

ANEXO II

**REGLAMENTO PARA LA ACREDITACIÓN Y OPERATIVA DE
PRESTADORES DE SERVICIOS DE DOCUMENTOS TRANSMISIBLES
ELECTRÓNICOS (PSDTE)**

DOC-DTE-02

Versión 1.0

REGLAMENTO PARA LA ACREDITACIÓN Y OPERATIVA DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE DOCUMENTOS TRANSMISIBLES ELECTRÓNICOS (PSDTE)

TITULO I

Capítulo I

Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1. - El presente reglamento tiene por objeto establecer la regulación administrativa y técnica, así como las condiciones y procedimientos para la emisión, registro, custodia, validación y anotación de los documentos transmisibles electrónicos.-

Artículo 2. – De conformidad con lo previsto en la Ley, las disposiciones previstas para los documentos transmisibles electrónicos no se aplican a los títulos valores de oferta pública ni a otros instrumentos de inversión.

Artículo 3.- Principios.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 6822/2021 “DE LOS SERVICIOS DE CONFIANZA PARA LAS TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS, DEL DOCUMENTO ELECTRÓNICO Y LOS DOCUMENTOS TRANSMISIBLES ELECTRÓNICOS”, en la implementación de las disposiciones contenidas en el presente reglamento, deben observarse los siguientes principios:

- a) Equivalencia funcional.
- b) Neutralidad tecnológica.
- c) No discriminación contra el uso de las comunicaciones electrónicas.
- d) Libre competencia.
- e) Compatibilidad internacional.
- f) Buena fe.

Toda interpretación de los preceptos de la ley y esta reglamentación deberá guardar armonía con los principios señalados.

Capítulo II

Marco normativo, interpretación y aplicación

Artículo 4.- El marco normativo que sirve de base para los presentes lineamientos se encuentra, principalmente, en la LEY N° 6822/2021 “DE LOS SERVICIOS DE CONFIANZA PARA LAS TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS, DEL DOCUMENTO ELECTRÓNICO Y LOS DOCUMENTOS TRANSMISIBLES ELECTRÓNICOS” y el Decreto N° 7.576 de fecha 3 de agosto del 2022 “POR EL CUAL SE REGLAMENTAN ARTÍCULOS DE LA LEY N.º 6822/2021, «DE LOS SERVICIOS DE CONFIANZA PARA LAS TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS, DEL DOCUMENTO ELECTRÓNICO Y LOS DOCUMENTOS TRANSMISIBLES ELECTRÓNICOS”.-

En los casos no previstos expresamente en esta reglamentación, la Autoridad de Aplicación actuará atendiendo a la normativa nacional vigente y tomando como criterio orientador el cumplimiento del objeto del presente reglamento.

Artículo 5.- Los términos y expresiones empleados en la presente reglamentación tendrán el significado que les asigna la Ley N.º 6822/2021, «DE LOS SERVICIOS DE CONFIANZA PARA LAS TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS, DEL DOCUMENTO ELECTRÓNICO Y LOS DOCUMENTOS TRANSMISIBLES ELECTRÓNICOS», el DOC-DTE-01 - Directivas Obligatorias para la Formulación y Elaboración de la Declaración de Prácticas de los Servicios de Documentos Transmisibles Electrónicos o las normativas que para la implementación dicte la Autoridad de Aplicación.

Capítulo III

Del sistema para la utilización de los Documentos Transmisibles Electrónicos

Artículo 6.- Un Documento o título transmisible emitido en papel es todo documento o título transmisible emitido en papel que faculte a su tenedor para reclamar el cumplimiento de la obligación indicada en dicho documento o título y para transmitir el derecho a obtener el cumplimiento de la obligación indicada en el documento o título mediante la transmisión de este.

Artículo 7.- Un Documento Transmisible Electrónico (DTE) es todo documento electrónico que cumpla con los requisitos establecidos en el Título Cuarto de la Ley N.º 6822/2021, «DE LOS SERVICIOS DE CONFIANZA PARA LAS TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS, DEL DOCUMENTO ELECTRÓNICO Y LOS DOCUMENTOS TRANSMISIBLES ELECTRÓNICOS» y, cumplidas las condiciones establecidas para el efecto, tiene el mismo efecto jurídico, validez y fuerza ejecutoria que un documento o título transmisible emitido en papel.

