

## DERECHOS DEL USUARIO

El usuario tiene derecho a reclamar por la calidad del servicio materia de su contrato, por los cobros no contratados y por cualquier irregularidad en relación con la prestación del servicio proporcionado por LK-TRO-KOM S.A al ente regulador que es la Superintendencia de Telecomunicaciones. Además el usuario tiene todos y cada uno de los derechos y obligaciones establecidos en la Ley Especial de Telecomunicaciones, el Reglamento General; el Reglamento para los abonados/clientes-usuarios de los servicios de Telecomunicaciones y valor agregado y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

La Ley Orgánica de Discapacidades que forma parte del ordenamiento jurídico vigente, en su artículo 79 "REBAJAS EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES" dispone:

Artículo 79 .- Servicios.- Para el pago de los servicios básicos de suministro de energía eléctrica, agua potable y alcantarillado sanitario, internet, telefonía fija y móvil, a nombre de usuarios con discapacidad o de la persona natural o jurídica sin fines de lucro que represente legalmente a la persona con discapacidad, tendrán las siguientes rebajas:

1. El servicio de agua potable ...
2. El servicio de energía eléctrica ...
3. El servicio de telefonía fija ...
4. El servicio de telefonía móvil...
5. El servicio de valor agregado de *internet* fijo de banda ancha tendrá una rebaja del cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo mensual en los planes comerciales.

En los suministros de energía eléctrica, *internet fijo*, telefonía fija, agua potable y alcantarillado sanitario, la rebaja será aplicada únicamente para el inmueble donde fije su domicilio permanente la persona con discapacidad y exclusivamente a una cuenta por servicio.

Además, las personas jurídicas sin fines de lucro que tengan a su cargo centros de cuidado diario y/o permanente para las personas con discapacidad, debidamente acreditadas por la autoridad nacional encargada de la inclusión económica y social, se exonera hasta el cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo que causare el uso de los servicios de los medidores de energía eléctrica, de agua potable y alcantarillado sanitario y telefonía fija. El valor de la rebaja no podrá exceder del veinticinco por ciento (25%) de la remuneración básica

unificada del trabajador privado en general.

En caso de que el consumo de los servicios exceda los valores objeto de rebaja y de generarse otros valores, los mismos se pagaran en base a la tarifa regular.

El beneficio de rebaja del pago de los servicios, de ser el caso, estará sujeta a verificación anual por parte de las instituciones públicas y/o privadas prestadoras de los servicios.