

REPÚBLICA DE GUINEA ECUATORIAL.



MINISTERIO DE TRANSPORTES, TECNOLOGÍA,
CORREOS Y TELECOMUNICACIONES

ORTEL

Oficina Reguladora de las Telecomunicaciones.

Orden Ministerial Núm. 2/2.008 de fecha 15/Abril.
REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS
DE LAS TELECOMUNICACIONES
EN LA REPÚBLICA DE GUINEA ECUATORIAL.



República de Guinea Ecuatorial
Ministerio de Transportes, Tecnología,
Correos y Telecomunicaciones.

ORDEN MINISTERIAL Núm. 2 / 2.008,
DE FECHA 15 DE ABRIL, POR LA QUE
SE APRUEBA EL REGLAMENTO DE
PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE
TELECOMUNICACIONES EN GUINEA
ECUATORIAL.

La vigente Ley General de Telecomunicaciones Núm. 7/2.005, de fecha 7 de Noviembre, regula en sus artículos 2 y 6 la protección de los "usuarios y sus servicios"; precisa además que, el Estado garantiza el secreto de las comunicaciones y otros derechos fundamentales como los relativos al derecho a la "intimidad y a la propia imagen". Determina por otra parte que el Estado exigirá a los diferentes concesionarios y prestadores de servicios y actividades el respeto a los usuarios y a los ciudadanos."

Visto lo previsto y preceptuado en el Reglamento Interior y Funcional de la Oficina Reguladora de Telecomunicaciones, (ORTEL), estableciendo sus funciones en cuanto a la Protección del Usuario y la indiscriminación en los Precios y Tarifas.

Visto asimismo lo previsto y preceptuado en la disposición adicional cuarta de la vigente Ley General de Telecomunicaciones arriba evocada; facultando a este Ministerio de Transportes, Tecnología, Correos y Telecomunicaciones, aprobar el correspondiente Reglamento de Protección de los Usuarios de los servicios de Telecomunicaciones en Guinea Ecuatorial;

En su virtud y a propuesta de la Oficina Reguladora de Telecomunicaciones en Guinea Ecuatorial, ORTEL, previa deliberación del Consejo Directivo en su reunión celebrada el día 15 del mes abril de 2008.

DISPONGO:

ARTICULO UNICO: Se aprueba el Reglamento de Protección de los Usuario de Telecomunicaciones en Guinea Ecuatorial, cuyo tenor se une como Anexo a la presente Orden Ministerial.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA:

Se faculta a la Oficina Reguladora de Telecomunicaciones (ORTEL), dictar cuantas Normas Técnicas y Complementarias fuesen necesarias para la mejor aplicación y desarrollo de la presente Orden Ministerial.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA:

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a la presente Orden Ministerial.

DISPOSICIÓN FINAL:

La presente Orden Ministerial, entrará en vigor a partir de la fecha de su publicación en los medios informativos nacionales.

Dada en la ciudad de Malabo a 15 días del mes de abril del año dos mil ocho.

POR UNA GUINEA MEJOR



Enrique MERCADER COSTA,
Ministro de Transportes, Tecnologías, Correos y Telecomunicaciones

REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL USUARIO

CAPÍTULO I. DEFINICIONES, OBJETIVOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN:

Artículo 1.-Definiciones:

A efectos del presente Reglamento, los términos y expresiones siguientes se entienden como se precisa a continuación:

- **Abonado:** Toda persona física o moral, parte en un contrato con un suministrador de servicios de comunicaciones "electrónicas", para el suministro de dichas comunicaciones.
- **Confidencialidad:** Mantenimiento del secreto de las informaciones y transacciones, tanto en fase de depósito, tratamiento que de la transferencia.
- **Comunicación:** Toda información intercambiada o encaiminada entre un número determinado de partes por medio de un servicio de comunicaciones asequibles al público.

- **Comunicaciones electrónicas:** Emisiones, transmisiones o recepciones de señales, signos, escritos, imágenes o sonidos, por vía electrónica.

- **Consentimiento-manifiesto:** Toda manifestación de voluntad libre, específico de un utilizador o de un abonado.

- **Correo electrónico:** Todo mensaje bajo la forma de texto, voz, de sonido y de imagen enviado por una red pública de comunicaciones, que pueda ser depositado en la red o en el equipo Terminal del destinatario, hasta que este último lo recupere.

- **Cibercriminalidad:** Toda acción o explotación de las tecnologías de la información a fines criminales.

- **Operador:** Persona jurídica portador de concesión, que explota una red pública de comunicaciones electrónicas, o suministre un servicio de comunicaciones electrónicas.

