



REGLAMENTO TECNICO PARA ABONADOS TELEFONICOS DE PACIFICTEL

Resolución 33
Registro Oficial 502 de 11-ago-1994
Ultima modificación: 11-feb-2000
Estado: Vigente

NOTA GENERAL:

En todas las disposiciones del reglamento sustituir la palabra EMETEL por PACIFICTEL S.A. Dado por Resolución No. 6, publicada en Registro Oficial 15 de 11 de Febrero del 2000 .

NOTA GENERAL:

Por Decreto Ejecutivo No. 218, publicado en Registro Oficial 122 de 3 de febrero del 2010 , se crea la Empresa Pública Corporación Nacional de Telecomunicaciones, CNT, la misma que absorbe a ANDINATEL y a PACIFICTEL.

LA COMISION EJECUTIVA DE LA EMPRESA ESTATAL DE TELECOMUNICACIONES - EMETEL

Considerando:

Que, mediante Ley No. 184 del 30 de julio de 1992, promulgada en el Registro Oficial No. 996 del 10 de agosto de 1992 , el Congreso Nacional dictó la Ley Especial de Telecomunicaciones.

Que es indispensable establecer la regulación administrativa y técnica para los usuarios y abonados del servicio telefónico, de conformidad con el ordenamiento jurídico de EMETEL.

En uso de las facultades que le concede el literal b) del artículo 46 de la Ley Especial de Telecomunicaciones.

Resuelve:

EXPEDIR EL REGLAMENTO TECNICO PARA LOS ABONADOS AL SERVICIO TELEFONICO DE EMETEL

CAPITULO I ASPECTOS GENERALES

Art. 1.- La Empresa Estatal de Telecomunicaciones, PACIFICTEL S.A., es la propietaria de las instalaciones telefónicas (centrales telefónicas automáticas y manuales, redes de cables, líneas de abonados, etc.) así como de las instalaciones para los enlaces interurbanos y de larga distancia nacional e internacional, sean éstos físicos o radioeléctricos. Esta propiedad la ejerce PACIFICTEL S.A. según el contenido de la Ley Especial de Telecomunicaciones expedida mediante Decreto No. 184 del Registro Oficial No. 996 de 10 agosto de 1992 . Se exceptúan las centrales telefónicas privadas, redes, aparatos y más instalaciones pertenecientes a personas naturales o jurídicas, cuyo uso hubiere sido concedido por la autoridad competente.

Art. 2.- PACIFICTEL S.A. otorgará el servicio telefónico de acuerdo con las facilidades que permitan sus instalaciones; el servicio telefónico automático, tanto local como de larga distancia nacional e internacional, se concederá en forma ininterrumpida y permanente, salvo casos fortuitos o de fuerza mayor.

El servicio telefónico manual, tanto local como de larga distancia nacional e internacional, estará sujeto a los horarios establecidos por PACIFICTEL S.A. y por los de las administraciones de otros países; así mismo, dentro de los horarios establecidos, se exceptúan los casos fortuitos o de fuerza mayor.

Art. 3.- PACIFICTEL S.A. se reserva el derecho de negar cualquier gestión de un cliente o persona, una vez que haya verificado que dicha persona es deudora de PACIFICTEL S.A. y que se encuentra en mora de pago de sus obligaciones.

DEFINICIONES ESPECIALES

Art. 4.- En el presente Reglamento se aplicarán las siguientes definiciones:

- a) CENTRAL TELEFONICA.- Conjunto de dispositivos de transporte de tráfico, de etapas de conmutación, de medios de control y señalización, y de otras unidades funcionales de un nodo de la red, que permite la interconexión de líneas de abonados, circuitos de telecomunicaciones u otras unidades funcionales, según lo requieran los usuarios individuales.
- b) CONFERENCIAS.- Intercomunicación de personas a través del sistema telefónico de interés común.
- c) CONFERENCIAS AUTOMATICAS (CA).- Son aquellas que se realizan por la marcación directa del propio abonado.
- d) CONFERENCIAS MANUALES O SEMIAUTOMATICAS (CM).- Son aquellas que requieren la intervención de uno o más operadores.
- e) CONFERENCIAS LOCALES (CL).- Son aquellas que se efectúan entre abonados de una misma localidad a través de una o más centrales telefónicas locales.
- f) CONFERENCIAS DE LARGA DISTANCIA NACIONAL (LDN).- Son aquellas que se realizan entre localidades diferentes de acuerdo a la división política territorial del Ecuador.
- g) CONFERENCIAS DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL (LDI).- Son aquellas que se efectúan con otros países
- h) ZONA DE CENTRAL (ZC).- Es el área servida por una central telefónica.
- i) ZONA URBANA (ZU).- Es el área servida por una o más centrales.
- j) ZONA BASICA (ZB).- Es el área determinada por la red de distribución externa, hasta una distancia de 100 metros, medidos desde la última caja de distribución.

En ningún caso la ZB excedería de un radio de 4 km. medidos desde la central más cercana.

- k) ZONA PERIFERICA (ZP).- Es el área fuera de la zona básica urbana.
- l) DERECHOS DE INSCRIPCION BASICO (DIB).- Son los valores, que debe pagar por una sola vez el interesado para alcanzar la calidad de abonado.
- m) PENSION BASICA MENSUAL (PBM).- Son los valores que debe cancelar mensualmente el abonado.
- n) PRESUPUESTO ESPECIAL.- Corresponde al valor de diseño, materiales, mano de obra y otros, que se utilizarán en la instalación.
- o) DERECHO DE GARANTIA.- Es el valor que el usuario deposita por anticipado en efectivo con cheque certificado; permite cubrir los costos por pérdidas o daños de equipos o instalaciones utilizadas en el servicio instalado, así como para garantizar el pago de los servicios prestados.
- p) ABONADOS REMOTOS.- Son los abonados que, estando en una zona básica urbana o rural o en su periferia, están servidos por una central telefónica de otra zona de central.
- q) ABONADOS DEL SISTEMA TELEFONICO INALAMBRICO AUTOMATICO.- Son aquellos abonados fijos, unidos mediante radio enlace a la red de abonados.
- r) SERVICIOS TEMPORALES.- Son aquellos que PACIFICTEL S.A. presta a los usuarios por períodos que no sobrepasen los 30 días, prorrogables a criterios de las gerencias regionales.
- s) NUMEROS RESERVADOS.- Son aquellos que no aparecen en la guía telefónica ni en los registros de información (104).
- t) ABONADO.- Es el cliente permanente que ha suscrito un centro de prestación de servicios con PACIFICTEL S.A..



u) CLIENTE.- Es quien utiliza los servicios que presta PACIFICTEL S.A..

v) IMPULSO.- Es la unidad de tasación del servicio telefónico y depende de la distancia, del tiempo de uso y del horario.

CAPITULO II DE LOS ABONADOS

DE LA SOLICITUD

Art. 5.- Para solicitar el servicio telefónico de PACIFICTEL S.A., cualquier persona natural o jurídica deberá llenar un formulario de consulta y entregarlo firmado en la oficina de PACIFICTEL S.A.

DE LA APROBACION Y CONTRATACION COMO ABONADO

Art. 6.- Se aprobarán únicamente las solicitudes que sean técnicamente factibles.

Art. 7.- Aprobada la solicitud, el interesado suscribirá con PACIFICTEL S.A. el contrato de adhesión del servicio telefónico y pagará los valores establecidos en el contrato.

Si el solicitante es una persona natural, podrá suscribir el contrato por si mismo o por un representante con poder legalmente conferido ante notario público.

Si el solicitante es una persona jurídica, podrá suscribir el contrato a través de su representante legal o de un representante con poder legalmente conferido.

Art. 8.- Al momento de suscribir el contrato de servicio telefónico, PACIFICTEL S.A. asignará al abonado números y códigos; también se incluirán en el contrato los servicios adicionales.

Art. 9.- Si el abonado desistiera del contrato del servicio telefónico antes de que se efectúe la instalación. Emetel devolverá la suma que haya cancelado como suscripción, deducidos los gastos que hubiere causado dicho trámite; éstos se estipulan en 25% del valor de la inscripción de su categoría, independientemente de los impuestos pagados.

Art. 10.- El abonado titular de los derechos de uso del servicio telefónico podrá dar por terminado el contrato con PACIFICTEL S.A. de manera unilateral, en cualquier tiempo.

PACIFICTEL S.A. admite y reconoce el traspaso del derecho de uso del servicio telefónico en los siguientes casos:

A) Cuando, por cualquier título el abonado traspase su derecho a favor de una tercera persona y dicho traspaso conste en un instrumento público o privado.

En este caso, el registro del traspaso podrá ser solicitado por cualquiera de las partes, previa presentación del instrumento que lo contenga; o en su defecto, podrá ser solicitado conjuntamente por las partes, mediante la suscripción del respectivo formulario elaborado por PACIFICTEL S.A.

