REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO BÁSICO LOCAL, DE LARGA DISTANCIA NACIONAL (LDN) Y DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL (LDI)

ACUERDO ADMINISTRATIVO N°. 005-2005, Aprobado el 07 de Enero de 2005

Publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°. 9 del 13 de Enero de 2005

El Director General del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR) Ente Regulador, en uso de las atribuciones y facultades que le confieren la **Ley Orgánica de TELCOR; Reglamento General de la Ley Orgánica de TELCOR,** Decreto 128-2004 publicado en La Gaceta No. 238 del 7 de Diciembre del 2004, la **Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales** (Ley No. 200) y el **Reglamento de la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales y sus Reformas.**

CONSIDERANDO:

I.- Que la representación, dirección y administración de TELCOR está a cargo del **Director General**, quien es el **funcionario ejecutivo superior de la institución,** ostentando la representación legal y la responsabilidad de dirigir, coordinar, controlar y vigilar la actividad del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos de conformidad con la Ley y sus Reglamentos. **(Ley Orgánica, arto. 5)**

II.- Que el **Director General** de TELCOR dentro de sus funciones generales tiene la de **aprobar las políticas, los objetivos, las normas, los Reglamentos específicos, los manuales de procedimientos y los sistemas de evaluación de resultados e impactos del organismo regulador. (Reglamento Orgánico, arto. 13, numeral 9)**

III.- Que la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales se encuentra orientada dentro de sus tareas principales a garantizar un **desarrollo planificado, sostenido, ordenado y eficiente** de las telecomunicaciones y servicios postales **(Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales, arto. 2 inciso 1)**

IV.- Que el **Presidente de la República** en el uso de sus atribuciones y facultades Constitucionales estando en tiempo y forma **reglamentó la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales** (Ley No. 200), **disponiendo que TELCOR** tendrá dentro de sus facultades la de **emitir los Reglamentos Específicos** y normas complementarias que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de las funciones y responsabilidades asignadas. **(Constitución Política arto. 150 inciso 10; Reglamento de la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales, y sus Reformas, arto. 165)**

POR TANTO

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1769

ACUERDA EMITIR EL

REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO BÁSICO LOCAL, DE LARGA DISTANCIA NACIONAL (LDN) Y DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL (LDI).

TÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I
OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y GENERALIDADES

Artículo 1.- Objeto.

El presente reglamento tiene por objeto:

a) Establecer las normas y procedimientos para la prestación del servicio telefónico básico local, de larga distancia nacional (LDN) y larga distancia internacional (LDI), en forma independiente de la tecnología empleada, en el marco de la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales, sus modificaciones y del Reglamento General de la Ley y sus modificaciones.

b) Promover la expansión y modernización de los servicios de telefonía básica local, de larga distancia nacional (LDN) y de larga distancia internacional (LDI).

c) Controlar la calidad de los servicios prestados en beneficio de los usuarios y abonados.

d) Establecer los derechos y obligaciones de los operadores, usuarios y abonados del servicio, consignados en el presente reglamento.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación

Este Reglamento se aplica a:

a) Todas las personas naturales o jurídicas que estén autorizados mediante un Título Habilitante emitido por TELCOR a prestar cualquiera de los Servicios de Telefonía Básica Local, de Larga Distancia Nacional (LDN) y Larga Distancia Internacional (LDI), dentro del territorio de la República de Nicaragua.

b) Los usuarios y abonados de los Servicios de Telefonía Básica.

c) Los servicios de telefonía básica local, de larga distancia nacional (LDN) e internacional (LDI), cualquiera sea el medio de acceso (fijo o móvil) e independientemente de la tecnología utilizada.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1769

En los casos de usuarios que acceden a través de teléfonos públicos o Centros Públicos de Telecomunicaciones, se aplican solamente las condiciones de calidad de servicio indicadas en este reglamento y aquellas otras condiciones que TELCOR estime necesario.

Artículo 3.- Generalidades.

Las relaciones entre los operadores que tienen a su cargo la prestación del servicio telefónico básico local, de larga distancia nacional y larga distancia internacional y sus usuarios y abonados, se regirán con carácter general por el presente reglamento y en particular por el correspondiente contrato de servicio.

CAPÍTULO II
DEFINICIONES

Artículo 4.- Definiciones.

Las presentes definiciones tienen el propósito de aclarar el sentido de los términos que comúnmente son utilizados según el objeto y ámbito de aplicación del presente Reglamento.

En caso de que en este reglamento no se encuentre la definición de algún término se procederá como lo establece el artículo 18 del Reglamento de la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales.

Para los efectos y aplicación de este Reglamento se establecen las siguientes definiciones:

"Abonado". Se entiende por "Abonado" o "Suscriptor" el usuario final que además ha suscripto un contrato de adhesión con el operador.

"Calidad de servicio". Es el conjunto de valores de parámetros que se miden de acuerdo a procedimientos estándar o que se establecen como meta para un determinado servicio. En general la medida de uno o más parámetros en un determinado servicios permite determinar si éste cumple con la Calidad de Servicio asociada a las metas establecidas.

"Cargo Básico". Es el cargo que el operador del servicio de telefonía básica puede cobrar a sus usuarios por concepto de acceso a la red de telefonía básica. Dicho cargo es recurrente e independiente del tráfico cursado. La periodicidad del cargo no podrá ser menor que un mes.

"Concesionario". Se considera "Concesionario" al operador de servicio telefónico básico, télex y/o telégrafo, autorizado a operar a través de una concesión, que dispone

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1769

de al menos un centro de telecomunicaciones. Para este caso se entiende por centro de telecomunicaciones una red pública de conmutación telefónica, de circuitos o de paquetes, y sus respectivas interfaces con las demás redes telefónicas públicas y con sus usuarios.

“Conmutación”. Es un proceso consistente en la interconexión de canales o circuitos con o sin almacenamiento intermedio por el tiempo necesario para transportar señales y que efectúa una selección de rutas disponibles. Puede ser conmutación de circuitos o de paquetes.

“Contrato de adhesión". Se considera "Contrato de Adhesión" aquel cuyas cláusulas se establecen unilateralmente por el operador, sin que el usuario pueda discutir o modificar sustancialmente su contenido al momento de contratar (artículo 121 de la Ley No. 182).

“Departamento”. Es cada una de las regiones geográficas resultante de la división política del país.

“Empaquetamiento” y/o “encapsulamiento”. Describe la situación en que una empresa prestadora de servicio, une una serie de prestaciones y las vende u ofrece como un solo paquete no dando la alternativa al usuario y abonado de adquirir cada parte por separado.

“Interconexión”. Por “Interconexión" se entiende la conexión física y lógica de redes de telecomunicaciones, utilizadas por un mismo operador o por distintos operadores, constituida por una asociación de equipos que permiten la transferencia de información, para asegurar:

a) que los usuarios de un operador puedan comunicarse con los usuarios del mismo operador o de otro distinto, o

b) tener acceso a los servicios prestados por otro operador.

Los servicios podrán ser prestados por los dos operadores interesados o a través de otro que tenga acceso a ambos.

La interconexión es una modalidad de acceso entre operadores de redes de telecomunicaciones públicas.