Artículo 8.- Cuando la ley requiera o permita la posesión de un documento o título transmisible emitido en papel, ese requisito se dará por cumplido respecto de un documento transmisible electrónico si se utiliza un método fiable:

- a) Para determinar que ese documento transmisible electrónico está bajo el control exclusivo de una persona
- b) Para identificar a esa persona como la persona que tiene el control.

2. Cuando la ley requiera o permita que se transfiera la posesión de un documento o título transmisible emitido en papel, ese requisito se cumplirá con respecto a un documento transmisible electrónico mediante la transferencia del control de ese documento transmisible electrónico.

Artículo 9.- Los sujetos que intervienen en el Sistema de Interoperabilidad Público-Privado reglado por los presentes lineamientos son los siguientes:

- a. Órgano de Acreditación y Supervisión
- b. Organismo de Evaluación de la Conformidad (OEC)
- c. Prestador de Servicios de Documentos Transmisibles Electrónicos (PSDTE)
- d. Parte Usuaría
 - i. Originador del DTE
 - ii. Firmante o Deudor
 - iii. Tenedor o Acreedor

- e. Otros Participantes
 - i. Prestadores de Servicios de Soporte (PSS)

En cuanto al rol de los sujetos mencionados precedentemente, deberá estarse a la descripción que de los mismos realiza el DOC-DTE-01 - Directivas Obligatorias para la Formulación y Elaboración de la Declaración de Prácticas de los Servicios de Documentos Transmisibles Electrónicos.-

TITULO II DE LA ACREDITACIÓN

Capítulo I

De las condiciones generales para solicitar la acreditación

Artículo 10.- La Autoridad de Aplicación otorgará la acreditación para PSDTE a toda persona jurídica que cumpla con los requerimientos y condiciones establecidos en el presente Reglamento y en el DOC-DTE-01 - Directivas Obligatorias para la Formulación y Elaboración de la Declaración de Prácticas de los Servicios de Documentos Transmisibles Electrónicos.

La continuidad de la acreditación se encuentra subordinada al cumplimiento de las obligaciones establecidas en las normativas mencionadas precedentemente.

La acreditación otorgada para PSDTE no podrá ser transferida.

Artículo 11.- Podrán ser titulares de acreditación para PSDTE, las personas jurídicas constituidas en el Paraguay, con domicilio en el país, que:

- contemplen en su objeto social la prestación de este servicio;
- tengan un capital social no inferior a trescientos cincuenta salario mínimos previstos para actividades diversas no especificadas en la Capital;
- no haya perdido una acreditación similar a la que solicita por haber incurrido en incumplimiento de obligaciones, en los últimos cinco años; y,
- cumpla con las condiciones técnicas y jurídicas exigidas por la Autoridad de Aplicación.

Artículo 12.- La Autoridad de Aplicación no dará trámite a solicitudes de Acreditación para PSDTE cuando concurren una o más de las siguientes situaciones:

- a. El solicitante no cumpla con las condiciones establecidas para formular la solicitud conforme a lo dispuesto por las normativas establecidas para el efecto o los recaudos exigidos en la forma y condiciones establecidas por la Autoridad de Aplicación.
- b. El solicitante haya perdido una Acreditación similar a la que solicita por haber incurrido en incumplimiento de las obligaciones establecidas por la Autoridad de Aplicación, en los últimos cinco años.

Capítulo II

Del procedimiento para la solicitud y otorgamiento de la acreditación

Artículo 13.- En general, el proceso para el otorgamiento de acreditación para PSDTE consta de las siguientes etapas:

- a. Presentación de la solicitud de Acreditación por parte del interesado, conforme al formato establecido y adjuntando los recaudos exigidos para el efecto.
- b. Revisión de la solicitud por parte de la Autoridad de Aplicación, a los efectos de verificar si la misma contiene la información y documentación exigidas en la reglamentación, así como también si se cumplen los requisitos establecidos en la misma para trámites de este tipo.
En caso de no presentar alguno de los recaudos técnicos, económicos o jurídicos, se notificará la falencia al solicitante para que este, dentro del plazo que establezca la Autoridad de Aplicación, subsane lo observado bajo apercibimiento de rechazar, sin más trámites, la solicitud presentada si así no lo hiciere.
- c. En caso de resultar favorable la evaluación de los requerimientos establecidos, la Autoridad de Aplicación otorgará la Acreditación para PSDTE.