- **Prospección directa:** Envío de todo mensaje destinado directa o indirectamente a la promoción de bienes, servicios o imagen de una persona que vende bienes o suministre servicios.

- **Redes de comunicaciones electrónicas:** Sistemas de transmisión o en su caso los equipos de comunicación o de expedición, y otros recursos

En relación a lo que precede, salvo autorización acordada por la Autoridad competente, queda prohibida, a toda persona, escuchar, interceptar, almacenar las comunicaciones y datos, o de someterlos a otro medio de interceptación o vigilancia, sin el consentimiento previo y manifiesto de los usuarios concernientes.

La Oficina Reguladora de las Telecomunicaciones, (ORTEL), asegurará que los operadores garanticen la confidencialidad de las comunicaciones efectuadas por medio de redes de telecomunicaciones electrónicas accesibles al público, y la confidencialidad de los datos relativos al tráfico que corresponda.

Artículo 3.-Confidencialidad de las Comunicaciones.

PROTECCIÓN DE LA VIDA PRIVADA DE LOS USUARIOS.

CAPITULO II.

Este Reglamento es inaplicable a las actividades relativas a la responsabilidad pública, la defensa, la seguridad y, que releven de la legislación penal del Estado.

El presente Reglamento establece las normas protectoras de los usuarios de redes y servicios de comunicaciones en todo el ámbito nacional. A tal efecto, garantiza a los usuarios, derechos en términos de derecho a la vida privada, calidad y permanencia de los servicios de información, tratamiento de datos de carácter personal y protección con miras a la cibercriminalidad.

Artículo 2.-Objetivos y Ámbito de Aplicación.

- Usuario:** Consumidor de los servicios de telecomunicaciones.
- Servicios de comunicaciones electrónicas:** Servicios de transmisión de señales sobre redes de telecomunicaciones accesibles al público, cualquiera que sea la información transmitida (sonidos, imágenes, datos).
- que permitan el envío de señales por cable, por vía hertziana, medio óptico u otros medios electromagnéticos, que comprenda las redes satelitales, redes terrestres fijas (con conmutación de circuitos o de equipos, incluyendo Internet), móviles, sistemas que utilicen redes eléctricas, siempre que sirvan para la transmisión de señales, las redes utilizadas para la radiodifusión sonora, televisiva y las redes de televisión en cable, cualquiera que sea el tipo de información transmitida.

No obstante, lo señalado en el párrafo anterior, no se impide el almacenamiento técnico necesario para el envío de una comunicación, siempre bajo el principio de la confidencialidad.

Artículo 4.- Presentación y Restricción de la identificación de las líneas de los abonados.

La ORTEL, velará siempre que se produzca la identificación de la línea transmisora, que el usuario receptor pueda por un proceso simple y gratuito, impedir dicha identificación, cualquiera que sean las circunstancias.

Artículo 5.- Comunicaciones no solicitadas.

Se prohíbe el uso de sistemas de llamadas, por telefax o correos electrónicos, con fines de prospección directa sin el consentimiento preciso y manifiesto de los usuarios abonados.

Excepcionalmente, el uso de dichos sistemas podrá efectuarse sin las coordenadas del usuario destinatario, si se han obtenido directamente de una venta o de una prestación de servicios.

Artículo 6.- Derechos de los Abonados relativos al anuario.

Las coordenadas de los abonados expresamente opuestos a la publicación de sus datos en los anuarios, comunicación por los servicios telefónicos, quedan estrictamente prohibidos.

En todo caso, a los usuarios les asiste el derecho de verificar, corregir o suprimir los datos de carácter personal que les concierne y que figuren en el anuario.

CAPITULO III. DERECHOS DE LOS USUARIOS A LA INFORMACIÓN.

Artículo 7.- Publicación de informaciones a destinación de los usuarios.

Las informaciones relativas al conjunto de los servicios propuestos y a las tarifas practicadas, así como las condiciones generales de venta, deberán ser transparentes, actualizadas y consiguientemente publicadas y puestas a disposición de los usuarios, por los explotadores de redes de

Las medidas adoptadas para recaudar las facturas por el usuario de red de comunicaciones electrónicas impagadas, deberán ser proporcionadas y no discriminadas.

Artículo 10.- Facturas impagadas.

El abonado tendrá derecho a rechazar las facturas indebidamente detalladas.

Los suministradores de servicios de comunicaciones electrónicas establecerán una tarificación en función del servicio pedido por el usuario, con el fin de que éste último no se haga cargo de complementos de servicios innecesarios.

Artículo 9.- Facturación Detallada.

CAPITULO IV. DISPOSICIONES RELATIVAS A LAS FACTURAS DIRIGIDAS POR LOS OPERADORES A SUS ABONADOS.

