

REGLAMENTO DE FACTURACIÓN, COBRANZA Y CORTE

CAPÍTULO I GENERALIDADES

Artículo Nº 1. (OBJETO). El presente Reglamento tiene por objeto normar el régimen de facturación, cobranza y corte, así como los servicios de apoyo de facturación y cobranza entre operadores y proveedores de los servicios de telecomunicaciones, tecnologías de información y comunicación, en el marco de la Ley Nº 164 Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.

Artículo Nº 2. (ÁMBITO DE APLICACIÓN). El presente Reglamento es de aplicación a los operadores, proveedores, usuarias y usuarios de los servicios de telecomunicaciones, tecnologías de información y comunicación.

CAPÍTULO II CONDICIONES PARA LA FACTURACIÓN, COBRANZA Y CORTE

Artículo Nº 3. (EMISIÓN DE FACTURAS). El proveedor de servicios de telecomunicaciones, tecnologías de información y comunicación, está obligado a emitir por sí mismo o mediante terceros, las correspondientes facturas en forma mensual y sin cargo a las usuarias y usuarios a través de lugares de cobranza autorizados o por cualquier otro medio que disponga el operador.

Artículo Nº 4. (CONTENIDO DE LA FACTURA).

I. Toda factura de servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación deberá contener de manera obligatoria, además de lo establecido por normas vigentes, la siguiente información:

- a) Número o cuenta de: teléfono, teléfono móvil internet u otros servicios de telecomunicaciones, tecnologías de información y comunicación.
- b) Código de identificación o número de contrato de usuaria o usuario.
- c) Nombre o razón social de usuaria o usuario y/o de quién éste designe.
- d) Número de identificación tributaria (NIT) para personas jurídicas o número de cédula de identidad (C.I.) para personas naturales.
- e) Periodo de facturación desde: dd/mm/aaaa al: dd/mm/aaaa.
- f) Fecha de emisión de la factura.
- g) Fecha de puesta a disposición de la factura en centros de cobranza.
- h) Fecha del pago de la factura.
- i) Fecha máxima para realizar el pago
- j) Fecha de corte de servicio.
- k) Entidades o puntos autorizados para realizar el cobro.
- l) Adicionalmente, el proveedor deberá incorporar en las facturas, la información regulatoria que disponga la ATT, adecuada a las condiciones disponibles del

proveedor.

- m) Para los servicios: local, móvil, larga distancia nacional e internacional, acceso a Internet y rural, el estado de cuenta de cada servicio se mostrará de acuerdo al siguiente detalle:
- i. Nombre de la categoría o plan tarifario al que pertenece la usuaria o usuario, si corresponde.
 - ii. Tarifa básica expresada en llamadas, minutos o capacidad de ancho de banda, o tarifa fija expresada en valor monetario, según corresponda.
 - iii. Llamadas, minutos o capacidad de ancho de banda adicionales y monto resultante por categoría horaria, si corresponde.
 - iv. Cargos por cada servicio relacionado, si corresponde.
 - v. Dirección de puntos de atención al cliente y entrega de los detalles de servicios.
 - vi. Números telefónicos de acceso gratuito para atención al cliente claramente visibles.
 - vii. Dirección web específica del proveedor para consulta del detalle de llamadas o consumo del servicio.

II. Para los servicios en la modalidad prepago y venta al contado, la factura que emita el proveedor deberá adecuarse al tipo de servicio suministrado.

Artículo Nº 5. (OMISIONES EN LA FACTURACIÓN).

I. Las facturas mensuales no podrán incluir cobros correspondientes a servicios de telecomunicaciones suministrados con anterioridad al mes facturado, salvo llamadas internacionales por cobrar, en cuyo caso el plazo será de un (1) meses.

II. Los adeudos derivados de omisiones de facturación del proveedor por servicios de telecomunicaciones, con anterioridad no mayor a dos (2) meses, serán facturados por separado, sin aplicar intereses y podrán estar sujetos a un arreglo de pago.

