

# CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

## RESOLUCIÓN NÚM. 047-19

### QUE ORDENA EL INICIO DEL PROCESO DE CONSULTA PÚBLICA PARA DICTAR EL REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET.

El **INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)**, por órgano de su Consejo Directivo, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley General de Telecomunicaciones, Núm. 153-98, publicada en la Gaceta Oficial Núm. 9983, reunido válidamente previa convocatoria, dicta la siguiente **RESOLUCIÓN**:

Con motivo del inicio del proceso de consulta pública para dictar el “**REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**”, en cumplimiento del artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones, Núm. 153-98.

Para una comprensión más clara del presente acto administrativo, se ha organizado su contenido de la manera siguiente:

ÍNDICE TEMÁTICO	Pág.
I. Antecedentes de hecho.-	1
II. Examen de la competencia del órgano regulador y normas aplicables.-	2
III. Parte dispositiva.-	8

#### I. Antecedentes de hecho.-

1. El servicio de acceso a Internet es el servicio de telecomunicaciones de mayor crecimiento en los últimos 10 años pasando de un total de cuentas de 2.7 millones a 7.7 millones, para un crecimiento de 185%, con lo que más de 60% de la población es usuario de Internet de acuerdo a la Oficina Nacional de Estadísticas. Estos usuarios a su vez superan el 20% de las consultas y quejas que recibe el Departamento de Asistencia de Usuarios del **INDOTEL**;

2. En fecha 8 de julio de 2015, el Consejo Directivo del **INDOTEL** dictó la resolución Núm. 016-15, que aprueba la “**NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET**” que establece los parámetros, mediciones y los respectivos valores objetivos a los que se obligan a cumplir a nivel nacional las prestadoras de servicios de telefonía y de acceso a Internet fijo y móvil, provistos a través de la red pública de telecomunicaciones, independientemente de la tecnología que utilicen y en virtud de la cual las prestadoras resaltan la falta de un reglamento sobre el servicio de acceso a Internet;

3. En el año 2018, el **INDOTEL** realizó una solicitud de opiniones al público en general con el objetivo de identificar aquellos aspectos que se entendieran necesarios regular por parte del **INDOTEL**, relativos a la prestación del servicio de acceso a Internet/Transmisión de datos, mediante la cual se recibieron los comentarios de **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)**, los usuarios **José Domínguez, Juan Polanco, Jefferson Guerrero**, la **Alianza para una Internet Asequible (A4AI)** y el **Capítulo ISOC.DO**;

4. Así mismo, en el marco del desarrollo de las Mesas Técnicas de Regulación (MTR), el **INDOTEL** planteó la necesidad e interés de dictar una norma general que regule las relaciones entre prestadoras y usuarios, garantice sus derechos y establezca sus obligaciones, de conformidad al artículo 101 de la Ley General de Telecomunicaciones, Núm. 153-98, quedando esto reflejado en el documento de Resultados y Compromisos de la MTR y plasmado en la agenda regulatoria aprobada por el Consejo Directivo para el año 2019.

## **II. Examen de la competencia del órgano regulador y normas aplicables.-**

5. Que la Constitución de la República Dominicana reconoce en su artículo 8 como función esencial del Estado “la protección efectiva de los derechos de la persona, el respeto de su dignidad y la obtención de los medios que le permitan perfeccionarse de forma igualitaria, equitativa y progresiva, dentro de un marco de libertad individual y de justicia social, compatibles con el orden público, el bienestar general y los derechos de todos y todas”;

6. Que de igual forma, nuestra Carta Magna establece en su artículo 53 que “Toda persona tiene derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, a una información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y las características de los productos y servicios que use o consuma, bajo las previsiones y normas establecidas por la ley. Las personas que resulten lesionadas o perjudicadas por bienes y servicios de mala calidad, tienen derecho a ser compensadas o indemnizadas conforme a la ley”;

7. Que el artículo 147 de la Norma Suprema dispone que “los servicios públicos están destinados a satisfacer las necesidades de interés colectivo eran declarados por ley. En consecuencia: 1) El Estado garantiza el acceso a servicios públicos de calidad, directamente o por delegación, mediante concesión, autorización, asociación en participación, transferencia de la propiedad accionaria u otra modalidad contractual, de conformidad con esta Constitución y la ley; 2) Los servicios públicos prestados por el Estado o por los particulares, en las modalidades legales o contractuales, deben responder a los principios de universalidad, accesibilidad, eficiencia, transparencia, responsabilidad, continuidad, calidad, razonabilidad y equidad tarifaria; 3) La regulación de los servicios públicos es facultad exclusiva del Estado. La ley podrá establecer que la regulación de estos servicios y de otras actividades económicas se encuentre a cargo de organismos creados para tales fines”;

8. Que de conformidad con el precitado artículo 147, el Estado por medio de la Ley General de Telecomunicaciones, Núm. 153-98, ha delegado en el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**), la regulación y supervisión del desarrollo de los servicios públicos de telecomunicaciones en nuestro país;

9. Que conforme al mandato de la Constitución de la República y de la Ley General de Telecomunicaciones, Núm. 153-98, el **INDOTEL**, en nombre del Estado, debe regular y mantener la vigilancia en la prestación de los servicios públicos, asegurando la correcta, efectiva, eficaz y continua prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, garantizando mayores estándares de calidad, igualdad, servicio universal y transparencia en la contratación y prestación de estos servicios;

10. Que el artículo 3 de la Ley General de Telecomunicaciones, Núm. 153-98, señala como objetivos de interés público y social “promover la prestación de servicios de telecomunicaciones con características de calidad y precio que contribuyan al desarrollo de las actividades productivas y de servicios en condiciones de competitividad internacional” y “garantizar el derecho del usuario a elegir el prestador del servicio de telecomunicaciones que a su criterio le convenga”;

11. Que, asimismo, el referido artículo establece que constituyen objetivos de la misma, entre otros, los siguientes:

*e) Promover la participación en el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones de prestadores con capacidad para desarrollar una competencia leal, efectiva y sostenible en el tiempo, que se traduzca en una mejor oferta de telecomunicaciones en términos de precios, calidad de servicio e innovación tecnológica;*

*f) Asegurar el ejercicio, por parte del Estado, de su función de regulación y fiscalización de las modalidades de prestación, dentro de los límites de esta ley, de modo imparcial, mediante la creación y desarrollo de un órgano regulador de las telecomunicaciones independiente y eficaz;*