“Internet”. Es la red pública abierta para la prestación de servicios de transmisión de datos por conmutación de "paquetes", de alcance mundial, constituida por una vasta colección de redes que usan el protocolo IP para la capa 3 del modelo de referencia OSI. Es transparente a los protocolos que se usen en las demás capas. Las direcciones IP asignadas en la red son públicas.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1769

“Operador”. Se considera "Operador" a la persona natural o jurídica debidamente autorizada por el ente regulador para brindar un servicio de telecomunicaciones (artículo 3 de la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales).

En este Reglamento se usan los vocablos Operador o Prestador en forma indistinta.

“Paquete”. Es cualquier tipo de segmento de información incluyendo entre otros: celda, trama, segmento, datagrama, unidad de datos del protocolo en general y paquete propiamente dicho.

“Porcentaje de llamadas completadas”. Se define como la relación entre el número total de llamadas completadas y el número total de intentos válidos de llamadas. Se deben distinguir categorías de llamadas locales, nacionales, internacionales y desde servicios móviles.

“Precios Basados en Costos”. Se dice que se aplican "Precios Basados en Costos" cuando el procedimiento de cálculo del precio que cobra un operador que presta un servicio o suministra un bien, le permite recuperar a través de ese precio todos los costos incurridos en la prestación o suministro. Estos costos son la suma de los costos directos más una cuota parte de los costos comunes, incluyendo los Costos de capital empleando una Tasa Requerida de Retorno del Capital.

“Porcentaje de fallas por línea de acceso”. Es la relación entre los reclamos comunicados por los usuarios sobre posibles fallas atribuibles a la red del proveedor o a cualquier red pública interconectada y el número total de líneas en servicio.

“Red Telefónica Pública”. Es la red de telecomunicaciones consistente en un sistema totalmente interconectado e integrado de varios medios de transmisión y conmutación, utilizada para prestar el servicio telefónico básico y otros servicios de interés al público en general. Tanto la transmisión como la conmutación puede ser de circuitos o de Paquetes.

“Selección por marcación”. Se entiende por "Selección por marcación" la modalidad de selección del operador de larga distancia que permite a los usuarios seleccionar el operador mediante la marcación previa a la llamada de un código y/o clave de selección.

"Selección por Presuscripción". Se considera "Selección por Presuscripción" la selección que hace un usuario de servicio telefónico, para que un determinado operador de larga distancia le curse su tráfico de larga distancia sin necesidad de que el usuario marque un código de identificación de operador de larga distancia.

“Servicio Internacional”. Es un servicio de telecomunicaciones prestado entre Nicaragua y otro país.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1769

“Servicio Nacional”. Es un servicio de telecomunicaciones prestado dentro del territorio nicaragüense.

“Servicio Móvil de Telecomunicaciones”. Es el servicio de telecomunicaciones prestado a través del acceso a la red con equipos terminales inalámbricos móviles. La red empleada para este servicio dispone de facilidades que permiten que los equipos móviles puedan acceder a la red a través de diferentes puntos de acceso (en general llamados células) sin alterar la comunicación. La misma red puede ser empleada para proveer acceso fijo inalámbrico.

“Servicios Suplementarios”. Se consideran "Servicios Suplementarios" a todos aquellos servicios o facilidades que se pueden brindar en forma simple o natural en centrales digitales o en redes de nueva generación a partir de cambios de parámetros o configuración de la línea de abonado, muchos de ellos siendo programables desde el propio equipo terminal.

“Servicio Telefónico Básico”. Es el servicio de telecomunicaciones, nacional e internacional destinado a la transmisión bidireccional de telefonía de viva voz. Incluye los servicios tradicionalmente ligados a las redes de conmutación telefónica de circuitos de telefonía local, de larga distancia nacional y de larga distancia internacional, para el Servicio Local o el Servicio de Larga Distancia Nacional, si el origen es un equipo telefónico terminal conectado a un conmutador o para el Servicio de Larga Distancia Internacional si el origen o terminación es un equipo telefónico terminal conectado a un conmutador. El servicio telefónico básico no incluye la provisión del equipo terminal del usuario. Como principio general esta definición es independiente de la tecnología de conmutación y transmisión empleada y se incluyen por tanto, entre otros, estos servicios prestados por las nuevas tecnologías de telefonía, en particular los servicios de telefonía prestados a través de redes de conmutación de paquetes en general e Internet o IP en particular. Por tanto cuando se hace referencia a conmutación se entiende que es de circuitos o de paquetes.

“Servicio de Telefonía Básica Local”. Es el servicio de telefonía por el cual se conduce tráfico telefónico conmutado entre usuarios que se encuentran conectados a la red en un mismo departamento.

“Servicio de Telefonía Básica de Larga Distancia Internacional”. Es el servicio de telefonía por el cual se conduce tráfico telefónico conmutado entre usuarios en el territorio nacional y usuarios en el extranjero.

“Servicio de Telefonía Básica de Larga Distancia Nacional”. Es el servicio de telefonía por el cual se conduce tráfico telefónico conmutado entre usuarios de dos departamentos cualesquiera.

“Servicios de Telecomunicaciones”. Son los servicios que permiten la transmisión y recepción de signos, escritos, imágenes, voz, sonidos, datos o señales e

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1769

informaciones de cualquier naturaleza a través del empleo de ondas electromagnéticas guiadas o no y de equipos de tratamiento de la información.

“Tarifa”. Es el precio del servicio, el cual está compuesto por el precio por uso y cualquier otro precio correspondiente a otras prestaciones derivadas del servicio básico siempre que estas prestaciones estén vinculadas al servicio en sí, tales como los cargos de instalación, cargo básico, cargos de acceso a servicios, entre otros.

“Tiempo de establecimiento de una llamada”. Es el período de tiempo que comienza cuando la información de dirección requerida para establecer la llamada es recibida por la red y termina cuando en la parte llamante se recibe tono de ocupado, de llamada o de respuesta.

“Tiempo de reparación de fallas”. Es el tiempo transcurrido desde que el usuario establece su reclamo hasta que el elemento de servicio es restablecido en funcionamiento.

“Transmisión de datos por paquetes”: Es la transmisión de cualquier tipo de información por segmentos sucesivos de información denominados Paquetes.

“Usuario”. Usuario es toda persona natural o jurídica que mediante el uso de un equipo terminal tenga acceso autorizado a un determinado servicio de telecomunicaciones. Incluye los consumidores de servicios o "usuarios finales" y los operadores.

“Usuario Comercial”. Corresponde a aquellas unidades económicas como empresas, sociedades comerciales o profesionales cuando la emisión de facturas incluya los datos que permitan deducirla como gasto de dicha unidad económica.

“Usuario Final”. Es el usuario que no suministra redes públicas de telecomunicaciones o servicios de telecomunicaciones disponibles para el público.

“Usuario Residencial”. Corresponde a todos los usuarios que no clasifican como usuarios comerciales y aquellas instituciones sin fines de lucro.

TÍTULO II
DE LOS USUARIOS Y ABONADOS

CAPÍTULO I
CONDICIÓN DE USUARIO Y/O ABONADO

Artículo 5.- Condición de usuario y abonado.

Usuario, es toda persona natural o jurídica que mediante el uso de un equipo terminal, tiene acceso autorizado a un determinado servicio de telecomunicaciones (artículo 76

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1769

de la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales).