Artículo Nº 6. (FACTURACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN). El proveedor podrá facturar todos los servicios brindados en una sola factura previa autorización de la usuaria o usuario, la misma que no deberá incluir adeudos de meses pasados, ni cobros que no tengan relación directa con el o los servicios prestados.

Artículo Nº 7. (CORTE DE SERVICIO POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO).

I. Se establece como fecha límite de pago la fecha de vencimiento de la segunda factura impaga de cualquier servicio de telecomunicaciones, a partir de la cual el operador podrá restringir el acceso a los servicios prestados que no fueron pagados.

II. Para los servicios de voz, el operador o proveedor, pasados los cinco (5) días de la fecha límite de pago podrá realizar la restricción de llamadas salientes del servicio a las usuarias y usuarios que incumplieron con el correspondiente pago.

III. En caso de que el operador no restrinja las llamadas salientes dentro el plazo establecido, las llamadas realizadas luego de dicho plazo y hasta que el operador realice el corte o se pague o llegue a un arreglo de pago de la deuda pendiente, deberán ser cobradas y facturadas por separado sin aplicar intereses y podrán estar sujetas a un arreglo de pago; excepcionalmente, y a solicitud expresa de la usuaria o usuario, las mencionadas llamadas podrán ser incorporadas en la facturación regular que realice el operador.

IV. En la modalidad de cobranza y corte conjunto, la disposición señalada en el párrafo anterior solamente se aplica al monto facturado correspondiente a los servicios del operador que debió realizar el corte y no a los montos facturados de los servicios prestados por el proveedor solicitante, para el que podrá incorporarse la deuda pendiente en la próxima facturación regular.

V. El operador podrá proceder al corte del acceso a todos los servicios consignados en la factura después de haber transcurrido tres (3) meses de incumplimiento de los pagos.

Artículo Nº 8. (REHABILITACIÓN DEL SERVICIO). El operador deberá rehabilitar el servicio restringido o cortado dentro las siguientes veinticuatro (24) horas a partir del momento en que la usuaria o el usuario cancele el monto adeudado por el servicio o a partir de la fecha pactada mediante arreglo entre partes para el pago de la deuda que originó el corte o la restricción .

Artículo Nº 9. (CORTES POR FRAUDES EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN).

I. Los operadores, después de haber realizado una verificación y análisis podrán solicitar de manera justificada a la ATT, la autorización para el corte de los servicios de telecomunicaciones que consideren hayan sido utilizado por los usuarios para cometer fraudes en telecomunicaciones.

II. La ATT, podrá autorizar al operador en las siguientes 48 horas el corte del servicio contratado por los presuntos infractores, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes. La ATT pondrá a disposición de los operadores la información de los usuarios infractores.

CAPÍTULO III INFORMACIÓN DISPUESTA PARA LAS USUARIAS Y USUARIOS Y DETALLE DE LLAMADAS

Artículo Nº 10. (INFORMACIÓN SOBRE FACTURACIÓN CORTE Y COBRANZA).

I. El proveedor de servicios de telecomunicaciones, tecnologías de información y comunicación deberá poner a disposición de las usuarias y usuarios la información referida a la facturación, cobranza y corte de los servicios que presta, mediante publicación en página web, puntos de atención al cliente y línea de información gratuita del proveedor.

Dicha información deberá contener mínimamente lo siguiente:

- a) Periodo de facturación desde: dd/mm/aaaa al: dd/mm/aaaa.
- b) Fecha de emisión de la factura.
- c) Fecha de puesta a disposición de la factura para las usuarias y usuarios en centros de cobranza.
- d) Fecha máxima para que las usuarias y usuarios realicen los pagos.
- e) Fecha de corte del servicio.

- f) Entidades o puntos autorizados para realizar los cobros.
- g) Lugares donde se soliciten y entreguen los detalles de llamadas.
- h) Saldos impagos cuando corresponda.

