

REGLAMENTO DE **DERECHOS Y DEBERES** DE LOS  
USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, TELEVISIÓN  
PAGADA Y TELEFONÍA IP FIJA



**Telca**<sup>®</sup>

## RESUELVE

Telca Telecomunicaciones S.A. como compañía concesionaria de servicios de telecomunicaciones y televisión paga, emite el presente Reglamento sobre los Derechos y Deberes de los Usuarios de los servicios públicos de: televisión paga, internet y telefonía IP fija. Para los efectos de esta resolución se considera como usuario a todo en que utilice uno o más de estos servicios públicos. Se incluye dentro del término usuario a los clientes, abonados y suscriptores. Cuando en este Reglamento se utilice el término usuario se entenderá a la persona natural o jurídica que tenga un acuerdo con el prestador de esos servicios públicos. Para los efectos de este Reglamento no se considerarán como usuarios a un prestador que se dedique a la reventa o a hacer intermediarios en la prestación de estos servicios públicos.

## CONSIDERANDO

Que mediante la Ley número 26 del 29 enero en 1996, se creó el ente Regulador de los Servicios Públicos (ASEP) como organismo autónomo del Estado, con personería jurídica y patrimonio propio, el cual tiene a su cargo el control y fiscalización de los Servicios Públicos, entre ellos los servicios de telecomunicaciones, televisión paga y telefonía IP fija.

Que el número 11 del artículo 19 de la Ley 26 de 1996, así como la Resolución AN No. 5161-Telco de 2012, señalan entre las atribuciones del Ente Regulador, la de dictar un reglamento sobre los derechos y deberes de los usuarios que contengan las normas de trámites y reclamaciones, de conformidad con los principios de celeridad, economía, sencillez y eficacia en los procedimientos.

## CAPÍTULO UNO. DERECHO DE LOS USUARIOS.

Todos los usuarios de los servicios públicos de los servicios de telecomunicaciones, televisión pagada y telefonía IP fija tendrán, sin perjuicio de los derechos contenidos en otras disposiciones legales o que se les concedan prestadores de servicios públicos, los siguientes derechos:

**Artículo 1:** Tener acceso a los servicios públicos de acuerdo con lo establecido en las leyes, sus reglamentos, concesiones o licencias, la presente Resolución y otras disposiciones legales aplicables, según los niveles y condiciones que rijan para cada área y tipo de servicio.

**Artículo 2:** Tener acceso a los servicios públicos en iguales condiciones y situaciones, sin discriminación de ninguna clase.

**Artículo 3:** Que las solicitudes para instalar, conectar, trasladar, ampliar, modificar, o reestablecer los servicios públicos sean atendidas de manera expedita y cortés por los funcionarios o trabajadores del prestador respectivo, sin atrasos injustificados.

**Artículo 4:** Recibir información fidedigna del tiempo necesario para cumplir con sus solicitudes para instalar, conectar, trasladar, ampliar, modificar, desconectar o reestablecer los servicios públicos.

**Artículo 5:** Recibir del prestador los servicios públicos de conformidad a los niveles de calidad establecidos o que se establezcan en las leyes sectoriales, en sus reglamentos, en las disposiciones del Ente Regulador o en las respectivas concesiones o licencias.

**Artículo 6:** Que la facturación por los servicios públicos suministrados se realice de acuerdo con precios o tarifas vigentes, salvo que exista un acuerdo libre y voluntario entre las partes, celebrado sin condiciones contrarias al Artículo 2º anterior.

**Artículo 7:** Recibir atención a sus solicitudes y reclamaciones, así como pagar por los servicios públicos recibidos, en lugares de fácil acceso, cómodos y seguros, y durante horario previamente establecido y anunciado por el prestador, sin trámites excesivos o innecesarios.

**Artículo 8:** Recibir información de las consecuencias de pagar en los diferentes sitios que el prestador haya habilitado para recibir pagos sobre la morosidad, el corte o el reestablecimiento del servicio.

**Artículo 9:** Recibir del prestador información clara, detallada y anticipada sobre los servicios ofrecidos, así como de los precios y régimen de tarifas vigentes para cada servicio y sobre los diferentes planes u opciones de servicio disponibles.

**Artículo 10:** Obtener del prestador la medición correcta de su consumo, cuando sea aplicable, mediante instrumentos tecnológicamente apropiados, de conformidad con los plazos y términos fijados por las leyes, sus reglamentos, las concesiones, las licencias, las disposiciones del Ente Regulador o los respectivos contratos de servicio.

**Artículo 11:** Recibir su facturación, cuando la cuenta periódica dependa de la medición de un consumo, con la debida antelación a su vencimiento. A tal efecto, el prestador deberá remitir las facturas en el tiempo apropiado y por medio idóneo.