B) En la transferencia de dominio de un bien inmueble, cualquiera sea el título, como ser compra venta, liquidación de la sociedad conyugal, liquidación de uniones de hecho, liquidación de compañías, donaciones, etc., se presume de hecho que el derecho al uso del servicio telefónico cuya línea haya estado instalada en dicho inmueble, ha sido traspasado al nuevo propietario del bien raíz, salvo acuerdo expreso en contrario o fallo judicial en contrario.

En estos casos, el registro del traspaso podrá ser solicitado por cualquiera de las partes, previa presentación del instrumento que contenga la transferencia de dominio del bien inmueble, debidamente registrado, y del respectivo certificado otorgado por el registrador de la propiedad; y, luego de que se constate, en los registros de PACIFICTEL S.A., que en dicho inmueble se encuentra

instalada la línea telefónica materia del traspaso.

C) Si una persona natural titular del derecho de uso del servicio telefónico fallece, PACIFICTEL S.A. presumirá de hecho que el nuevo beneficiario de este servicio es su cónyuge sobreviviente o, a falta de aquel, el primero de los herederos que lo solicite.

En estos casos el registro del traspaso deberá ser solicitado por el nuevo beneficiario, para lo cual deberá exhibir, según el caso, copia de la partida de defunción y de matrimonio o la respectiva sentencia de posesión efectiva.

Nota: Artículo sustituido por Resolución No. 6, publicada en Registro Oficial 15 de 11 de Febrero del 2000 .

Art. 11.- Se prohíbe a los abonados de la EMPRESA contratar con personas naturales o jurídicas que no cuenten con la respectiva autorización de PACIFICTEL S.A., servicios de telecomunicaciones que por Ley le corresponda explotar a PACIFICTEL S.A. con carácter de exclusividad.

Igualmente queda prohibido a los abonados de PACIFICTEL S.A. prestar servicios de telecomunicaciones a terceros, exceptuándose aquellos abonados que cuenten con autorización expresa por parte de PACIFICTEL S.A., y aquellos que por la naturaleza de su razón social están obligados a facilitar servicios de PACIFICTEL S.A. a terceras personas; en estos casos la tarifa máxima será hasta un 30% superior a la tarifa que para este mismo servicio cobra PACIFICTEL S.A.

Art. 11-A.- Los documentos de que trata el artículo anterior podrán ser presentados en originales o en copias certificadas; y, en cualquier caso, se dejarán en los archivos de PACIFICTEL S.A.

Nota: Artículo agregado por Resolución No. 6, publicada en Registro Oficial 15 de 11 de Febrero del 2000 .

TERMINACION DEL CONTRATO

Art. 12.- PACIFICTEL S.A. dará por terminado un contrato de servicio telefónico en los siguientes casos:

- a) A solicitud escrita del abonado.
- b) Por causas técnicas, que afecten el buen servicio que presta PACIFICTEL S.A., provocadas por el abonado.
- c) Por incumplimiento a las disposiciones legales, financieras y reglamentarias de PACIFICTEL S.A..
- d) Por extinción de la persona jurídica abonada.

CLASIFICACION DE LOS ABONADOS

Art. 13.- Los abonados telefónicos de PACIFICTEL S.A., se clasifican en:

POR LA CATEGORIA DEL SERVICIO

- PRIMERA: Comprende al servicio telefónico exclusivamente residencial.
- SEGUNDA: Comprende el servicio telefónico destinado a:
 - Uso profesional
 - Administración del Estado
 - Dependencias de las Fuerzas Armadas
 - Dependencias de la Policía Nacional
 - Administración seccional (Municipios, Consejos provinciales)
 - Instituciones universitarias y educacionales
 - Instituciones religiosas



- Instituciones de finalidad social
 - Instituciones de finalidad deportiva
 - Establecimientos de comercio
 - Empresas de transporte, local, taxis, etc.
 - Agencias de noticias
 - Centros médicos, Boticas, Farmacias y Droguerías
 - Agencias de viajes
 - Estaciones de servicios y gasolineras
 - Pensiones, Residencias, Restaurantes, Cafés, Discotecas
 - Embajadas, legaciones, consulados, agregados a embajadas
 - Teléfonos semipúblicos; y,
 - Otros, que a criterio de PACIFICTEL S.A., deban estar en esta categoría.
- TERCERA: Comprende el servicio telefónico destinado a actividades de:
- Bancos
 - Industrias
 - Empresas de transporte interurbano e internacional
 - Empresas periodísticas
 - Clínicas y Hospitales particulares
 - Hoteles y Moteles
 - Empresas radiodifusoras y televisoras
 - Otros que, a criterio de PACIFICTEL S.A., deban estar en esta categoría
- CUARTA: Corresponde a los abonados conectados al sistema telefónico inalámbrico automático.

Art. 14.- El abonado podrá solicitar el cambio de categoría de acuerdo con la clasificación del artículo 13.

PACIFICTEL S.A. se reserva el derecho de comprobar la categoría de cada abonado. Cuando compruebe que los datos suministrados por el abonado son falsos, PACIFICTEL S.A. procederá a cambiar la categoría, y cobrará una multa equivalente a la cuota de inscripción vigente que corresponde a la verdadera categoría.

En cualquier caso, por el cambio de una categoría inferior a una superior, el abonado deberá cancelar los valores correspondientes a la diferencia en la cuota de inscripción y deberá someterse a la tarifa de la nueva categoría.

En el cambio de una categoría superior a una inferior no se realizará ningún tipo de devolución de la cuota de inscripción.

Art. 15.- Los abonados que deseen instalar centrales telefónicas privadas automáticas, solicitarán a PACIFICTEL S.A. el número de troncales que requieran en un mínimo de tres; cada troncal será considerada como una línea en la categoría de abonado que le corresponda.

Art. 16.- PACIFICTEL S.A. podrá ofrecer los servicios de telefonía pública, por si mismo o a través de personas naturales o jurídicas debidamente autorizadas.

Art. 17.- Serán de atención preferente los servicios telefónicos prestados al sector público, y a las instituciones privadas con fines sociales y a los comprendidos en la tercera categoría.

CAPITULO III DE LAS INSTALACIONES

Art. 18.- En los contratos de adhesión del servicio telefónico para instalaciones principales, se contemplará la provisión por parte de PACIFICTEL S.A. del enlace desde el local del abonado a una

central telefónica.

Por razones técnicas se limita la distancia de la acometida a un máximo de 100 metros.

En caso de que se requiera acometidas mayores y que sea técnicamente factible y que no afecte al ornato de las ciudades, se podrán permitir acometidas mayores a los 100 metros.

Los costos de estas instalaciones serán de cuenta del abonado.

Las acometidas y las construcciones de redes deben sujetarse a las normas técnicas de PACIFICTEL S.A.

Art. 19.- Los equipos terminales serán homologados por el ente regulador; el abonado podrá solicitar la instalación únicamente de los equipos homologados.

PACIFICTEL S.A. podrá intervenir en el mercado de venta de equipos terminales, con el fin de regular los precios de estos equipos.

Art. 20.- En los contratos para instalaciones de líneas telefónicas en locales cuyas necesidades sean de cinco o más líneas, corresponderá a PACIFICTEL S.A. proveer el enlace solamente hasta la caja de distribución principal del local; y al abonado, desde la caja de distribución principal hasta el punto de conexión del aparato o equipos telefónicos. Para los locales o urbanizaciones que requieran once líneas o más, se observará lo dispuesto en los artículos 33, 34, 35 y 36 del presente Reglamento.

CONDICIONES PARA REALIZAR LAS INSTALACIONES

Art. 21.- Las instalaciones se efectuarán de acuerdo con el orden de celebración de los respectivos contratos.

Art. 22.- El abonado indicará el lugar en que se debe instalar el aparato o equipo telefónico bajo su responsabilidad; en su ausencia en el momento de la instalación, tal indicación lo harán sus familiares o empleados sin responsabilidad para PACIFICTEL S.A..

En caso del servicio telefónico inalámbrico automático, el abonado deberá indicar el lugar donde quedará ubicado el equipo transmisor/receptor.

Bajo ningún concepto el abonado podrá desplazarlo de un domicilio a otro; este hecho se considerará traslado clandestino.

Art. 23.- PACIFICTEL S.A. se reserva el derecho de negar la instalación del servicio telefónico, por las siguientes causas:

- a) Si el lugar que se indica para la instalación del aparato o equipo telefónico y la línea no ofrece las condiciones técnicas requeridas para la buena conservación y seguridad de los mismos.
- b) Si el dueño del inmueble presentare dificultades para que se efectúen las instalaciones en su casa, o si se opusiera a la construcción de la línea, colocación de postes, etc. en su terreno.
- c) Si no existieran las acometidas telefónicas, ya sean éstas en edificios o urbanizaciones, de acuerdo a las disposiciones de este Reglamento.
- d) Si el equipo terminal que proporciona el cliente no está homologado por el ente regulador.
- e) Si se verificará, al realizar la instalación, que cualquiera de los datos señalados en el contrato son incorrectos, hasta que el abonado rectifique esos datos.