- Identidad y dirección del suministrador.
- Los servicios suministrados, nivel de calidad y el plazo de empalme inicial.
- Servicios de mantenimiento ofrecidos.
- Detalle de los precios y tarifas practicadas.
- Duración del contrato, condiciones de renovación, y de interrupción de los servicios y del contrato.
- Compensaciones y la fórmula de reembolso.
- Condiciones en las cuales se puede proceder a la recaudación por vía de apremio de las facturas impagadas.
- Modalidades de arreglo de litigios.
- Condiciones en las cuales, el consentimiento del abonado debe ser obtenido antes de toda modificación contractual.
- Condiciones en las que se puede resiliar el contrato.

Todo suministro de servicios de comunicaciones electrónicas dará lugar a la suscripción de un contrato. Dicho contrato contendrá como mínimo:

Artículo 8.- Suscripción de Contratos.

comunicaciones electrónicas abiertos al público y los operadores que suministren dichos servicios.

En este sentido, el abonado deberá recibir un previo aviso, respecto a interrupción del servicio o una desconexión. En este sentido el abonado deberá recibir un preaviso, notificándole que la interrupción o la desconexión del servicio, es consecuencia al impago, retraso o fraude. No obstante, antes que el servicio sea totalmente interrumpido, el abonado o los abonados tienen derecho al suministro provisional de su servicio mínimo, que les permita llamadas de urgencias autorizadas.

CAPITULO V. CALIDAD Y PERMANENCIA DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRONICAS.

Artículo 11.- Control de la Calidad y de la Permanencia de los Servicios.

Los operadores autorizados suministrarán a los usuarios servicios de calidad.

Se exigirá a dichos operadores la publicación de informaciones completas y actualizadas con respecto a la calidad y permanencia de sus servicios, basados especialmente en los siguientes criterios:

- Plazo de suministro para la conexión inicial.
- Tipo de avería por líneas de acceso.
- Plazo de reparación de la avería.

Artículo 12.- Integridad de las Redes.

1º.- Se tomarán todas las medidas necesarias para asegurar la integridad de las redes de comunicaciones electrónicas. A tal efecto, se velará para que las personas no habilitadas por los operadores, causantes voluntaria o involuntariamente, por cualquier medio, una interrupción en el suministro de dicho servicio, puedan ser objeto de procedimiento judicial.

2º.- Los suministradores de redes y/o de servicios de comunicaciones electrónicas, tomarán conjuntamente con los operadores, medidas de orden técnico y organizacional, orientados a asegurar la seguridad de sus servicios.

Artículo 13.- Acceso Ininterrumpido a los Servicios de Urgencias.

Los suministradores de servicios telefónicos tomarán cuantas medidas sean apropiadas para garantizar el acceso ininterrumpido a los servicios de urgencia.

CAPITULO VI.

LITIGIOS ENTRE ABONADOS Y OPERADORES.

Artículo 14.- Poder de Arbitraje de la ORTEL.

Se instaurará el procedimiento extrajudicial en la ORTEL y le competará conocer los litigios que surjan entre los usuarios y los suministradores de redes y/o de servicios de comunicaciones electrónicas. Estos procedimientos serán transparentes, simples y gratuitos; y permitirán un arreglo equitativo y rápido.

CAPITULO VII.

TRATAMIENTO DE DATOS DE CARATER PERSONAL.

Artículo 15.- Datos Relativos al Tráfico.

Los datos relativos al tráfico, con respecto a los usuarios, deberán ser destruidos o permanecer anónimos cuando ya no sean necesarios para la transmisión de una comunicación.

Sin embargo, los datos necesarios para establecer las facturas podrán ser tratados hasta el fin del periodo que pueda ser impugnada. Del mismo modo podrán ser tratados por un suministrador de servicios, con fines comerciales, a condición de haber obtenido previamente el consentimiento manifiesto del usuario, quien podrá retractarse en cualquier momento.

CAPITULO VIII. CYBERVIRMINALIDAD.

Artículo 16.- Lucha Contra la Cibercriminalidad.

Se establecerán medidas apropiadas en el fin de proteger a la población contra las infracciones resultantes de la utilización de comunicaciones electrónicas.

Inspirándose del Convenio de Budapest de fecha 23 de Noviembre del 2001, entran en el ámbito de la Cibercriminalidad las siguientes infracciones:

- El no respetar de la confidencialidad,
- Integridad y la disponibilidad de datos y sistemas informáticos, (acceso ilegal, interrupción ilegal, atentado contra la integridad de datos, integridad del sistema, abuso de dispositivos),
- Falsificaciones y fraudes informáticos,
- Infracciones con coloración de pornografía infantil,
- Actos que atentan contra la propiedad intelectual.