II. Optativamente, el proveedor de servicios de telecomunicaciones, tecnologías de información y comunicación podrá informar a las usuarias y usuarios mediante otros medios de difusión masiva que considere convenientes, información de altas y bajas de instituciones de cobranza habilitadas para el pago de facturas, fecha de puesta a disposición de las facturas; fecha límite de pago: fecha de corte; periodo de facturación y número de la línea telefónica gratuita y dirección de la página web del operador o proveedor, a través de la cual se brinde la información listada en el parágrafo I del presente artículo.

Artículo Nº 11. (INFORMACIÓN SOBRE DETALLE DE LLAMADAS). I. Las usuarias y usuarios podrán conocer la información detallada de llamadas salientes, sobre la que está basada su factura. Esta información debe ser facilitada obligatoriamente por el proveedor de forma gratuita, inmediata y sin previo pago de la factura, a través de los siguientes modos::

- a) **Detalle impreso.**- A simple solicitud de la usuaria o usuario que acredite su condición de tal, el proveedor deberá otorgar el detalle de llamadas salientes una vez al mes de forma gratuita, esta forma de otorgación es válida para facturas comprendidas dentro los seis meses anteriores a la solicitud, para periodos mayores se realizará la solicitud de forma escrita.
- b) **Detalle en línea.**- Mediante la página web del proveedor, las usuarias o usuarios podrán acceder al detalle de llamadas salientes, mediante la autenticación de claves de acceso otorgadas por el proveedor, a solicitud de la usuaria o usuario que acredite su condición de tal.

II. La obligación de entrega gratuita del detalle de llamadas salientes es también aplicable para las llamadas incluidas en las facturas que correspondan a adeudos derivados de omisiones de facturación mencionados en el artículo 5 del presente Reglamento.

Artículo Nº 12. (CONTENIDO DEL DETALLE DE LLAMADAS). I. El detalle de llamadas salientes deberá incluir mínimamente la siguiente información:

- a) Fecha de emisión del detalle.
- b) Periodo de facturación desde: dd/mm/aaaa al: dd/mm/aaaa.
- c) Fecha de cada llamada: dd/mm/aaaa.
- d) Número de destino.
- e) Hora (hh:mm:ss) de inicio de cada llamada.
- f) Tiempo facturado de cada llamada, según corresponda.
- g) Criterios de redondeo en caso de otros servicios
- h) Tarifa aplicada por unidad de medida.
- i) Monto resultante por cada llamada, según corresponda.
- j) Monto total.

II. Para los servicios de larga distancia nacional y larga distancia internacional, además de la información señalada, deberá contener el destino (ciudad y país) de cada llamada.

CAPÍTULO IV

SERVICIOS DE APOYO PARA LA FACTURACIÓN, COBRANZA Y CORTE CONJUNTO

Artículo Nº 13. (SERVICIOS DE APOYO A PROVEEDORES SOLICITANTES). I. Los operadores de servicios de telecomunicaciones, tecnologías de información y comunicación que tienen conexión directa con equipos terminales de usuario están obligados a prestar de manera no discriminatoria servicios de apoyo para la facturación, cobranza y corte que les soliciten los proveedores de servicios.

II. En caso de que el proveedor solicitante sea un revendedor de servicios de telecomunicaciones, tecnologías de información y comunicación, los términos y condiciones establecidas para la prestación del servicio de apoyo de facturación, cobranza y corte, deberán ser establecidos a través de un contrato expreso previa aprobación de la ATT.

