

DISPOSICIONES GENERALES

PARA LA PRESTACION DE

LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Aprobado por el Directorio

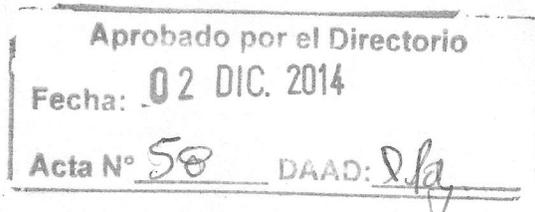
Fecha: 02 DIC. 2014

Acta N° 58 DAAD: *D. Rey*

JCB
Lic. JUAN CARLOS BENITEZ
Dpto. de Ingeniería de Servicios IT
Sub-Gerencia de Servicios IT

INDICE

CAPITULO I	OBJETO Y ALCANCE
CAPITULO II	DEFINICIONES
CAPITULO III	GENERALIDADES
CAPITULO IV	REQUISITOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
CAPITULO V	CATEGORIAS
CAPITULO VI	DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA COMPAÑÍA
CAPITULO VII	DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL ABONADO/CLIENTE
CAPITULO VIII	COBRO DE SERVICIOS
CAPITULO IX	CAMBIO DEL TITULAR DEL SERVICIO ABONADO/CLIENTE
CAPITULO X	CAMBIO DE DOMICILIO
CAPITULO XI	CAMBIO DE NÚMERO
CAPITULO XII	SUSPENSIÓN, CANCELACIÓN Y RETIRO DEL SERVICIO
CAPITULO XIII	QUEJAS Y RECLAMOS
CAPITULO XIV	DISPOSICIONES FINALES



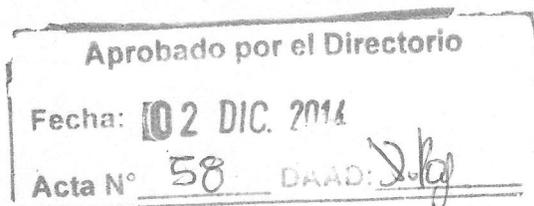
Capítulo I - Objeto y Alcance

Artículo 1. La presente Disposición General establece y regula las relaciones entre la Compañía Paraguaya de Comunicaciones Sociedad Anónima (COPACO S.A.) y sus Abonado/Clientes, para la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, cuyos términos y condiciones formarán parte de los respectivos Contratos de Servicios.

Capítulo II – Definiciones

Artículo 2. A los efectos de la presente Disposición, se establecen las siguientes definiciones:

- a) **Usuario:** Toda persona física o jurídica que en forma eventual o permanente, utiliza los servicios ofrecido por la Compañía.
- b) **Abonado/Cliente:** Es el usuario que ha celebrado un contrato de prestación de servicios de Telecomunicaciones.
- c) **Calidad de Servicio:** Grado de satisfacción del usuario sobre el servicio que recibe el cual incluye: logística, facilidad de utilización, disponibilidad, confiabilidad, integridad, velocidad y otros factores específicos de cada servicio.
- d) **COPACO S.A./COMPAÑÍA:** Compañía Paraguaya de Comunicaciones Sociedad Anónima.
- e) **CONATEL:** Comisión Nacional de Telecomunicaciones – Ente Regulador.
- f) **Derecho de Conexión:** Es la tarifa que debe pagar futuro el Abonado/Cliente para acceder a los servicios en virtud de la suscripción del Contrato de Prestación del Servicio.
- g) **Servicios:** Prestaciones de diversas modalidades de Telecomunicaciones que presta la Compañía.
- h) **Servicios Básicos:** Servicio público que se presta en régimen de concesión. El servicio básico es el servicio telefónico conmutado punto a punto mediante el uso de cable o radio fija, utilizada como sustituto o extensión de la red de cableado.
- i) **Servicios de Internet:** Servicio de Valor Agregado de Acceso a la Red Internet, consistente en un conjunto de servicios básicos que utilizan los Abonado/Clientes finales e incluyen correo electrónico o e-mail, transferencia de archivos y navegación por la red.