Art. 24.- Si por causas imputables al cliente, debidamente probadas, no se pudiera realizar la instalación telefónica solicitada, y la espera sobrepasare los noventa días a partir de la suscripción del contrato, PACIFICTEL S.A. lo notificará por escrito concediéndole un plazo de 30 días para que el abonado aclare esta situación; finalizado este plazo, PACIFICTEL S.A. declarará unilateralmente

terminado el contrato de adhesión, sin reembolso de valor alguno al abonado.

Art. 25.- PACIFICTEL S.A. instalará únicamente los servicios que se encuentren estipulados en el respectivo contrato.

LINEAS CONMUTADAS

INSTALACIONES PRINCIPALES

Art. 26.- Instalaciones Principales.- Son instalaciones de líneas telefónicas dentro de la zona básica o periférica, y que se conectarán a la central telefónica que corresponde a la misma zona.

La conexión del aparato telefónico a la red será por cuenta de PACIFICTEL S.A.; en los casos en que exista red de distribución interna (edificios y urbanizaciones), ésta será revisada y aprobada por PACIFICTEL S.A.; para cada caso se aplicarán las tarifas señaladas en el Régimen de Tasas y Tarifas para los Servicios de Telecomunicaciones del Ecuador.

En los casos en los cuales la instalación esté sujeta a presupuesto especial, PACIFICTEL S.A. considerará, en la elaboración del mismo, los equipos y materiales que aporte el abonado, restándole del valor de las planillas.

INSTALACIONES ADICIONALES A LINEAS CONMUTADAS

CENTRALES PRIVADAS

Art. 27.- PACIFICTEL S.A. no venderá o arrendará centrales privadas manuales o automáticas. Las líneas troncales que conectan la central privada a la central telefónica serán instaladas por PACIFICTEL S.A.

El mantenimiento de las centrales privadas será de responsabilidad del propietario.

Art. 28.- La persona, natural o jurídica, que desee instalar una central telefónica privada, puede solicitar su conexión a una de las centrales telefónicas públicas de PACIFICTEL S.A., de acuerdo con las siguientes condiciones:

- a) El interesado podrá instalar centrales telefónicas homologadas por el ente regulador.
- b) La instalación, tanto de la central como de su red interna, será realizada por cuenta del abonado.

PACIFICTEL S.A. negará el servicio y no realizará la conexión de las troncales a la correspondiente central telefónica pública, hasta tanto no se hayan pagado las tasas de acometida telefónica.

Dichas troncales podrán solicitarse como líneas a conmutador simple o como líneas a conmutador PBX.

c) El mantenimiento de la central privada y de su red interna será de cuenta del abonado. PACIFICTEL S.A. se responsabiliza únicamente por el sistema telefónico hasta el punto en que termina la acometida telefónica.

EXTENSIONES DE LAS CENTRALES PRIVADAS

Art. 29.- Si el abonado desee la instalación de una o más extensiones en un edificio diferente, ésta se hará sólo cuando sea técnicamente factible y deberá ocupar la red de cables de PACIFICTEL S.A., previo el pago de los derechos de inscripción correspondientes a líneas directas locales.

APARATOS TIPO JEFE - SECRETARIA



Art. 30.- El equipo jefe - secretaría se instalará solamente en el inmueble donde se halla instalado el aparato jefe, y siempre que se lo destine para el uso del mismo abonado.

Los equipos jefe - secretaría serán de propiedad del abonado y su mantenimiento estará bajo su responsabilidad.

APARATOS EN PARALELO

Art. 31.- PACIFICTEL S.A. podrá instalar aparatos telefónicos en paralelo al teléfono principal una vez que el abonado haya suscrito el respectivo contrato y pagado los derechos correspondientes, sujeto a las siguientes condiciones:

- a) Como máximo se conectarán dos teléfonos en paralelo a la misma línea telefónica.
- b) Las instalaciones de paralelos se pueden realizar solamente dentro de la misma unidad habitacional donde se encuentre el aparato principal.
- c) Los aparatos telefónicos a instalarse en paralelo deberán cumplir los requisitos técnicos de PACIFICTEL S.A..
- d) PACIFICTEL S.A. se reserva el derecho de verificar la instalación de aparatos en paralelo; en caso de comprobarse instalaciones no contratadas, el abonado pagará una multa equivalente a la cuota de inscripción de la categoría.

FACILIDADES ESPECIALES

Art. 32.- Son facilidades que puede proveer una central telefónica y se las podrá proporcionar a los abonados que lo soliciten, siempre y cuando existan las disponibilidades técnicas correspondientes.

INSTALACION DE REDES TELEFONICAS

CLASIFICACION

Art. 33.- Para efecto del presente reglamento se aplica la siguiente clasificación:

- a) Se consideran como edificios aquellos inmuebles que requieran de una sola acometida telefónica de once o más líneas telefónicas.
- b) Se consideran como conjunto de edificios aquellos que están formados por varias edificaciones que requieran de una acometida común, de once líneas telefónicas como mínimo.
- c) Se consideran como condominios los que están formados por varias viviendas unifamiliares, bifamiliares o multifamiliares, que requieran una acometida común de once líneas telefónicas como mínimo.
- d) Se consideran como urbanizaciones las áreas de terreno divididas en manzanas y lotes cuyas necesidades sean de once líneas telefónicas o más.

Las urbanizaciones y lotizaciones se clasificarán según establece la Ley de Régimen Municipal y sus respectivas ordenanzas.

Todas las clasificaciones señaladas en los literales a, b, c y d que requieren una acometida común de más de 10 líneas telefónicas se clasifican en dos grupos:

Grupo 1.- Construcciones que requieran una acometida de 11 a 250 líneas telefónicas.

Construcciones que requieran la instalación de una central telefónica privada.

Grupo 2.- Construcciones que requieran una acometida con más de 250 líneas telefónicas.

REQUERIMIENTOS



Art. 34.- Los constructores o promotores de los locales señalados en el Grupo 1 deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Diseñar la red interna, con la provisión de una sola acometida común. El diseño será hecho por un ingeniero en electrónica, de telecomunicaciones, o eléctrico especializado en telecomunicaciones, afiliado al colegio profesional respectivo.
- b) Una vez que el diseño sea aprobado por PACIFICTEL S.A., realizar la construcción de las líneas de acuerdo con el diseño aprobado.
- c) PACIFICTEL S.A. autorizará la construcción de la acometida luego de fiscalizar la construcción de la red interna y previo el pago del presupuesto de acometida.

Art. 35.- Los trabajos que se ejecuten (infraestructura de acometida), serán de cuenta del propietario.

PACIFICTEL S.A. verificará que los materiales y la técnica adoptada en la construcción, se ajusten en todas sus partes al proyecto aprobado y a las normas técnicas que para el efecto se hayan dictado; luego de la recepción de obras a su entera satisfacción, procederá a la conexión de la misma a la red pública.

La fiscalización y recepción de la obra se realizará una vez que el usuario haya cancelado a PACIFICTEL S.A. los derechos de recepción de obras.

La conexión a la red pública se realizará una vez que el abonado haya cancelado adicionalmente los costos de instalación en la categoría que corresponda.

Art. 36.- Los constructores o promotores de los locales señalados en el Grupo 2 deben cumplir los siguientes requisitos:

- a) Diseñar la red interna con la previsión de una sola acometida común; el diseño se basará en la utilización de una acometida de una central telefónica, o un concentrador que se conectará a su central matriz por medio de enlaces digitales de 2Mbps; la capacidad inicial mínima de la central o el concentrador será de 250 líneas y el diseño incluirá el lugar en que se ubicarán los equipos, diseños que deberán ser aprobados por PACIFICTEL S.A. y cumplir con sus normas técnicas.
- b) Construir a su costo la red interna.
- c) Opcionalmente y también a su costo, instalar los equipos de conmutación, transmisión y equipos asociados y realizar las obras de infraestructura correspondientes.
- d) Para el caso de grupos de abonados que no constan en la clasificación del artículo 33 PACIFICTEL S.A. podrá aceptar diversas formas de colaboración entre la empresa y estos abonados.
- e) Para las alternativas c) y d), los detalles referentes a la operación, el mantenimiento, la propiedad de los equipos y los descuentos sobre la cuota de inscripción cuando sea del caso, constarán en el convenio específico respectivo.

La reducción de la cuota de inscripción en ningún caso será superior al 50% del valor indicado en el Régimen de Tasas y Tarifas vigente.

PROCEDIMIENTOS

Art. 37.- Para que se pueda realizar una instalación cuya demanda sea de más de 10 líneas telefónicas, los propietarios o promotores deberán haber cumplido con los siguientes procedimientos:

- a) Solicitud aprobada por PACIFICTEL S.A..
- b) Aprobación del diseño telefónico interno de acuerdo al grupo respectivo.
- c) Construcción del proyecto de la red telefónica interna, de acuerdo con el proyecto presentado y Grupo respectivo.
- d) Fiscalización y recepción de las obras.

e) Cancelación del presupuesto de acometida.

