

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Toda persona tiene el derecho de acceder a cualquier servicio de telecomunicaciones, luego de haber cumplido con los requisitos que solicite la empresa operadora.

Asimismo, tiene derecho a recibir información sobre:

- El servicio ofrecido y el acceso a él
- Las opciones de planes tarifarios
- Las características, modalidades, limitaciones, velocidad de transmisión (para el caso de internet) y restricciones del servicio.
- La periodicidad de la facturación (fechas de vencimiento, modificaciones).
- Detalles del contrato (plazos, penalidades, modificaciones, cambio de abonados, etc.).
- El procedimiento de baja (corte definitivo) para servicios en modalidad de prepago.



OTROS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

- A solicitar la suspensión temporal del servicio (hasta dos meses) por año de servicio.
- A solicitar el traslado del servicio.
- A recibir con anticipación el aviso de corte del servicio, para que puedas tomar medidas correspondientes.
- A cambiar al plan tarifario que se adecúe mejor a tus necesidades.
- Cuando cambies de empresa de telecomunicaciones, tienes derecho a solicitar que en el número que estás dejando, se informe tu nuevo número telefónico.



OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Como usuario tienes muchos derechos al acceder a algún servicio de telecomunicaciones, pero también tienes algunas **OBLIGACIONES**, veamos:

- Usar debidamente el servicio, como estipula el contrato.
- Respetar las condiciones del contrato.
- Pagar el recibo del servicio oportunamente.
- Cumplir con las obligaciones o deudas contraídas y generadas hasta la terminación del contrato.



DERECHOS ADICIONALES DE LOS ABONADOS

SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

- A solicitar el bloqueo o desbloqueo de los servicios de larga distancia nacional e internacional, de los servicios de la serie 808 y las llamadas locales hacia los servicios móviles.
- A que se le informe sobre el cambio de número por cuestiones técnicas, en un plazo no menor a 15 días calendario. Asimismo, se le colocará por 60 días calendario una locución gratuita que informa el nuevo número.
- A solicitar el cambio de número telefónico.
- A solicitar el servicio de facturación detallada.
- A que en caso de deuda, solo se suspenda el servicio si han transcurrido 15 días útiles de la fecha de vencimiento del recibo.
- A tener acceso gratuito a números de emergencia, y de información de la guía telefónica a través del 103.
- A que sus datos aparezcan en la guía telefónica.



DERECHOS ADICIONALES DE LOS ABONADOS

SERVICIOS PÚBLICOS MÓVILES

- A recibir información sobre las tarifas aplicables en caso de llamadas a números de servicios especiales (mensajes de texto, horóscopo, etc.).
- A que se le informe sobre el cambio de número por cuestiones técnicas, en un plazo no menor a 15 días calendarios. Asimismo se le colocará por 60 días calendarios una locución gratuita que informa el nuevo número.
- A solicitar el cambio de número telefónico.
- A solicitar el servicio de facturación detallada.
- A tener acceso gratuito a números de telefonía fija, a través del 103.
- A tener acceso gratuito a números de emergencia.
- A recibir información gratuita sobre los saldos de las tarjetas prepago.