Se puede ser usuario a través de mecanismos que no implican la firma de un contrato, accediendo al servicio, a través de un teléfono público o de un Centro Público de Telecomunicaciones, mediante tarjeta de prepago, pago en efectivo u otros medios de pago o a través de la firma de un contrato, constituyéndose a partir de ese momento en un abonado de su proveedor de servicio.

Artículo 6.- Adquisición de la condición de abonado.

La adquisición de la condición de abonado se adquiere por cualquiera de los siguientes modos:

a) Por suscripción con los prestadores de servicios de un contrato de adhesión de prestación del servicio, aprobado por TELCOR.

b) Por cesión del contrato manteniéndose el domicilio al que esté asignado el servicio.

c) Por sucesión por causa de fallecimiento.

d) Por decisión judicial.

Artículo 7.- Solicitud de nuevo servicio.

En los casos de solicitud de nuevo servicio, previsto en el Artículo 6, numeral a, se deberán seguir los procedimientos establecidos en los correspondientes Códigos de Prácticas Comerciales debidamente aprobados por TELCOR a los diferentes operadores de servicios, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 41 del Reglamento de la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales y sus Reformas.

Todo solicitante, tiene derecho de contratar y recibir los servicios contratados, salvo imposibilidad técnica debidamente fundada por el operador ante TELCOR o que haya de por medio una orden judicial emitida por autoridad competente.

CAPÍTULO II
OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS Y/O ABONADOS

Artículo 8.- Uso del servicio.

El usuario y/o abonado es responsable por el buen uso de su servicio telefónico y de los pagos que le pudieran corresponder.

Artículo 9.- Instalaciones de equipo terminal.

Son responsabilidad del abonado las instalaciones de equipos terminales que no se

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1769

incluyan en el servicio, salvo acuerdo expreso con el operador, y de conformidad con el marco normativo establecido por TELCOR.

Artículo 10.- Desconexión del o de los equipos terminales.

El abonado se compromete a desconectar el o los equipos terminales que produzcan irregularidades en el sistema o redes de los operadores.

Artículo 11.- Uso de equipos homologados en las Instalaciones del abonado.

En ningún caso el abonado podrá conectar equipos no homologados de acuerdo a la reglamentación de TELCOR.

Artículo 12.- Acceso a personal del prestador de servicio con fines de mantenimiento y revisión de redes Internas de abonado.

El abonado se comprometerá a permitir el acceso al personal de los prestadores de los servicios, debidamente identificados a los efectos de efectuar tareas de mantenimiento.

El abonado estará obligado a permitir revisar la red interna de su edificio y el o los equipos terminales y a atender las recomendaciones técnicas para garantizar la prestación adecuada del servicio.

Artículo 13.- Suspensión temporal del servicio.

Los Abonados que estén al día con sus obligaciones, o sus, representantes debidamente acreditados para actuar en su nombre y representación, tendrán derecho a solicitar hasta una vez por año al Operador de Servicio Telefónico Básico, la suspensión del servicio por un plazo máximo de tres meses, pagando únicamente la mitad del cargo básico mensual correspondiente.

Este derecho no es acumulable entre año y año.

El usuario deberá indicar por escrito desde qué fecha desea la suspensión y la duración de la misma. En caso que no señale desde qué fecha desea la suspensión, el operador deberá efectuar la suspensión en un plazo no mayor de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción del escrito a que se refiere el presente artículo.

Artículo 14.- Acceso a servicios de emergencia.

El usuario tiene derecho a acceder en forma gratuita a los servicios de emergencia desde cualquier terminal habilitado.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1769

Para el cumplimiento de esta condición los operadores de servicio telefónico básico deberán proporcionar un acceso y encaminamiento adecuado a los servicios de llamadas de emergencia, de acuerdo a lo establecido en el artículo 4 del Reglamento y Plan Nacional de Numeración.

TÍTULO III
DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 15.- Condiciones básicas.

Los operadores de servicios básicos de telecomunicaciones estarán sujetos a las siguientes condiciones:

a) Para los servicios de telefonía local, el área mínima de concesión es una ciudad, según sea definida por el Instituto Nicaragüense de Estudios Territoriales y el Instituto Nicaragüense de Estadísticas y Censos.

b) Para los servicios de larga distancia nacional o internacional, el área mínima de concesión es todo el país.

c) Las tarifas y su correspondiente estructura tarifaria y las condiciones de servicio, entre ellas el tiempo de instalación, deben ser los mismos para cada plan tarifario y para todos sus abonados dentro de toda el área de concesión en forma independiente de la ubicación geográfica.

Artículo 16.- Confidencialidad, seguridad e Inviolabilidad.

Los operadores de servicios de telefonía básica y su personal serán responsables de garantizar que la información transmitida a través de los servicios de telefonía básica, sean inviolables, confidenciales y seguras de acuerdo con la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales y su Reglamento.

No podrán ser interceptados, ni interferidos por personas distintas a quienes van dirigidas, salvo por orden judicial de autoridad competente.

Artículo 17.- Código de prácticas comerciales.

Los operadores de servicio telefónico básico deberán disponer de un Código de Prácticas Comerciales que se ajustará al presente reglamento y a otras disposiciones establecidas por TELCOR, asimismo a lo que se establezca en la Ley de Defensa del Consumidor o leyes similares y sus reglamentos.

El objeto de ese código es regular las relaciones entre el operador y los usuarios y/o

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1769

abonados, y servir de guía a los usuarios y/o abonados y empleados del Operador definiendo derechos y obligaciones de las partes y los procedimientos en caso de disputa o queja relacionada con la provisión de servicios.

Artículo 18.- De la aprobación del Código de Prácticas Comerciales.

Los códigos de prácticas comerciales deben ser sometidos a la aprobación de TELCOR dentro de los tres meses posteriores a la aprobación de este Reglamento, o dentro de los tres meses posteriores a la emisión del Titulo Habilitante. Este código se revisará como máximo cada dos años.

Una vez recibida la propuesta del Código de Prácticas Comerciales, TELCOR contará con un máximo de treinta días hábiles para aprobar o rechazar la propuesta. En caso que sea aprobado, TELCOR lo notificará al Operador a través de Acuerdo Administrativo.

Si TELCOR no se pronunciara dentro del periodo de tiempo especificado, se aplicará silenció administrativo a favor de la solicitud de aprobación efectuada por el solicitante.

Artículo 19.- Del rechazo del Código de Prácticas Comerciales.

En caso que sea rechazado el Código de Prácticas Comerciales, TELCOR le informará al Operador quien contará con un plazo máximo de veinte días hábiles para adecuar la propuesta a los señalamientos de la autoridad regulatoria o suministrar información adicional.

En caso que el Operador no presente su nueva propuesta debidamente adecuada TELCOR emitirá de oficio, a través de Acuerdo Administrativo, el Código de Prácticas Comerciales el cual tomará efecto en el momento que el Operador sea notificado de la respectiva emisión.

Los plazos establecidos para TELCOR se suspenden a partir de la notificación de la solicitud de adecuación o información adicional al operador y se reanudarán a partir de la recepción de la misma o al vencimiento del plazo otorgado al operador, el que sea menor.

Artículo 20.- De la revisión del Código de Prácticas Comerciales.