Los trámites y trabajos deben ser realizados bajo la responsabilidad de ingenieros en electrónica, de telecomunicaciones o eléctricos especializados en telecomunicaciones, afiliados al Colegio Profesional respectivo.

INSTALACION EN EDIFICIOS, URBANIZACIONES Y OTROS

Art. 38.- Cuando un edificio, urbanización o local señalado en el artículo 33 de este Reglamento se encuentre en construcción o remodelación y necesite de un teléfono para tal fin, requerirá lo establecido en los artículos 5 y 6 de este Reglamento.

Art. 39.- Cuando en un edificio se necesite de ampliación de acometidas, deberá cumplirse con los mismos requisitos señalados en este Reglamento.

Art. 40.- En los inmuebles de construcción antigua la acometida telefónica podrá construirse una vez que se disponga de la caja de distribución principal y de la red telefónica interna, que podrá ser construida con cable mural.

Art. 41.- La construcción telefónica de una urbanización será por cuenta de los propietarios o promotores y todo el sistema deberá realizarse bajo la responsabilidad de un ingeniero en la rama profesional indicada en el Art. 37 de este Reglamento, para lo que se tendrá en cuenta las siguientes consideraciones:

a) Los conjuntos habitacionales públicos y privados destinados a vivienda popular y calificados por el Ministerio de la Vivienda como de interés social, a más de cumplir con lo estipulado en los artículos 34 a) y 36 a), deberán construir la canalización telefónica; la construcción de las redes telefónicas podrá ser construida por PACIFICTEL S.A., de acuerdo con sus planes de expansión y desarrollo y su costo será prorrateado entre los beneficiarios.

PACIFICTEL S.A., previa la solicitud respectiva, realizará la auditoría técnica de la obra, y verificará que los materiales empleados y la técnica adoptada para la construcción se ajusten en todas sus partes al proyecto y a las exigencias técnicas de PACIFICTEL S.A..

b) Para los abonados no contemplados en el artículo 33 del presente Reglamento, PACIFICTEL S.A. proporcionará el servicio de acuerdo con sus planes de expansión y desarrollo y cobrará únicamente la cuota de inscripción y el presupuesto especial de la línea de acometida.

Art. 42.- La fiscalización y recepción de obras se realizarán una vez que se hayan cancelado las tasas que por este concepto se encuentren vigentes.

PACIFICTEL S.A. procederá a recibir la obra cuando se encuentre construida a plena satisfacción y, luego de la cancelación de los derechos de capacidad y acometida telefónica, procederá a conectar la red de la urbanización a la red pública.

La recepción de la red en los programas habitacionales que, de acuerdo con el artículo 36, deben proveer toda la infraestructura para la ubicación de la central o del concentrador, se realizará cuando dicha infraestructura se encuentre debidamente aceptada.

En aquellos casos en que PACIFICTEL S.A. considere que una urbanización o conjunto habitacional no va a ser atendido con el servicio telefónico en un plazo razonable, se reserva el derecho de solicitar al propietario o promotor que construya únicamente la canalización, y determinar la fecha en la cual, de acuerdo a sus programas de expansión, fijará la fecha en que deba construirse la red telefónica.

Art. 43.- El incumplimiento por parte de los promotores tanto de los edificios como de las



urbanizaciones, a las disposiciones del presente reglamento, será observado por PACIFICTEL S.A. a fin de no ejecutar ningún trabajo que le concierna, así como la no aceptación de instalaciones o traslados mientras no se cumpla con las exigencias de PACIFICTEL S.A.

INSTALACIONES DE UNA A CUATRO LINEAS DE ABONADO

Art. 44.- En estos casos PACIFICTEL S.A. construirá las acometidas (red de dispersión) que sean necesarias y su costo será pagado por el abonado.

CAPITULO IV DEL SERVICIO TELEFONICO Y SUS PRESTACIONES

CLASIFICACION DEL SERVICIO DE ACUERDO CON LAS CONFIGURACIONES DE LA RED TELEFONICA

Art. 45.- PACIFICTEL S.A. podrá ofrecer a sus abonados, de acuerdo con la configuración de la red telefónica, las siguientes clases de servicios:

- a) SERVICIO DE TELEFONIA LOCAL que PACIFICTEL S.A. concede a sus abonados conectados a las respectivas centrales telefónicas automáticas o manuales de una misma ciudad o localidad.
- b) SERVICIO INTERURBANO O DE LARGA DISTANCIA NACIONAL que PACIFICTEL S.A. concede a sus abonados conectados a las respectivas centrales telefónicas automáticas o manuales, pudiendo éste ser automático, (DDN), semiautomático o manual.

Mediante este servicio podrán interconectarse los abonados telefónicos de PACIFICTEL S.A. ubicados en las diferentes ciudades y localidades del país.

- c) SERVICIO INTERNACIONAL que PACIFICTEL S.A. ofrece a sus abonados conectados a las respectivas centrales telefónicas automáticas o manuales, pudiendo ser automáticas (DDI), semiautomáticas o manuales.

Mediante este servicio se podrán interconectar los abonados telefónicos de PACIFICTEL S.A. ubicados en las diferentes ciudades o localidades del país con los de otros países, a través de la red internacional a la cual tiene acceso PACIFICTEL S.A..

Modalidad Operacional

Según la modalidad operacional, régimen tarifario, forma de cobro a los abonados y los convenios celebrados con las empresas extranjeras, el servicio internacional presenta las siguientes alternativas:

- Servicio de teléfono con tarifa normal (TT).
- Servicio de Teléfono a Teléfono con tarifa reducida (TR).
- Servicio de persona a persona con tarifa normal (PP).
- Servicio de persona a persona con tarifa reducida (PR).
- Tarifas fronterizas (TF).
- Las alternativas "teléfono a teléfono con tarifa reducida" y "persona a persona con tarifa reducida" se aplican en horarios previamente establecidos por PACIFICTEL S.A., y que constan en el Régimen de Tasas y Tarifas vigente.

En las alternativas "persona a persona con tarifa normal" y "persona a persona con tarifa reducida", cuando no se encuentra la persona deseada en el teléfono de destino se procede a la cancelación de la conferencia por parte del abonado de origen y se cobra un recargo adicional (cancelación con cargo) que consta en el Régimen de Tasas y Tarifas vigentes.

- Servicio de conferencia de cobro revertido (collect). En las conferencias semiautomáticas o



manuales se ofrecerá a los abonados el servicio de cobro revertido (Collect), agregándose su valor al abonado de destino y previa aceptación de éste.

Esta modalidad de servicio es bilateral, tanto para las llamadas salientes como para las entrantes, y solamente podrá utilizarse con los países con los cuales se haya acordado este servicio.

ZONIFICACION DE LAS CIUDADES Y LOCALIDADES (ZONAS BASICAS)

Art. 46.- La Gerencia Técnica de cada región de PACIFICTEL S.A. fijará los límites de las zonas básicas de acuerdo con los fijados por las ordenanzas municipales de cada ciudad y localidad del país e introducirá progresivamente las modificaciones que sean necesarias de acuerdo con el desarrollo de cada ciudad o localidad.

Art. 47.- Los abonados del servicio telefónico pueden estar ubicados en las zonas básicas urbanas o rurales, así como también en las zonas periféricas urbanas o rurales.

Las instalaciones telefónicas que se realicen en las zonas periféricas urbanas o rurales estarán condicionadas a las facilidades técnicas de que disponga PACIFICTEL S.A. y podrán realizarse tanto por enlaces físcos como por enlaces radioeléctricos.

FACILIDADES DEL SERVICIO TELEFONICO

BLOQUEO A LARGA DISTANCIA AUTOMATICA NACIONAL

Art. 48.- Cualquier línea de abonado conectada a una central telefónica automática y con posibilidad de discado directo de larga distancia nacional, podrá solicitar el bloqueo a dicho servicio.

Para bloquear o desbloquear el acceso al servicio de larga distancia nacional, el abonado deberá presentar en las oficinas de Comercialización de PACIFICTEL S.A. el formulario correspondiente, debidamente suscrito por el abonado, y pagar los derechos estipulados en el Régimen de Tasas y Tarifas; igual trámite se realizará en caso de desbloqueo.

BLOQUEO A LARGA DISTANCIA AUTOMATICA INTERNACIONAL

Art. 49.- Para bloquear el acceso al servicio de larga distancia internacional, el abonado deberá presentar en las oficinas de comercialización de PACIFICTEL S.A. el formulario correspondiente, debidamente suscrito por el abonado, y pagar los derechos estipulados en el Régimen de Tasas y Tarifas.

Las líneas de abonados que estén conectadas a una central automática con posibilidad de discado directo internacional, estarán en principio habilitadas al servicio internacional.