12. Que, a tales fines, conforme al artículo 77, literal c, de la indicada Ley, uno de los objetivos del **INDOTEL**, como órgano regulador en materia de telecomunicaciones, es defender y hacer efectivos los derechos de los clientes, usuarios y prestadores de dichos servicios, dictando los reglamentos pertinentes, haciendo cumplir las obligaciones correspondientes a las partes y, en su caso, sancionando a quienes no las cumplan, de conformidad con las disposiciones contenidas en dicha ley y sus reglamentos;

13. Que asimismo, es función de este órgano regulador, controlar el cumplimiento de las obligaciones de los concesionarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, conforme dispone el literal h, del artículo 78 de la Ley Núm. 153-98;

**14.** Que la obligación de velar adecuadamente por la protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones adquiere mayor importancia al tratarse de una industria o sector -como es el de las telecomunicaciones- de enorme impacto económico-social y de masiva penetración;

**15.** Que la masificación del uso de los servicios de telecomunicaciones, conjuntamente con su uso creciente, hacen necesario emitir una norma especializada que contenga los aspectos y principios básicos relacionados con la prestación del servicio de acceso a internet;

**16.** Que el objeto del Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet radica en el establecimiento de un marco normativo que reconozca y establezca los derechos de los usuarios del servicio de acceso a Internet y las obligaciones de estos con las prestadoras de servicios de acceso a internet, así como los derechos y obligaciones de las prestadoras en lo concerniente a las condiciones de prestación del servicio público de acceso a Internet en cualquiera de sus modalidades;

**17.** Que el servicio de acceso a Internet se encuentra disponible para el público en general y para todos los usuarios que lo soliciten y puedan pagar la contraprestación por el mismo. Este servicio es ofrecido por las distintas empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones, en distintas modalidades, y a través de diferentes tecnologías de acceso, gracias al fenómeno de la convergencia en la República Dominicana;

**18.** Que el alcance que pretende este reglamento abarca las distintas modalidades de prestación de los servicios de acceso a internet, tanto fijos como móviles, independientemente del tipo de tecnología que se utilice y de la clasificación que pudiesen tener de acuerdo al artículo 13 de la Ley General de Telecomunicaciones, Núm. 159-98;

**19.** Que para la provisión del servicio de acceso a Internet las prestadoras están obligadas a mantener la continuidad y calidad del servicio y cumplir con los indicadores clave y parámetros de calidad con sus respectivos valores objetivos establecidos por el **INDOTEL** en su normativa vigente y, de forma particular, en la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet;

**20.** Que constituyen obligaciones generales de los concesionarios, entre otras, las siguientes:

*b) La continuidad en la prestación de los servicios públicos a su cargo, es decir que el servicio debe prestarse en el área de concesión sin interrupciones injustificadas (art. 1);*

*c) La prestación de servicio a los interesados que lo soliciten dentro de la zona de servicio, en condiciones no discriminatorias, en los plazos y con las condiciones de calidad que fijen sus concesiones o el órgano regulador en los reglamentos pertinentes.*

**21.** Que conforme lo que dispone el literal a) del artículo 3 de la Ley Núm. 153-98, constituye uno de los objetivos fundamentales de dicho texto legal, el libre acceso a las redes y servicios públicos de telecomunicaciones en condiciones de transparencia y no discriminación por parte de las prestadoras y usuarios de servicios de telecomunicaciones, los generadores y receptores de información y los proveedores y usuarios de servicios de información;

**22.** Que el Capítulo Internet Society de República Dominicana, ISOC-RD, elaboró en agosto del año 2016, por consenso entre representantes de la academia, sociedad civil, gobierno y sector privado, una “Carta de Principios sobre la Sociedad de la Información para la República Dominicana” en la cual, entre los aspectos más relevantes, establece que el “Internet debe ser libre, abierto, seguro, estable, inclusivo, neutro y para todas y todos”<sup>1</sup>, así como que “En el acceso a Internet no debe existir ninguna restricción, este es un derecho universal para todas las personas que habitan en la República Dominicana”, y además “La neutralidad de la red y el principio de extremo a extremo debe asegurarse a todas las personas que habitan en la República Dominicana”;

**23.** Que de conformidad a esta Carta de Principios, resulta necesario que el órgano regulador asuma el compromiso de desarrollar políticas que permitan que todos los usuarios puedan acceder libremente al Internet y a las distintas aplicaciones, contenidos y servicios que se ofrecen por dicha red de redes y mediante la provisión del servicio de acceso al Internet ofrecido por las prestadoras de servicios de telecomunicaciones, tomando en consideración los referidos principios de Internet establecidos mediante consenso multisectorial;

**24.** Que el sector de las telecomunicaciones es uno de los sectores más dinámicos de la economía del país, evidentemente marcado por la evolución de las redes de nueva generación, la convergencia tecnológica y el desarrollo del Internet bajo un esquema de libre competencia, innovación e inversión, haciendo posible la aparición de nuevos modelos de negocio, servicios innovadores, aplicaciones, soluciones, contenidos, indudablemente impulsados por avances como el Internet de las Cosas y la Inteligencia Artificial. Esta evolución ha traído consigo un cambio de paradigma tecnológico, nuevas oportunidades, crecimiento económico, así como grandes desafíos regulatorios que dependen cada vez más de la existencia o garantía de acceso a un Internet abierto, seguro y neutral;

**25.** Que el Consejo Directivo del **INDOTEL** se ha pronunciado en normativas vigentes sobre aspectos relativos a la libre elección o preferencia de los usuarios y, de forma particular, sobre la conexión del lado usuario de equipos terminales elegidos libremente por los mismos siempre que estos se encuentren debidamente homologados conforme a la normas vigentes en la materia y que no produzcan daños ni interferencias perjudiciales a los servicios de telecomunicaciones nacionales;

---

<sup>1</sup> “Principio 1 de la Carta de Principios sobre la Sociedad de la Información en la República Dominicana...”

