PERIODO NOVENTA Y TRES DE SESIONES
ORDINARIAS DE LA COMISIÓN
19 de julio de 2006
Lima - Perú

DECISIÓN 638

Lineamientos para la Protección al Usuario de Telecomunicaciones de la Comunidad Andina

LA COMISION DE LA COMUNIDAD ANDINA,

VISTOS: Los artículos 1, 3 literal b) y 104 del Acuerdo de Cartagena y el artículo 36 de la Decisión 462;

CONSIDERANDO: Que el Acuerdo de Cartagena tiene por objetivos promover el desarrollo equilibrado y armónico de los Países Miembros en condiciones de equidad mediante la integración y la cooperación económica y social y que su finalidad es procurar un mejoramiento persistente en el nivel de vida de los habitantes de la Subregión;

Que el artículo 104 del Acuerdo de Cartagena establece el mandato para desarrollar acciones conjuntas dirigidas a fortalecer la infraestructura y los servicios necesarios para el avance del proceso de integración económica de la Subregión. Esta acción se ejercerá principalmente en los campos de la energía, los transportes y las comunicaciones;

Que el artículo 36 de la Decisión 462 obliga a los Países Miembros a garantizar un trato igualitario, no discriminatorio y con libre elección del proveedor de servicios y conocimiento de las tarifas, así como que propendan por que su normativa nacional referida a los derechos de los usuarios finales, recoja los anteriores principios;

Que la liberalización del comercio de servicios de telecomunicaciones, la intensificación de la competencia y la libre elección de los servicios de comunicaciones son paralelas con el establecimiento de un marco regulador armonizado que garantice la prestación del servicio de telecomunicaciones y el derecho de los usuarios del mismo;

Que teniendo en cuenta las recomendaciones del Comité de Autoridades Andinas de Telecomunicaciones (CAATEL);

DECIDE:

Artículo 1.- Objeto. La presente Decisión establece los lineamientos comunitarios de protección al usuario, que los Países Miembros deberán tener en cuenta al definir sus normativas internas en materia de telecomunicaciones, con el fin de garantizar un tratamiento armónico en la Subregión.

Artículo 2.- De los derechos de los usuarios. Los Países Miembros de la Comunidad Andina se comprometen a garantizar, a través de sus normativas internas, la efectiva protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, y en especial:

1. La privacidad e inviolabilidad de sus telecomunicaciones, así como al mantenimiento de la reserva de todos los datos personales vinculados al servicio adquirido y que han sido suministrados a terceros, salvo en los supuestos de excepción que prevea su normativa interna.
2. El acceso y la prestación continua y eficiente de un conjunto mínimo de servicios de telecomunicaciones que incluya, al menos, un precio razonable y la medición de sus consumos mediante instrumentos tecnológicos apropiados, conforme con las normas de calidad establecidas por la Autoridad Nacional Competente.
3. La elección libre del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su utilización.
4. El acceso a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de las tarifas y planes tarifarios vigentes y la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio respectivo de acuerdo a la legislación interna de cada uno de los Países Miembros.
5. La recepción y respuesta rápida y eficaz de todas sus solicitudes, quejas y/o reclamos derivados de la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
6. La posibilidad de presentar quejas, reclamos y denuncias ante la autoridad competente por violaciones a los derechos del usuario contemplados en la normativa de cada País Miembro.
7. La facturación oportuna y clara de la totalidad de los cargos y servicios del cual es usuario.
8. La información previa, oportuna y adecuada sobre la suspensión, restricción o eliminación de los servicios de telecomunicaciones que haya contratado.
9. La compensación o reintegro que corresponda por tiempo que el servicio no haya estado disponible al usuario, por causas imputables a los operadores o proveedores, de acuerdo con lo previsto en el ordenamiento interno de los Países Miembros.
10. La prestación del servicio sin ser obligado o condicionado a adquirir otro bien o servicio.
11. El acceso de manera gratuita a los servicios de información y emergencia que determinen las autoridades nacionales competentes.