Artículo 14.- Junto con los demás recaudos requeridos por la Autoridad de Aplicación, será indispensable la presentación del informe favorable emitido por el Organismo de Evaluación de la Conformidad.

Artículo 15.- La Autoridad de Aplicación podrá aceptar o rechazar solicitudes de Acreditación para PSDTE, sin que en ningún caso se origine, por tal acto, derecho de indemnización alguno a favor del solicitante.

Artículo 16.- La presentación de la solicitud de Acreditación para PSDTE, hace presumir, para todos los efectos, que quien la formula conoce y acepta sin reservas todas las normas dictadas por la Autoridad de Aplicación aplicables a los PSDTE y a los DTE en general y, asimismo, declara que se somete a las normas que dicte la Autoridad de Aplicación en el futuro.

Artículo 17.- Las solicitudes de Acreditación para PSDTE deberán estar rubricadas por el recurrente o representante debidamente acreditado del mismo.

Artículo 18.- La solicitud de Acreditación para PSDTE deberá ir necesariamente acompañada de los documentos establecidos detallados en el formulario FOR-DTE-01.

Artículo 19.- La Acreditación para PSDTE se otorgará por Resolución de la Autoridad de Aplicación. Esta Resolución se notificará al solicitante, en el domicilio constituido para el efecto.

Artículo 20.- Dentro del plazo de 10 días hábiles, computados a partir de la notificación de la Resolución que otorgue la acreditación, el proveedor acreditado, salvo que el mismo sea del sector público, deberá constituir un seguro de responsabilidad civil por un monto mínimo de quinientos salarios mínimos previstos para actividades diversas no especificadas en la Capital.

La falta de constitución del seguro, en la forma y condiciones establecidas precedentemente, será causal de caducidad de la acreditación otorgada.

TÍTULO III

EXTINCIÓN DE LA ACREDITACIÓN PARA PSDTE

Artículo 20.- La Acreditación para PSDTE se extinguirá por las siguientes causales:

- a. Decisión unilateral de la Autoridad de Aplicación por incumplimiento de las normas legales y reglamentarias que rigen la actuación de los PSDTE o los DTE en general, previo procedimiento previsto en el Título VIII de la presente reglamentación.

- b. Decisión unilateral de la Autoridad de Aplicación por no haber superado auditorías realizadas por el Organismo de evaluación de conformidad y no haber subsanado, en la forma señalada, las observaciones realizadas, vio procedimiento previsto en el Título VIII de la presente reglamentación.-
- c. Decisión unilateral del PSDTE. En este caso la manifestación tendrá que realizarse con una anticipación mínima de seis meses.
- d. Por inhabilitación judicial, quiebra o disolución social del PSDTE.
- e. Por todo hecho o acto que implique la pérdida de las condiciones establecidas por la Autoridad de Aplicación para la acreditación del PSDTE.

La extinción de la Acreditación para PSDTE se declarará por Resolución de la Autoridad de Aplicación.-

Artículo 21.- Al momento de declarar la extinción de la acreditación del PSDTE, la Autoridad de Aplicación se expedirá sobre las medidas transitorias a adoptar para precautelar los derechos de los usuarios del PSDTE. En caso de ser requerido, el PSDTE deberá mantener la continuidad y regularidad de los servicios, en las mismas condiciones, hasta tanto la Autoridad de Aplicación disponga el cese efectivo.-

TÍTULO IV

DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 22.- La prestación del servicio deberá realizarse conforme al DOC-DTE-01 - Directivas Obligatorias para la Formulación y Elaboración de la Declaración de Prácticas de los Servicios de Documentos Transmisibles Electrónicos emitidas por la Autoridad de Aplicación y cualquier otra disposición que emita la misma para regir la prestación del servicio y la actuación de los PSDTE.

TÍTULO V

DE LA EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD

Artículo 23.- El Organismo de Evaluación de la Conformidad es la entidad encargada de llevar a cabo las actividades relacionadas a las auditorías realizadas a los PSDTE conforme a las disposiciones del Título IV de la Ley N° 6822/2022.

Las funciones serán desempeñadas por un organismo independiente autorizado por la Autoridad de Aplicación de conformidad con lo previsto en la Ley y en sus disposiciones reglamentarias.

Artículo 24.- La persona jurídica solicitante deberá someterse a evaluación de un Organismo de Evaluación de la Conformidad debidamente habilitado. Será indispensable la presentación del informe favorable de Evaluación de la Conformidad para consideración de la solicitud.