- j) **Servicios de IP Banda Ancha:** Se entenderán como el conjunto de medios de comunicación, transmisión, procesamiento, almacenamiento y ruteamiento conectado a un Nodo de Acceso INTERNET a altas velocidades, a Usuarios Finales u otros ISP (Proveedores de Acceso a Internet), con capacidad, calidad suficiente y con tecnología IP (Internet Protocol)
- k) **Servicios de Valor Agregado:** Se prestan en régimen de licencia otorgados por CONATEL. Son aquellos que utilizando como soporte servicios básicos o de difusión añaden alguna característica o facilidad al servicio que le sirve de base.
- l) **Servicios Telefónicos:** Se entenderán como los correspondientes al Servicio Básico, Servicio Móvil Celular, a Servicios Personales de Comunicación, Servicio de Teléfonos Públicos y Servicio Universal.
- m) **Suspensión del Servicio:** Es la desconexión temporal por un tiempo predeterminado del servicio.

Capítulo III - Generalidades

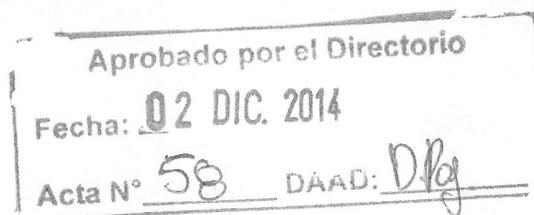
Artículo 3. Se adquiere la calidad de Abonado/Cliente:

- a) Por suscripción del Contrato de Servicio con la Compañía.
b) Por Cesión de Contrato, según la naturaleza del servicio contratado.
c) Por Resolución Judicial o Administrativa.

Artículo 4. Será requisito básico, que el servicio objeto de la cesión esté al día con los pagos y cumpla con lo establecido en la presente Disposición.

Artículo 5. El Contrato de Servicio entrará en vigencia desde el momento en que la Compañía habilite el funcionamiento efectivo del servicio requerido por el Abonado/Cliente.

Artículo 6. Queda prohibido al Abonado/Cliente modificar el destino para el cual fue concedido el servicio sin la intervención de la Compañía, en cuyo caso ésta, una vez comprobada la alteración o la irregularidad, se reserva el derecho a la suspensión o baja del servicio sin previo aviso; el Abonado/Cliente no tendrá derecho a reclamo o indemnización alguna.



Artículo 7. La Compañía no es responsable por los perjuicios ocasionados por terceros que impliquen alteraciones, interferencias, suspensiones, o demoras en las Telecomunicaciones.

Artículo 8. La Compañía está facultada a inspeccionar las instalaciones del Abonado/Cliente, hasta la primera conexión, cada vez que esta lo determine. El personal técnico de la Compañía o Agentes autorizados asignados a esta tarea deberán exhibir ante el Abonado/Cliente su Identificación y la Autorización de la Compañía que los acredite para las labores de inspección.

Artículo 9: Las conexiones de los nuevos servicios o reparaciones, serán ejecutadas por el personal técnico de la Compañía o agentes autorizados. Las mismas comprenderán hasta la entrada del inmueble o local (primera conexión), quedando las instalaciones internas por cuenta exclusiva del Abonado/Cliente, sin responsabilidad alguna de la Compañía. Salvo para los edificios que poseen acometida de cables.

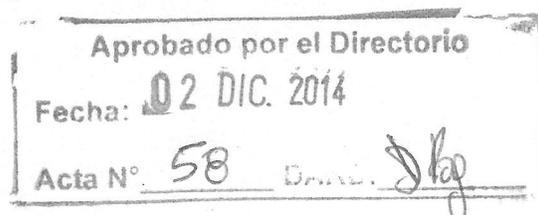
Artículo 10. Toda persona física o jurídica que adeudase a la Compañía en cualquier concepto, no podrá ser beneficiada con el usufructo de un nuevo servicio, hasta tanto regularice los pagos por las deudas pendientes por los servicios activos, suspendidos y cancelen la deuda de los servicios retirados. Salvo disposiciones contrarias emitidas por la Compañía.