Artículo 3.- De los deberes de los usuarios. Los Países Miembros se comprometen a garantizar que sus normativas internas prevean, al menos, los siguientes deberes a cargo de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones:

1. Pagar oportunamente los valores debidamente facturados por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas preestablecidos, que correspondan en cada uno de los Países Miembros.
2. Informar al prestador del servicio, cualquier interrupción, deficiencia o daño ocurrido en las instalaciones de telecomunicaciones que pudiera tener conocimiento.
3. No alterar los equipos terminales que posea, aunque sean de su propiedad, con el objeto de producir la evasión del pago de las tarifas o precios que correspondan, o cuando a consecuencia de ello puedan causar daños e interferencias que afecten la calidad del servicio de acuerdo a los parámetros establecidos en la normativa de cada uno de los Países Miembros.

Artículo 4.- De las obligaciones de los operadores o proveedores. Los Países Miembros se comprometen a contemplar en sus normativas internas las obligaciones de los operadores o proveedores de los servicios de telecomunicaciones, según sea el caso, y en especial las siguientes:

1. El cumplimiento de las disposiciones legales sobre protección al consumidor y al usuario de los servicios de telecomunicaciones, así como las instrucciones sobre la materia impartidas por la autoridad competente, previstas en las normativas internas de los Países Miembros.
2. El otorgamiento a los usuarios de un trato igual y no discriminatorio, en condiciones similares, en relación con el acceso, la calidad y costo de los servicios.
3. El suministro de información veraz, suficiente, precisa y que no induzca a error a los usuarios, respecto de los servicios, sus derechos y los procedimientos para solicitar su protección, la cual deberá ser adecuada y oportunamente difundida entre los usuarios, de acuerdo con las normas nacionales.
4. La colaboración con las autoridades competentes a fin de que éstas puedan realizar las inspecciones y auditorías que se requieran a fin de verificar el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas que correspondan.
5. El cumplimiento de los indicadores de atención al usuario en los niveles señalados en las normativas internas de los Países Miembros.
6. El cumplimiento de las condiciones de calidad mínimas en la prestación de sus servicios, de acuerdo a lo que establezcan las respectivas normativas de cada uno de los Países Miembros.
7. El suministro de información oportuna sobre las tarifas y planes tarifarios de los servicios que prestan a los usuarios, en el momento y a través de los medios que establezca la normativa de cada uno de los Países Miembros respectivamente.
8. La expedición y remisión o entrega a los usuarios de la factura, en las condiciones y oportunidades establecidas en el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones o en la normativa interna de los Países Miembros.
9. La adopción de medidas necesarias para garantizar las condiciones de seguridad de las redes, la correcta medición del consumo, y las que sean necesarias para atender las peticiones de quejas y reclamos de los usuarios, de conformidad con lo previsto en las normativas nacionales de los Países Miembros.
10. El establecimiento de mecanismos, áreas u oficinas de atención al usuario, con el objeto de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas y/o reclamos, verbales o escritos.

Artículo 5.- De la favorabilidad de los usuarios. Los Países Miembros se comprometen a incorporar en su normativa interna la favorabilidad de los usuarios, mediante el cual toda duda en la interpretación de las normas aplicables será a su favor.

Artículo 6.- De las disposiciones contractuales. Los Países Miembros se comprometen a establecer disposiciones en su normativa interna relacionadas con la regulación de los contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones, que tengan en cuenta, como mínimo, que:

1. Se garantice el suministro de información suficiente, anticipada y expresa al usuario sobre la existencia, efectos y alcance de las condiciones generales y particulares de la contratación de los servicios de telecomunicaciones.

2. Se use el idioma español en la redacción del contrato, salvo que la normativa interna permita el uso de otro idioma cuyo significado sea conocido en el léxico cotidiano, en términos comprensibles e impresión legible para cualquier usuario.