Artículo 25.- Durante la vigencia de la acreditación para PSDTE, el prestador deberá someterse a evaluaciones periódicas de un Organismo de Evaluación de la Conformidad que deberán ser realizadas cada 24 meses.

Además de las evaluaciones periódicas establecidas en la presente reglamentación, la Autoridad de Aplicación podrá solicitar, por motivos justificados, otras evaluaciones si lo considera pertinente.

El incumplimiento en la realización de las evaluaciones periódicas y las demás dispuestas por la Autoridad de Aplicación será pasible de las consecuencias gravosas previstas en la presente reglamentación.

TÍTULO VI DE LAS OBLIGACIONES Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Capítulo I

De las obligaciones

Artículo 26.- La continuidad de la acreditación otorgada al PSDTE se encuentra subordinada al cumplimiento de la totalidad de las obligaciones establecidas en las normas dictadas por la Autoridad de Aplicación para los PSDTE y los DTE en general.

Artículo 27.- Corresponderá al PSDTE el cumplimiento de, entre otras, las siguientes obligaciones:

1. Publicar información veraz y acorde con la normativa vigente.
2. Utilizar sistemas y productos fiables, incluidos canales de comunicación electrónica seguros y aplicar procedimientos y mecanismos técnicos y organizativos adecuados, para garantizar que el entorno sea fiable y se utilice por el tenedor que detenta el control exclusivo del DTE.
3. Custodiar y proteger los DTE frente a cualquier alteración, destrucción o acceso no autorizado, así como garantizar su continua disponibilidad para consulta.
4. Disponer de un servicio de consulta sobre el estado de validez del DTE para quien detente el control del mismo.
5. Conservar la información relativa a los servicios prestados durante, al menos, diez años computados a partir del cese de la prestación de los servicios en cuestión.
6. Constituir un seguro de responsabilidad civil en la forma y condiciones establecidas por la Autoridad de Aplicación.
La citada garantía puede ser sustituida total o parcialmente por una garantía mediante aval bancario o seguro de caución.
7. Comunicar, en caso de que vaya a cesar en su actividad, a los usuarios a los que preste sus servicios y a la Autoridad de Aplicación, con una anticipación mínima de seis meses al cese efectivo de la actividad. El plan de cese del PSDTE puede incluir la migración de usuarios a otro PSDTE acreditado, siempre que se cuente con la anuencia de dichos usuarios..
8. Comunicar a la Autoridad de Aplicación cualquier circunstancia que pueda impedir la continuación de su actividad o que pueda derivar en alguna de las causales de extinción de la acreditación previstas en esta reglamentación.
9. Someterse a auditorías del Organismo de Evaluación de la conformidad cada 24 meses.
10. Enviar el informe de evaluación de la conformidad a la Autoridad de Aplicación.
11. Gestionar los incidentes de seguridad que les afecten, debiendo prever los mecanismos adecuados para su prevención, detección, análisis y resolución.
12. Notificar a la Autoridad de Aplicación de las violaciones de seguridad que sufran, entendiéndose como violación de seguridad a un evento que afecta de manera crítica la confidencialidad, integridad y/o disponibilidad de los activos de información. Asimismo, deberá ampliar tras la resolución del incidente, la información suministrada en la notificación inicial con arreglo a las directrices que pueda establecer la Autoridad de Aplicación.
Para el efecto, los PSDTE, sin demoras indebidas, pero en cualquier caso en un plazo de veinticuatro horas tras tener conocimiento de ellas, notificarán a la Autoridad de Aplicación y al Centro de Respuestas a Incidentes Cibernéticos del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC), sobre cualquier violación de la seguridad que tenga un impacto significativo en el servicio que presta o en los datos personales correspondientes.

Cuando la violación de seguridad pueda atentar contra una persona física o jurídica a la que se ha prestado el servicio, el PSDTE notificará también a la persona física o jurídica, sin demora indebida, la violación de seguridad.

La Autoridad de Aplicación informará al público o exigirá al PSDTE que lo haga, en caso de considerar que la divulgación de la violación de seguridad reviste interés público.