Artículo 11. Si la Compañía comprobase la existencia de deudas pendientes de pago del Abonado/Cliente, y se hallaren otros servicios activos con cuentas al día del mismo Abonado/Cliente, se procederá según Art. N° 59 de la presente Disposición.

Capítulo IV – Requisitos básicos para la prestación del Servicio.

Artículo 12. Los interesados en el usufructo de cualquier servicio ofrecido por la Compañía y sean de nacionalidad paraguaya, deberán adecuarse a los siguientes requisitos básicos.

- a) Ser mayor de edad.
- b) Presentar el original y/o fotocopia autenticada de la cedula de identidad civil vigente, a la solicitud de servicio.
- c) Presentar los documentos requeridos para cada tipo de Servicio.
- d) No poseer deuda pendiente de pago con la Compañía.
- e) No poseer inhabilitaciones, convocatorias o quiebras.
- f) No poseer registros de operaciones morosas, ni demandas judiciales por morosidad, con monto superior al 50% del salario mínimo vigente.
- g) Proporcionar todos los datos requeridos por la Compañía a través de los formularios debidamente habilitados para cada servicio



El o la solicitante deberá presentar codeudores en los siguientes casos:

- h) Cuento con registros de operaciones morosas, demandas judiciales o por morosidad que sumados superan el 50% del salario mínimo vigente.
- i) No registre lugar de trabajo actual o actividad profesional y comercial activo.
- j) No sea Abonado/Cliente activo de la Compañía, siempre que no cumpla lo señalado en el inciso i.

Artículo 13. Los solicitantes que tengan interés en el usufructo de cualquier servicio ofrecido por la Compañía y sean de nacionalidad extranjera, además de los exigidos en el artículo anterior, deberán cumplir los siguientes requisitos básicos:

- a) Documento de radicación temporal o definitiva, expedida por la Dirección de Migraciones.
- b) Un Codeudor de nacionalidad paraguaya, que no posea deudas pendientes con la Compañía, ni operaciones morosas y/o demandas judiciales por morosidad de otras Entidades.

Artículo 14. Para servicios en la modalidad de prepago, el Abonado/Cliente podrán acordar con la Compañía la compra anticipada de unidades de tasación o importe equivalente, a ser consumidas en un periodo de tiempo especificado.

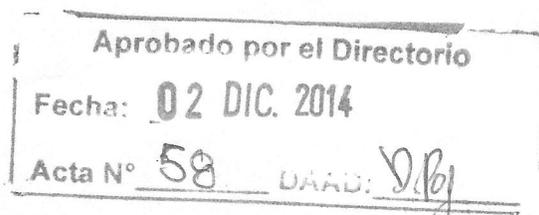
Artículo 15. Para los servicios de telefonía, la Compañía incorporará en forma automática y gratuita el número de telefónico del Abonado/Cliente a la Guía Telefónica. El Abonado/Cliente será informado del derecho que tiene de solicitar que sea excluido del directorio telefónico, si opta expresamente por esta alternativa, será excluido sin cargo.

Artículo 16. Cuando la Compañía detecte un aumento abrupto del consumo efectuado, tomando como base su facturación promedio, u otro parámetro en el detalle de su facturación u otro parámetro en el detalle de su facturación o de la categoría del Abonado/Cliente previo análisis, la Compañía realizará las acciones que correspondan, e inmediatamente notificará al Abonado/Cliente sobre este hecho, pudiendo incluso disponer la suspensión del servicio conforme se estipula en el Contrato de Prestación del Servicio.

Capítulo V – Categorías

Artículo 17. Las categorías se establecerán conforme a la naturaleza del servicio, a los Abonado/Clientes, que correspondan:

Se consideran de Categoría Residencial: A los servicios prestados en inmuebles destinados a viviendas (casas de familia), apartamentos, reparticiones de la Administración Pública, Entidades Religiosas y de Beneficencia.