**26.** Que el espíritu de la Ley Núm. 153-98 se aboca a que no existan restricciones en el mercado de equipos terminales, lo cual se puede reconocer de la lectura del artículo 10, el cual establece que las prestadoras “deberán permitir la conexión de todos los equipos, interfaces y aparatos de telecomunicaciones debidamente homologados”, e igualmente señala, en su numeral 2, que la comercialización de equipos terminales debe ser en condiciones de libre competencia;

**27.** Que el literal a, del artículo 78 de la referida Ley, le otorga al órgano regulador la potestad de “elaborar reglamentos de alcance general y dictar normas de alcance particular, dentro de las pautas de la presente ley”;

**28.** Que en ese tenor, es el Consejo Directivo la autoridad competente para ejercer la potestad reglamentaria que ha sido legalmente atribuida al **INDOTEL**, de conformidad con el artículo 84 de la precitada Ley que dispone que entre sus funciones se encuentra “Dictar reglamentos de alcance general y normas de alcance particular, dentro de las reglas y competencias fijadas por la referida Ley y manteniendo el criterio consultivo de las empresas prestadoras de los diversos servicios públicos regulados y de sus usuarios”;

**29.** Que el Consejo Directivo ha decidido someter al proceso de consulta pública la presente resolución, con la finalidad de recibir del público interesado sus comentarios al respecto, de conformidad con el mandato contenido en el artículo 93.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, Núm. 153-98, el cual dispone que “antes de dictar resoluciones de carácter general, el órgano regulador deberá consultar a los interesados, debiendo quedar constancia escrita de la consulta y sus respuestas”, las cuales no serán vinculantes al órgano regulador<sup>2</sup>;

**30.** Que en ese sentido, el artículo 23 de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, Núm. 200-04, señala que “Las entidades o personas que cumplen funciones públicas o que administran recursos del Estado tienen la obligación de publicar a través de medios oficiales o privados de amplia difusión, incluyendo medios o mecanismos electrónicos y con suficiente antelación a la fecha de su expedición, los proyectos de regulaciones que pretendan adoptar mediante reglamento o actos de carácter general, relacionadas con requisitos o formalidades que rigen las relaciones entre los particulares y la administración o que se exigen a las personas para el ejercicio de sus derechos y actividades”;

**31.** Que de igual forma, el artículo 31 de la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, Núm. 107-13, establece como principios del procedimiento aplicables para la elaboración de reglamentos; *(i) la audiencia de los ciudadanos afectados en sus derechos e intereses y la (ii) la participación del público;*

---

<sup>2</sup> Artículo 93.2 de la Ley General de Telecomunicaciones Núm. 153-98.

**VISTA:** La Constitución de la República Dominicana;

**VISTA:** La Ley General de Telecomunicaciones Núm. 153-98 del 27 de mayo de 1998, en sus disposiciones citadas;

**VISTO:** El Reglamento General del Servicio Telefónico aprobado mediante la Resolución del Consejo Directivo Núm. 110-12 y modificado en algunos de sus artículos mediante las Resoluciones del Consejo Directivo Números 003-13, 015-15 y 062-17;

**VISTA:** La Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL**, Núm. 013-17 de fecha 22 febrero de 2017, que aprueba el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de las Telecomunicaciones;

**VISTA:** La Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL** Núm. 062-17 de fecha 25 de octubre de 2017, que aprueba el “Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios públicos de Telecomunicaciones”;

**VISTA:** La Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL**, Núm. 016-15 de fecha 8 de julio de 2015, que aprueba la “**NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET**”;

**VISTO:** El documento de análisis para la elaboración del reglamento general del servicio de datos/Internet, elaborado por la Gerencia de Regulación y Defensa de la Competencia de fecha 8 de noviembre de 2017;

**VISTA:** La “Carta de Principios sobre la Sociedad de la Información para la República Dominicana” del Capítulo del Internet Society de República Dominicana, elaborada por consenso entre representantes de la academia, sociedad civil, gobierno y sector privado, en agosto del año 2016;

**VISTAS:** Las respuestas al Formulario de Solicitud de Opinión del Reglamento de Servicio de Internet/Datos recibidas en mayo y junio de 2018;

**VISTAS:** Las recomendaciones del UIT-T;

**VISTOS:** Los comentarios y observaciones realizadas por parte de la **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)**, los usuarios **José Domínguez** y **Juan Polanco**, recibidos de manera individual en fecha 18 de mayo de 2018, marcados con el número de correspondencia 178823, 178829, 178835 y 178872, respectivamente;

**VISTOS:** Los comentarios recibidos el 21 de mayo de 2018, por parte del usuario **Jefferson Guerrero**, marcados con el número de correspondencia 178871;

**VISTOS:** Los comentarios y observaciones realizados por parte de **Alianza para una Internet Asequible (A4AI)**, el 24 de mayo de 2018, marcados con el número de correspondencia 179030;

**VISTOS:** Los comentarios recibidos el 5 de junio de 2018, por parte de **Capítulo ISOC.DO**, marcados con el número de correspondencia 179380;

### **III. Parte dispositiva.-**

#### **EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL), EN EJERCICIO DE SUS FACULTADES LEGALES Y REGLAMENTARIAS,**

##### **RESUELVE:**

**PRIMERO: ORDENAR** el inicio del proceso de consulta pública para dictar el “**REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**”, cuya propuesta se encuentra anexo a la presente resolución, formando parte integral de la misma.

**SEGUNDO: OTORGAR** un plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir de la fecha de la publicación de la propuesta de reglamento, para que los interesados presenten las observaciones y comentarios que estimen convenientes al **REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**, de conformidad con el artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones, Núm.153-98, del 27 de mayo de 1998, las cuales no serán vinculantes para el órgano regulador.

**PÁRRAFO:** Los comentarios y las observaciones a los que hace referencia el presente artículo deberán ser depositados en formato físico o en formato electrónico, redactados en idioma español, dentro del plazo anteriormente establecido, en las oficinas del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**), ubicadas en el Edificio Osiris, marcado con el número 962 de la Avenida Abraham Lincoln de esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, en días y horas laborables; o por correo electrónico a la dirección [consultapublica@indotel.gob.do](mailto:consultapublica@indotel.gob.do), indicando en el asunto el número de la presente resolución.

**TERCERO: INSTRUIR** a la Dirección Ejecutiva para que disponga la publicación de un extracto de la presente resolución en un periódico de circulación nacional, y de manera íntegra en la página Web que mantiene esta institución en la Internet, en la dirección [www.indotel.gob.do](http://www.indotel.gob.do), así como tenerla a disposición de los interesados en la oficinas del **INDOTEL**, ubicadas en la primera planta del Edificio Osiris, situado en la avenida Abraham Lincoln Núm. 962 de esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, en cumplimiento de las disposiciones de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, Núm. 200-04 y su Reglamento de Aplicación.