En pro del interés público, TELCOR podrá requerir oportunamente a los operadores la adecuación o mejoramiento de sus Códigos de Prácticas Comerciales, para lo cual aplicará el procedimiento y plazos descritos en el articulo anterior.

Artículo 21.- De la publicación del Código de Prácticas Comerciales.

El Operador pondrá en conocimiento de sus usuarios y/o abonados y público en

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1769

general el contenido intacto del Código de Prácticas Comerciales aprobado por TELCOR, entregando copia del documento a los usuarios y/o abonados que lo soliciten para lo cual podrá aplicar un cargo que cubra el costo de reproducción del documento. Adicionalmente, el Operador está obligado a publicar en su sitio Web una versión electrónica del referido Código de Prácticas Comerciales.

Artículo 22.- Delimitación de obligaciones.

Las obligaciones del operador llegan hasta la conexión con el equipo terminal del usuario, debiendo asegurar la calidad, continuidad y regularidad del servicio.

Artículo 23.- Del personal técnico.

El personal técnico de los operadores o las personas que ellos designen están facultados para realizar cualquier clase de trabajo en la red de telefonía pública.

Artículo 24.- De la conexión de equipos no autorizados por el operador.

El operador podrá desconectar y retirar cualquier conexión, enlace o material conectado a la red pública sin su autorización y equipos de abonados que no estén homologados.

Artículo 25.- Publicación de las tarifas.

El operador debe dar amplia difusión a todas las tarifas del servicio telefónico básico incluyendo descuentos y planes especiales. Esta difusión implica los siguientes aspectos:

a) Publicación en al menos un diario con circulación en el área geográfica en la que se presta el servicio cada vez que sea modificada o agregada una tarifa, así como descuentos y promociones en el plan tarifario.

b) Actualización permanente de todas las tarifas, descuentos y planes en la página Web del operador.

c) Información correcta a través de un servicio de Centro de Llamadas o en sus oficinas.

d) Exhibir las tarifas vigentes en moneda nacional de manera clara, en forma visible y en términos sencillos para el abonado en los lugares en que dichos servicios son prestados y pagados.

El cumplimiento de las obligaciones antes mencionadas es sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones que surjan del Reglamento de Tarifas y otras disposiciones relacionadas emitidas por TELCOR.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1769

Artículo 26.- Información.

El Operador está obligado a presentar a TELCOR mensualmente estadísticas e información básica sobre el desempeño de su servicio que a juicio de TELCOR sean necesarias para el cumplimiento de sus fines establecidos en los reglamentos.

TELCOR facilitará a los Operadores un formato en el cual se indicarán los principales aspectos a ser mostrados y entregados ante esta Autoridad Reguladora. El formato podrá ser modificado por TELCOR para ajustarse a la dinámica y condiciones que experimente el mercado.

Sin perjuicio de lo que explícitamente se indique en el formato establecido, TELCOR podrá solicitar información adicional a los Operadores quienes deberán facilitarla en un periodo que será razonable para los fines de la información requerida.

Artículo 27.- Información Confidencial.

TELCOR quedará obligado a la confidencialidad de cualquier información presentada por los operadores al Ente Regulador, siempre que estos soliciten que dicha información sea tratada con ese carácter. Esto último, sin perjuicio de las facultades de los órganos del poder judicial (Juzgados y Tribunales) que, de conformidad con sus atribuciones jurisdiccionales, soliciten esta información para fines de su competencia.

Asimismo TELCOR garantizará la confidencialidad de aquella información originada por los Operadores cuyo despliegue al público puede resultar en perjuicios económicos para los mismos.

Artículo 28.- Reglamento y Plan Nacional de Numeración.

El servicio de telefonía básica tendrá como uno de sus fundamentos el Reglamento y Plan Nacional de Numeración, el que contiene disposiciones mediante las cuales los operadores deben garantizar que cada terminal sea identificado por medio de estos recursos de numeración, para lo cual deberán realizar todas las adecuaciones técnicas que sean necesarias. Adicionalmente asegurarán la interoperabilidad con los sistemas de nombres y direccionamiento de Redes de Nueva Generación, de acuerdo a reglamentaciones especificas emitidas por TELCOR.

TÍTULO IV
DE LOS CONTRATOS

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 29.- Suscripción de contrato de adhesión.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1769

Si el usuario accediera al servicio mediante la firma de un contrato explícito en virtud del cual se convierte en abonado, queda expresamente prohibida la inclusión de cláusulas en dicho contrato que restrinjan o condicionen a los usuarios de elegir libremente otro prestador del servicio telefónico básico, tanto en el segmento local como nacional o internacional.

La estructura de los Contratos de Adhesión deberá permitir que los usuarios puedan libremente personalizar su escogencia con relación al alcance del servicio y al operador de su elección.

Estas condiciones regirán sin perjuicio de lo establecido en la Ley de Defensa de los Consumidores y su Reglamento.

Artículo 30.- Prohibición de cláusulas de empaquetamiento y/o encapsulamiento.

Los operadores del servicio de telefonía básica no podrán incluir en los contratos de adhesión, cláusulas mediante las cuales condicionen la prestación de dicho servicio a la adquisición por el usuario y/o abonado de materiales o equipos y/o de los servicios de instalación y/o mantenimiento interno que provea la empresa operadora en competencia con otros proveedores en el mercado.

Artículo 31.- Recuperación de costos ante rescisión anticipada de contrato.

El operador puede incluir en los contratos, una cláusula que le permita resarcirse de aquellos costos, y no más que de aquellos en los que haya incurrido en la instancia de la habilitación del abonado, y que no haya recuperado en el tiempo transcurrido hasta la rescisión del contrato.

No podrá incluir ninguna cláusula relacionada a la aplicación de multa por rescisión anticipada.

Artículo 32.- De la aprobación de los contratos.

Los Operadores están obligados a presentar ante TELCOR los modelos de Contrato de Adhesión para su aprobación. Como condición indispensable y previa a la presentación del modelo de Contrato de Adhesión, el Operador deberá contar con la aprobación del Código de Prácticas Comerciales por parte de TELCOR.

Tanto en los casos de los contratos explícitos como en los implícitos (tarjetas de prepago u otros) las condiciones no deben ser abusivas.

Bajo ninguna circunstancia un operador podrá iniciar la comercialización del servicio telefónico básico sin la debida aprobación expresa del Contrato de Adhesión por parte de TELCOR.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1769

Artículo 33.- Período para la aprobación y/o rechazo de modelos de contrato.

TELCOR contará con treinta días hábiles a partir de la fecha en que los operadores presenten sus modelos de contrato de adhesión para aprobar o rechazar la propuesta. De ser aprobado, TELCOR lo notificará al Operador a través de Acuerdo Administrativo.

En caso que sea rechazado, el Operador contará con un plazo máximo de quince días hábiles para adecuar la propuesta a las observaciones formuladas por TELCOR, así como también al Código de Prácticas Comerciales previamente aprobado o para suministrar la información adicional que TELCOR solicite.

En caso que el Operador no presente su nueva propuesta en los términos indicados en el inciso anterior, TELCOR emitirá de oficio a través de Acuerdo Administrativo, el Contrato de Adhesión el cual tomará efecto en el momento que el Operador sea notificado de la respectiva emisión.