Se consideran de Categoría Comercial: A los servicios prestados a cualquier empresa, Inmueble o local donde se compruebe la existencia de publicidad y/o se realice actividad profesional, comercial y otros como: Bancos Oficiales, Instituciones Privadas de Enseñanzas, Entes Autárquicos, Entes Autónomos, Corporaciones Mixtas, Cooperativas, Prestadores del Servicio de Internet, Entidades Gremiales, Deportivas, Políticas, Sociales y similares, Embajadas, Delegaciones, Consulados y sus oficinas dependientes, Empresas Editoras, Casas de Juegos de Azar, Clubes nocturnos, Pequeñas industrias, Consultorios, Estudios Jurídicos, de Arquitectura, de Ingeniería, bares, almacenes.

Categoría Servicio: Aquellos destinados para el uso de servicio de la Compañía.

Categoría de Emergencia: Líneas telefónicas básicas para casos de emergencia requeridos por los Cuerpos de Bomberos, la Policía Nacional y Comité de Emergencia Nacional, en los casos de desastres.

Capítulo VI – Derechos y Obligaciones de la Compañía.

Artículo 18. La Compañía utilizará en forma óptima los recursos humanos, técnicos y financieros, de manera tal que pueda asegurar la operación, el mantenimiento, desarrollo y ampliaciones de los servicios.

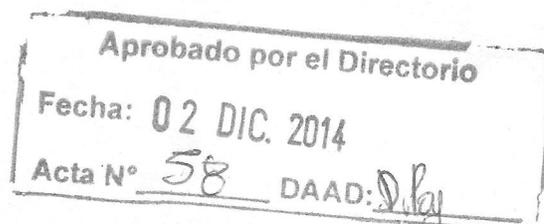
Artículo 19. La Compañía se obliga a la prestación regular, eficaz y continua del servicio, salvo casos fortuitos o de fuerza mayor.

Artículo 20. La Compañía se obliga al mantenimiento y reparación de los medios de transmisión en la prestación del servicio, sin costo adicional para el Abonado/Cliente hasta la primera conexión interna del inmueble, (excluyendo los equipos terminales).

Artículo 21. Para los casos de edificios que disponen de regletas de distribución, la responsabilidad de la Compañía llega hasta la regleta y el Personal Técnico o Agente autorizado de la Compañía deberá notificar al encargado del edificio la reparación de las líneas hasta dicho punto.

Artículo 22. Cuando la Compañía requiera suspender el servicio por razones técnicas o por necesidades del servicio, deberá comunicar a los Abonados/Clientes afectados a través de los medios de difusión masiva u otros medios del cual disponga la misma, con por lo menos 48 horas de antelación.

Artículo 23. La Compañía adoptará las medidas necesarias para garantizar el secreto de las Telecomunicaciones, observando estrictamente las disposiciones del Art. 36 de la Constitución Nacional en concordancia con los Arts. 89 y 90 de la Ley 642/95, quedando relevada



de cualquier responsabilidad que pudiera derivar del uso de las informaciones luego de ser suministradas con arreglo a la Ley.

Capítulo VII – Derechos y Obligaciones de los Abonado/Clientes

Artículo 24. El Abonado/Cliente debe comunicar por escrito o por cualquier medio comprobable a la Compañía:

- a) En forma inmediata, cuando el uso de un servicio afectado sufra modificaciones
- b) En forma inmediata, toda irregularidad que observare en la prestación del servicio;
- c) Cualquier otro cambio que guarde relación con el servicio, a los efectos de su debida regularización técnica o administrativa. Conforme lo establecido por el Reglamento de Protección al Usuario de Telecomunicaciones.
- d) Desde el momento en que el servicio es conectado al Abonado/Cliente, la utilización del mismo, es de su exclusiva responsabilidad.
- e) El Abonado/Cliente está obligado a registrar en los sistemas habilitados para tal efecto todo reclamo, que afecte el funcionamiento del servicio.