**CUARTO: ORDENAR** a la Dirección Ejecutiva notificar una copia certificada de la presente resolución, al Consejo Directivo de **PRO CONSUMIDOR**, a los fines dispuestos por el artículo 17, literal “k” de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, Núm. 358-05.



Así ha sido aprobada, adoptada y firmada la presente resolución, a unanimidad de votos por el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**), en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, hoy día diez (10) del mes de julio del año dos mil diecinueve (2019).

Firmado:

**Nelson José Guillén Bello**  
Presidente del Consejo Directivo

**Yván L. Rodríguez**  
En representación del Ministro de  
Economía, Planificación y Desarrollo  
Miembro Ex Oficio del Consejo Directivo

**Marcos Peña Rodríguez**  
Miembro del Consejo Directivo

**Fabricio Gómez Mazara**  
Miembro del Consejo Directivo

**Pascal Peña Pérez**  
Director Ejecutivo en Funciones  
Secretario del Consejo Directivo

## REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

### CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

#### Artículo 1. Definiciones

En adición a las definiciones establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones Núm. 153-98, las expresiones y términos que se emplean en este Reglamento tendrán el significado que se indica a continuación:

**Avería:** Interrupción temporal, general o parcial del servicio, independientemente de que se produzcan por causas internas o externas a la prestadora.

- a) **Avería tipo 1:** Interrupción temporal, general o parcial del servicio, en la que se afecta a un (1) Usuario Titular en particular.
- b) **Avería tipo 2:** Interrupción temporal, general o parcial del servicio, debido a la falla de un elemento central de red o que afecte a por lo menos un cinco por ciento (5%) de la base de clientes del Segmento de mercado del servicio afectado o dos mil (2,000) usuarios.

**Calidad del Servicio:** La totalidad de las características de un servicio de telecomunicaciones que determinan su capacidad para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas del usuario del servicio; conforme con la recomendación UIT-T E.800. Esas características deben ser observables o mensurables.

**Cancelación del servicio:** Inhabilitación total del servicio contratado, la cual podrá efectuarse por solicitud directa del usuario titular, su representante autorizado o por la prestadora, ante el incumplimiento de las obligaciones por parte del usuario titular, ante una imposibilidad técnica de continuar prestando el servicio o por cualquier causa atendible establecida y pactada en los términos del contrato de adhesión de servicio.

**Degradación:** Deterioro de la calidad del servicio durante una comunicación establecida, de forma particular, la disminución de un 10% de la velocidad de transmisión de datos contratada por el usuario titular para el servicio acceso a Internet fijo.

**Elemento central de red:** Centrales (incluyendo equipos y programas informáticos) y medios de transmisión cuya disponibilidad por necesidad de diseño sea de 99.99% y 99.98% al año respectivamente, conforme a lo que establece la Norma de Calidad del Servicio y Seguridad de la Red, aprobado mediante resolución Núm. 129-06.

**Factura:** Es todo documento puesto a disposición del usuario titular ya sea de manera física o electrónica, mediante el cual la prestadora da a conocer al usuario los consumos recurrentes y no recurrentes, correspondientes a los diferentes servicios contratados o consumidos. En los casos de servicios contratados bajo la modalidad de prepago, se considerará factura el reporte emitido a solicitud del usuario que contiene el detalle de las recargas realizadas en su servicio durante los últimos sesenta (60) días calendario.

**Internet:** Conjunto descentralizado de redes interconectadas que utilizan los protocolos TCP/IP, que les permite funcionar como una única y gran red virtual.

**Interrupción:** La incapacidad temporal de un servicio de poder ser prestado, siempre que su causa no sea imputable al usuario, salvo casos de fuerza mayor.

**Neutralidad de la Red:** Principio de no discriminación y de libre acceso por parte de los usuarios a los distintos servicios, aplicaciones y contenidos que están disponibles en Internet, sin que las prestadoras de servicios de acceso a Internet puedan arbitrariamente interferir, restringir, limitar o bloquear los contenidos, aplicaciones y servicios superpuestos (OTT) disponibles en la red de Internet y que no contravengan las leyes y reglamentaciones nacionales aplicables en la materia.

**Período de facturación:** Es el lapso de tiempo predefinido y recurrente en que se facturan los servicios públicos de telecomunicaciones contratados por el usuario.

**Prestador(a):** Persona jurídica facultada por la Ley para la explotación de servicios de telecomunicaciones, que controle, administre, opere, maneje, provea o revenda en todo o en parte, directa o indirectamente, cualquier línea, sistema, servicio o producto de telecomunicaciones en el país.

**Prestadora de Servicio de Acceso a Internet (PSAI):** Es toda prestadora de servicios debidamente autorizada para prestar el Servicio de Acceso a Internet.

**Reconexión:** Reanudación o restablecimiento del servicio a un usuario al que previamente se le había suspendido el mismo.

**Segmento de mercado:** Grupo de usuarios caracterizados por el tipo de servicio de acceso a Internet contratado, sea móvil o fijo, en sus modalidades de facturación: sin acuerdo de consumo recurrente (también conocidos como prepago o de tarjeta) o con acuerdo de consumo recurrente (también conocidos comúnmente como post-pago o de factura mensual), velocidad contratada, zona geográfica, o capacidad contratada, sea abierta o cerrada.

**Servicio de Acceso a Internet:** Servicio público de telecomunicaciones que permite acceder al contenido, aplicaciones, información u otros servicios que se ofrecen a través de la red de Internet, y, por ende, conectividad entre prácticamente todos los puntos extremos conectados a ella, independientemente de la tecnología de acceso o equipo terminal utilizado para la prestación del servicio.

**Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha:** Se refiere al Servicio de Acceso a Internet con una velocidad mínima de 4 Mbps de bajada y 1 Mbps de subida en el acceso a Internet fijo y con una velocidad promedio de 4 Mbps de bajada y 1 Mbps de subida en el acceso a Internet móvil. Tomando en consideración las características de los servicios y la constante evolución de la tecnología, esta definición será revisada cada tres (3) años.

**Servicio público de telecomunicaciones:** es el servicio de telecomunicaciones que se presta al público en general, en condiciones de no discriminación y a cambio de una contraprestación económica, de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley Núm. 153-98.