**Artículo 12:** Recibir oportunamente los créditos a los cuales el cliente se haya hecho acreedor y en los casos en los cuales el cliente haya pagado sumas de dinero que correspondan a una reclamación, el crédito será aplicable al siguiente pago.

**Artículo 13:** Que el prestador programe, en la medida de lo posible, las interrupciones de servicio; que éstas se efectúen de manera tal que afecten la menor cantidad de usuarios, con la menor duración y en las horas de menor demanda, y obtener información acerca de la duración estimada de la interrupción.

**Artículo 14:** Recibir aviso previo de las interrupciones programadas o en alguna forma previsibles y recibir las explicaciones que correspondan cuando ocurran interrupciones imprevistas en la prestación del servicio. Este artículo es aplicable cuando las interrupciones sean de una hora o más.

**Artículo 15:** Obtener servicios superiores en calidad o cantidad, a los proporcionados a los usuarios en general, mediante el pago del costo adicional correspondiente, siempre que ello no cause una disminución en la calidad o cantidad del servicio suministrado a otros usuarios.

**Artículo 16:** Obtener la compensación correspondiente en caso de que las deficiencias del servicio público ocasionen daños y perjuicios directos a personas, a sus bienes y/o a sus actividades, mediando culpa o negligencia comprobada por parte del prestador del servicio, de acuerdo con lo que establezcan las leyes, sus reglamentos o las respectivas concesiones o licencias.

**Artículo 17:** Escoger libremente sus medios, equipos, utensilios, artefactos y equipos terminales de entre aquellos que hayan cumplido con todos los requisitos legales para su utilización en la República de Panamá.

**Artículo 18:** Que se mantenga la confidencialidad de la información individualizada de la relación del cliente con su prestador, salvo que medie orden escrita de autoridad competente.

**Artículo 19:** Que se preserve la inviolabilidad y el secreto de las telecomunicaciones, salvo que medie orden escrita del Procurador General de la Nación.

**Artículo 20:** Que su prestador tome medidas prudentes y razonables para evitar que terceros cometan fraudes en contra del cliente o del usuario, según corresponda.

**Artículo 21:** Que su prestador notifique oportunamente al cliente sobre la utilización o consumos extraordinarios de los servicios públicos que recibe.

**Artículo 22:** Reclamar por cualquier deficiencia en la prestación del servicio o en cualquier otro aspecto de su relación con el prestador ante éste y recibir del mismo respuesta a su reclamación en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de presentación de la reclamación. La reclamación podrá ser presentada por el cliente o el usuario, según la naturaleza de la reclamación.

**Artículo 23:** Reclamar en segunda instancia ante el mismo prestador en caso de no considerarse satisfecho con la respuesta obtenida a su primera reclamación. Esta nueva queja deberá ser contestada por el prestador de servicios en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles.

**Artículo 24:** Efectuar sus reclamaciones personalmente, o a través del teléfono, telégrafo, correo, fax o por otro medio que los prestadores de los servicios pongan a su disposición.

**Artículo 25:** Abstenerse de pagar por la porción del valor del servicio sujeto a reclamación mientras dure la investigación del prestador, y éste se abstendrá de suspender el servicio durante el período que dure su investigación. Para estos efectos se entenderá que el cliente solo podrá abstenerse de pagar en los siguientes casos:

**A.** Para los servicios de telecomunicaciones, llamadas específicas o aplicación

incorrecta de los planes u opciones tarifarias o de precios escogido. Cuando se trate de servicios medidos, las sumas que excedan en más de treinta por ciento (30%) del promedio de los seis (6) meses anteriores de esos servicios;

- B.** Para los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario o electricidad, la aplicación incorrecta de los planes u opciones tarifarias o de precios escogidos. También las sumas que excedan en más de treinta por ciento (30%) del promedio de los seis (6) meses anteriores del servicio que corresponda.

**Artículo 26:** Recurrir ante el Ente Regulador, siempre y cuando haya realizado previamente las dos gestiones señaladas en los artículos 22 y 23 de esta Resolución cuando no se sienta satisfecho.

## CAPÍTULO DOS. DEBERES DE LOS USUARIOS.

Todos los usuarios de los servicios públicos tendrán los siguientes deberes:

**Artículo 27:** Realizar a su costo y de acuerdo a las normas técnicas y de seguridad existentes, para cada servicio público dentro de su área de concesión, las instalaciones internas necesarias para recibir el suministro de estos servicios.

**Artículo 28:** Pagar las facturas presentadas por consumo o utilización del servicio, así como otros cargos aplicables establecidos de conformidad con las disposiciones del régimen tarifario vigente, de las leyes, reglamentos, disposiciones pertinentes, o de los contratos celebrados entre las partes.