Los plazos establecidos para TELCOR se suspenden a partir de la notificación de la solicitud de adecuación o información adicional al solicitante y se reanudarán a partir de la recepción de la misma.

La aplicación de la sanción prevista en el tercer inciso de este artículo, no subsana el incumplimiento de la obligación de presentar un modelo de Contrato de Adhesión adecuado a la ley y el Código de Prácticas Comerciales, por lo que persistirá dicha obligación para el Operador omiso so pena de ser pasible de las sanciones correspondientes.

TÍTULO V
CALIDAD DE SERVICIO

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 34.- Generalidades sobre Calidad de Servicio.

La calidad de servicio en un mercado en competencia, es considerada un elemento importante en la diferenciación de las distintas ofertas y será por tanto controlada por TELCOR con base en las disposiciones de este reglamento y en las normativas técnicas de medición de calidad de servicio que considere pertinente emitir o modificar de acuerdo a las necesidades del mercado.

Artículo 35.- De la información de Calidad de Servicio.

Los operadores deberán presentar trimestralmente a TELCOR, información relativa a la calidad de servicio prestado, de acuerdo a la normativa que establezca la autoridad regulatoria.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1769

TELCOR publicará trimestralmente la información sobre la calidad de servicio alcanzada y ofrecida de cada operador.

Artículo 36.- De la responsabilidad de la calidad de servicio.

Los operadores que intervengan en el establecimiento de una llamada, serán responsables de la calidad de servicio dentro de su propia red e incluyendo los puntos de interconexión (POI), a cuyo efecto establecerán los mecanismos y procedimientos necesarios para mantener los niveles de calidad acordados entre las partes y los previstos en sus concesiones, y los Reglamentos, normativas técnicas y Planes Técnicos Fundamentales emitidos por TELCOR.

Artículo 37.- Parámetros de calidad de servicio.

TELCOR anualmente definirá y establecerá determinados parámetros de calidad de servicio universalmente reconocidos y sus métodos de medida, sin perjuicio de lo establecido en los artículos 19 y 44 del Reglamento para la Elaboración y/o modificación de los Planes Nacionales de Encaminamiento, Disponibilidad y Seguridad del Tráfico de los Servicios y Redes de Telecomunicaciones.

TELCOR podrá establecer parámetros diferentes para distintos tipos de servicios. En cualquier caso en que se empleen parámetros de menor calidad, este hecho deberá ser obligatoriamente informado por los operadores a los usuarios o potenciales usuarios.

Artículo 38.- Objetivos de calidad de servicio de los operadores.

Anualmente los operadores deberán entregar a TELCOR los objetivos de parámetros de calidad de servicio los que deberán ser compatibles con las definiciones de dicho ente regulador. En los casos de los operadores entrantes esta información deberá ser presentada dentro de los dos meses iniciales de operación.

Artículo 39.- De los informes sobre las mediciones de los parámetros de Calidad de Servicio.

En relación a los informes sobre mediciones de los parámetros de Calidad de Servicio, se procederá de acuerdo a lo establecido en al artículo 8 del Reglamento para la Elaboración y/o modificación de los Planes Nacionales de Encaminamiento, Disponibilidad y Seguridad del Tráfico de los Servicios y Redes de Telecomunicaciones.

Artículo 40.- Condiciones temporales de calidad de servicio a nuevos entrantes.

A los efectos de no perjudicar la entrada de nuevos prestadores de servicio, TELCOR

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1769

manejará un criterio de razonables condiciones de calidad de servicio de ingreso al mercado durante los primeros doce meses, previo al cumplimiento de parámetros de calidad alineados con objetivos generales de calidad.

Artículo 41.- Parámetros de medida de calidad de servicio.

Los parámetros de medida de calidad de servicio serán dinámicos, adecuándose a la evolución del mercado nicaragüense y a los adelantos tecnológicos.

Como mínimo serán considerados los siguientes parámetros de calidad de servicio:

a) Tiempo en que el sistema de un proveedor de servicio demora en efectuar la instalación de un servicio.

b) Porcentaje de llamadas completadas.

c) Tiempo de establecimiento de una llamada.

d) Calidad de la voz incluyendo: ruido, retardo, distorsión, integridad y nivel.

e) Porcentaje de reclamaciones considerando la corrección de facturas con relación al total de facturas emitidas.

f) Porcentaje de fallas por línea de acceso.

g) Tiempo de reparación de fallas.

h) Tiempo de respuesta de los agentes de los Centros de Reclamos o Servicios.

i) Otros parámetros de calidad que se establezcan a través de los Planes Técnicos Fundamentales emitidos por TELCOR.

TÍTULO VI
DE LOS RECLAMOS

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 42.- Reclamos por averías.

Los reclamos por averías estarán sujetos a los siguientes requerimientos:

1. El reclamo que un abonado realice en las oficinas de atención de reclamos o mediante el servicio especialmente habilitado por el operador, por interrupción de servicio o deficiencias en el mismo, deberá ser reparado como máximo dentro de los dos días hábiles siguientes y el 85% de las fallas en menos de 24 horas hábiles

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1769

siguientes.

2. Los reclamos deben llevar por parte del operador un número identificatorio, que permita al usuario tenerlo como comprobante de reclamo y efectuar el seguimiento del mismo.

3. Los operadores deben llevar un registro de reclamos, de los últimos dos años, salvo que TELCOR requiera un tiempo mayor para evaluación histórica, con la totalidad de los reclamos recibidos, donde figurará el número telefónico, la fecha, el tipo de avería, hora y día del reclamo y de la resolución y cierre del mismo.

4. En caso de que el servicio sufra una interrupción superior a tres días calendario y que no se hubiere originado en elementos de responsabilidad del abonado, los prestadores deberán compensarlo con un importe equivalente al doble del cargo básico proporcionalmente a los días sin servicio. Este crédito lo efectuarán en los dos meses subsiguientes indicando los días que duró la interrupción del servicio. Los operadores no estarán sometidos a esta obligación si se trata de caso fortuito o fuerza mayor, o cualquier causa que escape del control de las empresas operadoras, oportuna y debidamente comunicada al Operador.

Artículo 43.- Reclamos por facturación ante el operador del servicio.

Los reclamos por facturación ante el operador del servicio estarán sujetos a los siguientes requerimientos:

1. Los reclamos por facturación y trámites relacionados con la suspensión del servicio podrán efectuarlos los abonados titulares de contrato, sus apoderados, o quienes acrediten tener derecho al uso del inmueble donde se encuentra el servicio.

2. Los reclamos y trámites relacionados con la baja de servicio únicamente podrán ser efectuados por los titulares y/o apoderados.

3. Los reclamos de facturas se podrán efectuar hasta los cuarenta días hábiles desde la fecha de vencimiento de la factura.

4. Presentado el reclamo, el operador no podrá suspender el servicio durante el tiempo de investigación y resolución del mismo, incluyendo una posible resolución por parte de TELCOR, si el reclamo hubiese sido planteado ante esta Autoridad Reguladora.

5. En caso de reclamo de facturación, y hasta tanto no se resuelva, incluyendo la resolución por parte de TELCOR, si el abonado hubiese presentado un reclamo ante esa Autoridad Reguladora, los operadores solo podrán:

a) Cobrar el cargo básico

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1769

b) Cobrar el cargo básico y la parte de la factura no cuestionada por el usuario.