13. Elaborar y poner a consideración de la Autoridad de Aplicación, conforme a la normativa establecida para el efecto, la declaración de prácticas del servicio y, asimismo, garantizar que la misma se encuentre disponible al público de forma gratuita, de manera fácilmente accesible, al menos por vía electrónica.-
14. Facilitar a la Autoridad de Aplicación toda la información y colaboración precisada por la misma para el ejercicio de sus funciones. En particular, deben permitir a sus agentes o al personal inspector designado el acceso a sus instalaciones y la consulta de cualquier documentación relevante vinculada al servicio que presta. Las inspecciones podrán ser acompañadas de expertos o peritos en las materias sobre las que versen aquéllas. La información referente a los PSDTE, que no revista el carácter de reservada o confidencial conforme a la normativa nacional vigente, puede ser objeto de publicación en el sitio web de la Autoridad de Aplicación para su difusión y conocimiento del público en general. Al momento de su entrega, el PSDTE podrá calificar la información que pone a disposición como reservada o confidencial, siempre que dicha calificación se encuentre sustentada en legislación nacional vigente.
15. Facilitar a la Autoridad de Aplicación toda la colaboración precisada por la misma para el ejercicio de sus funciones. En particular, deben permitir a sus agentes o al personal inspector designado el acceso a sus instalaciones y la consulta de cualquier documentación relevante vinculada al servicio que presta. Las inspecciones podrán ser acompañadas de expertos o peritos en las materias sobre las que versen aquéllas. Adoptar las medidas técnicas y organizativas adecuadas para gestionar los riesgos para la seguridad de los servicios que prestan. En particular, se adoptarán medidas para evitar y reducir al mínimo el impacto de los incidentes de seguridad e informar a los interesados de los efectos negativos de cualquiera de tales incidentes.

Artículo 28.- La declaración de prácticas es un documento en el que el PSDTE deberá describir la forma en que presta el servicio, asegurar el cumplimiento de las obligaciones e informar al público sobre el modo correcto de utilización de sus servicios.

La declaración de prácticas debe estar disponible al público de manera fácilmente accesible, al menos por vía electrónica y de forma gratuita.

La declaración de prácticas debe contener:

- a. Descripción de las condiciones aplicables a la solicitud de servicio, incluida la celebración del contrato pertinente;
- b. Descripción de los términos aplicables a la emisión, registro, custodia, validación y anotación de los DTE;
- c. Información sobre servicio de consulta habilitado por el PSDTE;
- d. Obligaciones de las personas vinculadas al uso del DTE, la forma en que han de custodiarse los DTE y los medios que los protegen;
- e. Cualquier recomendación útil para garantizar una buena utilización del DTE y de los servicios prestados por el PSDTE..

Artículo 29.- El Ministerio de Industria y Comercio (MIC) es Autoridad de Aplicación de la Ley y de todas las normas dictadas con relación a los PSDTE y los DTE.-

La Autoridad de Aplicación será el órgano de Supervisión y Acreditación, conforme a las disposiciones establecidas en la Ley.

La Autoridad de Aplicación podrá determinar las medidas apropiadas para el cumplimiento del presente reglamento y demás normas dictadas para reglar a los PSDTE y al DTE. En particular, puede dictar directrices para la elaboración y comunicación de informes, documentos y para el cumplimiento de las obligaciones técnicas y de seguridad exigibles, así como sobre requisitos y normas técnicas de auditoría y certificación con arreglo a las cuales los organismos de evaluación de la conformidad realizan la evaluación de la conformidad de los PSDTE. Para ello, pueden referenciar especificaciones o normas elaboradas por organismos internacionales.

Artículo 30.- En el marco de su rol de órgano de Supervisión y Acreditación, la Autoridad de Aplicación tendrá, entre otras, las siguientes funciones:

- a. Acreditar a los PSDTE que cumplan con las condiciones establecidas en las normas reglamentarias dictadas al respecto.
- b. Supervisar a los PSDTE establecidos en el Paraguay a fin de garantizar, mediante actividades de supervisión previas y posteriores, que dichos prestadores y los servicios prestados por ellos, cumplan los requisitos establecidos en las normas reglamentarias dictadas al respecto.
- c. Adoptar medidas, en caso necesario, con relación a los PSDTE establecidos, mediante actividades de supervisión posteriores, cuando reciba la información de que dichos prestadores no cumplen los requisitos establecidos en las normas reglamentarias dictadas al respecto.
- d. Analizar los informes de evaluación de la conformidad elaborados con relación a los PSDTE.
- e. Informar al público de las violaciones de seguridad que hayan afectado a los PSDTE.
- f. Realizar auditorías o solicitar a un organismo de evaluación de la conformidad que realice una evaluación de la conformidad de los PSDTE.
- g. Verificar la existencia y la correcta aplicación de las disposiciones relativas a los planes de cese en caso de que los PSDTE cesen sus actividades.
- h. Requerir que los PSDTE subsanen cualquier incumplimiento de los requisitos establecidos en las normas legales y reglamentarias vigentes.
- i. Establecer, mantener y actualizar una infraestructura tecnológica.
- j. Realizar las actuaciones inspectoras que sean necesarias para el ejercicio de su función de control.
- k. Recurrir a entidades independientes y técnicamente calificadas para que le asistan en las labores de supervisión y control de los PSDTE.
- l. Todas las demás funciones necesarias para el cumplimiento del objeto de su rol y de la reglamentación que rija la actuación y prestación del servicio a cargo de los PSDTE.