Al momento de la suscripción del contrato, el nuevo abonado podrá solicitar el bloqueo inmediato al centro internacional, que será sin costo alguno.

Art. 50.- El abonado que tiene la línea de acceso al servicio de larga distancia internacional automático (DDI) podrá solicitar a PACIFICTEL S.A. un código secreto de acceso privado, el mismo que se instalará sin costo alguno.

En caso de que el abonado requiera cambios en su código secreto, deberá solicitarlo a PACIFICTEL S.A. por escrito y pagar los derechos establecidos en el Régimen de Tasas y Tarifas.

Art. 51.- El abonado que mantenga la línea bloqueada al acceso al discado directo de larga distancia nacional o internacional, podrá solicitar el desbloqueo de dicho servicio mediante el formulario respectivo.

BLOQUEO AL SERVICIO OPERATIVO NACIONAL O INTERNACIONAL

Art. 52.- Ningún abonado podrá solicitar el bloqueo al acceso del servicio manual o semiautomático con asistencia de operadora nacional o internacional.

OTROS SERVICIOS A LOS ABONADOS

TRASLADO DE INSTALACIONES DE UN DOMICILIO A OTRO

Art. 53.- Los traslados de instalaciones telefónicas se efectuarán siempre que las condiciones técnicas así lo permitan, dando prioridad al orden de presentación de las solicitudes en las oficinas de Comercialización de PACIFICTEL S.A..

El abonado que necesite trasladar su instalación telefónica de un domicilio a otro, incluyendo de una ciudad a otra, deberá cumplir con los siguientes requisitos de acuerdo al tipo de instalación:

1. TRASLADO DE UN DOMICILIO A OTRO DE INSTALACIONES PRINCIPALES, ADICIONALES (extensión) Y DE LINEAS ESPECIALES DIRECTAS.

- a) Presentar el formulario de consulta para traslado de instalación telefónica debidamente suscrito.
- b) Presentar un croquis con la ubicación exacta del nuevo domicilio del abonado solicitante y de los lugares en los que se instalará el o los aparatos telefónicos.

Para el caso de los abonados del sistema telefónico inalámbrico automático, se deberá especificar la ubicación exacta donde se instalará el equipo transmisor/receptor.

c) Aprobada la "consulta de traslado de instalación telefónica", el abonado pagará a PACIFICTEL S.A. los derechos de traslado, incluidos en el Régimen de Tasas y Tarifas, incluyendo, si fuera del caso, el presupuesto adicional emitido por las respectivas Gerencias Técnicas.

2. TRASLADOS DE CENTRALES PRIVADAS

PACIFICTEL S.A. realizará el traslado de las troncales previo el pago de los derechos de traslado correspondiente, en los casos que técnicamente sea posible, conforme a lo establecido en este Reglamento.

El propietario deberá realizar el traslado de la central telefónica y más instalaciones por su cuenta.

Art. 54.- Si por causas de orden técnico PACIFICTEL S.A. no puede realizar traslado de instalación telefónica, el abonado podrá acogerse a cualquiera de estas dos oposiciones:

1. Mantener el servicio, cancelando el valor especificado en el Régimen de Tasas y Tarifas.
2. Solicitar a PACIFICTEL S.A. la suspensión temporal del servicio.

El número revertirá a PACIFICTEL S.A.; el abonado será notificado mediante un certificado de desconexión a fin de que no se facture las pensiones básicas mensuales durante el tiempo que subsista el impedimento técnico; dicho certificado garantiza al abonado el derecho al servicio.

Cuando técnicamente sea posible, PACIFICTEL S.A. proveerá el servicio previo el pago de los derechos de traslado correspondiente.

Art. 55.- El lugar en el que se deba instalar el aparato o equipo telefónico involucrado en el traslado de la instalación telefónica deberá ser señalado por el abonado, y en su ausencia al momento de la instalación lo harán sus familiares o empleados, sin responsabilidad para PACIFICTEL S.A.

Art. 56.- PACIFICTEL S.A. se reserva el derecho de negar el traslado de una instalación telefónica

por las causas indicadas en el Art. 23 del presente reglamento.

Art. 57.- Si por causa del abonado no se pudiera realizar el traslado solicitado, y la espera sobrepasa los (90) días a partir del primer intento de instalación, PACIFICTEL S.A. lo notificará concediendo un plazo de (30) días para que el abonado aclare esta situación; finalizado este plazo el número telefónico asignado revertirá a PACIFICTEL S.A. sin reembolso de valor alguno y el abonado perderá la condición de tal.

Art. 58.- PACIFICTEL S.A. se reserva el derecho de no trasladar cualquier instalación adicional a las líneas conmutadas de propiedad de los abonados que no garanticen el buen funcionamiento de la instalación total.

Art. 59.- En los casos de traslados de instalaciones principales (líneas conmutadas), y por razones de orden técnico, puede ser necesario cambiar los números telefónicos sin lugar a reclamos por parte del abonado.

NUMEROS RESERVADOS

Art. 60.- PACIFICTEL S.A. aceptará la calidad de "Reservado" a un abonado, de tal manera que no se publique su nombre y número en la guía telefónica ni éstos sean proporcionados por las oficinas de información, cuando cumpla con los siguientes requisitos:

- a) Presentar una solicitud escrita y debidamente firmada en las oficinas de comercialización de PACIFICTEL S.A. de su respectiva jurisdicción, adjuntando copia de la carta de pago del último mes.
- b) Pagar a PACIFICTEL S.A. los derechos fijados en el Régimen de Tasas y Tarifas una vez aprobada la solicitud.

Art. 61.- Se podrá adquirir la calidad de "reservado" desde el momento en que se solicite una instalación nueva, no existiendo en este caso cambio de número telefónico, pero estará sujeto al pago de los derechos respectivos que se fijan en el Régimen de Tasas y Tarifas.

Art. 62.- PACIFICTEL S.A. no se responsabiliza por la divulgación que, de un número telefónico reservado, hagan terceras personas o el abonado.

Art. 63.- El abonado con número telefónico reservado podrá solicitar en cualquier momento que se le excluya de tal calidad, para lo cual enviará una petición debidamente firmada.

Este cambio no faculta al abonado a reclamar devolución alguna sobre los derechos pagados.

INSTALACIONES TEMPORALES

Art. 64.- PACIFICTEL S.A., podrá realizar instalaciones temporales de líneas conmutadas y líneas directas en las zonas básicas urbanas y rurales, y en las zonas periféricas, hasta por lapsos no mayores de 30 días, a las personas naturales o jurídicas que sean o no abonados de PACIFICTEL S.A., y que hayan concurrido a las oficinas de Comercialización de PACIFICTEL S.A. de su respectiva jurisdicción, y hayan llenado el formulario correspondiente de "consulta para instalación".

Art. 65.- Aprobada la solicitud de instalación temporal, el interesado podrá celebrar con PACIFICTEL S.A. el "contrato de adhesión del servicio telefónico temporal", ya sea en forma personal o por intermedio de su representante.

Quien suscriba el contrato a nombre de una persona jurídica será personal y solidariamente responsable con ella de las obligaciones del mismo y del pago de las tarifas del servicio prestado.

Art. 66.- Para ejecutar el contrato de adhesión del servicio telefónico temporal y a la suscripción del mismo, se deberá abonar a PACIFICTEL S.A., los valores especificados en el Régimen de Tasas y



Tarifas, de acuerdo con el servicio solicitado; además, consignará la cantidad que señale PACIFICTEL S.A. en calidad de garantía, la misma que servirá para cubrir costos por pérdida o daños de equipo en instalaciones utilizadas en el servicio instalado o cargos por uso del servicio. La garantía podrá ser en dinero en efectivo, cheque certificado o una garantía bancaria incondicional de cobro inmediato o mediante tarjeta de crédito.

Art. 67.- En los contratos de adhesión del servicio telefónico temporal se contemplará si incluye o no la provisión del aparato telefónico por parte de PACIFICTEL S.A.

Art. 68.- Si el abonado desistiera del contrato celebrado antes de que se efectúe la instalación temporal, PACIFICTEL S.A. le devolverá la suma global que haya cancelado como suscripción del servicio, deducidos los gastos que hubieren causado dichos trámites, los mismos que se estipulan en un 10% del monto del contrato.

En el caso de que se haya efectuado la instalación temporal, PACIFICTEL S.A. no devolverá valor alguno, se haya utilizado o no el servicio por el tiempo para el cual fue contratado.

Art. 69.- PACIFICTEL S.A. dará por terminado un contrato de servicio telefónico temporal sin lugar a devolución alguna de valores que haya cancelado como suscripción, en los siguientes casos:

- a) A la terminación del plazo fijado por el contrato.
- b) A solicitud del abonado.
- c) Por uso diferente del servicio para el que fue contratado.
- d) Por fallas técnicas causadas por el contratante y que afecten el buen servicio que presta PACIFICTEL S.A..
- e) Por incumplimiento de las disposiciones reglamentarias de PACIFICTEL S.A.