El operador del servicio no podrá condicionar la recepción del reclamo del usuario y/o abonado, al pago anticipado del valor de la factura reclamada o de un porcentaje de ésta, u otras modalidades similares.

6. Cualquiera sea la opción que aplique el operador, entregará al abonado constancia del reclamo, fecha, y el recibo de pago a cuenta cuando corresponda.

7. Si el abonado formula un reclamo por facturación, el operador deberá informarle por escrito a este último sobre el o los importes cuestionados y la procedencia de los mismos. Dicho informe fundado y con firma y sello aclaratorio deberá ser contestado dentro de los diez días hábiles posteriores al reclamo en la sucursal de atención más cercana del domicilio del usuario y requerirá del acuse de recibo expreso por parte de este último para su efecto. El acuse de recibo por parte del abonado en ningún momento podrá interpretarse ni implicará, sugerirá o significará una aceptación implícita o explícita del usuario a lo resuelto por parte del Operador. En el caso en que el Operador no responda en estos términos y plazos se tendrá por aceptado el reclamo a favor del usuario por parte del Operador.

8. En caso que el Operador y el abonado que reclama logren acordar que los montos impugnados de la factura sujeta de reclamo son correctos y exactos y el abonado se dé por satisfecho, este último deberá pagar al Operador la parte no cobrada.

9. En caso de que el reclamo fuera resuelto a favor del abonado por parte del Operador, o por TELCOR cuando ésta Autoridad Reguladora haya conocido del caso, y el abonado hubiese pagado un importe mayor al que finalmente se determine, el operador deberá reintegrarle la diferencia correspondiente. El operador efectuará el reintegro dentro de los veinte días hábiles de resuelto el reclamo o mediante crédito en la primer factura que emita.

10. En general el operador está obligado a devolver al abonado las sumas correspondientes a pagos indebidos, esto es, que se haya pagado lo que no se debe, por error u otra causa. La devolución del pago debe incluir la misma tasa de interés que el operador cobra por mora.

11. En el caso en que el abonado no se considere satisfecho en su reclamo o no recibiera cabal respuesta del operador, puede presentar un reclamo ante TELCOR. TELCOR resolverá en el plazo de cuarenta días hábiles, a contar de la presentación de la solicitud, comunicando su decisión al abonado. En caso de no pronunciarse TELCOR en el plazo especificado, se aplicará silencio administrativo en contra del reclamo presentado.

12. Las facturas que no hayan sido reclamadas al operador en forma expresa en los plazos establecidos en este capítulo se consideran aceptadas.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1769

Artículo 44.- Reclamos ante TELCOR.

Los Usuarios de los servicios de telecomunicaciones podrán plantear reclamos en contra de los Operadores de servicios de Telecomunicaciones, por toda acción u omisión que les cause perjuicios por incumplimiento a las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales, su Reglamento, los Reglamentos específicos y demás disposiciones administrativas emitidas por TELCOR en el uso de sus atribuciones y funciones.

Los procedimientos de reclamos se encuentran establecidos en el Reglamento correspondiente.

TÍTULO VII
DE LA SUSPENSIÓN Y BAJA DEL SERVICIO

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 45.- De la suspensión de llamadas salientes.

Los operadores podrán suspender las llamadas salientes, excepto al menos las cursadas a servicios de emergencia, cuando el usuario no pague las facturas dentro de los treinta días corridos posteriores a su vencimiento, siempre y cuando estas facturas no se encuentren en proceso de reclamo por parte del usuario. Los operadores, previo a concretar la suspensión deberán informar al usuario de tal situación en forma telefónica o por otros medios, con un plazo de quince días antes de la suspensión.

Artículo 46.- De la baja del Servicio.

Los operadores podrán dar de baja, el servicio en forma definitiva, cuando el abonado no pague las facturas dentro de los sesenta días corridos posteriores a su vencimiento, siempre que las mismas no se encuentren en proceso de reclamo por parte del usuario.

Previo a concretar la baja los operadores deberán dar aviso de este hecho al usuario, por un medio fehaciente, con al menos quince días hábiles de anticipación a la fecha de concretarse la misma.

Los operadores solamente podrán facturar la tasa básica mensual correspondiente hasta el día de la baja definitiva. Los conceptos pendientes de facturación al día de la suspensión, previos a la baja, podrán ser cobrados en una última factura cuyo vencimiento no podrá exceder a los cuarenta días hábiles de dado de baja el servicio.

El operador reservará el número del usuario por noventa días luego de haber dado de

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1769

baja el servicio. En este plazo el usuario podrá solicitar la rehabilitación pagando las deudas pendientes y los cargos básicos mensuales durante el período que estuvo dado de baja.

Artículo 47.- Otras causales de suspensión.

El operador podrá también suspender el servicio total o parcialmente por orden judicial de autoridad competente o por la declaración de insolvencia o quiebra por autoridad judicial competente.

Artículo 48.- Rehabilitación de Servicio Suspendido.

El servicio suspendido será rehabilitado por el operador dentro de las 24 horas de efectuado el pago de la deuda originaria más los recargos por mora.

Artículo 49.- Falta de pago de servicios suplementarios.

La falta de pago de servicios suplementarios que hayan sido reclamados por el usuario seguirá el mismo procedimiento que los demás reclamos de facturación.

Artículo 50.- Suspensión de servicio de larga distancia por no pago de facturas.

Los usuarios estarán sujetos a la suspensión del servicio por falta de pago, siempre y cuando las facturas correspondientes no se encuentren en proceso de reclamo por parte del usuario. En este caso, ante una comunicación válida que incluya los datos del abonado y el motivo del corte, el operador local de servicio telefónico básico que encamina las comunicaciones de larga distancia hacia el operador correspondiente deberá suspender el acceso a ese servicio del operador solicitante y a cualquier otro operador de larga distancia incluyendo el suyo propio. El operador de larga distancia dará aviso fehaciente de esta situación al operador local que encamina la llamada y también deberá comunicar la correspondiente rehabilitación de servicio dentro de las 48 horas siguientes a la regularización de pago.

Artículo 51.- Prepago.

Los usuarios podrán acordar con sus prestadores la compra anticipada de determinada cantidad de unidades de tasación para ser consumidas en el período siguiente mediante una tarjeta de prepago o método similar.

Artículo 52.- Directorio telefónico.

Los prestadores de servicio telefónico básico local deberán incorporar en forma automática y gratuita el nombre, domicilio, localidad y número de teléfono del usuario en la guía telefónica de la zona correspondiente. Si el usuario titular del contrato optase por no figurar en guía, o indicase que en su lugar figure otra persona, deberá

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1769

solicitarlo expresamente pagando un cargo específico si correspondiere. Este cargo deberá estar basado en costos.

El incorrecto registro de datos, o la omisión de alguno de ellos en el directorio, será indemnizado por el operador con la mitad del cargo básico por el tiempo que subsista el error.

Los operadores de servicios locales suministrarán a sus abonados, sin cargo y con una actualización anual, un directorio general de abonados de todas las empresas operadoras, correspondientes al área local o a varias áreas locales. Este suministro podrá ser directo o a través de acuerdo con otro operador. También pondrá a disposición de cualquier usuario, incluyendo los que acceden a través de otros operadores, un servicio telefónico de información general de los números de los abonados de todos los operadores, el que podrá ser cobrado con precios basados en costos.

