



DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS

DEBERES Y DERECHOS PARA SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

1. Tener acceso a los servicios públicos de acuerdo a las disposiciones vigentes en Panamá.
2. Tener acceso a los servicios públicos sin discriminación y en igualdad de condiciones.
3. Que sus solicitudes de instalación, conexión, traslado, ampliación, o restablecimiento del servicio sean atendidas de manera expedita, cortés y sin atrasos injustificados.
4. Ser informado sobre el tiempo requerido para atender solicitudes relacionadas con el servicio.
5. Recibir servicios con la calidad fijada por la ASEP según el tipo de concesiones o licencias.
6. Que la facturación se ajuste a los precios o tarifas vigentes, salvo acuerdo libre y voluntario entre las partes.
7. Sus solicitudes, reclamaciones y pagos sean atendidos sin trámites excesivo o innecesarios, en locales de fácil acceso, cómodos y seguros, en horarios anunciados por el prestador.
8. Derecho a ser informado sobre las consecuencias de no pagar el servicio oportunamente.
9. Recibir en todo momento información clara y detallada acerca de los servicios ofrecidos, precios y tarifas vigentes, así como los diferentes planes y opciones de servicio disponible.
10. Derecho a que se le mida correctamente el consumo, según los plazos y términos fijados.
11. Recibir la facturación del servicio en el tiempo apropiado y por las vías más idóneas.
12. Derecho a que se le reconozcan y le paguen oportunamente los créditos a su favor.
13. Ser informado de las interrupciones del servicio y su duración.
14. Recibir explicaciones por interrupciones imprevistas y que causen molestias significativas.
15. Recibir mayor cantidad y calidad de servicio sin afectar a otros, siempre que asuma el costo adicional.
16. Obtener créditos o compensaciones por interrupciones o deficiencias en el servicio, según las leyes sectoriales vigentes.
17. Adquirir los equipos para uso del servicio, que cumplan con las normas legales vigentes.
18. Derecho a la confidencialidad de la información individual que surja en su relación con el prestador, salvo orden escrita de autoridades competentes.
19. Derecho a la inviolabilidad y secreto en las telecomunicaciones, salvo orden escrita del Procurador General de la Nación.
20. Que su prestador lo proteja de intentos de fraudes por terceros.
21. Derecho a recibir notificación oportuna del prestador en caso de uso o consumo extraordinario del servicio que recibe.
22. Derecho a reclamar ante el prestador, y a recibir respuesta en un plazo de 30 días, por cualquier deficiencia relacionada con la prestación del servicio.
23. Derecho a reclamar personalmente, por teléfono, correo, fax o cualquier otro medio que el prestador ponga a su disposición para este fin.
24. Recurrir a la ASEP cuando no le satisface la respuesta del prestador.
25. Derecho a cambiar de operador de servicio sin perder su número telefónico.
26. Derecho a cancelar su solicitud de portabilidad antes del período de 4 horas.
27. Derecho a que sus líneas sean portadas dentro de un día hábil.
28. Derecho a que el concesionario donante le desbloquee el celular antes de ser portado.
29. Que el Receptor asuma los saldos que adeude al Donante siempre que éstos acuerden cómo liquidar dicha cuenta.
30. Mantener al día todas las responsabilidades contraídas con el operador donante.
31. Pagar la Tasa de Portabilidad mensual que fije la ASEP para cubrir sus costos.