**Servicios Superpuestos o OTT (“Over the Top” por sus siglas en inglés):** Se refiere a contenidos, aplicaciones y servicios prestados a través de la red de Internet, tales como servicios de computación en la nube, almacenamiento virtual, buscadores, servicios de

alojamiento/*hosting*, mensajería instantánea, comunicación en tiempo real, servicios de voz sobre IP, comercio electrónico, internet de las cosas, *smart-homes*, seguridad/*webcams*, redes sociales, entretenimiento, transmisión/*streaming* de música/TV, video, audio, juegos online, y todo tipo de contenido web-based (noticias, multimedia, sociales, etc.) o cualquier otro servicio/contenido/aplicación que opera sobre la red de Internet, que generalmente son provistos por terceros (proveedor OTT) y no necesariamente brindados por la prestadora que brinda el servicio de acceso a Internet.

**Suspensión:** Interrupción temporal del servicio, el cual puede ser propiciado por la prestadora ante la falta de pago de la facturación por parte del usuario y de acuerdo a los plazos establecidos en el presente reglamento.

**Suspensión injustificada:** Cualquier interrupción en el servicio de acceso a Internet propiciado por la prestadora sobre un servicio que no presente en su balance deuda en atraso, o que el mismo no presente un consumo irregular que pudiere resultar en un uso fraudulento del servicio o que no tenga justificación contractual o legal.

**Usuario:** Persona física o jurídica que accede de forma eventual o continua, a un servicio de acceso a Internet en cualquier modalidad.

**Usuario titular:** Persona física o jurídica que ha celebrado un contrato verbal o escrito de prestación de servicios públicos finales de telecomunicaciones, con una prestadora de dichos servicios.

**UIT:** Unión Internacional de las Telecomunicaciones.

## **Artículo 2. Objeto**

El objeto del presente reglamento es regular los derechos y obligaciones de los usuarios y de las prestadoras de telecomunicaciones que les ofrecen el servicio de acceso a Internet, con respecto a la contratación, provisión, explotación o uso de dicho servicio, sea en conjunto o de forma separada.

## **Artículo 3. Alcance**

El presente Reglamento se aplicará a las relaciones establecidas entre los usuarios del servicio de acceso a Internet, en cualquiera de sus modalidades, y las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones que ofrecen el servicio de acceso a Internet.

**Párrafo:** Este Reglamento deberá ser interpretado de conformidad con la Constitución Dominicana, la Ley General de Telecomunicaciones, Núm. 153-98, las normas legales vigentes y regulaciones dictadas por el INDOTEL aplicables a la materia.

## **CAPÍTULO II DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**

### **Artículo 4. Solicitud de nuevo servicio**

La prestadora estará obligada a convenir, mediante cualquier medio, el establecimiento de un plazo para la instalación del servicio de acceso a Internet. En caso de imposibilidad

técnica para realizar la instalación del servicio solicitado, la prestadora procederá dentro del plazo convenido a informar al usuario al respecto, justificando la razón de la no instalación.

**Párrafo:** En caso de imposibilidad técnica para la instalación de un servicio solicitado, y siempre que el usuario haya efectuado pagos, la prestadora procederá a la devolución del importe pagado dentro de los quince (15) días calendario siguientes al vencimiento del plazo acordado para la instalación del servicio. En caso de que la prestadora no cumpliera con la devolución de la mencionada suma dentro del plazo referido, deberá pagar al usuario el porcentaje equivalente a la tasa de interés cobrada por mora, que ésta aplica por el retraso del cumplimiento en el pago de las facturaciones de los servicios consumidos.

#### **Artículo 5. Derechos Básicos de los Usuarios**

Los usuarios, de manera enunciativa y no limitativa, tienen reconocidos los siguientes derechos básicos:

- a) Acceder al servicio de acceso a Internet y uso del mismo en condiciones de continuidad, generalidad, igualdad, neutralidad, transparencia y calidad, de conformidad con los principios establecidos en la Ley, el presente Reglamento y otras normas aplicables a la materia.
- b) Acceder y distribuir libremente información, contenidos, aplicaciones y servicios legales, sin discriminación o restricción por parte de las prestadoras del servicio de acceso a Internet.
- c) Utilizar equipos terminales que se conectan a la red de servicios públicos de telecomunicaciones que sean libremente elegidos por el mismo, siempre y cuando estén debidamente homologados por el INDOTEL y que no produzcan daños ni interferencias perjudiciales a los servicios de telecomunicaciones nacionales.

#### **Artículo 6. Derecho de acceso al servicio**

El derecho de acceso que se garantiza por el presente Reglamento abarca:

- a) Conocer la fecha de instalación del servicio.
- b) Los servicios de acceso a Internet fijos serán facturados a partir de la instalación del equipo en el domicilio del cliente y luego de la activación del mismo.
- c) El usuario posee el derecho a la seguridad en las redes o servicios, de manera que la prestadora deberá realizar los cambios tecnológicos necesarios para garantizar la debida seguridad e integridad de las comunicaciones y evitar, en la medida de lo posible, la ocurrencia de fraude en la prestación del servicio o su suspensión injustificada.

**Párrafo:** Derecho al acceso a Internet bajo el principio de neutralidad de la red, sin que las concesionarias del servicio puedan bloquear, interferir, ralentizar o discriminar contenidos, aplicaciones o servicios disponibles en Internet (salvo lo establecido en el artículo 12 del presente Reglamento al respecto de medidas razonables de gestión de tráfico).

#### **Artículo 7. Contrato de servicio**

El usuario tiene derecho a un contrato de servicio, cuyo contenido esté acorde con lo establecido en la Ley, en el presente Reglamento, así como con las demás leyes y normas regulatorias relacionadas con la materia.

**Párrafo I:** El contrato de suministro de acceso a Internet deberá referirse al menos, a cada uno de los siguientes aspectos:

- Características y condiciones de prestación del o los planes y servicios contratados, así como de los equipos e interfaces provistos (indicando si dichos equipos son otorgados bajo la modalidad de renta/alquiler, préstamo, financiamiento o venta) para recibir el servicio en los casos que aplique;
- Detalles de la velocidad o capacidad contratada, especificando las velocidades mínima, máxima y promedio (o publicada para servicios de Internet móvil) que obtendrá y que serán garantizadas al usuario del servicio conforme al plan de Internet contratado por el mismo;
- Detalles claros y completos sobre topes a volúmenes de tráfico, degradaciones de velocidad (cuando aplique y conforme al plan de servicio contratado en redes móviles);
- Condiciones de los servicios de reparación, asistencia técnica, reposición de los equipos suministrados por el proveedor del servicio;

**Párrafo II:** Se consideran cláusulas abusivas aquellas que impongan condiciones que afecten los intereses y derechos reconocidos al usuario, que sean consideradas como desproporcionadas o incoherentes con el objeto contractual o que de cualquier forma estén en contra de lo previsto en las leyes, resoluciones, reglamentos y normas dictadas sobre la materia.