Se considera comprendido en la liberalización del mercado el sector de los directorios telefónicos, y en tanto que sector liberalizado, se desarrollará en libre competencia por lo que todos los operadores de Servicio Telefónico Básico garantizarán a los demás operadores del Servicio Telefónico Básico un acceso pleno y equitativo a la información que permita competir sobre una base de igualdad. El precio para prestar este servicio debe estar basado en costos.

Independientemente de esta obligación los operadores podrán negociar el acceso en línea a la base de datos de sus abonados, en condiciones razonables, transparentes, objetivas, no discriminatorias respecto de las condiciones en que presta sus propios servicios y con precios basados en costos.

Artículo 53.- Acceso a datos de carácter personal.

Los datos a los que cada operador deberá dar acceso conforme a lo dispuesto en el artículo anterior, son los datos de carácter personal estrictamente necesarios para identificar a un abonado que no haya solicitado su no aparición en los directorios telefónicos impresos:

a) Apellidos y nombres del abonado - persona física, o en caso de persona jurídica, nombre de la razón social correspondiente y profesión o actividad realizada si el abonado lo hubiera solicitado;

b) Domicilio de instalación del servicio telefónico básico;

c) Número de teléfono, con indicación del tipo de servicio cuando corresponda.

En los directorios que los operadores de servicios locales distribuyan a sus usuarios deberán incluir:

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1769

d) Procedimientos de marcación para llamadas de larga distancia automática y vía operadora, nacionales e internacionales, incluyendo los procedimientos de selección por marcación, de acuerdo con lo estipulado en el Plan Técnico Fundamental de Numeración;

e) Código de identificación de operador de larga distancia para cada operador;

f) Códigos de país, y

g) Numeración para tener acceso a otros servicios, vía operadora, de cada operador, de acuerdo con lo indicado en el Plan Técnico Fundamental de Numeración.

La información referente a cada operador deberá ser presentada en términos no discriminatorios en cuanto a espacio y tipo de impresión.

TÍTULO VIII
DE LA FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 54.- Establecimiento de tarifas.

Las tarifas que los prestadores cobren por el servicio telefónico básico deberán establecerse de conformidad al Reglamento General de Tarifas.

Artículo 55.- De los funciones de medición, tasación, facturación y cobranza de los servicios telefónicos de larga distancia.

Las funciones de medición, tasación, facturación y cobranza de los servicios telefónicos de larga distancia serán efectuadas por el propio operador. Éste podrá realizar tales funciones contratando la facturación y cobranza en su totalidad o en parte con el operador que provee el acceso local, quien estará obligado a prestar dichos servicios de manera desagregada, en términos no discriminatorios, de acuerdo a tarifas basadas en costos y de acuerdo al Reglamento General de Interconexión y Acceso, una vez que haya sido requerido por el operador de larga distancia.

Artículo 56.- Presentación de la información de facturación.

La presentación de la información propia de la facturación deberá ser clara y de fácil comprensión para los usuarios y requerirá la aprobación previa por TELCOR, quien resolverá lo conducente dentro de un plazo de treinta días hábiles posteriores a la fecha de recepción del formato modelo respectivo. Transcurrido dicho plazo sin que TELCOR se pronuncie respecto del mismo, se entenderá que éste ha sido aprobado.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1769

Artículo 57.- Información mínima a incluir en las facturas por cobro del servicio.

Las facturas deberán incluir como mínimo:

1. Información de carácter general:

a) Fecha de emisión de la factura y fecha límite de pago;
b) El Impuesto al valor agregado (IVA) generado por la prestación de los servicios.

2. Información del usuario:

a) Nombre;
b) Dirección a la que se envía la factura; y
c) El Número telefónico.

3. Un rubro que contemple exclusivamente lo que deba pagarse en concepto de cargo básico mensual.

4. Un renglón por cada servicio suplementario.

5. Un renglón incluyendo la cantidad de unidades de medida de las llamadas telefónicas locales y su precio.

6. La duración de cada una de las llamadas de larga distancia, ordenadas cronológicamente, indicando fecha, hora, destino, número, duración de la llamada y precio.

7. Los detalles de cantidad de unidades de medida y su precio no se aplicarán en los casos de tarifas independientes del uso.

8. Los operadores deberán indicar en su factura la existencia de vencimientos anteriores impagos, estableciendo los respectivos montos.

Artículo 58.- Servicios de Facturación y Cobranza.

Los operadores que presten servicios de facturación y cobranza a otros operadores deberán ofrecer en la factura correspondiente a los operadores que contraten dichos servicios, las mismas facilidades, en materia de publicidad, que las que se ofrecen a sí mismos, a sus subsidiarias o filiales, o a otros operadores, en condiciones no discriminatorias.

En caso que el operador local haya sido contratado por el o los operadores de larga distancia para prestar el servicio de facturación de sus llamadas de larga distancia, dicho operador local deberá presentar las llamadas correspondientes a cada operador, con los detalles indicados anteriormente, en hojas separadas subtotalizadas e

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1769

indicando la modalidad (por marcación o presuscripción).

Se aplicará la tarifa comercial a los servicios que se facturan a usuarios comerciales los que se identificarán exclusivamente porque requieren al operador la inclusión de datos en la factura que permitan su deducción en empresas. A todos los demás servicios no se les aplicará la tarifa comercial. Las instituciones educativas y aquellas sin fines de lucro no serán consideradas empresas comerciales a los efectos del punto anterior.

Artículo 59.- Pago de facturas a cargo de un tercero distinto al titular.

Cuando el pago de las facturas del servicio telefónico se encontrara a cargo de un tercero distinto del titular, por ser locatario del inmueble donde se presta el servicio, el abonado titular del contrato podrá solicitar al operador que la factura figure a nombre del inquilino y titular. Lo anterior es sin perjuicio de las obligaciones y derechos adquiridos por el titular en el contrato de adhesión correspondiente.

Artículo 60.- De la remisión de facturas por servicio.

Los operadores deberán remitir al abonado la factura del servicio, con una antelación de quince días calendario antes del vencimiento del pago.

La entrega tardía de la factura telefónica en el domicilio del abonado, es motivo suficiente para que éste tenga el derecho a exigir del operador la entrega, sin costo alguno, de la copia de la factura en su domicilio, en un plazo de cinco días calendarios contados a partir de la fecha de reclamo. En este caso, la carga de la prueba sobre la recepción de la factura telefónica corresponde al operador.

Si la empresa operadora no entrega la copia de la factura en el plazo de cinco días calendarios y lo suspende el servicio telefónico por falta de pago de la mencionada factura, el operador debe asumir el costo de la reconexión.

Si se optara por la facturación electrónica la misma deberá estar disponible para el pago también quince días calendario antes del vencimiento.

TÍTULO IX
SERVICIOS SUPLEMENTARIOS

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 61.- Servicios Suplementarios.

Los precios por la prestación de Servicios Suplementarios deberán estar Basados en Costos y serán aprobados por TELCOR. No se considerará que se prestan en competencia mientras sean provistos exclusivamente por el propio operador del

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1769

Servicio Telefónico Básico que a su vez se encuentre calificado como Dominante, y mientras sean provistos como suplemento de este servicio telefónico básico.