Capítulo

De la responsabilidad del PSDTE

Artículo 31.- El PSDTE será responsable de los perjuicios causados de forma deliberada o por negligencia a cualquier persona física o jurídica en caso de incumplimiento de sus obligaciones.

Artículo 32.- El PSDTE debe:

- a. Responder por los daños y perjuicios que cause a cualquier persona en el ejercicio de su actividad.
- b. Asumir toda la responsabilidad frente a terceros por la actuación de las personas u otros prestadores en los que delegue la ejecución de alguna o algunas de las funciones necesarias para la prestación de sus servicios.

Artículo 33.- La responsabilidad administrativa que resulte del incumplimiento de obligaciones y condiciones de prestación de servicios, por la que el PSDTE es pasible de las consecuencias establecidas en el presente Reglamento, es independiente de la responsabilidad penal y civil que le pudiera corresponder.

Artículo 34.- El PSDTE no será responsable de los daños y perjuicios ocasionados a la persona a la que ha prestado sus servicios o a terceros de buena fe, si la citada persona incurre en alguno de los supuestos siguientes:

- a. No haber proporcionado al PSDTE información veraz, completa y exacta para la prestación del servicio.
- b. Falta de comunicación sin demora al PSDTE de cualquier modificación de las circunstancias que incidan en la prestación del servicio.
- c. Negligencia en la conservación de sus datos de acceso al DTE y en la protección de todo acceso o revelación de éstos o, en su caso, de los medios que den acceso a ellos.

TÍTULO VII

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Artículo 35.- Sin perjuicio de otros derechos con que cuente en virtud a la normativa nacional que reglamenta la protección de los derechos de usuarios, se garantizará a los usuarios del PSDTE el principio de igualdad de trato y sus titulares se obligarán a prestar los correspondientes servicios sobre una base justa y razonable, debiéndoseles otorgar idéntico tratamiento en iguales situaciones.

Artículo 36.- Sin perjuicio de sus demás derechos, el usuario tiene derecho a:

- a. Elegir y cambiar el PSDTE según lo considere pertinente. Los PSDTE se abstendrán de realizar prácticas que impidan o distorsionen el derecho del usuario a la libre elección.
- b. Recibir del PSDTE información clara, veraz, suficiente y comprobable sobre los servicios ofrecidos, así como sobre las tarifas.
- c. Recibir información sobre la calidad de los servicios.
- d. Tener fácil acceso a toda la información que necesite en relación a la prestación de los servicios del PSDTE. Toda esta información le debe ser suministrada de manera oportuna, clara, transparente, precisa, completa y gratuita.
- e. Conocer previamente las tarifas que se aplican a los servicios contratados y que no le sean cobrados conceptos no informados previamente.
- f. Mantenimiento de las condiciones acordadas en el contrato de prestación de servicios, sin que éstas puedan ser modificadas unilateralmente por el PSDTE sin la aceptación previa del usuario.
- g. Ser atendido por el PSDTE y su personal con agilidad y calidad, cuando así lo requiera.
- h. Recibir atención integral y respuesta oportuna a las solicitudes que presente ante el PSDTE.
- i. Gozar de protección en cuanto al manejo confidencial y privado de los datos personales que ha suministrado al PSDTE, así como al derecho a que dichos datos no sean utilizados por el mismo para fines distintos a los autorizados por el usuario.
- j. Disponer de su contrato para poderlo consultar en cualquier momento, para el correcto ejercicio de sus derechos.
- k. Terminar el contrato de prestación de servicios, en cualquier momento y por el mismo medio por el que se celebró el contrato o se activaron los servicios.
- l. Recibir oportunamente la factura de sus servicios, en forma detallada, con la anticipación suficiente que le permita abonarla sin incurrir en mora.