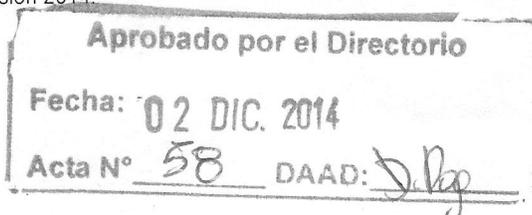
Artículo 25. El Abonado/Cliente es el responsable por el uso del servicio a los efectos de los pagos que puedan corresponder por el usufructo del mismo.

Artículo 26. El Abonado/Cliente está obligado a realizar los pagos de facturas en los locales o medios habilitados por la Compañía para dicho efecto. La Compañía no se responsabiliza de los pagos realizados por el Abonado/Cliente a personas o entidades no autorizadas expresamente por esta.

Artículo 27. En caso que las facturas no sean recepcionadas por el Abonado/Cliente, el mismo deberá acudir a cualquier Oficina de Atención al Abonado/Cliente de La Compañía habilitada para el efecto y solicitar copia para el pago o reclamo. Asimismo se encuentra disponible el sitio web de la Compañía www.copaco.com.py para la impresión de la copia de la factura.

Artículo 28. El Abonado/Cliente se abstiene de utilizar el servicio para fines distintos a los contratados o efectos ilícitos, lesivos de los derechos e interés de terceros, o de cualquier forma que puedan dañar, inutilizar o deteriorar el servicio.

Artículo 29. El Abonado/Cliente podrá solicitar en cualquier momento el retiro del servicio,



siguiendo el procedimiento vigente para el caso y lo estipulado en el contrato del servicio

Capítulo VIII – Cobro de Servicios

Artículo 30. La Compañía procederá al cobro por los servicios prestados según disposiciones tarifarias vigentes.

Artículo 31. La factura estará compuesta de cargos cíclicos fijos, que serán imputadas por mes adelantado y por cargos generados durante el periodo mensual, que serán debitadas en la factura a ser emitida de acuerdo al ciclo de facturación correspondiente.

Artículo 32: El Abonado/Cliente debe abonar su factura dentro de las fechas establecidas por la Compañía.

Artículo 33: Para los servicios de pre pago, el Abonado/Cliente podrá adquirir créditos mediante las modalidades que establezca la compañía.

Artículo 34. Para calcular el primer cargo cíclico fijo mensual de conexiones de todos los servicios prestados por la Compañía, será cobrado al Abonado/Cliente en el primer mes del servicio, se deberá tener en cuenta desde la fecha de conexión y habilitación para lo cual será aplicada la siguiente fórmula: $CCF = (TCCF / CDM) * DCH$.

Referencias:

CCFF	=	Cargo cíclico fijo.
TCCF	=	Tarifa de cargo cíclico fijo.
CDM	=	Cantidad de días del mes.
DCH	=	Días conectados y habilitados

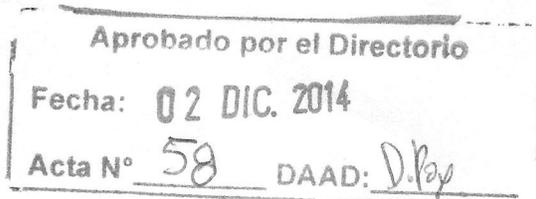
Artículo 35. La Compañía tiene el derecho de suspender el servicio por falta del pago de la(s) factura(s), de acuerdo al procedimiento administrativo vigente.

Artículo 36. La emisión de la factura de retiro, implicará la pérdida definitiva del derecho a la prestación del servicio.

Artículo 37. El Abonado/Cliente de un servicio retirado, podrá solicitar una nueva conexión del servicio, conforme a procedimientos vigentes y previa cancelación de la deuda u otro que eventualmente estuviera con saldo pendiente.

Capítulo IX – Cambio del Titular del servicio Abonado/Cliente

Se considera cambio del Titular del Servicio; cuando se transfiere los derechos y obligaciones a otra en las condiciones estipuladas por la compañía, dando origen a un nuevo contrato.