**Artículo Nº 14. (MODALIDADES DE LOS SERVICIOS DE APOYO PARA LA
FACTURACIÓN, COBRANZA Y CORTE).**

I. Las modalidades de los servicios de apoyo son las siguientes:

a. Entrega de datos básicos para la facturación por cuenta propia del proveedor solicitante

Consiste en la entrega en medios electrónicos, por parte del operador solicitado, de los datos básicos de las usuarias y usuarios que hubieran utilizado los servicios del proveedor solicitante, para que este último pueda elaborar y distribuir su propia factura y recaudar por su cuenta los ingresos por los servicios prestados. Los datos mínimos que deberán entregarse, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles a partir del requerimiento del proveedor solicitante, son los siguientes:

- i. Número o cuenta de teléfono, móvil, internet u otros servicios de telecomunicaciones, tecnologías de información y comunicación.
- ii. Código de identificación de la usuaria o usuario.
- iii. Nombre completo de la usuaria o usuario en caso de persona natural, o razón social para persona jurídica.
- iv. Nombre del representante legal.
- v. Domicilio registrado de la usuaria o usuario para recibir la factura, si corresponde.
- vi. NIT o C.I.

La ATT podrá ampliar, de manera justificada, el detalle de información antes señalada.

En el caso de que el proveedor solicitante opte por esta modalidad, el operador solicitado deberá proporcionar la primera vez que se le solicite este servicio de manera gratuita los datos de las usuarias o usuarios que hicieron uso del servicio provisto por el proveedor solicitante incluyendo las altas, bajas y modificaciones correspondientes al mes de dicha entrega.

Posteriormente, y para los siguientes períodos de facturación, el operador solicitado deberá entregar la información referida a las altas, bajas y modificaciones de la base de datos entregada.

Los procedimientos y plazos para la entrega de información y para mantener actualizados los datos deben ser establecidos por la ATT.

b. Cobranza y Corte Conjunto

Consiste en adjuntar o incorporar a la facturación del operador solicitado, las facturas o los datos de facturación del proveedor solicitante, para que se le cobre a la usuaria o usuario; la cobranza conjunta es indivisible y debe ser pagada en su totalidad por los servicios prestados tanto del operador solicitado como del proveedor solicitante.

La indivisibilidad de la cobranza y corte conjunto tendrá vigencia de al menos 180 días o hasta cuando el operador solicitado alcance un nivel de cobranza igual o superior al noventa y cinco por ciento (95%) del monto facturado por el proveedor solicitante (lo que ocurra primero)

Transcurridos los ciento ochenta (180) días o una vez alcanzado el noventa y cinco por ciento (95%) de la cobranza, el operador solicitado podrá devolver al proveedor solicitante la facturación no cobrada acompañada del detalle de la información de las usuarias y usuarios que no efectuaron el pago debiendo mantenerse el corte de los servicios que no hubieran sido pagados.

II. Las características de modalidades de los servicios de apoyo, su costo y los aspectos técnicos, comerciales, jurídicos y administrativos que estén relacionados con la prestación del servicio de apoyo, así como los cargos para el corte y rehabilitación, deberán estar establecidos en el acuerdo de interconexión.

Artículo Nº 15. (ADHESIÓN A UNA DE LAS MODALIDADES DE LOS SERVICIOS DE APOYO PARA LA FACTURACIÓN Y COBRANZA). I. En el caso de requerir servicios de apoyo para la facturación y cobranza, el proveedor solicitante podrá elegir cualquiera de las modalidades de servicios de apoyo para la facturación y cobranza, establecidas en el presente Reglamento.

II. La modalidad de cobranza y corte conjunto, exige la inclusión de la totalidad de la facturación del proveedor solicitante. El incumplimiento de esta exigencia, libera al operador solicitado de la obligación de ejecutar el corte por los servicios prestados a las usuarias y usuarios cuyas facturas no hubieren sido incluidas en dicha modalidad.

III. El operador solicitado, se reserva el derecho de no incluir la misma, en periodos de facturación subsiguientes, por el plazo de un (1) año calendario computable a partir de la fecha en la que el proveedor solicitante hubiera iniciado la facturación por cuenta propia, salvo acuerdo entre partes.

