

DEBERES Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

Como usuario de servicios públicos de telecomunicaciones tienes los siguientes deberes y obligaciones respecto de la prestadora de servicios:



Derechos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones



EXITO VISION
Fibra óptica a tu hogar

A

Utilizar los servicios en consonancia con las disposiciones establecidas en el contrato con la prestadora, así como por las leyes, reglamentos, el Orden Público y las buenas costumbres.

B

Cumplir cabalmente sus compromisos contractuales, en especial, pagar por el consumo del servicio o cualquier otro cargo aplicable según el acuerdo vigente entre la prestadora y el usuario, independientemente no haya recibido la facturación física.

C

No revender el servicio sin la autorización expresa de la prestadora.

D

No remover, obstruir, reparar, reformar, cambiar o alterar la instalación externa, los equipos y redes propiedad de la prestadora, sin el consentimiento previo de esta.

E

No remover, cambiar o alterar las configuraciones en los interfaces y/o equipos terminales, fijos o móviles.

F

No efectuar conexiones o instalaciones para obtener en forma fraudulenta el suministro del servicio.

G

Dar información veraz y completa al momento de solicitar y contratar el servicio e informar a la prestadora de cualquier cambio de la misma durante la vigencia del contrato.

H

La utilización de aparatos y dispositivos destinados a conectarse a la red, a partir del punto de terminación de la misma, debidamente homologados; y obligándose a su desconexión en caso contrario y evitando daños, distorsiones e interferencias en la red de telefonía.

I

La comunicación de las irregularidades detectadas en el manejo y uso de las redes, instalaciones y servicios.

J

Consentir las inspecciones y actuaciones de la prestadora y de su personal por razones del servicio, previo acuerdo con el usuario.

K

Suministrar la información requerida por la prestadora, siempre que la misma sea relevante para la contratación o prestación del servicio telefónico, así como de aquellas que demande el órgano regulador, los Cuerpos Colegiados del INDOTEL en la solución de controversias entre éstos y las prestadoras, o los órganos policiales o judiciales que sean fundamentales para el pleno ejercicio de sus funciones facultativas.

El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) pone a disposición de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones la presente **carta de derechos y deberes**, para que conozcan los derechos y deberes que le asisten al momento de contratar servicios de telecomunicaciones.



1. Libertad de elección
Tienes derecho a elegir la prestadora y los planes que te convienen.



2. Portabilidad numérica
Tienes derecho a mantener tu número de teléfono si decides cambiar de operadora.



3. Contrato de servicios
Tienes derecho a recibir el contrato con la prestadora de servicios.



4. Información
Tienes derecho a obtener toda la información que necesites sobre productos o servicios.



5. Facturación
Tienes derecho a recibir facturas por los servicios contratados.



6. Continuidad y calidad
Tienes derecho a recibir el servicio contratado sin interrupción y en condiciones de calidad.



7. Suspensión Temporal
Tienes derecho a suspender temporalmente el servicio.



8. Transferencia de saldo no consumido al periodo siguiente
Tienes derecho a la transferencia de saldo no consumido al periodo siguiente hasta por 90 días.



9. Presentar quejas y reclamaciones
Tienes derecho a reclamar por inconvenientes con el servicio.



10. Privacidad y protección de datos
Tienes derecho a la privacidad y protección de datos personales.



11. NO Discriminación
Tienes derecho a la no discriminación por discapacidad, origen étnico o religión.



12. Establecer límites de crédito
Tienes derecho a establecer tope o límite para bloqueo automático del servicio roaming de datos.



13. Servicio gratuito de emergencia
Tienes derecho a llamar gratis al servicio de emergencias 9-1-1 donde esté disponible.



14. Límites en horarios y número con fines de cobro
Tienes derecho a que se respete el horario y límites de comunicaciones de gestión de cobro de deudas.