- m. Cambiar en cualquier momento de prestador, según las condiciones y obligaciones a las que el usuario se ha obligado.
- n. Todas las demás previstas en el presente reglamento y en la normativa nacional de protección de los derechos de los usuarios.

Artículo 38.- Son obligaciones del usuario del PSDTE, sin perjuicio de otras previstas en los contratos de prestación de los servicios:

- a. Cumplir con todos sus compromisos contractuales, en especial, el pago oportuno de las facturas emitidas debidamente por el PSDTE.
- b. Tomar conocimiento de la información suministrada por el PSDTE para la correcta ejecución del contrato de prestación de servicios.
- c. Abstenerse de hacer uso indebido de los servicios prestados por el PSDTE o de hacer uso de los servicios para fines diferentes para los cuales fueron contratados, de acuerdo con lo establecido en el contrato.
- d. Informar al PSDTE, en caso de actuar de representante, quiénes son las personas físicas facultadas a firmar y ejercer el control sobre el DTE. De la misma forma, cualquier modificación deberá ser debidamente informada.
- e. Informar al PSDTE sobre las acciones que realice que tengan vinculación o impacto sobre el DTE.
- f. Informar al PSDTE sobre cualquier interrupción o deficiencia en la prestación de los servicios de las que se percate, y adoptar las acciones sugeridas por el PSDTE para reestablecer el servicio o minimizar los daños derivados del evento.

Artículo 42.- Los PSDTE no podrán arbitrariamente bloquear, interferir, discriminar, ni restringir injustificadamente el derecho de cualquier usuario al acceso a su DTE.

TÍTULO VIII

DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Capítulo I

Incumplimiento de obligaciones y condiciones de prestación de servicios

Artículo 56.- El PSDTE que incurra en incumplimiento de las obligaciones y condiciones de prestación del servicio establecidas por la Autoridad de Aplicación, será pasible de las siguientes consecuencias:

- a. Amonestación
- b. Extinción de la Acreditación para PSDTE

Artículo 57.- Para la determinación de la consecuencia del incumplimiento, la Autoridad de Aplicación tomará en consideración la gravedad del hecho, considerándose especialmente los siguientes criterios:

- a) La existencia de un daño y su dimensión.
- b) La naturaleza del incumplimiento, en función de su materialidad o gravedad.
- c) El reconocimiento oportuno de los hechos que hayan configurado el incumplimiento.
- d) La subsanación del incumplimiento por iniciativa propia.
- e) La conducta anterior del PSDTE: la existencia o inexistencia de incumplimientos registrados en los últimos cinco años.

Capítulo II

Procedimiento ante incumplimientos

Artículo 58.- Las consecuencias por incumplimientos aplicadas a un PSDTE será precedida por el siguiente procedimiento:

- a. Una vez que se tome conocimiento de un presunto incumplimiento por parte del PSDTE, la Autoridad de Aplicación recabará los datos que considere pertinentes y necesarios para analizar la situación. De todos los antecedentes recabados, se correrá traslado al PSDTE para que, dentro de un plazo a mayor de diez (10) días hábiles, computados a partir de la notificación, presente descargo y todo cuanto a su derecho convenga.
- b. Recibido el descargo, o vencido el plazo establecido para su presentación, procederá la Autoridad de Aplicación a analizar los recaudos con que cuenta.
En caso de que lo considere pertinente, en forma previa a tomar una determinación, la Autoridad de Aplicación podrá solicitar informes adicionales al PSDTE o a otros sujetos o instancias que puedan ayudar a esclarecer los hechos analizados.
- c. El PSDTE será notificado de la decisión tomada.

Será innecesario el cumplimiento de todas las etapas del procedimiento detallado precedentemente cuando el PSDTE a quien se atribuye un incumplimiento acepta la comisión y se somete a las consecuencias previstas.

Artículo 59.- Contra la decisión que se tome como consecuencia del procedimiento detallado en el Artículo anterior, el PSDTE podrá interponer recurso de reconsideración ante la Autoridad de Aplicación, dentro del plazo de diez (10) días hábiles siguientes a su notificación.

La Autoridad de Aplicación tendrá un plazo de veinte días para resolver el recurso planteado. Si vencido el plazo no se dictare resolución, el recurso se tendrá por denegado.