Art. 70.- Las instalaciones temporales se realizarán dentro de las sesenta y dos horas siguientes a la suscripción del contrato.

Cuando una parte de la instalación sea realizada en el extranjero por una administración o entidad de otro país, la fecha de puesta en servicio de la instalación completa será ratificada bilateralmente; a este plazo se sujetará el contratante sin derecho a reclamo posterior.

Art. 71.- Las instalaciones temporales no podrán ser trasladadas de un domicilio a otro durante la vigencia del contrato o a la finalización del mismo.

Queda establecido que en la instalación temporal revierte a PACIFICTEL S.A. automáticamente a la finalización del contrato.

No se aceptarán suspensiones temporales durante la vigencia del contrato.

Art. 72.- Los contratos de adhesión del servicio telefónico temporal tendrán una duración máxima de treinta días y podrán ser renovados por otros treinta días más si se vuelve a pagar los mismos derechos de inscripción y más adicionales estipulados en el contrato inicial.

SUSENSIONES TEMPORALES Y RECONEXIONES

Art. 73.- Cuando exista una causa justificada, los abonados podrán solicitar la suspensión temporal del servicio por un período no menor a treinta (30) días y no mayor a un año. Cumplido dicho plazo el abonado no podrá solicitar una nueva suspensión temporal, sino luego de transcurrido un lapso de noventa (90) días. Mientras dure la suspensión el abonado se compromete a pagar los valores fijados en el Régimen de Tasas y Tarifas vigente.

Art. 74.- Para que se lleve a efecto una suspensión, el abonado deberá presentar una solicitud

escrita debidamente firmada en las oficinas de comercialización de PACIFICTEL S.A. de su respectiva jurisdicción.

Art. 75.- PACIFICTEL S.A. reconectará el servicio suspendido al cumplirse el plazo concedido a solicitud del propio abonado, antes de cumplirse el plazo, y no se responsabiliza por el uso que se le de posteriormente.

REPARACIONES

Art. 76.- Todo abonado está en la obligación de informar a PACIFICTEL S.A. de los daños que detecte en su instalación y deberá atender las instrucciones que reciba del personal técnico para el buen uso del aparato o equipo telefónico, y de las demás instalaciones auxiliares, en caso de que estas existieren.

Art. 77.- Todo reclamo relacionado con el servicio deberá comunicarse al departamento de reparaciones de PACIFICTEL S.A., el mismo que efectuará las reparaciones dentro del menor tiempo posible y en todo caso dentro de los plazos establecidos por la Empresa para los Indicadores de Calidad del Servicio, salvo en los casos de fuerza mayor.

Art. 78.- En los casos de que PACIFICTEL S.A. deba realizar una reparación total o parcial de las redes telefónicas en donde se haya construido la red en forma particular (se incluyen las urbanizaciones), el costo que demanden las reparaciones, serán cargadas a las planillas respectivas.

Es obligación de PACIFICTEL S.A. realizar la reparación en todos los tramos de la red con el objeto de que los equipos terminales del abonado queden funcionando.

Las reparaciones que deban efectuarse en la red interna empotrada dentro del edificio o local del abonado, las realizará PACIFICTEL S.A. con autorización del abonado y los costos serán cargados al abonado mediante presupuesto especial, en las planillas correspondientes.

Art. 79.- PACIFICTEL S.A. no cobrará ningún valor por las reparaciones de los daños producidos entre la central y la caja de distribución inclusive. Si el daño se localiza entre la caja de distribución y el aparato terminal, el valor de los repuestos y del cable será cargado a la planilla, para lo cual el abonado o la persona que se encuentre en ese momento en el domicilio recibirá a satisfacción el trabajo y firmará el respectivo comprobante que le presente el reparador.

Los abonados no deberán por ningún concepto pagar al personal de reparadores por los trabajos efectuados. A fin de constatar la identidad de los trabajadores, los abonados pueden exigir la presentación de las credenciales correspondientes.

En caso de daño de los equipos transmisores, la reparación estará a cargo del suministrador del equipo y su costo será facturado al abonado.

CONTRATOS DE MANTENIMIENTO

Art. 80.- Los propietarios o administradores de edificios, urbanizaciones y condominios podrán, de mutuo acuerdo con PACIFICTEL S.A., celebrar contratos de mantenimiento de las redes internas; dicho contrato tendrá duración de un año y se basará en un costo anual de mantenimiento por línea telefónica que será fijado por las Gerencias Regionales para cada una de las ciudades.

TELEFONOGRAMAS

Art. 81.- El abonado, a través de su línea telefónica, podrá cursar telegramas nacionales e internacionales.

A través de este servicio el abonado podrá recibir telegramas nacionales e internacionales, cuando el



remitente así lo solicite. El envío de un telegrama por teléfono equivale a la entrega en el domicilio del destinatario. Si el destinatario desea que se le entregue el mensaje escrito, pagará la tasa adicional prevista en el Régimen de Tasas y Tarifas.

Art. 82.- El costo de los telefonogramas enviados, más un recargo adicional por este servicio, lo facturará PACIFICTEL S.A. con las planillas mensuales del servicio telefónico.

Art. 83.- PACIFICTEL S.A. no se responsabiliza por errores cometidos al dictarse el texto del telegrama, ni por el uso que hagan terceras personas de esta clase de servicio.

Art. 84.- No se aceptarán textos que, a criterio de PACIFICTEL S.A., sean ofensivos para el destinatario o atenten contra la seguridad del Estado.

EMISION DE GUIAS TELEFONICAS

Art. 85.- PACIFICTEL S.A. es el único autorizado para elaborar o contratar la emisión de guías telefónicas.

Art. 86.- La empresa entregará anual y gratuitamente un ejemplar por cada número telefónico; en los casos de centrales privadas, se les entregará un ejemplar por cada línea troncal.

Si el abonado tuviere necesidad de uno o más ejemplares adicionales de la guía telefónica, podrá adquirirlos únicamente en PACIFICTEL S.A., previo el pago de los valores que para el efecto establezca la Empresa.

Art. 87.- En la sección alfabética de la guía telefónica, cada abonado figurará una sola vez por cada número telefónico que posea, con sus nombres y apellidos en el caso de personas naturales o con el de la persona jurídica. Además constará la dirección domiciliaria y el número telefónico, por este servicio el abonado no pagará valor alguno.

Art. 88.- El abonado podrá hacer su inserción y registro en forma de propaganda en la sección comercial clasificada (páginas amarillas), previa la suscripción de un contrato con la empresa editora debidamente autorizada.

Art. 89.- PACIFICTEL S.A. solo aceptará modificaciones en los nombres de los abonados, direcciones domiciliarias, etc. para insertar en la guía telefónica hasta 90 días antes de la publicación anual de la misma, fecha de cierre de la recepción de datos para la respectiva edición; estas modificaciones se refieren a corrección de errores que se hayan deslizado en la guía anterior.

Art. 90.- El abonado que haya adquirido la calidad de "Reservado" no constará en la guía telefónica ni en el registro de las operadoras de información.

Art. 91.- PACIFICTEL S.A. proporcionará los números telefónicos de cualquier abonado del país a través de sus oficinas de información. Se exceptúan de este servicio, los abonados que hayan adquirido la calidad de reservado.

CAPITULO V

DE LA APLICACION DE TARIFAS, FACTURACION, FORMA DE PAGO, SUSPENSION Y RECONEXION DE SERVICIO

Art. 92.- PACIFICTEL S.A. aplicará las tarifas establecidas en el Régimen de Tasas y Tarifas, legalmente aprobadas.

COMPUTO DE LAS LLAMADAS LOCALES

Art. 93.- En el servicio local automático la unidad de medición de las llamadas es el "impulso", dentro

del servicio local estarán calculados únicamente en función del tiempo, sin consideración de la distancia del abonado con respecto a la central telefónica a la cual se conecta.

Se exceptúan de este procedimiento las llamadas de los abonados conectados a las centrales que no tiene posibilidad de medir la duración de las llamadas locales.

Los "impulsos" provenientes del servicio automático local, para efectos de cómputo y facturación, se acumularán en los respectivos dispositivos que para el efecto se encuentran instalados en la central telefónica automática a la cual se conecta el abonado que origina la llamada.

Podrán aplicarse otros procedimientos de medición del tiempo de las llamadas locales; sin embargo, el valor de las llamadas será igual al que se define en el Régimen de Tasas y Tarifas.

COMPUTO DE LAS LLAMADAS DE LARGA DISTANCIA NACIONAL

Art. 94.- Para el servicio de larga distancia nacional, el cómputo de las llamadas se calcula en función de los parámetros definidos en el Régimen de Tasas y Tarifas.