**Artículo 29:** Permitir el acceso, en horas habituales de trabajo o en caso de urgencias fuera de éstas, al personal del prestador del servicio público debidamente identificado, para la lectura de los medidores o la realización de tareas de mantenimiento y reparaciones.

**Artículo 30:** Abstenerse de revender los servicios públicos sin las correspondientes autorizaciones.

**Artículo 31:** Mantener los medios, equipos, utensilios, artefactos y equipos terminales que se encuentren bajo su control en buenas condiciones, de modo que el servicio pueda ser recibido en condiciones óptimas y no resulten afectados ni puestos en

peligro la vida, la propiedad, el servicio a terceros o sus instalaciones, ni las instalaciones o servicios del prestador.

**Artículo 32:** Abstenerse de efectuar remociones, obstrucciones, reparaciones, reformas, cambios o cualquier otro trabajo que altere el estado de las conexiones externas, sin consentimiento previo del prestador de servicio, otorgado por escrito.

**Artículo 33:** Abstenerse de manipular o dañar las redes, instalaciones, celdas, cableado, instrumentos de medición, conductos, tuberías y demás infraestructura y equipos utilizados para la prestación de los servicios públicos, o en cualquier otra forma obstaculizar o poner en peligro, en todo o en parte, el funcionamiento de los sistemas de servicios públicos. De ser comprobada una violación a este deber, el prestador del servicio tendrá el derecho de obtener la compensación correspondiente, de acuerdo con lo que establezcan las leyes, sus reglamentos o las respectivas concesiones o licencias. Sin embargo, no podrá ni cobrarse a través de las facturas por la prestación del servicio, ni suspender el servicio por no haber obtenido el pago de la compensación pecuniaria por los daños ocasionados.

**Artículo 34:** Abstenerse de efectuar conexiones o instalaciones para obtener en forma fraudulenta, el suministro del servicio público.

**Artículo 35:** Informar al prestador de servicio sobre cualquier anomalía, defecto o situación de peligro que se observe en sus instalaciones o en el servicio.

**Artículo 36:** Efectuar sus solicitudes y reclamaciones de acuerdo con los procedimientos que le sean aplicables para cada caso.

**SEGUNDO:** **ORDENAR** a todos los prestadores de servicios públicos que, a su costo, pongan a disposición de sus usuarios copia del presente Reglamento de Derechos y Deberes de los Usuarios para lo cual contarán con un plazo de hasta cuarenta y cinco (45) días calendario antes de la entrada en vigencia de la presente resolución.

**TERCERO:** **ADVERTIR** a todos los prestadores de servicios públicos, y a sus usuarios que el Ente Regulador velará por el fiel cumplimiento de las disposiciones de esta Resolución y, que de ser necesario, aplicará las sanciones previstas en las respectivas leyes sectoriales y sus reglamentos a quienes no las cumplan.

**CUARTO:** La presente Resolución comenzará a regir de acuerdo al siguiente calendario:

- Para los prestadores de los servicios públicos de telecomunicaciones clasificados como Tipo "A" y sus usuarios: a partir del 1 de enero de 1998.
- Para los prestadores de los servicios públicos de telecomunicaciones clasificados como Tipo "B" y sus usuarios: a partir del 1 de enero de 1998.
- Para los prestadores de uno o más de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado sanitario y electricidad de propiedad del estado y sus usuarios: Nueve (9) meses después de reestructurados o corporatizados, según corresponda, o el 1 de octubre de 1998, cualquiera de las dos fechas que ocurra antes.
- Para los municipios que sean prestadores de uno o más de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado sanitario y electricidad y sus usuarios: 1 de enero de 1999 o un año después de su inscripción en los registros del Ente Regulador, cualquiera de las dos fechas que ocurra antes.
- Para las cooperativas y organizaciones sociales sin fines de lucro que sean prestadores de uno o más de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado sanitario y electricidad y sus usuarios: 1 de enero de 1999 o un año después de su inscripción en los registros del Ente Regulador, cualquiera de las dos fechas que ocurra antes.
- Para aquellas personas naturales o jurídicas no incluidas en los literales anteriores y que presten actualmente uno o más de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado sanitario y electricidad y sus usuarios: Seis (6) meses después de formalizada la respectiva concesión o licencia o el 1 de julio de 1998, cualquiera de las dos fechas que ocurra antes.
- Para aquellas personas naturales o jurídicas que inicien la prestación de uno o más de los servicios públicos contemplados en esta Resolución después de la fecha de expedición de la misma: A partir de la fecha de la concesión o licencia.