Artículo 38. Cambio del Titular en forma Temporal, según servicio, se realizara por un tiempo predeterminado de 180 días calendario y renovable por 2 periodos de tiempos de 180 días calendario.

- a) Por voluntad de las partes.
- b) Inclusión en Zona Cuentas Oficiales.
- c) Arrendamiento de Inmueble, con consentimiento del titular de la línea telefónica.
- d)
- e) Y otros casos que eventualmente se pudiera demostrar que el usufructo y pago del servicio lo realiza un tercero.

Artículo 39: Transcurrido el tiempo de 3 periodos consecutivos de 180 días calendario, el titular temporal podrá solicitar el Cambio Definitivo, previa verificación y notificación a las partes.

Artículo 40. Cambio del Titular en forma Definitiva, el nuevo Abonado/Cliente podrá solicitar el cambio definitivo, con la presentación de los requisitos exigidos para la prestación del(os) servicio(s) en los siguientes casos:

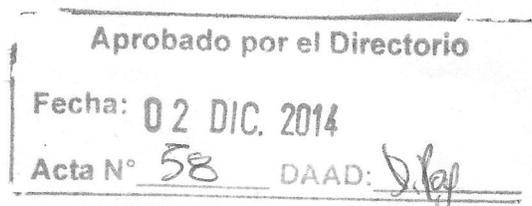
- a) Por fallecimiento del Titular; con la presentación del Certificado de Defunción del mismo, por parte del primer solicitante.
- b) Por Transferencia del Inmueble; con la presentación de la Copia del Título de Propiedad o su similar.
- c) Por Cesión de Contrato; con la firma en la solicitud y fotocopia de la Cedula de Identidad del que cede los derechos.
- d) Los casos no previstos en este artículo, serán analizados en forma particular y resueltos conforme a derecho.

Artículo 41. Quedan exceptuados de los artículos 39 y 40, los Abonados/Clientes de los Servicios que no se adecuen de forma administrativa y/o técnica, como ser Troncal de Acceso Digital 2 Mb (Sistema E1 Conmutado) y otros.

Artículo 42: Será Condición necesaria que el Nuevo Abonado/Cliente, reúna las condiciones exigidas por la Compañía para la prestación del(os) servicio(s). El costo por el cambio (temporal y definitivo) del Abonado/Cliente se incluirá en la siguiente factura emitida, conforme disposición tarifaria vigente.

Artículo 43. En caso de que el nuevo propietario del inmueble no desee el servicio, y el Abonado/Cliente no gestione el cambio de domicilio, este podrá solicitar el retiro del mismo, siguiendo el procedimiento vigente.

Artículo 44. Para proceder al Cambio de Titular de un Licenciario a otro, por transferencia



de Licencia, el solicitante deberá cumplir con los requisitos exigidos por la Compañía, para la firma de un nuevo Contrato de Prestación de servicio.

Artículo 45. Para la inclusión de números de cuenta, de los servicios, que sean requeridas por las instituciones de la administración pública, a zonas Cuentas Oficiales, que no estén registradas a nombre de la Entidad, se deberá presentar Nota de solicitud dirigida al Presidente de la Compañía, para su correspondiente aprobación, con los siguientes requisitos:

- a) Firma de la máxima autoridad de la repartición estatal, o del representante autorizado;
- b) Resolución que avale la representación de dicha autoridad; cargo del firmante;
- c) Fotocopia de cédula de identidad del firmante;
- d) Nota de conformidad del Abonado/Cliente, acompañado de la fotocopia de cédula de identidad; o Fotocopia del Título de Propiedad o Fotocopia del Contrato de Alquiler.

Artículo 46. En caso de existir deuda pendiente de pago, la concesión del traspaso quedará pendiente hasta tanto sea cancelada dicha deuda.

Artículo 47. El costo de este servicio será incluido en la siguiente factura emitida conforme a las tarifas vigentes.