En las llamadas en donde no sea posible la identificación del abonado que origina la llamada, la unidad de medición de duración de la llamada es el "impulso". Para efectos de cómputo y facturación, éstos se acumularán en los respectivos "contadores de impulsos", y cintas magnéticas que sirven tanto para el tráfico local como para el de larga distancia nacional, no habiendo discrimen entre una y otra clase de tráfico.

En las llamadas en donde sea posible identificar al abonado que origina la llamada, la tarificación se realizará en función de la duración de la llamada.

Los datos provenientes de la ocupación del servicio de larga distancia nacional para efectos de cómputo, se grabarán en un campo de la memoria del procesador de la central de tránsito.

En ambos casos, las tarifas serán las que se indican en el Régimen de Tasas y Tarifas.

Art. 95.- En el servicio telefónico de larga distancia semiautomático o manual, la unidad de medición de la duración de las llamadas es el "minuto" existiendo un tiempo básico de tres minutos por cada llamada.

Para los efectos de cómputo y facturación, el (la) operador (a) de la mesa de larga distancia elaborará una tarjeta manual o electrónica por cada conferencia, en la que hará constar, entre otros datos, el nombre de las personas (tanto en el origen como en el destino), los correspondientes números telefónicos, duración de la conferencia, fecha, hora, etc.

En la aplicación de la tarifa, al igual que en el tráfico automático, se considerarán las distancias entre los centros de zonas de tarificación a las cuales pertenecen los abonados de origen y de destino y el horario en que se efectúen las llamadas.

Las tarifas correspondientes tanto al servicio automático como al semiautomático y manual, se publicarán por separado en el Régimen de Tasas y Tarifas.

COMPUTO DE LAS LLAMADAS INTERNACIONALES

Art. 96.- En el servicio automático, la medición de la duración de las llamadas se efectuará por control automático y directo, tanto de la hora de inicio como la de fin de la conferencia (horas, minutos y segundos), fecha, número de teléfono de origen y destino, código de país de destino, etc. Estos datos se registrarán en una cinta u otro dispositivo, que posteriormente servirá de información para el proceso de facturación.



Art. 97.- En el servicio telefónico semiautomático o manual, la unidad de medición de duración de las llamadas es el "minuto", existiendo un tiempo mínimo de un minuto por cada llamada.

Para los efectos de cómputo y facturación, el (la) operador (a) del centro internacional, elaborará una tarjeta manual o electrónica para cada conferencia, en la que se hará constar, entre otros datos, nombres de las personas y teléfonos de origen y de destino en el caso de que la llamada sea pedida en la modalidad "persona a persona" o solamente los teléfonos en el caso de que la llamada sea pedida en la modalidad "teléfono a teléfono", duración de la conferencia, fecha, hora, etc. En los casos de llamadas de cobro revertido (collect) se aplicará el mismo procedimiento.

Las tarifas para el servicio telefónico internacional se incluyen en el Régimen de Tasas y Tarifas y están sujetas a las variaciones de la paridad cambiaria del sucre.

FACTURACION MENSUAL

Art. 98.- PACIFICTEL S.A. emitirá planillas de pago por períodos mensuales, en las que se incluirán todos los valores por los servicios prestados a los abonados durante dicho lapso, y de acuerdo a las tarifas vigentes a la fecha de ejecución de los servicios prestados.

Art. 99.- Para los efectos de las liquidaciones mensuales a los abonados, PACIFICTEL S.A. considerará los siguientes rubros:

a) Pensión básica: obligatoria para todo abonado y que está en función de la categoría.

Esta pensión incluirá los valores adicionales por las extensiones que se conecten al aparato principal, por los arreglos especiales, por la calidad de reservado, por el bloqueo de larga distancia o por cualquier otro servicio adicional.

b) Cómputo de impulsos: Se aplicará únicamente a los abonados cuyos números estén conectados a las centrales automáticas y que estén en capacidad de emitir y registrar dichos impulsos. Los impulsos se facturarán de acuerdo a lo establecido en el Régimen de Tasas y Tarifas.

Por razones de orden técnico, en los dispositivos de registro de impulsos se acumulan los provenientes tanto de las llamadas locales como los de las llamadas de larga distancia nacional automáticas (discado directo), los mismos que están regulados por el correspondiente sistema de tarifación sin perjuicio de que técnicamente sea posible establecer otros procedimientos.

c) Conferencias manuales o semiautomáticas nacionales: Son aquellas conferencias tramitadas en forma manual o semiautomática, con destino a otras ciudades o localidades del país diferentes de la del origen.

Los datos que cada conferencia pueden ser proporcionados por PACIFICTEL S.A. a petición del abonado.

Las tarifas para esta clase de servicios constan en el correspondiente Régimen de Tasas y Tarifas.

d) Conferencias internacionales: En la planilla de pago mensual constará el valor de todas las conferencias internacionales con los datos de cada conferencia.

e) En la planilla de pago constarán los rubros de otros servicios, como repuestos y reparaciones de daños en el aparato telefónico, mantenimiento de líneas (materiales y mano de obra), transmisiones especiales, bloqueo de larga distancia, telefonogramas, transmisión de datos, arrendamiento de líneas especiales o circuitos de larga distancia, etc.

f) Las sanciones dispuestas por la Gerencia Regional, Direcciones Operativas y Provinciales por las contravenciones a lo dispuesto en el presente reglamento.

g) Los impuestos y tasas a favor de otras instituciones.

h) Cualquier otro rubro no considerado en los literales anteriores y que se crease por leyes o



reglamentos.

FORMA DE PAGO, SUSPENSION Y RECONEXION

Art. 100.- El pago del servicio telefónico se hará por mensualidades vencidas y dentro de los plazos estipulados para el efecto.

No se aceptarán abonos parciales sobre el valor total de las planillas de pago mensuales. Solo en casos especiales, calificados por la Gerencia Regional correspondiente, se aceptarán abonos parciales de deudas vencidas, previa la suscripción del respectivo convenio, el mismo que será elaborado por PACIFICTEL S.A.

Los pagos podrán hacerse en las propias oficinas de PACIFICTEL S.A. o en las instituciones bancarias debidamente autorizadas; en cualquiera de los casos se entregará al abonado el correspondiente comprobante de pago.

Los pagos que hagan los abonados deberán ser hechos en moneda nacional, bien sea en efectivo o mediante cheque certificado a la orden de PACIFICTEL S.A..

Por ningún concepto se harán cobros a domicilio y de existir un intento de cobro de esta forma, deberá ser inmediatamente denunciado.

Art. 101.- Si al final de los plazos estipulados no se efectuaren dichos pagos, PACIFICTEL S.A. suspenderá el servicio telefónico en las fechas determinadas en los calendarios de cortes, que previamente se harán conocer a los abonados.

Art. 102.- La reconexión del servicio se hará únicamente después que el abonado haya cancelado a PACIFICTEL S.A. todos los valores adeudados, incluyendo la multa por concepto de "reconexión.

Art. 103.- PACIFICTEL S.A. dará a conocer públicamente los números telefónicos que se encuentren en mora de pago de dos planillas consecutivas.

Si no hubiere cancelado el total de tres planillas consecutivas, PACIFICTEL S.A. procederá al retiro definitivo del servicio, y de otros equipos de propiedad de PACIFICTEL S.A. que se encuentren en poder del abonado luego de la liquidación final para la terminación del correspondiente contrato. En caso de que la instalación o equipos de propiedad de PACIFICTEL S.A. hubieren sufrido daños, pérdidas parciales o totales, PACIFICTEL S.A., por medio de vía coactiva, hará efectivos todos los valores adeudados.

Art. 104.- Cuando un número telefónico ha sido declarado vacante por mora, el ex abonado del servicio telefónico podrá solicitar su reinstalación dentro de los dos meses siguientes, previo el pago de los valores adeudados más el interés legal devengado y más el cincuenta por ciento de los del derecho de inscripción correspondiente a su categoría, siempre que PACIFICTEL S.A. S.A. no haya dispuesto de la línea. Pasado ese plazo el pago del derecho de inscripción será del cien por ciento.

Nota: Artículo sustituido por Resolución No. 6, publicada en Registro Oficial 15 de 11 de Febrero del 2000 .

Art. 105.- El pago de pensiones por servicio telefónico solo podrá suspenderse cuando no se pudiere realizar el traslado de una instalación y el abonado acepte las condiciones establecidas en el numeral 3 del Art. 54 de este Reglamento.

Art. 106.- El abonado está obligado a cancelar el costo de todas las conferencias originadas desde su línea telefónica.

CAPITULO VI

DE LA RESPONSABILIDAD DE LOS ABONADOS RESPONSABILIDAD POR LA CUSTODIA DE LAS INSTALACIONES

Art. 107.- Los equipos provistos por PACIFICTEL S.A., así como las líneas, cables, herrajes, postes, etc. instalados en el interior de los domicilios de los abonados, son de propiedad de PACIFICTEL S.A., pero quedan bajo la responsabilidad de los abonados desde el momento de la instalación.