**Párrafo III:** El contrato para prestación del servicio debe ser realizado de forma separada e independiente de la venta o financiamiento de equipos terminales. Si el cliente incumple en el pago del financiamiento del equipo, esto no podrá dar lugar a la suspensión del servicio de telecomunicaciones, ni afectar, en modo alguno, las condiciones en la prestación de este servicio. Lo anterior es extensivo a los casos en los que la factura incluya servicios o bienes distintos al servicio de telecomunicaciones.

**Párrafo IV:** El contrato de prestación del servicio podrá incluir solo aquellas interfaces o equipos provistos por la PSAI estrictamente necesarios para la prestación del servicio y que no puedan ser obtenidos por el usuario titular bajo libre competencia.

**Párrafo V:** Si el usuario titular termina el contrato de servicio antes de haber completado el pago del financiamiento del equipo, el usuario deberá seguir pagando las cuotas del equipo en las condiciones pactadas al adquirirlo.

## **Artículo 8. Derecho continuidad del servicio de acceso a Internet**

Los usuarios tendrán derecho a la aplicación de un crédito por la avería o degradación, total o parcial, del servicio cuando ésta se produzca por causas que no sean imputables al usuario, salvo casos de fuerza mayor.

**Párrafo I:** La aplicación del crédito al que se refiere el párrafo anterior, deberán ser proporcionales al tiempo de la interrupción y la renta pagada por el servicio. En el caso de degradaciones, las mismas generarán un crédito a favor del usuario si la misma no ha sido resuelta a partir de las seis (6) horas de ocurrida.

**Párrafo II:** El crédito deberá corresponderse con el tiempo total en que permanezca la avería, total o parcial, del servicio afectado y aplicado de la siguiente manera:

**a)** Para los casos de avería que afecte a usuarios con renta base (sea por velocidad o capacidad acordada):

$$C = RB \times (TID/720)$$

Donde:

C = Crédito

RB = Renta base contratada por mes del servicio afectado.

TID = Tiempo total de la interrupción o degradación avería medido en horas.

**b)** Para los casos de avería que afecte a usuarios sin consumo mínimo (prepago), se acreditará el plazo de vigencia de la última recarga extendiéndose en un día o la cantidad de días que se presente(n) la(s) avería(s).

**Párrafo III:** El crédito será efectuado en las cuentas del universo de los usuarios cuyos servicios fueron afectados, sin importar la modalidad de contratación o la tecnología utilizada y deberá aplicarse en la cuenta del servicio afectado dentro de los siguientes treinta (30) días calendario contados a partir del inconveniente que se trate. En los casos de usuarios bajo la modalidad prepago, la prestadora enviará un mensaje a través de las vías de comunicación que tenga disponible para ello al momento de aplicarse la extensión del tiempo de vigencia de la recarga.

**Párrafo IV:** En los casos de avería tipo 2, la prestadora deberá remitir al **INDOTEL**, previo a su aplicación, un informe detallado de los valores, la fecha de aplicación de los mismos y cantidad de usuarios a acreditar.

**Párrafo V:** Tanto **INDOTEL** como el usuario deberán tener conocimiento, previo y oportuno, de la interrupción del servicio causado por la ejecución de trabajos o reparaciones mayores, o de aquellas interrupciones relacionadas con los trabajos de expansión de la red. En caso de que los usuarios no sean notificados de ello con una antelación mínima de cuarenta y ocho (48) horas a su efectividad, la prestadora estará en la obligación de aplicarle un crédito a cada uno de los afectados, respecto al total del tiempo que permaneció la interrupción o inconveniente con el servicio.

**Párrafo VI:** Ante la ocurrencia de una Avería tipo 2, la prestadora deberá informar al **INDOTEL** dentro de las primeras dos (2) horas de haberse detectado el inconveniente. Igualmente, deberá informar a los usuarios afectados dentro de las primeras cuatro (4) horas de haberse detectado la avería, mediante contacto directo con los mismos a través de las vías de comunicación que tenga disponible para ello. En defecto de posibilidad de

contacto directo con los usuarios afectados o ante la imposibilidad de precisar con exactitud a los usuarios afectados, deberá efectuar avisos en los medios de comunicación masiva, radio, televisión, prensa escrita o a través de los medios electrónicos disponibles por la prestadora.

**Párrafo VII:** El informe a ser presentado al INDOTEL dentro de las 2 horas de detectada la Avería tipo 2 incluirá como mínimo la siguiente información: Servicios afectados, Posibles causas, Hora de ocurrencia, Hora de verificación, Lugar origen incidente, Localidades afectadas, Tiempo estimado de restablecimiento.

**Párrafo VIII:** Si la Avería tipo 2 se produce en horario nocturno, entre las 10:00 P.M. y 6:00 A.M., la notificación a los usuarios se hará dentro de las dos (2) primeras horas laborables de la mañana, es decir entre las 8:00 A.M. y 10:00 A.M., siempre que la avería no haya sido solucionada.

**Párrafo IX:** Asimismo, la prestadora dispondrá de un plazo de veinticuatro (24) horas para remitir al **INDOTEL** un informe con los detalles de lo acontecido. Este informe deberá contener las siguientes informaciones:

- a) Servicios afectados;
- b) Posibles causas;
- c) Hora de ocurrencia;
- d) Hora de verificación;
- e) Número de usuarios afectados;
- f) Lugar origen incidente;
- g) Localidades afectadas;
- h) Tiempo estimado de restablecimiento;
- i) Protocolo de actuación luego de verificado el incidente;
- j) Logs (reportes) correspondiente al período durante el cual se prolongó el incidente, (solo si han sido restablecidos los servicios);
- k) Medidas correctivas a ser implementadas, si las tienen a la fecha de presentación;
- l) Posible Compensación a ser efectuada (sólo si han sido restablecidos los servicios);

**Párrafo X:** En caso de que la avería no haya sido solucionada en las primeras 24 horas, deberá presentar el informe anteriormente descrito y deberá mantener al INDOTEL informado cada 4 horas, hasta que sea restablecido el servicio por completo.