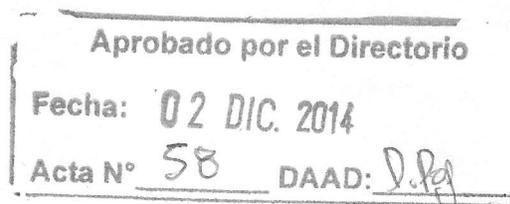
Capítulo X – Cambio de Domicilio

Artículo 48. Se entiende por cambio de domicilio el derecho del Abonado/Cliente a solicitar el / los servicios a una dirección distinta de aquella en la que se le está prestando, para lo cual el Abonado/Cliente deberá presentar la solicitud en las oficinas de la Compañía, cumpliendo con los requisitos exigidos para su prestación. Cuyo costo estará sujeto a disposición tarifaria vigente.

Artículo 49. Cuando por motivos de orden técnico o administrativo no fuere posible el cambio de domicilio, la Compañía comunicará formalmente por los medios disponibles al Abonado/Cliente sobre la imposibilidad del mismo, otorgándole un plazo de 10 (días) dentro del cual deberá comunicar si desea continuar con el usufructo del servicio en cuestión o si opta por solicitar una nueva instalación. En el caso de que el Abonado/Cliente no se pronuncie en el término señalado, su silencio será considerado como negativa a seguir con el usufructo del servicio, y se dispondrá la cancelación y retiro del mismo.

Artículo 50. En caso que las condiciones técnicas lo requieran, la Compañía procederá a bloquear el servicio durante el tiempo que demoren los trabajos de traslado.

Artículo 51. La Compañía, debitará los cargos correspondientes al Cargo fijo mensual del servicio de telefonía básica, durante el tiempo que dure las gestiones para el cambio de domicilio,




Lic. JUAN CARLOS BENITEZ Z.
Dpto. de Ingeniería de Servicios IP
Sub-Dirección de Servicios IP

Artículo 52. Los Servicios Licenciarios, estarán limitados por la cobertura de la Licencia otorgada por la CONATEL.

Artículo 53. El costo de este servicio será incluido en la siguiente factura emitida, conforme a las tarifas vigentes.

Capítulo XI – Cambio de Número

Artículo 54. Para los casos en que el Abonado/Cliente requiera cambio de número, deberá presentar la solicitud de cambio en las oficinas de la Compañía, cumpliendo con los requisitos exigidos para su concesión.

El costo del cambio de número se registrará por la disposición tarifaria vigente y será incluido en la siguiente factura emitida.

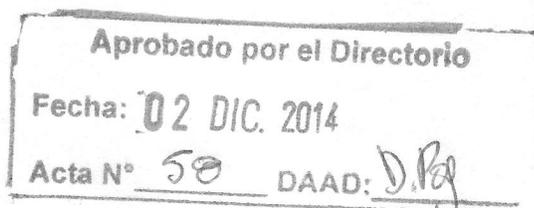
Artículo 55. Cuando por motivos de orden técnico o administrativo no fuere posible el cambio de número, la Compañía comunicará formalmente por los medios disponibles al Abonado/Cliente sobre la imposibilidad, dando por finalizado el trámite de la solicitud.

Capítulo XII – Suspensión, Cancelación y Retiro del Servicio

Artículo 56. La Compañía se reserva el derecho de suspender o cancelar el servicio sin previo aviso en los siguientes casos:

- a) Por falta de pago del servicio, conforme las disposiciones vigentes para el bloqueo y retiro de los servicios;
- b) Por incumplimiento de las obligaciones asumidas por el Abonado/Cliente, según contrato
- c) Cuando la Compañía compruebe el uso irregular del servicio;
- d) Cuando existan condiciones que a juicio de la Compañía, hagan riesgosa la prestación del servicio;
- e) Por uso antirreglamentario del servicio, que cause perjuicios a la Compañía, fuera utilizado para poner en peligro la seguridad del estado, ejecutar actos o impartir órdenes contrarias a las leyes, atentar contra las buenas costumbres o afectar con prácticas abusivas a terceros);
- f) Por orden judicial;
- g) Por pagos irregulares efectuados; con cheques sin fondo, cuentas canceladas, cheques robados o recibos falsificados no reconocidos por la Compañía;
- h) Por intervenciones informáticas no reconocidas y otros;
- i) Por trasgresión de cualquiera de los artículos de la presente disposición.

