del Abonado. Sin embargo, en este caso, sus causahabientes, debidamente identificados y acreditados, tendrán derecho a continuar el Contrato de Servicios, pagando lo concerniente al cambio de firma.

e) Cuando los equipos o instalaciones, propiedad del Abonado, ya por causa de defectos o desperfectos o por otras razones técnicas, produzcan efectos que puedan desmejorar la eficiencia del servicio o causar perjuicios a la Red Básica de Telecomunicaciones, y el Abonado no atienda las recomendaciones que para corregir la situación le haga el Operador por escrito.

f) Cuando se demuestre que el Abonado haya dado o prometido a un trabajador del Operador, o a un tercero, alguna suma de dinero o dádiva indebida para obtener el servicio o para evadir el pago de las tarifas vigentes.

g) Cuando el Abonado utilice equipos o instalaciones no autorizados por el Operador.

h) Por decisión judicial.

i) Cuando se compruebe que el Abonado ha suministrado datos falsos que induzcan a la aplicación de una tarifa distinta de la correspondiente, o en cualquier otra forma originen perjuicios al Operador, o a terceros.

j) Cuando el Abonado cambie su condición de Residencial a No Residencial y no participe al Operador para eludir la aplicación de las tarifas correspondientes.

k) Cuando se compruebe que el Abonado, sin estar expresamente autorizado por el Operador, ha exigido alguna cantidad de dinero a cualquier usuario por el uso del servicio.

l) Cuando se compruebe que el Abonado ha abandonado el servicio. Se considerará abandono del servicio, entre otros supuestos, el hecho de que hayan transcurrido treinta (30) días a partir del momento en que el Abonado haya dejado de tener derecho a la posesión del inmueble respectivo y haya desocupado éste sin solicitar la mudanza o retiro del servicio. En este caso, tendrá preferencia para adquirir la condición de nuevo Abonado el propietario del inmueble.

m) Por la extinción de la personalidad jurídica del Abonado.

### Artículo 42

Cuando por cualquier motivo se produjere la terminación del Contrato de Servicios, el Abonado facilitará el acceso de los empleados del Operador para el retiro de las instalaciones de su propiedad, previa identificación. De no cumplir con esta obligación, el Abonado continuará siendo responsable de las instalaciones y equipos del Operador y del uso del servicio.

## Capítulo X - de la instalación y mudanza de los servicios

### Artículo 43

Cuando el Abonado solvente desee la mudanza del servicio, deberá solicitarla expresamente ante las respectivas dependencias del Operador, por lo menos con treinta (30) días de anticipación, y éste efectuará la mudanza dentro de los treinta (30) días continuos siguientes contados a partir de la fecha de la solicitud.

### Artículo 44

En caso de que no exista la posibilidad técnica de efectuar la mudanza, la solicitud quedará pendiente y el Operador discontinuará la facturación ordinaria y entregará al Abonado una carta de exención que le conceda prioridad para cuando exista la posibilidad, manteniendo en esta forma el Abonado su condición de tal. El Abonado deberá suministrar una dirección a la cual puedan serle enviadas las facturas emitidas posteriormente por concepto de servicios prestados antes de la suspensión, en el entendido de que la falta de oportuno pago de dichas facturas dará derecho al Operador para retirar definitivamente el servicio, quedando sin efecto la carta de exención.

### Artículo 45

Se deroga la Resolución N° 280, de fecha 10 de octubre de 1986, emanada de este Ministerio, por medio de la cual se dictó el Reglamento de Servicio Telefónico de la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (CANTV), publicado en la Gaceta Oficial N° 33.165 del 09 de diciembre de 1986

Comuníquese y Publíquese

**FERNANDO MARTINEZ MOTTOLA**

**Ministro de Transporte y Comunicaciones**