De acuerdo a la definición de servicios suplementarios en principio se considerarán incluidos:

a) Usuario ausente. Se puede programar que las llamadas a su equipo terminal sean contestadas con un mensaje que diga que el usuario se encuentra ausente.

b) Transferencia temporal. Se puede programar que toda llamada entrante a un número telefónico sea transferida automáticamente a otro número telefónico.

c) Transferencia temporal en caso de ocupado. Permite transferir hacia otro servicio (número telefónico, celular, correo de voz) en caso en que la línea se encuentre ocupada.

d) Transferencia temporal en caso de no respuesta. Igual al anterior pero luego de no tener respuesta a partir de un cierto número de señales de llamada.

e) Marcación abreviada. Facilidad que permite disponer de códigos abreviados de menos cifras para discados locales o internacionales de uso frecuente.

f) Bloqueo de llamadas salientes. Este servicio consiste en bloquear determinados tipos de llamadas salientes, por ejemplo bloqueo de llamadas salientes de larga distancia nacional y/o internacional, a servicios móviles o similares. Este servicio puede tener dos modalidades: bloqueo permanente y bloqueo programable. Para el bloqueo permanente se podrá cobrar un precio por habilitación o por rehabilitación y basado en costos. Para el bloqueo programable se podrá cobrar un precio mensual mientras esté activado el servicio suplementario.

g) Llamada en espera. Consiste en programar que mientras se mantiene una comunicación, una llamada quede en espera recibiendo un tono determinado. El usuario receptor de la llamada puede alternar la comunicación entre ellas.

h) Identificador de llamadas. Servicio que sirve para identificar el número telefónico que está llamando.

¡) Despertador automático. El usuario desde su equipo terminal programa la hora en que desea recibir tonos de llamado sin intervención de operadora.

El usuario podrá seleccionar libremente y en forma desagregada el servicio suplementario que desee emplear y pagar el precio basado en costos correspondiente, mientras exista capacidad en la red telefónica.

TÍTULO X

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1769

ACCESO AL OPERADOR DE LARGA DISTANCIA

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 62.- Consideraciones generales.

Los operadores locales de servicio telefónico básico ofrecerán a sus abonados la posibilidad de optar por cualquier operador de larga distancia habilitado. El usuario debe ser libre de elegir el operador de larga distancia con el cual desea encaminar sus llamadas.

Artículo 63.- Habilitación del acceso a los Operadores de Larga Distancia.

Todos los operadores de servicio local deben habilitar inicialmente en sus redes y totalmente a su cargo la selección de operador de larga distancia denominada "selección por marcación", con los códigos y/o claves de selección conforme a los procedimientos de marcación establecidos en el Reglamento y Plan Nacional de Numeración. Se establece la obligación de alcanzar al 100% de las líneas de cada operador local y la totalidad de los operadores de larga distancia a partir de los 180 días de la aprobación de este reglamento para los nuevos operadores que ingresen al mercado luego de la apertura, o desde el momento mismo de la apertura del mercado para el caso de ENITEL

El servicio de presuscripción será implementado cuando exista una mayoría de operadores que soliciten ofrecerlo, ante lo cual TELCOR convocará a todos los operadores por igual para discutir y efectuar un plan de acción a seguir para su implementación y los alcances de la misma.

TELCOR establecerá los plazos en los cuales un abonado podrá cambiar de operador en el caso de la presuscripción.

Los códigos de preselección discada serán sorteados entre los operadores que en cada momento lo soliciten cuando haya coincidencia en los códigos solicitados. Cuando no haya coincidencia se otorgarán a pedido. La primera adjudicación de códigos será efectuada tres meses antes de la fecha oficial de apertura del mercado. Todos los operadores de larga distancia deberán usar un código de preselección, incluyendo el operador establecido.

Artículo 64.- Limitaciones técnicas.

Considerando solamente limitaciones técnicas transitorias, que los operadores deben justificar fehacientemente a juicio de TELCOR, a partir de los 180 días de la aprobación de este reglamento para los nuevos operadores que ingresen al mercado luego de la apertura, o desde el momento mismo de la apertura del mercado para el caso de ENITEL a "selección por marcación" puede alcanzar al menos el 90% de las

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1769

líneas de cada operador local y al menos ocho operadores de larga distancia. En cualquier caso los operadores deberán permitir el acceso al 100% de los operadores de larga distancia en el menor tiempo técnicamente posible.

TÍTULO XI
INFRACCIONES Y SANCIONES

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 65.- Infracciones.

Las infracciones a las disposiciones del presente Reglamento serán sancionadas de acuerdo con las disposiciones aplicables relativas, establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales, el Reglamento del mismo cuerpo de ley, los reglamentos específicos vigentes, las condiciones establecidas en los Títulos Habilitantes y las demás disposiciones administrativas emitidas por este Ente Regulador, todo esto sin perjuicio de los derechos que las leyes ordinarias le conceden a los operadores y usuarios para iniciar las acciones civiles y penales correspondientes en la vía judicial, además de las acciones administrativas hasta su agotamiento.

Artículo 66.- Sanciones.

Las sanciones aplicables a las infracciones indicadas en el artículo anterior, serán las contenidas en el Acuerdo Administrativo que se emita para tales efectos, sin perjuicio de las establecidas en los títulos habilitantes respectivos y se aplicarán los procedimientos establecidos en el Reglamento General de la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales y sus Reformas.

Para los casos de las nuevas concesiones de servicios públicos y licencias de servicios de telefonía móvil, se aplicarán las mismas sanciones contenidas en los contratos de los operadores ya establecidos.

TÍTULO XII
ACTUALIZACIÓN Y DEROGACIONES

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 67.- Actualización y Modificación de las disposiciones Reglamentarias.

El Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos **(TELCOR)** Ente Regulador, tomando en consideración el avance tecnológico y dinámico del sector y de acuerdo a las necesidades y desarrollo de los Usuarios y Operadores, así como de la Industria Nacional, podrá de acuerdo con sus facultades y atribuciones, actualizar y modificar total y/o parcialmente las disposiciones contenidas en el presente

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1769

Reglamento.

Artículo 68.- Derogaciones.

Deroganse las disposiciones administrativas emitidas por **TELCOR** con anterioridad a la entrada en vigencia del presente Reglamento, que se opongan a las disposiciones establecidas en el mismo, las cuales continuarán vigentes en todo aquello que no se le oponga.

El Presente Acuerdo Administrativo No. 005-2004 mediante el cual se emite el **"Reglamento General del Servicio Telefónico Básico Local, de Larga Distancia Nacional (LDN) y de Larga Distancia Internacional (LDI).",** que consta de Doce (12) Títulos, Catorce (14) Capítulos y sesenta y ocho (68) Artículos, entrará en plena vigencia a partir de la firma del Director General del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR) Ente Regulador, sin perjuicio de su posterior publicación en La Gaceta Diario Oficial.

Dado en la ciudad de Managua, a los siete días del mes de Enero del año dos mil cinco. **JOEL GUTIÉRREZ GONZÁLEZ,** Director General, TELCOR.

Nota Aclaratoria: en el **Artículo 43.- Reclamos por facturación ante el operador del servicio**, aparecen mal los consecutivos numerales 4, 5 y 6 en la publicación de La Gaceta Diario Oficial, error corregido.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/1769