3. Se entregue una copia del contrato y sus anexos al usuario, en los términos que fijen las normas nacionales de cada País Miembro.

4. Se determine las consecuencias jurídicas de incluir en los contratos celebrados, cláusulas abusivas que produzcan un desequilibrio injustificado y significativo en perjuicio del usuario y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el usuario puede ejercer sus derechos. Adicionalmente, los Países Miembros precisarán la naturaleza y magnitud de dicho desequilibrio a fin de que se tengan en cuenta, en el análisis que se haga, todas las circunstancias relacionadas con la transacción particular de que se trate.

Artículo 7.- De los mecanismos de defensa. Los Países Miembros se comprometen a establecer disposiciones en su normativa interna que permitan al usuario acudir a la autoridad competente para la defensa de sus derechos ante la inclusión, en el contrato de prestación de servicios, de cláusulas, condiciones y obligaciones jurídicas contrarias a la normativa interna de los Países Miembros y las garantías mínimas establecidas en la presente Decisión.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, los Países Miembros establecerán los mecanismos necesarios para prever o subsanar la inclusión de cláusulas abusivas y condiciones contractuales desequilibradas, en los textos de los contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones.

Artículo 8.- De la facturación. Los Países Miembros se comprometen a establecer disposiciones jurídicas en su normativa interna, exigibles a los operadores y proveedores, relativas a la facturación de los servicios de telecomunicaciones prestados, y el nivel de detalle y discriminación de su contenido, así como los porcentajes y valores cobrados como contribución o aplicados como subsidio.

Artículo 9.- De la suspensión de los servicios. Los Países Miembros se comprometen a incluir en su normativa interna disposiciones relativas a los supuestos de suspensión de los servicios de telecomunicaciones que presten los operadores o proveedores y las consecuencias derivadas de dicha situación.

Artículo 10.- De la presentación de peticiones, quejas y reclamos. Los Países Miembros se comprometen, de acuerdo con lo previsto en su normativa interna, a garantizar que se le exija a los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones:

1. La atención oportuna de peticiones, quejas y reclamos sin que sea necesario acreditar el pago previo de las sumas objeto de la reclamación. Lo que no les exime de pagar las sumas de los servicios facturados que no hayan sido objeto del reclamo o queja.

2. La respuesta de las peticiones, quejas y reclamos en un plazo expresamente señalado.

3. La facilitación para que los usuarios puedan presentar las peticiones, quejas y reclamos a través de diversos medios tecnológicos.

4. La no suspensión del servicio durante el tiempo que el operador o proveedor se tome en resolver las peticiones, quejas y reclamos, sin perjuicio de lo establecido en la normativa interna de cada País Miembro.

5. La debida y oportuna notificación al usuario de la respuesta de la petición, queja y reclamo presentado.

Los Países Miembros se comprometen a establecer, en su ordenamiento interno, los recursos procedentes contra la respuesta del operador o proveedor del servicio de telecomunicaciones que se trate y, a falta de pronunciamiento del operador o proveedor, las consecuencias jurídicas derivadas de este hecho.

Artículo 11.- Tratamiento especial. Los Países Miembros se comprometen a establecer políticas para que las personas con discapacidades puedan acceder a los servicios de telecomunicaciones.

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 12.- Intercambio de información. Los Países Miembros informarán al CAATEL en las reuniones que éste sostenga, los avances que realicen en la adecuación de los lineamientos contenidos en la presente Decisión, en sus respectivos ordenamientos internos.

Artículo 13.- Plazo de cumplimiento. Transcurrido un año después de la promulgación de la presente Decisión, culminará el proceso de incorporación de los lineamientos allí contenidos, en el ordenamiento interno de los Países Miembros.

Transcurrido el plazo previsto en el párrafo anterior, la Secretaría General compilará en un inventario las normas expedidas e informadas por los Países Miembros, en cumplimiento de lo previsto en la presente Decisión.

Dada en la ciudad de Lima, Perú, a los diecinueve días del mes de julio del año dos mil seis.