#### **Artículo 9.- Obligaciones de las prestadoras**

Son obligaciones de las prestadoras del servicio de acceso a Internet las siguientes:

- 1) Preservar la libertad de elección de los usuarios del servicio de acceso a Internet, garantizando el libre acceso a las redes y servicios públicos de telecomunicaciones en condiciones de transparencia y de no discriminación por parte de los prestadores y usuarios de servicios de telecomunicaciones, los generadores y receptores de información y los proveedores y usuarios de servicios de información.
- 2) Permitir la conexión de todos los equipos, interfaces y aparatos de telecomunicación debidamente homologados por el INDOTEL, facilitando la configuración para el



acceso a su red, en aquellos casos donde el usuario elija utilizar su(s) propio(s) equipo(s) terminal(es).

- 3) Proveer los equipos terminales e interfaces adecuados para la prestación del servicio de acceso a Internet, si el usuario así lo solicita, sujeto al pago de los importes por este concepto.
- 4) Brindar el servicio de acceso a Internet en igualdad de condiciones, garantizando la accesibilidad de las personas con discapacidad mediante la asistencia adecuada que asegure su acceso a las TIC.
- 5) Implementar medidas que garanticen la seguridad e integridad de las comunicaciones y que protejan a los usuarios del servicio de acceso a Internet de ataques y afecciones al servicio, de conformidad con las recomendaciones de la serie X del UIT-T, de manera particular las recomendaciones X.800, X.805, X.1121 y X.1122.
- 6) Contribuir a crear un entorno digital más seguro para los usuarios de Internet a través de:
  - Campañas y programas de concientización sobre las vulnerabilidades y riesgos a los que se exponen y cómo protegerse ante ataques, virus, robo de identidad, etc.
  - Campañas y programas de concientización dirigidos a niños, niñas y adolescentes, sobre los riesgos del ciberespacio (acosadores sexuales, explotación sexual en línea, bullying, sexting, estafas, entre otros) para evitar que sean víctimas de los mismos.
- 7) Disponer de bloques de direcciones IPv6 y tenerlas a disposición de usuarios que lo soliciten. De igual forma, las PSAI deben presentar al INDOTEL un plan de transición a IPv6 para el año 2021.
- 8) Disponer de suficiente capacidad en el Punto Integrado de Tráfico Nacional de Internet, de conformidad con el Reglamento General de Interconexión para el tráfico nacional que le sea requerido por otro PSAI.
- 9) Conservar los siguientes datos por al menos un año:
  - a. i) La identificación de usuario y/o facilidad asignada; ii) La identificación de usuario y/o facilidad y el número de teléfono asignados a toda comunicación que acceda a la red pública de telefonía; y iii) El nombre y la dirección del usuario del servicio y/o facilidad al que se le ha asignado en el momento de la comunicación una dirección de Protocolo Internet (IP), una identificación de usuario o un número de teléfono.
  - b. i) La fecha y hora de la conexión y desconexión del servicio de acceso a Internet, basadas en un determinado huso horario, así como la dirección del Protocolo Internet (IP), ya sea dinámica o estática, asignada por el Proveedor de Servicios, así como la identificación del usuario registrado; y ii) La fecha y hora de la conexión y desconexión del servicio de correo electrónico por Internet o del servicio de telefonía por Internet, basadas en un determinado huso horario.

- c. La línea digital de abonado (DSL) u otro punto terminal identificador del autor de la comunicación.
- d. No podrá conservarse ningún dato que revele el contenido de la comunicación, salvo aquellos casos que cuenten con la orden de una autoridad judicial competente para tal fin.

### **Artículo 10.- Transparencia de información y condiciones de prestación**

Las prestadoras de servicios de acceso a Internet mantendrán información actualizada, suficiente y clara, respecto del servicio de acceso a Internet, tanto de forma verbal como escrita, facilitando la debida, amplia, veraz, precisa, completa y fidedigna información sobre todos los aspectos relacionados con el servicio de acceso a Internet, con todas sus modalidades y elementos, de manera que la misma permita garantizar el acceso, uso adecuado y máximo disfrute del servicio, transparentando, según sea el caso, las características y condiciones en torno a velocidad, calidad, capacidad, tarifas aplicables, garantías del servicio, medidas de gestión de tráfico y administración de red, tiempos de reposición, entre otras.

**Párrafo I:** La información abarcará los siguientes aspectos:

- a) En el caso de servicios empaquetados, deberán disponer de un mecanismo comparativo o cotizador actualizado con información relevante de cada uno de los planes y servicios que la componen, así como la comparación entre diversas ofertas de planes y servicios empaquetados y los descuentos aplicados por la contratación de los mismos respecto de la tarifa del servicio provisto individualmente.
- b) En el caso de la utilización del servicio de acceso a Internet prepagados, el usuario tendrá el derecho a conocer el alcance de sus obligaciones, así como el período de vigencia de la recarga, la dirección y la identificación de un número telefónico donde dirigir los posibles reclamos.
- c) El alcance y contenido de las obligaciones que deben asumir los usuarios en función de los servicios contratados.

**Párrafo II:** Las informaciones sobre las tarifas de los diferentes servicios de acceso a Internet ofrecidos por las prestadoras deberán estar disponibles para el acceso al público en general. Esta información deberá ser suministrada en idioma español, estar disponible de manera gratuita permanentemente en lugares visibles, como carteles, folletos o afiches en las oficinas comerciales de las prestadoras y en las páginas de Internet de las mismas.

### **Artículo 11. Condiciones de las mediciones de velocidad e indicadores de calidad**

Una PSAI debe garantizar la calidad del servicio de acceso a Internet asegurando la velocidad del servicio contratada por el usuario titular conforme lo establecido en la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet. La velocidad será establecida en la carátula o documento resumen del contrato y conforme lo publicado en su página Web.

**Párrafo I:** Las PSAI deben implementar un mecanismo de medición de la velocidad del servicio de acceso a Internet fijo y móvil conforme a la metodología establecida en el artículo

8 de la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet. La herramienta de medición debe estar disponible al público en las páginas web de las prestadoras conforme las especificaciones que establezca el INDOTEL.