RESPONSABILIDAD EN EL SUMINISTRO DE ENERGIA ELECTRICA

Art. 108.- En los casos específicos en que el abonado se comprometiére a suministrar la energía eléctrica, PACIFICTEL S.A. verificará que dicho suministro sea permanente y según las condiciones técnicas previamente establecidas.

PACIFICTEL S.A. no se responsabilizará por las interrupciones o fallas que se produjeran y por la deficiente prestación del servicio cuando sean causadas por fallas en el suministro de energía eléctrica.

RESPONSABILIDAD POR EL TRAFICO QUE SE GENERE EN LAS INSTALACIONES

Art. 109.- El abonado será el único responsable por las llamadas que se originen en su aparato y línea telefónica, sean estas locales o de larga distancia nacional o internacional, sean automáticas, semiautomáticas o manuales.

También será responsable por las llamadas internacionales de cobro revertido (Collect) que hayan sido aceptadas por cualquier persona, desde su teléfono.

Art. 110.- PACIFICTEL S.A. no aceptará que conferencias interurbanas o internacionales, telefonogramas, etc. originados en el teléfono de un abonado, sean cargadas a un número de otro abonado.

CAPITULO VII DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES

Art. 111.- Será sancionado con la suspensión temporal del servicio el abonado que:

- a) No efectúe el pago oportuno de las planillas de pago mensuales o recargo adicionales.
- b) Haga uso de accesorios y aditamentos no autorizados por PACIFICTEL S.A.
- c) Efectúe modificaciones parciales o totales en la instalación telefónica sin autorización de PACIFICTEL S.A..
- d) Viole las disposiciones del Reglamento de abonados de PACIFICTEL S.A.

El servicio será reconectado dentro de las 72 horas siguientes a la comprobación de que la causa de suspensión ha sido solucionada.

Art. 112.- El abonado será sancionado con una multa de hasta el 25% de la cuota de inscripción de su categoría cuando:

- a) Conecte aparatos o efectúe arreglos ajenos a la instalación, de tal suerte que deteriore la misma.
- b) Haga uso indebido de su teléfono profiriendo palabras injuriosas, haciendo llamadas falsas o causando molestias a cualquier otro abonado y el hecho sea comprobado.
- c) No preste la colaboración solicitada en casos de emergencia local, regional o nacional.

d)Nota: Literal derogado por Resolución No. 3, publicada en Registro Oficial 234 de 15 de Julio de 1999 .

Art. 113.- Será sancionado con la suspensión definitiva del servicio el abonado que:



- a) Se encuentre en mora en el pago de tres planillas mensuales consecutivas, sin perjuicio del cobro por coactiva de los valores adeudados.
- b) Se lo compruebe reincidencia en las infracciones a las que se refiere el artículo 112.
- c) Haga uso indebido de su teléfono propalando noticias tendenciosas que alteren la paz y tranquilidad ciudadana, o que atenten contra la seguridad nacional y el hecho sea comprobado y notificado a PACIFICTEL S.A. por el Consejo de Seguridad Nacional.
- d) Contraviere lo indicado en el artículo 11 del presente Reglamento.
- e) Conecte las líneas telefónicas a equipos que permitan cursar llamadas telefónicas internacionales no autorizadas.
- f) Conecte las líneas telefónicas a equipos que permitan la prestación de servicios de telecomunicaciones que no estén autorizados por el ente regulador de las telecomunicaciones.
- g) No permita que ANDINATEL S.A. inspeccione las instalaciones de red interna desde el armario de la RED DE CABLES hasta los bloques de conexión con el aparato terminal. Se incluye la inspección de toda la red interna de interconexión de PABX, extensiones, y de cualquier equipo de comunicación.
- h) Utilice las líneas telefónicas para dar soporte administrativo que contribuya a la prestación de llamadas telefónicas internacionales ilícitas, o de servicios de telecomunicaciones no autorizados.

Nota: Literal d) a h) agregados por Resolución No. 3, publicada en Registro Oficial 234 de 15 de Julio de 1999 .

Art. 114.- El grado y naturaleza de las infracciones serán calificados en base a los antecedentes y documentos probatorios que se acumulen para el efecto.

Art. 115.- En el caso de un abonado que tenga dos o más líneas telefónicas e incurra en las infracciones a las que se refieren los artículos 111, 112, y 113, las obligaciones de la línea telefónica serán transferidas a otra línea telefónica del mismo abonado que tenga a su nombre.

Art. 116.- Las sanciones a las que se refiere el presente Reglamento serán impuestas por el Presidente Ejecutivo o los Gerentes Regionales de PACIFICTEL S.A.

Art. 117.- Las reclamaciones de titulares de derechos en materia de telecomunicaciones deberán seguir el procedimiento constante en el artículo 68 de la Ley Especial de Telecomunicaciones, cuya transcripción, en la parte pertinente, consta en la Séptima Disposición General de este Reglamento.

CAPITULO VIII

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- PACIFICTEL S.A., a través de las Gerencias de Comercialización Regionales, determinará el plazo de vigencia de las solicitudes para instalaciones nuevas, traslados, cambios de número, etc., plazo que estará especificado en los propios formularios. Transcurridos dichos plazos de vigencia, las consultas caducarán y no tendrán validez alguna. En las consultas se mencionarán las fechas aproximadas para realizar las instalaciones nuevas, los traslados, los cambios de número, etc.

SEGUNDA.- PACIFICTEL S.A. se reserva el derecho a negar una solicitud de instalación nueva, de traslado, cambio de número, etc. cuando no disponga de los elementos técnicos necesarios o cuando encontrare que el cliente es deudor de PACIFICTEL S.A.

TERCERA.- Los contratos de instalaciones nuevas y de traslados se suscribirán luego de aprobadas las solicitudes de factibilidad técnica y pagados los derechos correspondientes.

CUARTA.- PACIFICTEL S.A. no celebrará contratos de instalaciones nuevas, por el lapso de un año, con personas naturales o jurídicas a la cuales se les haya suspendido el servicio telefónico por infringir lo estipulado en el artículo 113 del presente reglamento.



QUINTA.- PACIFICTEL S.A., por razones de orden técnico y previa notificación, puede cambiar los números telefónicos asignados a un abonado.

SEXTA.- PACIFICTEL S.A. hará uso de jurisdicción coactiva para recaudar los valores adeudados por concepto del servicio telefónico.

SEPTIMA.- Se reconoce la vía administrativa para reclamaciones de titulares de derechos que se crean conculcados por PACIFICTEL S.A. en materia de telecomunicaciones. La solicitud de reclamo será presentada al Presidente Ejecutivo o Gerente Regional del cual provenga el acto impugnado y podrá apelarse de su resolución ante la Comisión Ejecutiva dentro del término de quince días (15). La resolución que dicte la Comisión Ejecutiva causará estado en la vía administrativa, pudiendo impugnarse ante el Tribunal de lo Contencioso Administrativo, conforme a la Ley.

OCTAVA.- PACIFICTEL S.A. suspenderá el servicio telefónico a sus abonados, en forma temporal, cuando hayan condiciones meteorológicas que, a su juicio, determinen un peligro para el servicio; igualmente, cuando se presenten daños graves en las centrales telefónicas, redes de cables y más instalaciones necesarias.

NOVENA.- Por las interrupciones del servicio, PACIFICTEL S.A. no reconocerá rebaja alguna a sus abonados en ninguna tarifa.

DECIMA.- PACIFICTEL S.A. se reserva el derecho de revisar periódicamente el catastro de los abonados y realizar las correcciones que sean del caso (cambio de nombre, razón social o cambio de categoría); los costos de estas correcciones serán pagadas por los abonados; quienes no cumplan con esta disposición serán sancionados según lo previsto en el artículo 113 del presente reglamento.

DECIMO PRIMERA.- Todo cuanto no estuviere contemplado en el presente Reglamento se sujetará a la Ley Especial de Telecomunicaciones y al Régimen de Tasas y Tarifas y más leyes y reglamentos vigentes.

DECIMO SEGUNDA.- Es facultad de la Comisión Ejecutiva de PACIFICTEL S.A. interpretar las disposiciones del presente reglamento.

DISPOSICION TRANSITORIA

A partir de la fecha de entrada en vigencia del presente Reglamento, y por el lapso de un año, los abonados al servicio télex podrán solicitar el canje de su línea de télex por un número telefónico, el que será asignado por PACIFICTEL S.A. si las disponibilidades técnicas lo permiten, en cualquier lugar del país, libre de los derechos de inscripción y en la categoría que corresponda a excepción de la popular o residencial. Si las solicitudes de canje realizadas dentro del tiempo antes indicado no pudieran ser atendidas hasta noventa días después de finalizado este plazo, se declararán sin efecto.

DISPOSICION FINAL

El presente Reglamento entrará en vigencia, a partir de la fecha de su aprobación sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

De la ejecución, implantación y vigencia de la presente Resolución, encárguense las Gerencias Nacionales de Area y las Gerencias Regionales de EMETEL.