

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES

En la actualidad, los servicios de telecomunicaciones son una herramienta de soporte indispensable para la operación de cualquier actividad económica y por ello resulta vital conocer cuáles son los derechos garantizados en el ordenamiento jurídico, porque de ello depende en parte la continuidad del negocio.

Sobre el particular, la Ley General de Telecomunicaciones (Ley N° 8642 de 30 de junio del 2008) tiene por objeto establecer el ámbito y los mecanismos de regulación de las telecomunicaciones, que comprende el uso y la explotación de las redes y la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

En ese sentido, la prestación de servicios de telecomunicaciones por parte de operadores y proveedores, conlleva a la creación de un régimen de protección para los clientes y usuarios de dichos servicios, regulado en la Ley N° 8642 y el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones.

La ley y el reglamento establecen las normas técnicas, económicas y jurídicas aplicables a las relaciones que surjan entre los operadores de redes públicas y los proveedores de servicios disponibles al público con sus clientes y usuarios.

Entre los derechos y garantías más importantes con los que cuenta el cliente o usuario encontramos los siguientes:

Deber de Información: Los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones están obligados a garantizar a sus clientes y usuarios, previo al establecimiento de la relación contractual, el suministro de información clara, veraz, suficiente y precisa relativa a las condiciones específicas de prestación del servicio, niveles de calidad de los mismos y las tarifas asociadas, los cuales deberán establecerse en el respectivo contrato de adhesión.

Libertad de Elección del Operador o Proveedor: El cliente o usuario podrá elegir libremente entre operadores y proveedores que brinden servicios en el territorio nacional.

Acceso a las Redes o Plataformas de los distintos Operadores o Proveedores: Los clientes y usuarios tendrán derecho a acceder en iguales condiciones a cualquiera de las redes o plataformas de los operadores o proveedores interconectados.

Interposición de Reclamaciones ante el Operador o Proveedor: Los operadores y proveedores deberán garantizar la atención eficiente y gratuita de las reclamaciones que presten los usuarios por deterioro en la calidad del servicio, cobros indebidos, violación a la intimidad y derechos del usuario final.

En un mercado abierto de telecomunicaciones, priva la garantía a favor de los clientes, no solo de optar por la mejor oferta de servicios, sino que también existe el derecho de recibir los niveles de calidad ofrecidos en la forma y los tiempos contratados.