**Párrafo II:** Es responsabilidad de las PSAI de asegurar la calidad en su propia red de acceso, sus enlaces nacionales (interconexión con otras PSAI) y sus enlaces internacionales fuera del país, mediante acuerdos de nivel de servicio (SLA) que permitan afianzar la calidad global del servicio de acceso a Internet, garantizando en todo momento que las velocidades efectivas ofrecidas se cumplan conforme con las condiciones de los respectivos planes.

**Párrafo III:** Las PSAI deben presentar a los usuarios los resultados de sus mediciones de la velocidad promedio de descarga y subida de datos realizadas para cada uno de los planes y tecnologías de acceso a Internet que ofrece de conformidad con lo establecido en el artículo 9 de la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet.

## **Artículo 12. Gestión de Tráfico**

Las concesionarias podrán aplicar medidas razonables de gestión del tráfico con la finalidad de:

- a. Hacer frente a la congestión de la red en casos excepcionales o temporales;
- b. Proteger la integridad y la seguridad de la red;
- c. Optimizar y garantizar los niveles de calidad de los servicios y la protección de los usuarios (para proteger la privacidad y protección de los datos);
- d. Garantizar el correcto funcionamiento de servicios de emergencia dando prioridad a las comunicaciones para casos de emergencias;
- e. Cumplir con las leyes y reglamentaciones nacionales.

**Párrafo I:** Dichas medidas deben ser transparentes, no discriminatorias y no deben basarse en consideraciones comerciales, evitando generar efectos anticompetitivos.

**Párrafo II:** Dichas medidas solo serán aplicadas con la finalidad indicada previamente y deben ser transparentadas en el portal Web de cada prestadora de servicio de acceso a Internet.

**Párrafo III:** Todas aquellas prácticas de gestión del tráfico que excedan las medidas de gestión del tráfico razonables indicadas en el presente artículo, en el sentido de que suponga un bloqueo, ralentización, alteración, restricción, interferencia y discriminación entre contenidos, aplicaciones o servicios, quedan prohibidas. Las prestadoras de servicio de acceso a Internet no deben deteriorar la calidad del acceso de forma arbitraria así como tampoco pueden bloquear puertos lógicos en su red o en el equipo terminal del usuario.

## **Artículo 13.- De los equipos, sistemas y terminales asociados**

Los usuarios tendrán el derecho a exigir que los equipos que adquieran en las prestadoras estén debidamente homologados, indicando las garantías de calidad del equipo que permitan el acceso y adecuado disfrute del servicio de acceso a Internet.

**Párrafo:** Los manuales de instrucción sobre manejo y uso de equipos, aparatos o sistemas de telecomunicaciones, deberán estar redactados en el idioma español.

#### **Artículo 14.- Centros de atención a usuarios y oficinas virtuales**

En aquellas provincias donde las prestadoras de servicios de telecomunicaciones ofrezcan la contratación del servicio de acceso a Internet, deberán disponer de los mecanismos correspondientes que garanticen, como mínimo, la prestación de las atenciones detalladas a continuación:

(i) Atender consultas de usuarios o cualquier otra gestión relacionada con el servicio contratado, ya sea cancelación, cambio de servicios o planes, y,

(ii) Facilitar a los usuarios las condiciones para reportar averías, así como para presentar reclamaciones con celeridad y constancia de la recepción de las mismas.

1) La prestadora deberá garantizar que la información y orientación que se brinde a los usuarios a través de sus oficinas o centros de atención, así como en los puntos de venta a que se refiere el artículo anterior, se proporcione y efectúe de acuerdo a las disposiciones contenidas en el marco legal vigente en materia de telecomunicaciones y particularmente en lo referido al marco normativo de protección de los derechos de los usuarios.

2) La prestadora deberá incluir en su página Web información permanentemente actualizada acerca de la ubicación y el horario de atención de las oficinas o centros de atención a usuarios y sus puntos de venta.

3) Las prestadoras deberán disponer de oficinas virtuales en sus páginas Web, que aseguren a los usuarios el acceso y uso de mecanismos electrónicos y tecnológicos para consultas sobre tarifas vigentes, ofertas, procedimiento y presentación de reclamación y, en general, aspectos relacionados con la prestación del servicio contratado. De igual modo, deberá habilitarse la opción para la consulta en todo momento, de los consumos incurridos previo al corte del ciclo de facturación, balance disponible, solicitud de factura electrónica, términos, condiciones, plazos e información relevante y detallada de lo facturado mediante los medios electrónicos que la prestadora entienda conveniente (portal Web, Apps, etc.) o a través del correo electrónico suministrado por el usuario. Este servicio o facilidad ofrecida al usuario vía electrónica deberá estar habilitado permanentemente durante el ciclo de facturación, ofreciendo información actualizada de los consumos incurridos por el usuario.

#### **Artículo 15.- Modificación y Cancelación del servicio**

Al usuario titular le asiste el derecho de cancelar el servicio en cualquier momento, conservando la obligación de pagar el balance pendiente y las demás obligaciones a las que se haya comprometido en el contrato de servicio. Este derecho también lo asiste para modificaciones al plan del servicio contratado. El período mínimo de vigencia no podrá ser reiniciado por la prestadora a consecuencia de la solicitud de servicios adicionales, reducción de servicios o traslado por parte del usuario.

### **CAPÍTULO III DISPOSICIONES FINALES**

#### **Artículo 16.- Disposiciones derogatorias**

Se modifican las siguientes disposiciones en la forma descrita a continuación:

- a) Modifica la velocidad establecida en calificación de Internet de banda ancha contenida en el Módulo de Indicadores de Internet Resolución del Consejo Directivo del INDOTEL Núm. 141-10 para que en lo adelante sea Cuatro (4) Mbps.
- b) Modifica la definición de Avería Tipo 2 establecida en la Norma de calidad del servicio de telefonía y acceso a Internet, Resolución Núm. 016-15, conforme lo establecido en el presente reglamento.

#### **Artículo 17.- Entrada en vigencia**

El presente Reglamento entrará en vigencia a los seis (6) meses a partir de su publicación en un periódico de amplia circulación nacional y una vez vencido este plazo, el mismo será de obligado cumplimiento y deberá ser aplicado y observado por todas las Prestadoras de servicios públicos de acceso a Internet que operan en la República Dominicana, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones Núm. 153-98. Las PSAI deben presentar al INDOTEL con la entrada en vigencia del Reglamento un plan de transición a IPv6 al año 2021.