**QUINTO:** CONCEDER a los prestadores de servicio público treinta (30) días calendario, contados a partir de la publicación de esta Resolución, para que si lo consideran necesario, sometan a consideración del Ente Regulador, una petición

para posponer la aplicación de artículos específicos del presente Reglamento de Deberes y Derechos de los Usuarios. En este caso, los Prestadores de servicios públicos deberán manifestar su incapacidad para cumplir con los artículos especificados. Esta petición debe contener las razones que motivan dicha incapacidad, y la fecha (día, mes y año) en que considera que puede cumplir con cada uno de esos artículos.

Fundamento de Derecho: Ley 26 de 29 de enero de 1996.

NOTA: El Presente Reglamento sobre los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios de Televisión Pagada, Telecomunicaciones y Telefonía Fija IP, transcribe la Resolución No. JD-101 de 27 de agosto de 1997 se dicta el Reglamento sobre los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos de agua potable, alcantarillado sanitario, electricidad y telecomunicaciones y se extiende a la Resolución AN No. 5161-AU de 5 de marzo de 2012 por medio de la cual se extiende a los clientes y usuarios de los servicios de Radio y Televisión Pagada, así como los de Distribución de Gas Natural, el Reglamento sobre los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos y se adopta un Procedimiento Único para la Atención de las Reclamaciones que interpongan los clientes de los servicios públicos de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario, Electricidad, Telecomunicaciones, Radio y Televisión Pagada, así como los de Distribución de Gas Natural.

Sobre el Procedimiento Único para la Atención de las Reclamaciones que interpongan los clientes de Telecomunicaciones y otros derechos al Usuario de acuerdo a la Resolución AN No. 5161-AU de 5 de marzo de 2012:

- Es un derecho consagrado del cliente, reclamar por cualquier deficiencia en la prestación del servicio o en cualquier otro aspecto de su relación con el prestador.
- Los prestadores de los servicios públicos regulados deberán mantener informados a los clientes y a la ASEP de la ubicación, medio de contacto y horario de atención de todas aquellas agencias, locales, puestos o centros autorizados, y facilidades no presenciales dispuestos para la atención y tramitación de reclamaciones de los clientes, así como de cualquier cambio, traslado, o eliminación que afecte la disponibilidad o utilización de cualesquiera de estos sitios o facilidades, con la suficiente antelación a su modificación.
- Las empresas prestadoras de los servicios públicos regulados, ante quien el cliente presente una reclamación, deberán entregar una constancia de reclamo que tendrá una numeración secuencial. Dicha constancia de reclamo deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- 1-** Fecha de su expedición.
  - 2-** Número secuencial de reclamo.
  - 3-** Identificación de la agencia comercial, local, puesto o centro autorizado que atendió la reclamación.
  - 4-** Plazo máximo con que cuenta la prestadora y de la agencia o medio que atendió la reclamación.
  - 5-** Tipo de reclamo.
  - 6-** Descripción del reclamo.
  - 7-** Identificación del personal de la prestadora y de la agencia o medio que atendió la reclamación.
  - 8-** Importe sujeto a reclamo y, cuando aplique, el monto que el cliente conserva el derecho de abstenerse a pagar hasta que la reclamación sea resuelta en sede administrativa,
  - 9-** Información de contacto del cliente (teléfono, facsímil, correo electrónico, apartado postal, otros).
  - 10-** Firma del cliente, cuando el reclamo se realice de manera presencial, y;
  - 11-** Referencia al decreto y término que tiene el cliente para recurrir ante la ASEP en caso de no estar conforme con lo resuelto por el prestador.
- En caso de formulación de reclamos a través de algún medio no presencial dispuesto por el prestado del servicio público regulado, éste debe recopilar en su sistema de gestión comercial la información del cliente descrita y notificar al reclamante el número de constancia asignado a su reclamación. La constancia de reclamo deberá ser remitida al reclamante por el medio elegido por éste, y en su defecto, deberá estar a su disposición en cualquiera de sus agencias, locales, puestos o centros autorizados dispuestos para la atención y tramitación de reclamaciones.

● Los prestadores de los servicios públicos regulados, ante quien el cliente presente una reclamación, deberán dar respuesta en un plazo no mayor de 30 días calendario, contados a partir de la fecha de presentación de la reclamación. El prestador comunicará al cliente con su respuesta al reclamo, que puede solicitar copia de la documentación en la que sustenta su posición.

## **Telca Panamá**

**Telca Telecomunicaciones, S.A. (TELCA)**

**Tel: 310-2222**

**Dirección de Sucursal: Chiriquí, David, calle F sur diagonal a la Iglesia del Carmen.**

**[www.telca.pa](http://www.telca.pa)**



# Telca<sup>®</sup>

 Telca Telecomunicaciones, S.A. (TELCA)

 Tel: 310-2222

 Dirección de Sucursal: Chiriquí, David, calle F sur diagonal a la Iglesia del Carmen.

 [www.telca.pa](http://www.telca.pa)