Artículo 57. En caso que el Abonado/Cliente requiera la cancelación del Servicio, deberá



presentar la solicitud escrita con la que pretende para dar término al Servicio, manteniéndose responsable del uso y pago del Servicio y otros cargos que le sean imputables, la Compañía facturara el abono correspondiente en la última factura a ser emitida.

Artículo 58. El Abonado/Cliente que cuente con un servicio podrá solicitar la desconexión temporal del mismo, a regirse por lo establecido en el contrato, Disposición Tarifaria y procedimientos vigentes.

Artículo 59. Cuando el Abonado/Cliente registre una deuda pendiente con la Compañía y pretende otro Servicio, la deuda podrá ser debitada en la cuenta del nuevo servicio solicitado, supeditado al tipo de servicio a efectos de su pago, caso contrario la Compañía no otorgará el servicio solicitado.

Artículo 60 La Compañía podrá proceder al retiro del servicio por:

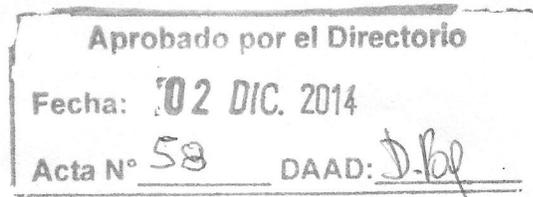
- a) Vencimiento del plazo de regularización cuando estuviere funcionando en situación irregular, contado a partir de la fecha de notificación al Abonado/Cliente por los medios disponibles;
- b) Vencimiento de plazos de regularización en los casos de pagos irregulares efectuados por el Abonado/Cliente;
- c) Solicitud del Abonado/Cliente;
- d) Abandono del servicio (30 días calendario);
- e) Muerte del Abonado/Cliente o extinción de la personería jurídica;
- f) Complicidad comprobada con empleados, que resulten en perjuicio en contra de la Compañía;
- g) Orden judicial;
- h) Disposición de CONATEL y otros que la Compañía considere ajustado a la Ley.

Capítulo XIII – Quejas y Reclamos

Artículo 61. Para la presentación de cualquier reclamo, el recurrente está obligado a dar informaciones veraces sobre el funcionamiento del servicio, los cargos facturados y toda información adicional que la Compañía requiera, a fin de realizar las investigaciones correspondientes sobre el reclamo interpuesto.

Artículo 62. La Compañía adoptará un procedimiento técnico y administrativo para el cumplimiento de la Ley de Defensa del Consumidor y Usuarios del Servicio vigente y su Reglamento de Protección al Usuario de CONATEL para la atención de los mismos.

Artículo 63. Todo reclamo deberá ser interpuesto conforme se establece en el Reglamento de



Protección al Usuario de CONATEL, cualquier reclamo presentado fuera del plazo y condiciones estipulado en el Reglamento quedará sin efecto.

Artículo 64. En caso que se compruebe que un reclamo de facturación fuere infundado, y que la Compañía se viera obligada a posponer el cobro del servicio brindado, una vez culminado los tramites, podrá solicitar el pago de dicho monto y solicitar la aplicación de las sanciones previstas en el Reglamento de Protección al Usuario.

Artículo 65. La Compañía podrá presentar Recurso de Reconsideración por cualquier Resolución emitida por el Ente Regulador o autoridad competente y que favorezca al Abonado/Cliente exonerándole del pago por el servicio brindado.

Capítulo XIV – Disposiciones Finales

Artículo 66. En caso de existir puntos no contemplados en la presente disposición, serán aplicables las normativas contenidas en la Ley que Regula las Telecomunicaciones, Defensa del Consumidor y del Usuario y Reglamento de Protección al Usuario de Telecomunicaciones.