IV. Transcurrido el citado plazo, el proveedor solicitante podrá requerir la incorporación de la facturación de las usuarias y usuarios que hubieren estado excluidos de la modalidad de cobranza y corte conjunto. Dicha incorporación, no podrá contener deuda que se hubiera generado dentro del período de exclusión de tales abonados, salvo acuerdo entre partes.

Artículo Nº 16. (ACUERDO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE APOYO PARA LA FACTURACIÓN Y COBRANZA). I. En cualquier momento, en el marco de un acuerdo de interconexión, tanto el proveedor solicitante como el operador solicitado podrán

negociar diferentes condiciones o modalidades para la prestación de los servicios de apoyo para la facturación y cobranza.

II. De no llegarse a un acuerdo, en cualquier momento de la negociación, cualquiera de las partes podrá solicitar la intervención de la ATT en mérito a lo establecido en el Reglamento de Interconexión.

Artículo Nº 17. (PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE CORTE).

A requerimiento de la ATT, el proveedor solicitante y el operador encargado del corte de servicio deberán demostrar documentalmente el cumplimiento de las condiciones establecidas para cortes.

Artículo Nº 18. (DEMORA EN DEPÓSITOS BANCARIOS POR COBRANZA CONJUNTA). El operador encargado de la cobranza conjunta deberá depositar en la cuenta de una entidad financiera señalada por el proveedor solicitante los montos recaudados de las cobranzas realizadas en un plazo máximo de siete (7) días, contados a partir de la hora y fecha en que se realizó la recaudación. En caso de demoras en los pagos entre operadores y proveedores, a solicitud de uno de ellos que fuera afectado, la ATT podrá notificar y posteriormente sancionar al deudor en caso de verificarse el incumplimiento al acuerdo suscrito entre operador y proveedor.

Artículo Nº 19. (INTERESES POR DEMORA EN PAGOS). La aplicación de intereses por demora en los pagos por parte de los operadores solicitados a los proveedores solicitantes, se sujetará de conformidad a lo dispuesto en el acuerdo de interconexión que haya sido suscrito entre operador y proveedor de servicios.

CAPÍTULO V

DISPOSICIONES VARIAS

Artículo Nº 20. (RECLAMACIONES SOBRE FACTURACIÓN).

- I. La usuaria o usuario podrá efectuar reclamos sobre su facturación de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de reclamación del reglamento general.
- II. En caso de cobranza y corte conjunto, el proveedor solicitante deberá cubrir el respectivo costo que requiera la refactorización de su servicio al operador solicitado, debido a la existencia de una reclamación.
- III. El monto reclamado estará sujeto a los procedimientos de reclamación establecidos por las normas vigentes de procedimiento administrativo.
- IV. En caso de que proceda un reembolso a la usuaria o usuario, el proveedor pagará la cantidad cobrada en exceso más el interés que corresponda al periodo comprendido entre la fecha de pago de la factura hasta la fecha de reembolso; este reembolso a elección de la usuaria o usuario podrá ser devuelto en efectivo o acreditado a su próxima factura como pago anticipado.
- V. La reclamación quedará sin efecto alguno, en caso de desistimiento por parte de la usuaria o usuario o el proceso de reclamo sea desestimado o rechazado por la instancia pertinente.

Artículo Nº 21. (USUARIAS O USUARIOS QUE RESTRINGEN SU ACCESO A OTROS SERVICIOS).

El proveedor que suministre servicios de forma directa a sus usuarias y usuarios, y que reciba de los mismos una solicitud expresa de restricción permanente de acceso a un servicio específico, deberá aplicar esta restricción a todos los operadores del mismo servicio sin costo alguno.

Artículo Nº 22. (PROHIBICIÓN DE GARANTÍAS CONTRA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN). El proveedor no podrá exigir a las usuarias y usuarios ningún tipo de garantía prendaria o hipotecaria para la provisión del servicio con el objeto de asegurar el pago del mismo.